



Pohjanmaan etähoidon esiselvitys

Pohjanmaan etähoidon esiselvitys: Tausta

- Hyvinvointialueella tavoitteena etähoiva-yksikön käynnistys 1.1.2023
- Mahdollisia toteutustapoja useita:
 - Keskitetty
 - Yksi yksikkö tuottaa etähoivan koko hyvinvointialueelle
 - Yksi vastuhenkilö, jolla vastuu kokonaisuuden kaikista osa-alueista
 - Hajautettu
 - Kotihoidon tiimit tarjoavat etähoivaa omille asiakkailleen
 - Ei yhtä vastuhenkilöä, vaan useita vastuhenkilöitä
 - Mukautettu, jossa vaihtoehtoina useita eri toteutustapoja
 - Keskitetty etäpalvelu-yksikkö, joka koordinoi kotihoidon tiimien etähoivan toteutusta ja tulee osaamisen kehittämisessä
- Jokaisella mallilla on vahvuutensa ja heikkoutensa
- Esiselvityksen tavoitteena on arvioida etähoivan henkilöstön kanssa eri toteutustapojen eroja ja kuvata alustava suositus hyvinvointialueelle
- DL 31.3.2023

Selvityksen kuvaus

- Esiselvitys käynnistyi kotihoidon tarpeista
- Työpajoissa kuitenkin todettiin, että hyvinvointialueella tulee olla vastuutaho, joka koordinoi digiasioinnin kehitystyötä kokonaisuudessaan
 - Edellyttää toimialarajat ylittävää roolia
- Ikäihmisten palveluiden hoitohenkilöstö sijoittuu jatkossakin koti- ja asumispalveluiden toimialalle
 - Toimialalle muodostetaan uusi digipalveluyksikkö
- Toimialarajat ylittävä koordinaatio- ja tukitehtävä sijoittuu hyvinvointialueen hallintoon muodostettavaan digikehittämisen tukipalvelu -tiimiin
 - Tukee ikäihmisten digipalveluyksikön lisäksi myös kaikkea muuta hyvinvointialueen digipalveluiden kehitystyötä
 - Hyväksi todettuja toimintamalleja laajennetaan ja mukautetaan uusiin palveluihin ja uusille kohderyhmille
 - Rooli painottuu uusien teknologioita hyödyntävien palvelumallien suunnitteluun ja käyttöönottoihin, mutta sisältää tarvittaessa myös käytönaikaisen tuen

Nykytilanne ja tavoitteet



Ikäihmisten kotiin-annettavat etäpalvelut: nykytilanne

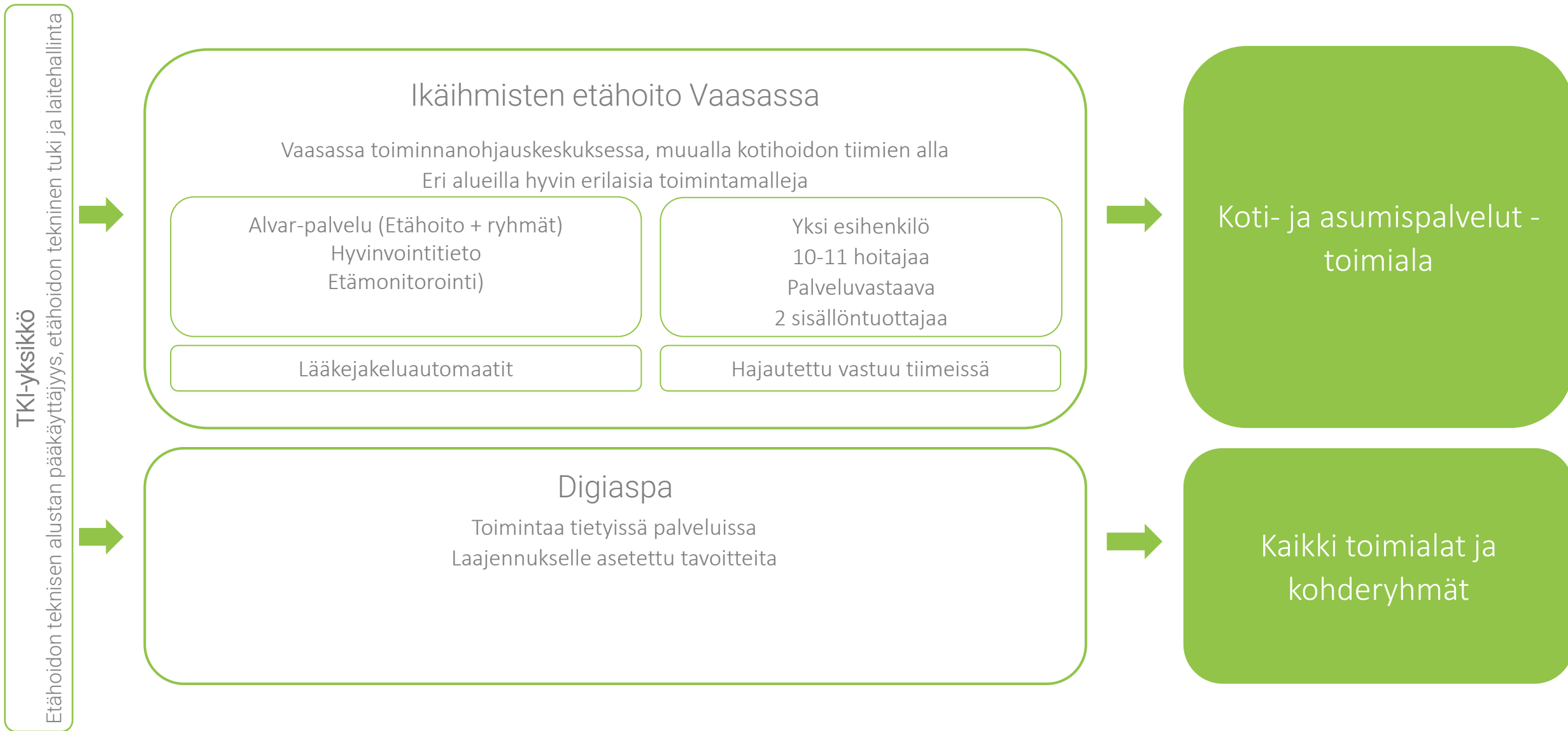
- Alvar-etähoitopalvelua tarjotaan vain Vaasassa, Mustasaassa, Laihialla ja Kruunupyössä
 - Tavoitteena laajentaa toimintaa koko hyvinvointialueelle
 - Laajennus on ollut tavoitteena jo vuosia, mutta yhteisten rakenteiden puutteesta johtuen laajennus siirtynyt
 - Laajennuksessa varmistettava yhtenäiset prosessit ja yhdenvertainen saatavuus
- Alueella käytössä useita eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä sekä turvapuhelinratkaisuja
 - Tavoite laajentaa hyvinvointitietoja keräävän turvapuhelinratkaisun hyödyntämistä



- Lääkejakeluautomaattien hyödyntämistä laajennetaan vaiheittain eri alueille
- Myös muita, uusia kotona asumista tukevia teknologiaratkaisuja halutaan arvioida ja hyödyntää hyvinvointialueella
- Toimintamallien ja ratkaisujen yhdenmukaistaminen edellyttää keskitettyä koordinoituvastuuta

Digipalveluyksikkö: Pohjanmaan hyvinvointialueen digipalveluiden nykytilanne

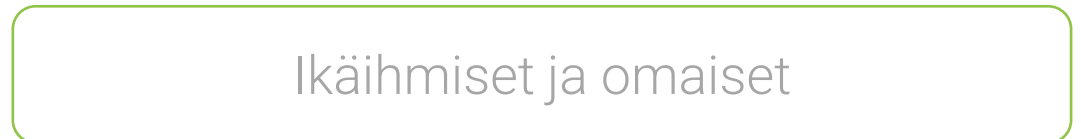
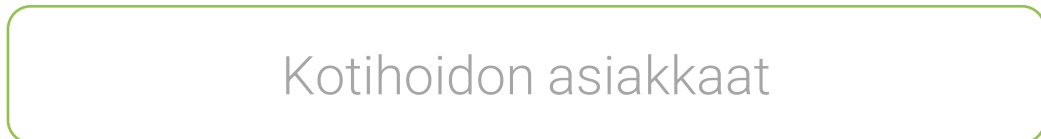
Toiminta painottunut ikäihmisten palveluihin ja vain tietyille alueille



Ikäihmisten kotiin-annettavat etäpalvelut: vastuut ja rooli



↓ Digipalvelut



Ikäihmisten kotiin annettavat etäpalvelut: Palveluiden laajentaminen

- Palveluiden laajentaminen hallitusti ja keskitetysti johdetusti
- Kartoitettaessa asiakkaiden palvelutarvetta, huomioidaan kaikkien käytössä olevien teknologioiden mahdollisuudet
- Suunnitelmallisuus ja yhteistyö eri toimijoiden välillä
- Vuoden 2023 aikana luodaan toimintamallit ja nostetaan Alvar-palvelun asiakasmäärä 10 %:iin säännöllisen kotihoidon asiakasmäärästä niillä alueilla, joilla palvelu on jo saatavilla
- Vuoden 2024 loppuun mennessä palvelu saatavilla kaikilla alueilla ja 10 %:n tavoite saavutettu koko hyvinvointialueella
- Vuoden 2024 aikana asiakaskartoittaja ja teknologiakoordinaattori vastaavat palvelun laajentamisesta.

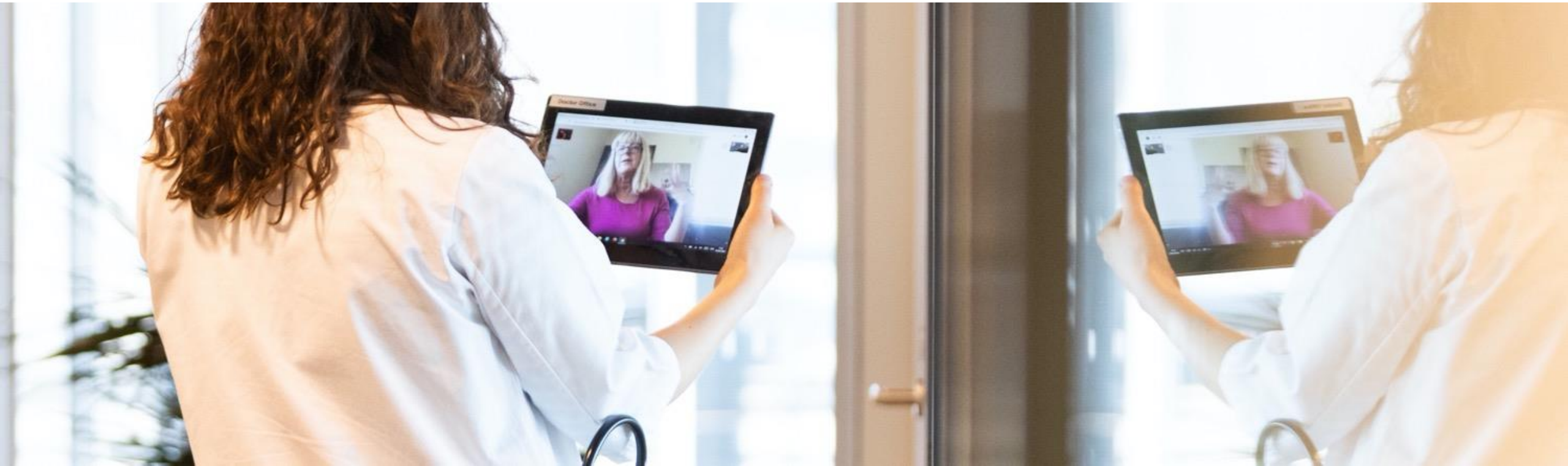


Ikäihmisten kotiin-annettavat etäpalvelut: Palveluiden laajentaminen 2023



Kotiin-annettavat etäpalvelut: Palveluiden laajentaminen

- Ikäihmisten palveluissa hyväksi todettuja teknologioita ja toimintamalleja voidaan tarjota kaikille organisaation toimialoille ja eri kohderyhmille
- Digipalveluyksikkö koordinoi teknologioita hyödyntävien palvelumallien laajentamista sekä arvioi näitä sovituin mittarein
- Teknologiakoordinaattori esittelee palvelumalleja ja mukauttaa niitä uusiin käyttötapauksiin eri palveluiden asiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa



Toimintasuositus

- Suositellaan, että toimialoja läpileikkaavilla digitaalisten palveluiden tuotannolla ja kehitystyöllä on yksi vastuuhenkilö, jolla on aito mahdollisuus päätöksentekoon.
 - Esihenkilörakenteeseen ei suositella useita tasoja, jotta päätöksenteko on suoraviivaista ja ketterää
- Teknologiakoordinaattorit tukevat eri toimialoja ja auttavat yksiköitä ottamaan käyttöön hyväksi todettuja toimintamalleja uusissa käyttökohteissa sekä uusille asiakasryhmille
- Ikäihmisten kotiin annettaviin etäpalveluihin suositellaan keskitettyä yksikköä, joka tuottaa palvelut koko hyvinvointialueelle
 - Hallinnollinen tiimi toimii verkostomaisesti useassa toimipisteessä, ei yhdessä toimipisteessä
 - Tiimillä on yksi vastuuhenkilö
- Digiklinikka suositellaan toteutettavaksi mallilla, jossa toimintaa johdetaan keskitetysti ja tuotetaan hajautetusti
 - Vastuu toiminnasta yhdellä vastuuhenkilöllä
 - Digiaspa-palveluja tuottavat ammattilaiset työskentelevät omissa yksiköissään ja voivat olla digiaspan tehtävissä kokoaikaisesti tai osa-aikaisesti

Digipalveluyksikkö: Roolit ja vastuut

Vastuualueena kaikki hyvinvointialueen palvelut (myöhemmin hylätty hahmotelma)

1. Rooli:
Yksikkö tuottaa palvelut

Digitaaliset palvelut Palveluyksikön päällikkö(vastuu- ja esihenkilö), 2 teknologiakoordinaattoria

Ikäihmisten kotiin annettavat etäpalvelut

Etähoiva
Hyvinvointitieto & turvapuhelin
Etämonitorointi & Data-Analytiikka
Lääkejakeluautomaatit

Digi-kuntoutus
Sähköinen hoidon tarpeen arviointi
Kyselyt

Esihenkilö
Hoitajat 16 kpl
Ohjaajat 2 kpl
Palveluvastaava

2. Rooli:
Yksikkö tukee teknologioiden hyödyntämisessä

Digi-ratkaisut fyysisissä palvelupisteissä

Digiaspa

Chat & chatbot
Asiointiportaali & kansalaisen mobiilisovellus
Videovastaanotto
Kyselyt & lomakkeet

Etädiagnostiikka
Etämonitorointi & data-analytiikka
Sähköinen hoidon tarpeen arviointi
Digi-kuntoutus

Ammattilaisten työkalut

Videokonsultaatio
Chat-konsultaatio
Etädiagnostiikka
Muut ammattilaisten työkalut (esim. ESH)

Fyysiset palvelupisteet

3. Rooli:
Yksikkö tuottaa tietoa ja ohjaa tiedon hyödyntämisessä

Tiedolla johtaminen

Analytiikka & raportointi
Kyselyt & lomakkeet

Digipalveluyksikkö: Työryhmän toimintasuositus, joka digipalveluiden näkökulmasta paras malli

Keskitetty yksikkö, joka tuottaa palvelua kaikille toimialoille ja kohderyhmille

Keskitetty digipalveluyksikkö

Esihenkilö

2 teknologiakoordinaattoria

Tekninen tuki

Digipalveluilla on yksi vastuhenkilö, joka johtaa toimintaa kaikilla toimialoilla.

Ikäihmisten kotiin annettavien etäpalveluiden tiimi on keskitetty, muuten palvelua tuotetaan hajautetusti.

Yksiköllä oma budjetti, tavoitteet ja toimintasuunnitelma.

Ikäihmisten kotiin annettavat etäpalvelut

Keskitetty tiimi: 20-25 työntekijää

Etähoiva
Hyvinvointitieto & turvapuhelin
Etämonitorointi & Data-Analytiikka
Lääkejakeluautomaatit

Digi-kuntoutus
Sähköinen hoidon tarpeen arviointi
Kyselyt

Muiden kohderyhmien kotiin annettavat palvelut

Etähoiva
Digi-kuntoutus
Sähköinen hta
Kyselyt

Digiaspa

Useita esihenkilöitä, henkilöstö toimialoilla

Chat & chatbot
Asiointiportaali & kansalaisen mobiilisovellus
Videovastaanotto
Kyselyt & lomakkeet

Etädiagnostiikka
Etämonitorointi & data-analytiikka
Sähköinen hoidon tarpeen arviointi
Digi-kuntoutus



Asiakkaat

- Pitkällä aika välillä, toimialarajat ylittävä keskitetty yksikkö olisi paras ratkaisu tuottaa koko hyvinvointialueen kattavat digitaaliset palvelut.
- Esiselvityksen työpajoissa hyvinvointialueen henkilöstön kanssa todettiin kuitenkin, että lyhyellä aikavälillä ikäihmisten digipalveluiden keskitetty yksikkö on realistinen ratkaisu
 - Ikäihmisten kotiin annettavissa palveluissa digipalveluiden laajennus- ja kehitystarve suuri
 - Hallinnolliset rakenteet estävät tällä hetkellä keskitetyn yksikön laajemman vastuun

Pohjanmaan hyvinvointialueen havaitsemissa heikkouksissa mallissa

- Digipalveluyksikön ja kentän toiminnan yhteensovittaminen voi olla haastavaa
- Asiakaspalvelua ei haluta hyvinvointialueella eriyttää ”omasta” toimialastaan
- Kotihoidossa etäkäynnit jatkossakin kotihoidon käyntejä

- Hyvinvointialueen nykyinen organisaatorakenne ei mahdollista digipalveluiden toimialarajat ylittävää vastuuta, muutoin kuin sisäisten tukipalveluiden osalta
 - Merkittävä muutos organisaatorakenteessa vie kauan aikaa ja erityisesti ikäihmisten palveluiden osalta vastuista on sovittava kiireellisesti

Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintasuositus

Tilanne 31.3.2023

Suositus

- Esiselvityksen yhteenveto on suositus, joka perustuu etähoidon kehitystyöhön eri hyvinvointialueilla
 - Pohjanmaan hyvinvointialue ei ole tehnyt päätöksiä liittyen suosituksen yksityiskohtiin
- Suosituksessa huomioidaan hoitajaresurssipula, johon liittyen suositellaan hoitajien etätyön mahdollistamista
 - Hoitajia voitaisiin rekrytoida valtakunnallisesti ja hoitotyötä tehdä paikkariippumattomasti
 - Pohjanmaan hyvinvointialueella on Alvar-etähoivapalvelussa kokeiltu ja arvioitu vuodesta 2022 alkaen
 - Pohjanmaan hyvinvointialueen etätyöohjeistus ei toistaiseksi salli paikkariippumatonta hoitotyötä
 - Suositetaan, että uudenlaisia tehtävänkuvia arvioitaessa huomioidaan myös uudet mahdollisuudet liittyen paikkariippumattomaan työhön
 - Ohjeistusten ei tarvitse olla yhdenmukaisia suhteessa muuhun hoitohenkilökuntaan
 - Yksiköllä tulee olla valta tehdä päätöksiä liittyen omaan toimintaansa

Etätyön mahdollisuuksien huomioiminen

- Helsingin kaupungin esimerkki
 - Yli 200 etähoitajaa
 - Yli 1100 kotihoidon asiakasta etähoidon piirissä
 - Yli 400 000 etäkäyntiä vuonna 2022 ja yli miljoona säästettyä ajokilometriä
 - Toiminta kasvaa
- Toimitiloissa päivittäin korkeintaan 20 % etähoitajista
- Etähoitajat toimivat paikkariippumattomasti eri puolilta Suomea
- Osa etähoitajista käy toimitiloissa vain koulutustilaisuuksissa tai laitteiden asennuksia varten
- Henkilöstön kokemukset hyviä ja työyhteisö toimii
- Toiminta tehokasta
 - Vuonna 2022 etähoidon säästöt Helsingin kaupungille yli 13 milj. euroa

Suositus

- Hyvinvointialueen puhelinpalveluiden kehitystyön ja digi-asioinnin kehitystyön tulee jatkossa edetä samoissa työryhmissä
 - Digikehittämisen tukipalvelun vastuualueeseen kuuluu myös puhelinpalveluiden ja digiasioinnin eri palvelukanavien tarkoituksenmukaisen käytön koordinointi ja seuranta
- Digiasioinnissa tulee hyödyntää tarkoituksenmukaisesti kaikkia hyvinvointialueen käytössä olevia teknisiä ratkaisuja, joista muodostetaan monikanavaisen digiasioinnin palvelukanavia
- Digipalvelut ovat aina erikseen arvioitava vaihtoehto perinteisille palvelumuodoille
 - Asiakkaan tulee aina saada palvelua kasvotusten, mikäli hän niin haluaa
 - Digiasioinnilla vapautetaan ammattilaisten resursseja niille, jotka sitä aidosti tarvitsevat
- STM on asettanut tavoitteeksi, että 45 % hyvinvointialueiden kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein vuoden 2025 loppuun mennessä
 - Tavoitteen saavuttaminen edellyttää hyvinvointialueen organisaatiolta kykyä uudistaa toimintamalleja ja järjestää digiasioinnin kehitystyölle keskitetyt vastuutahot

Suositus

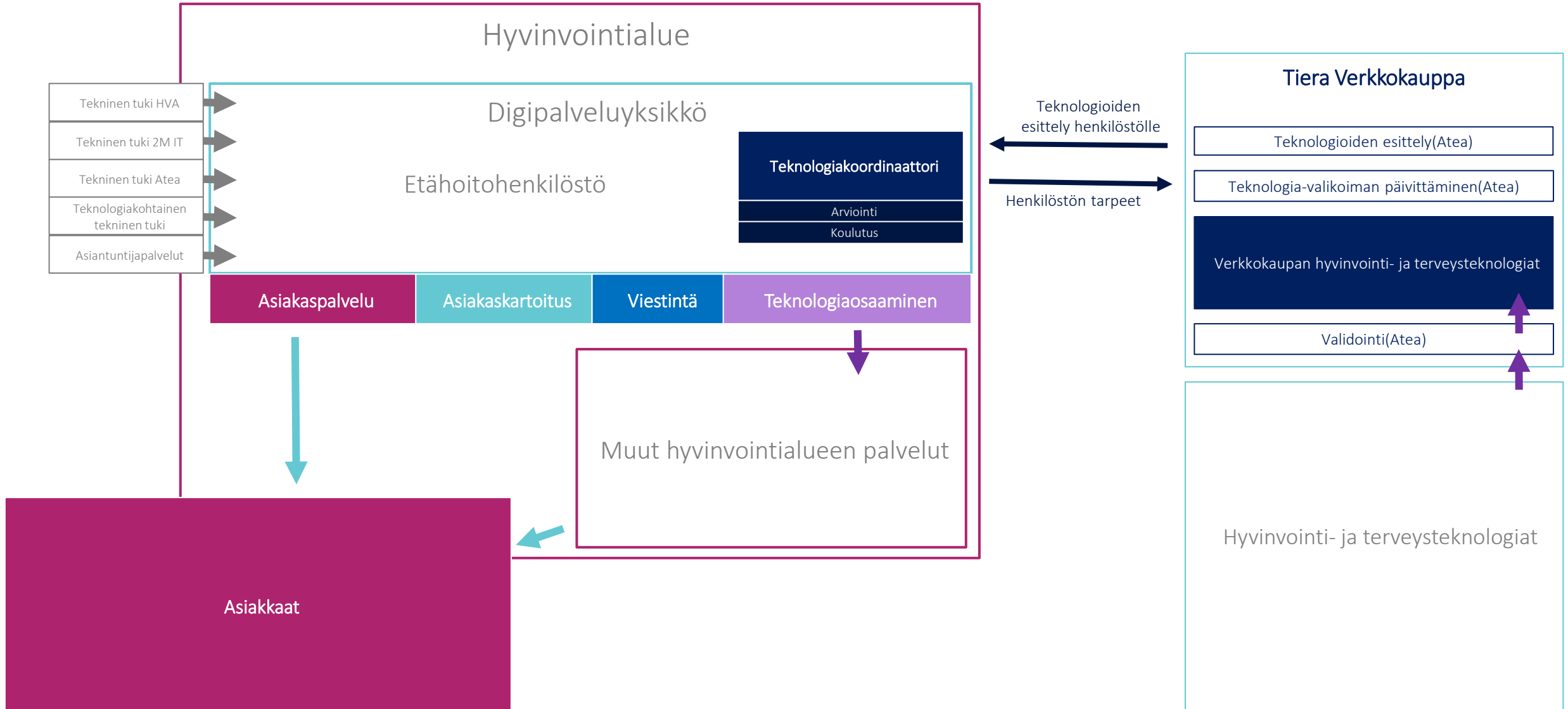
- Suositellaan, että koti- ja asumispalveluiden toimialalle perustetaan keskitetty ikäihmisten kotiin annettavien etäpalveluiden yksikkö
 - Yksikön toiminta jakautuu kolmelle maantieteelliselle alueelle: etelä, keskinen ja pohjoinen
 - Toimintaa johtaa yksi esihenkilö, koordinoiva palveluesihenkilö
 - Alueilla lähiesihenkilöt, joiden esihenkilönä koordinoiva palveluesihenkilö toimii
 - ICT:n näkökulmasta ennen yhteistä APTJ-ratkaisua jokainen alue käyttää kahta erillistä APTJ-ratkaisua
 - Yksikön toiminnassa huomioidaan kuitenkin tuleva yhteinen APTJ, joka aikanaan mahdollistaa hoitotyön paikkariippumattomasti koko hyvinvointialueella

Suositus

- Pohjanmaan hyvinvointialueella on hyvinvointi- ja terveysteknologiaan liittyen laajat sopimukset Tiera Oy:n kanssa
 - Tiera Verkkokauppa plus -sopimus mahdollistaa teknologian tilaamisen tarpeen mukaan ilman kilpailutuksia
 - Tiera Elli -sopimus sisältää etäpalveluiden tuotannossa tarjottavat alustaratkaisut, joihin TVK+-sopimuksen puitteissa hankittavat teknologiat voidaan liittää
- Laajat sopimukset mahdollistavat eri teknologioiden tuottaman tiedot yhteensovittamisen ja hyödyntämisen niin asiakaspalvelussa kuin tiedolla johtamisessakin.
 - Tietojen yhteensovittaminen avaa uusia mahdollisuuksia myös tekoälyn hyödyntämiseen
- Digipalveluiden kehityksen vastuuhenkilöillä tulee olla laaja ymmärrys sopimuskokonaisuudesta
 - mahdollistaa teknologioiden tarkoituksenmukaisen hyödyntämisen kaikissa hyvinvointialueen palveluissa
 - Keskitetyllä koordinaatiolla vältetään kokonaisuudesta irralliset hankinnat

Digipalveluyksikkö

Toimintamalli uusien teknologioiden hankintaan ja käyttöönottoon



Suositus: Teknologiakoordinaattorin tehtävät

- Teknologiakoordinaattori toimii koko hyvinvointialueen hyvinvointi- ja terveysteknologioiden asiantuntijana
- Tehtävä sijoittuu hyvinvointialueen hallintoon ja muodostaa sisäisen tukipalvelun kaikille toimialoille
 - Koordinoi hyvinvointi- ja terveysteknologian hyödyntämistä
 - Uusien teknologioiden ja palveluiden tarpeiden kartoitus ja arviointi
 - Uusien teknologioiden esittely ja arviointi ennen käyttöönottoja
 - Teknologiaa hyödyntävien palvelumallien suunnittelu yhdessä henkilöstön kanssa
 - Käyttöönottojen koordinointi
 - Käytönaikainen tuki tarvittaessa
 - Käytössä olevien teknologioiden uusien hyödyntämismahdollisuuksien kartoittaminen
 - Palvelumallien vaikuttavuuden arviointi ja raportointi

Suositus: Digipalveluiden kehittämisen tuen vastuuhenkilön tehtävät

- Vastuuhenkilö johtaa hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden kehitystyötä
- Tehtävä sijoittuu hyvinvointialueen hallintoon ja muodostaa sisäisen tukipalvelun kaikille toimialoille
 - Vastaa sopimuksista ja hankinnoista
 - Ei sopimuksellisia päällekkäisyyksiä
 - Ei kokonaisuudesta irrallisia hankintoja
 - Vastaa teknologioiden yhteentoimivuudesta
 - Tietosisältöjen yhdenmukaisuus
 - Integraatiot tarvittaessa
 - Vastaa digitaalisten palveluiden tietosuojasta
 - Vastaa hyvinvointi- ja terveysteknologioiden hyödyntämisen pitkän aikavälin suunnitelman laadinnasta, päivittämisestä, seurannasta ja raportoinnista

Digipalveluyksikkö: Pohjanmaan hyvinvointialueen alustava hahmotelma

Keskitetty yksikkö ikäihmisten palveluissa ja tukipalvelu kaikille toimialoille

Strategia- ja kehittäminen tulosalue

Digikehittämisen tukipalvelu

Vastuuhenkilö ja 2 teknologiakoordinaattoria

Sijoittuvat hallinnollisesti johonkin tulosalueen nykyiseen yksikköön

TKI-yksikkö

Tekninen tukihenkilö: Pääkäyttäjä, tekninen tuki ja laitehallinta



Koti- ja asumispalvelut -toimiala

Ikäihmisten kotiin annettavat palvelut

Keskitetty digipalveluyksikkö

Etähoiva
Hyvinvointitieto & turvapuhelin
Etämonitorointi & Data-Analytiikka
Lääkejakeluautomaatit

Digi-kuntoutus
Sähköinen hoidon tarpeen arviointi
Kyselyt



Kaikki toimialat ja kohderyhmät

Muiden kohderyhmien kotiin annettavat etäpalvelut

Etähoiva
Digi-kuntoutus
Sähköinen hta
Kyselyt

Digiaspa

Useita esihenkilöitä, henkilöstö toimialoilla

Chat & chatbot
Asiointiportaali & kansalaisen mobiilisovellus
Videovastaanotto
Kyselyt & lomakkeet

Etädiagnostiikka
Etämonitorointi & data-analytiikka
Sähköinen hoidon tarpeen arviointi
Digi-kuntoutus



Asiakkaat

Ikäihmisten kotiin-annettavat etäpalvelut: henkilöstö



- Tiimin vastuhenkilö
 - Vastaa tiimin toiminnasta
- Asiakasvastaava (Sairaanhoitaja AMK)
 - Vastaa asiakkuuksista ja heidän sairaanhoidollisista tarpeistaan yhdessä tiimin lähihoitajien kanssa
- Alvar-palveluvastaava
 - Alvar-tukipalvelun kokonaisvastuu
 - Sisältöjen suunnittelu yhdessä yhteistyöverkoston kanssa
- 2 viriketoiminnanohjaajaa
 - Tuottavat viriketoimintaa Alvar-palvelun asiakkaille
- 12 lähihoitajaa
 - Toteuttavat etäkäyntejä
 - Seuraavat ja tulkitsevat asiakkaiden hyvinvointitietoja ja reagoivat tarvittaessa tiedoissa havaittuihin muutoksiin
- 1 lähihoitaja asiakaskartoitukseen ja laitteiden vientiin asiakkaille
 - Kartoittaa asiakkaita, vie laitteita (Alvar, Evondos, Vivago ja muut mahdolliset käyttöönotetut teknologiat)

Pääkäyttäjät eri teknologioille (sairaanhoitaja AMK)

- Asiakasta koskevien tietojen hallinnointi
- Eri teknologioihin liittyvän tiedon hyödyntämisen suunnittelu ja koordinointi

Yksikölle nimetty toiminnanohjaaja toiminnanohjausyksikössä

Henkilöstömitoitus perustuu oletukselle, että Alvar-palvelun piirissä on vuoden 2023 lopussa 180 kotihoidon asiakasta. Mikäli koko hyvinvointialueella päästään laajennustavoitteisiin vuoden 2024 aikana, lähihoitajien määrää tulee kasvattaa.

Arvioinnin näkökulmat

Ikäihmisten kotiin-annettavat etäpalvelut: Arvioinnin näkökulmat

Asiakas

Palveluntuottaja

Henkilöstö

Osaamisen kehittäminen

Laatu

ICT (toimintaan soveltuvat työkalut)

Ostopalveluiden mahdollisuudet

Kustannukset ja kustannushyödyt

Toimitilat

Sopimushallinta

Hankinnat

Kokonaisvaikutusten arviointi

Näkökulmat valittiin yhdessä hyvinvointialueen edustajien kanssa esiselvityksen käynnistyessä.

Näkökulma: Asiakas

KESKITETTY MALLI		HAJAUTETTU MALLI			
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Etähoitajat tuntevat käytössä olevat teknologiat hyvin ja osaavat hyödyntää niitä tarkoituksenmukaisesti		Tulee jättää tilaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimiselle ja reagoinnille	Teknologiaan liittyvä osaaminen leviää laajasti organisaatioon	Hoitajien teknologiaan liittyvä osaaminen vaihtelee	Henkilöstön vaihtuvuus
Palvelu ja sen saatavuus tasalaatuista ja toimintamallit yhdenmukaisia koko hyvinvointialueella	Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen voi olla haaste	Kun etähoitajat tekevät koko ajan etäkäyntejä, pysyy osaaminen hyvällä tasolla	Yksilöllisyyden huomioiminen ketterää	Alueelliset eroavaisuudet mahdollisia	
Etähoitajat tulevat asiakkaalle tutuiksi, ja hoitajat tuntevat asiakkaan kokemuksen digipalvelusta.			Hoitajat tuntevat asiakkaan hyvin	Asiakkaalla saattaa vaihtua etähoitaja usein Tuttuus ei ole välttämättä aina toivottu asia	
Yhteistyö oman yksikön sisällä ketterää	Yhteistyö ei välttämättä tiivistä perinteisen kotihoidon kanssa	Yhteistyöstä oltava selkeät prosessit ja yhteistyön oltava säännöllistä	Tiedonkulku ja yhteistyö perinteisen kotihoidon kanssa tiivistä		





Näkökulma: Palveluntuottaja

KESKITETTY MALLI			HAJAUTETTU MALLI		
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Toimitilat ja henkilöstön työvälineet suunniteltu digipalveluita varten	Mahdollinen erillisen tilan tarve	Etätyömahdollisuus voi vähentää tilan tarvetta	Tehdään jo käytössä olevista tiloista.	Toimitilat ja työvälineet eivät välttämättä vastaa digipalveluiden tarpeita	Työtilan rauhallisuus ja akustiikka
Digiosaaminen vahvaa	Osaaminen ei jakaudu koko organisaatioon	Digi-näkökulma voi olla rekrytointivaltti	Digitaidot vahvistuu laajemmin organisaatiossa	Uusi tehtävä entisten lisäksi, työn pirstaleisuus kasvaa	Monipuolinen työnkuva voi olla rekrytointivaltti
Johtaminen selkeästi yhden yksikön vastuulla	Yhteistyö muun palvelutuotannon kanssa voi jäädä heikoksi	Yhteistyö ja viestintä tärkeää		Toiminnan seuraaminen ja kehittäminen vaikeaa	
Toiminnan jatkuvuus muutostilanteissa (Esim. vastuuhenkilön poistuminen)		Viestintä Tiedon jakaminen tiimissä		Toiminnan jatkuvuus muutostilanteissa (Esim. vastuuhenkilön poistuminen)	
Digipalveluiden henkilöstö työskentelee tietyissä toimitiloissa, joten kokonaisuuden hallinta ja sijaisten hankinta vain tiettyihin toimipisteisiin helpompaa.	Toiminnan haavoittuvuus poissaolojen aikana	Sijaispoolissa oltava osaamista etähoidon tuottamiseen.	Useassa yksikössä työntekijöitä, jotka voivat sijaistaa toisia alueita	Asiakkaiden ja toimintamallien tuntemus heikkoa vierailualueilla, joten työn tehokkuus voi kärsiä	Sijaispoolissa oltava osaamista etähoidon tuottamiseen
Pilotointi ja ketterät kokeilut helppoja		Uusien teknologioiden arviointi jatkossa		Pilotointi ja ketterät kokeilut haastavia	Uusien teknologioiden arviointi jatkossa

Näkökulma: Henkilöstö

KESKITETTY MALLI		HAJAUTETTU MALLI			
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Koko työvuoro etäkäyntejä	Osa etähoitajista kokee etäkäynnit kuormittavaksi, mikäli niitä on paljon	Työn tauottaminen oikein, työnohjaus ja kollegiaalinen tuki	Etäkäynnit ja perinteinen kotihoito saman vuoron aikana koetaan hyödyksi	Etäkäynnit ja perinteinen kotihoito saman vuoron aikana koetaan rasitteeksi	Etähoitajalla olisi hyvä olla etäkäyntejä koko vuoron ajaksi tai etäkäynnit tulisi ajoittaa vuoron alkuun tai loppuun.
Koko tiimi digipalveluiden tehtävissä Kollegiaalinen tuki		Voi keskustella asiakasasioista etäkäyntien välissä tai kysyä etäkäynnin aikana neuvoa Etäkonsultaatiot	Muut kotihoidon hoitajat samassa toimitilassa, joten konsultaatio helppoa		Etäkonsultaatiot
Pieni tiimi, jolla laajasti teknologiaosaamista		Teknologiaan liittyvää tukea saa omasta tiimistä	Laaja tiimi	Tiimissä rajallisesti teknologiaosaamista	Tukipalveluiden tarve voi olla suuri
	Asiakasta ei tunneta välttämättä yhtä hyvin	Asiakkaat opitaan tuntemaan hyvin ajan kanssa	Asiakas tunnetaan paremmin	Etähoitajat vaihtuvat päivittäin	
Laaja teknologia- ja digipalveluosaaminen tukee työtyytyväisyyttä Ammattiyhteisyys		Erikoisosaaminen digipalveluyksikössä		Teknologia ja digipalvelu voidaan kokea irrallisena ja kuormittavana	Työhyvinvointi



Näkökulma: Osaamisen kehittäminen

KESKITETTY MALLI			HAJAUTETTU MALLI		
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Koulutukset järjestetään yhden yksikön henkilöstölle ja sijaisille	Osaamisen keskittyminen yhteen yksikköön	Digiosaamisen jatkuva kehittäminen koko organisaatiossa	Digiosaamista laajasti organisaatiossa	Koulutusten järjestäminen useille yksiköille ja isolle sijaismäärälle haastavaa	Etäkoulutusmahdollisuus Sähköiset oppimisympäristöt
Kehitysideat hoitajilta saadaan nopeasti ja hoitajat tuntevat teknologiat hyvin	Kehitysideoita voi tulla hyvin paljon, jolloin niiden arviointi vie aikaa	Prosessi, miten hoitajilta tulevat ideat palvelun kehittämiseen käsitellään	Hoitohenkilöstö tekee laajasti etäkäyntejä ja osallistuu digipalveluiden kehitystyöhön	Kehityskohteita vaikea tunnistaa muun työn ohessa Kokoaminen ja arviointi haastavaa	Prosessi, miten hoitajilta tulevat ideat palvelun kehittämiseen käsitellään
Osaamisen kehittäminen yhden vastuuhenkilön vastuulla		Vastuuhenkilöllä ymmärrys osaamisen lähtö- ja tavoitetasosta		Osaamisen kehittämisen vastuu hajautettu ja toteutus vaihtelevaa	Sähköiset oppimisympäristöt
Perehdytys ja koulutukset selkeä kokonaisuus yksikön toiminnassa Tutorointi ja mentorointi	Osaaminen keskittyy yhteen yksikköön	Yksikön tulee tiedottaa riittävällä tasolla toiminnassa tapahtuvista muutoksista	Osaaminen laajasti organisaatiossa Osaaminen vastaa kyseisen alueen tarvetta	Perehdys ja koulutukset osa kotihoidon kokonaisuutta, jolloin digiosaaminen huomioidaan rajallisesti	Sähköiset oppimisympäristöt
Vastuuhenkilöllä ymmärrys osaamisen lähtö- ja tavoitetasosta		Vastuuhenkilö tietoinen digipalveluiden kaikista osa-alueista ja etähoitajan työstä		Useita vastuuhenkilöitä ja ymmärrys lähtö- ja tavoitetasosta vaihtelevaa	
Kevennetty työnkuva täysiaikaisesti mahdollista		Yksilölliset työurat, työrajoitteet, työuran pidentäminen ja työkierto		Kevennetty työnkuva voi olla haastavaa toteuttaa	
TKI-hankkeisiin osallistuminen helppoa yhdestä yksiköstä		TKI-hankkeisiin varataan työaika Osaaminen kehittyy		TKI-hankkeisiin osallistuminen voi olla haastavaa useasta yksiköstä	Hankkeisiin osallistuminen vaatii laajasti sopimista

KESKITETTY MALLI		HAJAUTETTU MALLI			
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Kaikki uudet asiakkaat / ammattilaiset saavat yhdenmukaisen ohjeistuksen teknologioiden käyttöönoton yhteydessä		Resurssien tehokas käyttö: turvallisesti, taloudellisesti, korkeatasoisesti ja paljon hoitoa tarvitsevien terveystarpeisiin		Asiakkaiden ohjeistus ja teknologioiden esittely: Teknologian käyttöönottoja uusille asiakkaille ei tule usein	Prosessi osaaminen
Kaikki asiakkaat saavat yhdenmukaista palvelua Teknologiaa hyödyntävät palvelumallit tasavertaisesti saatavilla	Arvioinnin objektiivisuus voi vaarantua, mikäli etähoidon ammattilainen hoitaa liian kauan samoja asiakkaita		Asiakkaan tilanteen arvioinnin objektiivisuus keskitettyä mallia varmempaa	Tasalaatuisuutta vaikea varmistaa, mikäli etähoitajat vaihtuvat usein	Koulutus Osaaminen Ohjeistus Seuranta
Omavalvonta ja potilasturvallisuuden seuranta yhdenmukaista		Valvotaan toimintayksikköjä, henkilökunnan toimintaa sekä tuotettujen palvelujen laatua. Oltava omavalvontasuunnitelma Henkilökunnan kokemukset		Omavalvonnassa ja potilasturvallisuuden seurannassa vaihtelevia käytäntöjä. Vaatii asian huomiointia useissa yksiköissä ja usean henkilön taholta	Valvotaan toimintayksikköjä, henkilökunnan toimintaa sekä palvelujen laatua. Oltava omavalvontasuunnitelma Henkilökunnan kokemukset
Hybridityön laadun koordinointi ja seuranta helppoa		Etätö/Hybridityö ei välttämättä sovi kaikille		Hybridityön laadun koordinointi ja seuranta haastavaa	Etäkäynnit vuoron alkuun tai loppuun
<u>Laadun</u> seuraaminen yhdenmukaista		Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys		Laadun seuraaminen haastavaa ja käytännöt voivat vaihdella	Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys
Digipalveluihin suunnitellut tilat ja ammattilaisten laitteet mahdollistavat laadukkaan asiakaskokemuksen etäkäynnin aikana				Tilat ja ammattilaisten laitteet voivat vaihdella, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti asiakaskokemukseen etäkäynnin aikana	

Näkökulma: ICT

KESKITETTY MALLI			HAJAUTETTU MALLI		
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Teknologiaa vain tietyissä yksiköissä		Uusien laitteiden toimitusaika ja rikkoutuneiden vaihtoprosessi		Eri teknologioita laajasti eri yksiköissä	Uusien laitteiden toimitusaika ja rikkoutuneiden vaihtoprosessi
Päivitykset ja määritykset tehtävä vain tietyissä yksiköissä	Ongelmat päivityksissä ja määrityksissä vaikuttavat laajasti	Suunnitelma toiminnan turvaamiseksi poikkeustilanteissa	Ongelmat päivityksissä ja määrityksissä vaikuttavat vain kyseisellä alueella	Päivitykset ja määritykset tehtävä laajasti eri yksiköissä	Riittävä määrä pääkäyttäjiä yksiköissä turvaa tiedonkulkua
Häiriötilanteisiin helppo reagoida		Tarkkaan sovitut ja ohjeistetut toimintamallit		Häiriötilanteisiin haastavaa reagoida	Tarkkaan sovitut ja ohjeistetut toimintamallit
IT-tukipalveluiden tarve usein vähäisempää		Pääkäyttäjä tukemassa yksikköä esim. joka vuorossa		IT-tukipalveluiden tarve oletettavasti suurempi	
Raportoinnin, analytiikan hyödyntämisen ja tiedolla johtamisen kehitystyö helppoa		Integraatiot, joilla mahdollistetaan eri teknologioiden tuottaman tiedon yhdistäminen		Raportointi hajanaista Analytiikan hyödyntäminen ja tiedolla johtaminen vaihtelevaa ja haastavaa	Integraatiot, joilla mahdollistetaan eri teknologioiden tuottaman tiedon yhdistäminen
	Toistaiseksi alueella useita asiakas- ja potilastietojärjestelmiä Kirjaaminen kuormittaa	Tekniset rajapinnat Käyttöoikeudet eri järjestelmiin	Voidaan käyttää vain kyseisen alueen APTJ:ä		
Laitteiden elinkaaren hallinta keskitetysti				Laitteiden elinkaaren hallinta vaihtelevaa	

ICT:n näkökulmasta suositellaan keskitetysti johdettua yksikköä, joka toimii kolmesta eri toimipisteestä. Jokaisessa toimipisteessä käytetään korkeintaan kahta APTJ:ä.

Näkökulma: Ostopalvelujen mahdollisuudet

KESKITETTY MALLI			HAJAUTETTU MALLI		
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Etähoidon lisä- ja vararesurssien hankkiminen palveluna helppoa koordinoida		Esim. hoitaja- ja lääkäriresursseja mahdollista tilata tarpeen mukaan Nopea reagointi		Etähoidon lisä- ja vararesurssien hankkiminen palveluna haastavaa järjestää	Esim. hoitaja- ja lääkäriresursseja mahdollista tilata tarpeen mukaan Nopea reagointi
Ostopalveluiden optimaalinen hyödyntäminen mahdollista		Sairaspoissaolot Työsuhteen päättymiset Rekryointihaasteet		Ostopalveluiden optimaalinen hyödyntäminen haastavaa	Sairaspoissaolot Työsuhteen päättymiset Rekryointihaasteet
Keskitetty hankintaosaaminen ja ymmärrys sopimuksista				Hankintaosaaminen ja ymmärrys sopimuksista vaihtelevia	
Asiantuntijapalveluiden hyödyntäminen koko alueella koordinoitua			Kyseisen alueen tarpeen tunnistaminen helpompaa lähellä asiakkaita	Asiantuntijapalveluiden hyödyntäminen haastavaa ja hidasta järjestää	
Budjetointi keskitetysti		Riittävä budjettivaraus		Erilliset budjetit	Kustannukset voidaan kattaa myös muualta, kuin kyseisen yksikön budjetista



Näkökulma: Kustannukset ja kustannushyödyt

KESKITETTY MALLI			HAJAUTETTU MALLI		
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Kokonaiskustannusten ja kustannushyötyjen seuraaminen helppoa ja koordinoitua	Kaikki tiedot kustannushyödyistä eivät yhtä tarkkoja tai tarkkojen tietojen selvittäminen voi olla työlästä	Toimintakustannusten rinnalla seurataan aina kustannushyötyjä	Paikalliset tiimit osaavat arvioida tietyt kustannushyödyt tarkemmin, mm. säästetyt ajokilometrit ja matka-aika	Kokonaiskustannusten ja kustannushyötyjen seuraaminen haastavaa, koska osa muuta toimintaa	Toimintakustannusten rinnalla seurataan aina kustannushyötyjä
Henkilöstöresursseja ja teknologioita hyödynnetään optimaalisesti		Etähoitajan välitön asiakastyöaika optimaalisesti 70-80 % Valtakunnallisesti vaihteluväli 50-80%		Henkilöstö resurssien ja teknologioiden hyödyntämisen tehokkuus vaihtelee Siirtymisiin kuluu aikaa Kun tiettyjä teknologioita käytetään harvoin, uudelleenperehtyminen vie työaika	
	Mahdollisista erillisistä toimitiloista aiheutuu kustannuksia	Optimaalisesti suunnitellut tilat voivat parantaa tehokkuutta sekä työtyytyväisyyttä	Palvelutuotanto voidaan toteuttaa nykyisissä tiloissa	Tilat eivät välttämättä tue työn optimaalista suorittamista ja voi vaatia muutostöitä	



Näkökulma: Kustannukset ja kustannushyödyt

Kustannus-hyötylaskelma			
Kustannukset		Kustannushyödyt	
Investointikustannukset	Vuosittaiset kustannukset teknologioiden käytöstä, esim. kiinteät palvelumaksut, käyttöön perustuvat kustannukset ja tukipalvelu	Taloudelliset Myös heijastevaikutukset	Laadulliset
Sovelluskustannukset		Tuottavuushyödyt	Asiakashyödyt
Käyttöönotto		Poistuvat investointikulut	Prosessihyödyt
		Henkilöstöhyödyt	Teknologiahyödyt

Takaisinmaksuaika ja säästöt

Digipalveluiden kasvulta odotettavien hyötyjen realisoituminen edellyttää aina aktiivista johtamista ja muutosta.
Hyötyjen ennakkoinnissa vältettävä ylioptimistisia arvioita.
Työaikasäästön hyödyt toteutuvat vain, mikäli vapautuva työaika käytetään tehokkaasti muussa toiminnassa.

Näkökulma: Toimitilat

KESKITETTY MALLI		HAJAUTETTU MALLI			
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Digipalveluihin optimoidut toimitilat <ul style="list-style-type: none"> Rauhallinen ja hiljainen tila Akustiikka huomioitu Tietosuoja 	Mahdolliset erilliset kustannukset	Työhyvinvointi Laatu Kustannustehokkuus Toimitilojen suunnittelu ja tarvittaessa muutostyöt	Voidaan hyödyntää käytössä olevia toimitiloja	Työtila voi olla rahaton ja meluisa Välttämättä ei erillistä tilaa etäkäynneille	Työhyvinvointi Laatu Kustannustehokkuus Toimitilojen suunnittelu ja tarvittaessa muutostyöt
Etätyön mahdollisuus vähentää tilatarvetta		Etähoitajilla voi olla jaetut työhuoneet, joissa jokaisessa lähtökohtaisesti vain yksi etähoitaja paikalla		Etätyön mahdollisuus ei vaikuta tilatarpeeseen	
Digipalveluiden henkilöstöllä tasavertaiset työtilat		Työntekijöiden tasavertaisuus Työhyvinvointi Laatu		Digipalveluiden henkilöstön työtiloissa voi olla suuria eroja	Työntekijöiden tasavertaisuus Työhyvinvointi Laatu
Digipalveluyksiköllä hyvät mahdollisuudet vaikuttaa tiloihin, mahdollisiin muutostöihin ja muuttoihin	Mahdolliset erilliset kustannukset			Tilaratkaisuista, muutostöistä ja muutoista päättävät mahdollisesti muut	

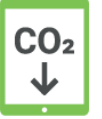
Näkökulma: Sopimushallinta

KESKITETTY MALLI			HAJAUTETTU MALLI		
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Kattava ymmärrys voimassa olevien sopimusten sisällöistä, mahdollisuuksista, kestoista ja eri sopimusten yhteyksistä toisiin sopimukseen		Viestintä sopimuksista tärkeää Vältetään päällekkäiset sopimukset ja kustannukset, sekä sopimuksettomat jaksot		Rajallinen ja vaihteleva ymmärrys voimassa olevien sopimusten sisällöistä, mahdollisuuksista, kestoista ja eri sopimusten yhteyksistä toisiin sopimukseen	
Kattava ymmärrys sopimusteknisistä asioista		Erityisen tärkeää laadittaessa uusia sopimuksia		Rajallinen ja vaihteleva ymmärrys sopimusteknisistä asioista	
Hyvinvointialue-tasoiset sopimukset koordinoitusti				Hyvinvointialue-tasoisien sopimusten valmisteluun osallistuminen vaihtelevaa	
Uudet hankinnat etenevät nopeasti, kun vastuuyksikössä osaamista		Puitesopimukset, kilpailutukset ja suora hankinnat		Uudet hankinnat edellyttävät laajasti sisäistä keskustelua	
Vastuuyksikölle keskitetty sopimushallinta vapauttaa aikaa muista toiminnoista				Sopimushallinta kuormittaa useita yksiköitä	

Näkökulma: Hankinnat

KESKITETTY MALLI		HAJAUTETTU MALLI			
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMOITAVAT ASIAT
Kokonaiskuva saatavilla olevista teknologioista				Ymmärrys voi rajautua tiettyihin teknologioihin ja kokonaiskuva muodostuu hitaasti	Henkilöstön vaihtuvuus
Kokonaiskuva eri alueiden ja palveluiden ominaispiirteistä, tarpeista ja valmiudesta	Yksittäisen alueen tilanteen ymmärrys voi jäädä ylätasolle.	Edellyttää järjestelmällistä seurantaa ja jatkuvaa vuoropuhelua	Ymmärretään oman alueen tarpeet ja valmius.	Ei tunneta hyvin muita alueita ja hyvinvointialueen kokonaiskuvaa	
Kokonaiskuva voimassa olevista sopimuksista, niiden sisällöstä ja kestosta		Vältetään kokonaisuudesta irralliset hankinnat. Osataan varautua ajoissa sopimusten päättymiseen.		Rajallinen ymmärrys voimassa olevista sopimuksista, niiden sisällöistä ja kestosta.	
Laadulliset kriteerit ja eri teknologioiden yhteentoimivuus tulevat huomioituiksi hankinnoissa				Ymmärrys laadullisista kriteereista voi vaihdella ja yhteentoimisuus voi vaarantua	
Rahoitus voidaan varmistaa ajoissa. Tunnetaan hyvin eri rahoitusmekanismit.				Rahoituksen valmistelu voi vaarantua. Rahoitusmekanismien tuntemus vaihtelee.	
Asiakasosallisuus		Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen jo ennen hankintoja		Asiakasosallisuus toteutuu vaihtelevasti	

Näkökulma: Kokonaisvaikutusten arviointi



KESKITETTY MALLI		HAJAUTETTU MALLI			
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMIOITAVAT ASIAT	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	HUOMIOITAVAT ASIAT
Digipalveluiden vaikutusta perinteisten palveluiden tarpeeseen arvioidaan koordinoitusti				Digipalveluiden vaikutusta perinteisten palveluiden tarpeeseen arvioidaan vaihtelevasti	
Hoitajien työtyytyväisyyttä arvioidaan koordinoitusti		Huomioitava yksilölliset erityispiirteet		Etähoitajien työtyytyväisyyden arviointi vaihtelee	Koko vuoroa ei tehdä etäkäyntejä
Tuottavuushyötyjä arvioidaan koordinoitusti.		Etähoivan kustannukset / säännöllisen kotihoidon tuottamisen kustannukset		Seuranta- ja arviointikäytännöt vaihtelevia Tuottavuushyödyn laskeminen vaikeaa, kun vastuuhenkilöitä on useita.	Etähoivan kustannukset / säännöllisen kotihoidon tuottamisen kustannukset
Ympäristövaikutuksia arvioidaan koordinoitusti		Ajetut kilometrit, kylmäkäynnistykset, siirtymät kohteiden välillä		Ympäristövaikutusten seuranta- ja arviointikäytännöt vaihtelevia.	Ajetut kilometrit, kylmäkäynnistykset, siirtymät kohteiden välillä
Asiakastytyväisyyttä ja -osallisuutta arvioidaan koordinoitusti				Asiakastytyväisyyden ja -osallisuuden seuranta- ja arviointikäytännöt vaihtelevia	

Keskitetty		Hajautettu	
+	-	+	-
Etähoitajat tuntevat käytössä olevat teknologiat hyvin ja osaavat hyödyntää niitä tarkoituksenmukaisesti	Mahdollisen erillisen toimitilan kustannukset	Tunnetaan oman alueen asiakkaat	Hoitajien teknologiaan liittyvä osaaminen vaihtelee ja sitä on haastavaa seurata ja arvioida
Palvelun laatu ja saatavuus tasalaatuisia ja toimintamallit yhdenmukaisia koko hyvinvointialueella	Osaaminen keskittyy yhteen yksikköön	Muut kotihoidon hoitajat samassa toimitilassa, joten konsultaatio helppoa	Palvelun laatu ja tasavertainen saatavuus vaikea varmistaa
Toimitilat ja henkilöstön työvälineet suunniteltu digipalveluita varten	Keskitetyssä etähoitajien tiimissä poissaolot vaikuttavat laajasti toimintaan	Teknologiaan liittyvä osaaminen leviää laajasti organisaatioon	Toimitilat ja työvälineet eivät välttämättä vastaa digipalveluiden tarpeita
Digipalveluiden seuraaminen, arviointi, kehittäminen ja johtaminen selkeästi yhden yksikön vastuulla	Yhteistyö muun palvelutuotannon kanssa voi jäädä heikoksi	Hoitohenkilöstö tekee laajasti etäkäyntejä ja osallistuu digipalveluiden kehitystyöhön	Digipalveluiden seuraaminen, arviointi, kehittäminen ja johtaminen vaikeaa
Henkilöstöresursseja ja teknologioita hyödynnetään optimaalisesti	Yksittäisen alueen tilanteen ymmärrys voi jäädä ylätasolle.	Asiakkaan tilanteen arvioinnin objektiivisuus keskitettyä mallia varmempaa	Tukipalveluiden tarve suuri, kun teknologiaosaamista omassa tiimissä rajallisesti
Laaja teknologia- ja digipalveluosaaminen tukee työtyytyväisyyttä		Digipalveluita voidaan tuottaa nykyisissä toimitiloissa	Teknologiaan liittyvät päivitykset ja määritykset tehtävä laajasti eri yksiköissä
Perehdytys, koulutukset, tutorointi ja mentorointi			Koulutusten ja perehdytyksen järjestäminen useille yksiköille ja isolle sijaismäärälle haastavaa
Raportoinnin, analytiikan hyödyntämisen ja tiedolla johtamisen kehitystyö helppoa			Raportointi hajanaista Analytiikan hyödyntäminen ja tiedolla johtaminen vaihtelevaa ja haastavaa
Kokonaiskustannusten ja kustannushyötyjen seuraaminen helppoa ja koordinoitua			Mikäli kaikki hoitajat esittelevät digipalvelua ja teknologioita asiakkaille, laatua ja ohjeistuksen yhdenmukaisuutta on haastava varmistaa
Uusien teknologioiden käyttöönotot helppoja			Uusien teknologioiden käyttöönotot haastavia
Pilotointi ja ketterät kokeilut helppoja			Pilotointi ja ketterät kokeilut haastavia
Digipalveluihin optimoidut toimitilat			Mikäli etäkäyntejä vain osa vuorosta, työn pirstaleisuus koetaan kuormittavaksi
Kattava ymmärrys sopimuksista ja hankinnoista			Ymmärrys voimassa olevista sopimuksista ja hankinnoista vaihtelevaa
Kokonaiskuva saatavilla olevista teknologioista			Ymmärrys saatavilla olevista teknologioista rajallinen ja vaihteleva
Kokonaisvaikutusten arviointi helppoa koordinoita			Kokonaisvaikutusten arviointi haastavaa

Digipalveluyksikkö: Keskitettyjen ja hajautettujen etähoitoyksiköiden jakautuminen valtakunnallisesti

- VideoVisit Oy:n asiakkaista 90 %:lla on ikäihmisten digipalveluissa käytössä malli, jossa toiminta on keskitettyä
- VideoVisit Oy:n asiantuntijapalvelulla 2020-2022 toteutettu 27 keskitettyä yksikköä ja yksi hajautettu yksikkö
- Kokemusten perusteella keskitetty yksikkö on kaikki näkökulmat huomioiden hajautettua parempi ratkaisu
 - Digipalveluiden tuottaminen, johtaminen, kehittäminen, seuranta ja arviointi voidaan toteuttaa laadukkaasti ja tasavertaisesti koko alueella keskitetystä yksiköstä
 - Keskitetty yksikkö on paras ratkaisu niin asiakkaan, henkilöstön, palveluntuottajan kuin kustannustehokkuuden ja vaikuttavuudenkin näkökulmasta

Digiaspa



Digipalveluyksikkö: Digiaspa

- Tässä suosituksessa keskiössä on ikäihmisten kotiin annettavien etäpalveluiden näkökulma, mutta huomioidaan myös hyvinvointialueen digiaspan laajentumisen koordinointi ja kehitystyö
- Digiaspalla tarkoitetaan monikanavaista palvelumallia, jossa hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti sähköisen asioinnin eri työkaluja, kuten chat- ja chatbot-ratkaisuja, etävastaanottoja, lomakkeita, kyselyitä ja sähköisiä ohjeistuksia.
- Teknologian näkökulmasta merkittävin ero kotiin annettaviin etäpalveluihin verrattuna on, että asiakas käyttää omaa päätelaitetta ja verkkoyhteyttä.
 - Digituen tarve huomioitava koko hyvinvointialueella
- Digiaspa-mallissa asiakkaan palvelupolku alkaa joko yhteydenotosta hyvinvointialueeseen (puhelu, tms.) tai toisesta digitaalisesta palvelusta(esim. OmaOlo tai sähköinen ajanvaraus), josta asiakas ohjautuu digiklinikalle
- Digipalveluyksikkö koordinoi ja suunnittelee digiasioinnin kehitystyötä kaikilla toimialoilla
 - Saatavilla olevien teknologioiden ymmärrys ja osaaminen kaikkien palveluiden käytössä
 - Toimintamallien hyötyjä arvioidaan järjestelmällisesti eri käyttötapauksissa
 - Henkilöstö työskentelee toimialoilla ja tuottaa digipalvelut omista työpisteistään
- Digikehittämisen tuki -tiimin asiantuntemusta hyödynnetään erityisesti uusien toimintamallien suunnittelussa, käyttöönotoissa, arvioinnissa ja laajentamisessa
 - Tiivis yhteistyö osallistuvien yksiköiden esihenkilöiden kanssa tärkeää

Asiakkaalla on kontakti hyvinvointialueen palveluihin



Lähetete/hoitosuhde hyvinvointialueen palveluihin

Soveltuvuus etäasiointiin

Asiakas ohjautuu itsenäisesti, ei aiempaa kontaktia

Ajanvaraus puhelimitse/sähköisesti

Asiakas avaa organisaation "Digiklinikka" chat-ikkunan

Asiakas syöttää tietonsa sekä valitsee yksikön minne tulee asioimaan.

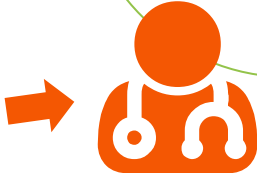
Asiakas siirtyy digiklinikan odotushuoneeseen odottamaan



Ammattilainen

Ammattilainen kirjautuu VideoVisit-palveluun

Ammattilainen poimii asiakkaan odotushuoneesta ja aloittaa etävastaanoton



Yhteydenotto

Etävastaanottoon liittyminen

Etävastaanotto

Asiakkaalla on kontakti hyvinvointialueen palveluihin



Asiakas ohjautuu itsenäisesti, ei aiempaa kontaktia

Lähetä hyvinvointialueen palveluihin

Soveltuvuus etäasiointiin

Ajanvaraus puhelimitse/ sähköisesti



Asiakas saa sähköpostiin liittymislinkin

Asiakas siirtyy etävastaanotolle avaamalla sähköpostilinkin



Asiakas lähettää ammattilaiselle liittymispyynnön



Ammattilainen

Ammattilainen kirjautuu VideoVisit-palveluun ja lähettää asiakkaalle kalenterikutsun sähköpostitse

Ammattilainen kirjautuu VideoVisit-palveluun

Ammattilainen aloittaa etävastaanoton "Liity"-painikkeella ja hyväksyy asiakkaan liittymispyynnön



Yhteydenotto

Etävastaanottoon liittyminen

Etävastaanotto

Digipalveluyksikkö: Seuraavat toimenpiteet

- Toimintasuositus käynnistää hyvinvointialueella keskustelun digipalveluiden vastuiden määrittelystä
- Muutokset organisaation rakenteessa vievät aikaa, mutta etäpalveluiden laajentumiseen tulee voida varata resursseja jo vuoden 2023 aikana.
 - Hyvinvointialueella hankkeiden puitteissa jo sovittu resurssit vuodelle 2023
 - Riittävät resurssit tulevaisuutta varten edellyttävät vastuiden ja roolien uudelleenmäärittelyä
- Toimintasuositus on mukautettu Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatorakenteeseen, eikä sellaisenaan ole sovellettavissa muihin organisaatioihin
- Esiselvityksen ja toimintasuosituksen toteutti VideoVisit Oy yhteistyössä Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa