

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

HyVä-Digi materiaaleja

Päivitetty 2.5.2023

Heidi Hovisilta, hankejohtaja

heidi.hovisilta(at)itauusimaa.fi

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Digitaalinen sote-keskus HyVä-digi on saumaton osa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-palvelutuotantoa.

Siellä tuotetaan vuonna **2025** keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita.

Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen alustava konsepti



Digitaalinen sote-keskus on keskitetty toimintayksikkö, joka tuottaa digitaalisia sote-keskus -palveluita kaikille vastuualueille toimien osittain virtuaalitiiminä ja organisatorisesti yhtenä yksikkönä

Digitaalinen sote-keskus on keskitetty tuotantoyksikkö, joka toimii sujuvana osana Itä-Uudenmaan laajuista sote-keskusta

- Digitaalinen sote-keskus on yksi kanavista Itä-Uudenmaan sote-keskuksessa, jossa samaa työtä tehdään eri työvälillä. Perinteinen palveluntuotanto on digitaalisen sote-keskuksen tärkein yhdyspinta.
- Keskuksella on tavoitetilassaan oma henkilöstö, johto sekä budjetti. Palvelua tuotetaan omana tuotantona
- Digitaalisen sote-keskuksen systemaattisen toiminnan kannalta on keskeistä, että nimetyt henkilöt / tiimi vastaavat sen johtamisesta arjessa. Johtamisessa on kriittistä huomioida henkilöstön tarpeet, toiveet ja kyvykkyydet.

Digitaalinen sote-keskus toimii osittain virtuaalitiiminä ja organisatorisesti yhtenä yksikkönä

- Digitaalinen sote-keskus on toiminnallisesti keskitetty
- Ammatillaiset palvelevat etänä kaikkien kuntien asiakkaita. Ammatillaiset voivat tehdä töitä siis myös kotoa käsin tai oman kuntansa toimitiloista toimivien ja asianmukaisten työkalujen avulla

Digitaalinen sote-keskus palvelee kaikkia hyvinvointialueen asiakkaita

- Digitaalisessa sote-keskuksessa keskitytään erityisesti ensivaiheessa etulinjaan sekä terveydenhuollon volyympalveluihin, joissa suuri massa saadaan ohjattua sähköisiin palveluihin.
- Myöhemmin digitaalisessa sote-keskuksessa tuotetaan myös laajemmin erilaisia terveyden- ja sosiaalihuollon palveluita sekä hoidon ja palvelun seurantaa.
- Asiakasryhmistä ensivaiheessa kiinnostavimpia ovat työikäiset, lapset, nuoret ja perheet sekä miepäasiakkaat.

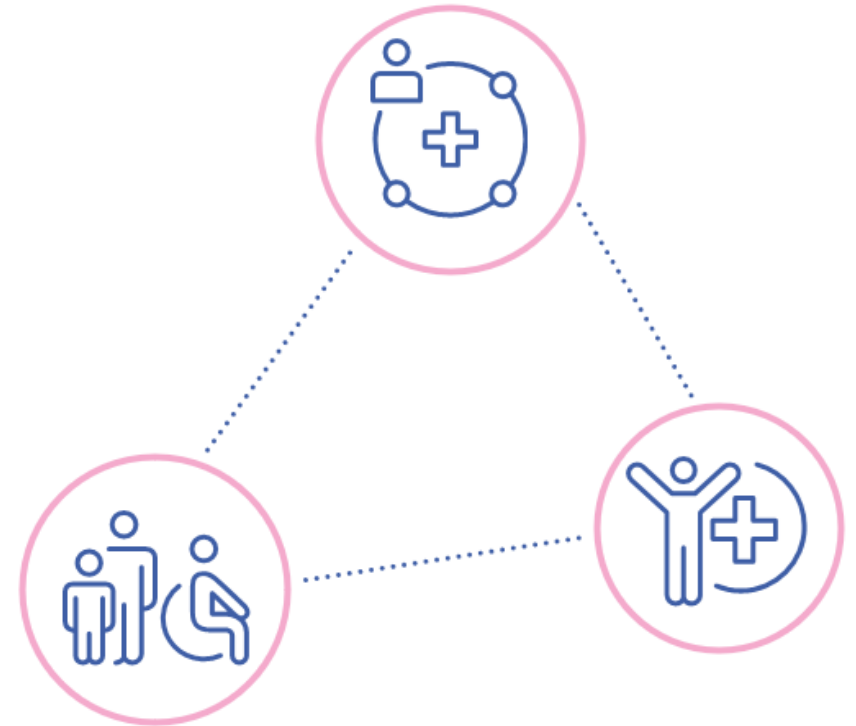


Digitaalisen sote-keskuksen visio

Digitaalinen sote-keskus HyVä-digi on saumaton osa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-palvelu-tuotantoa.

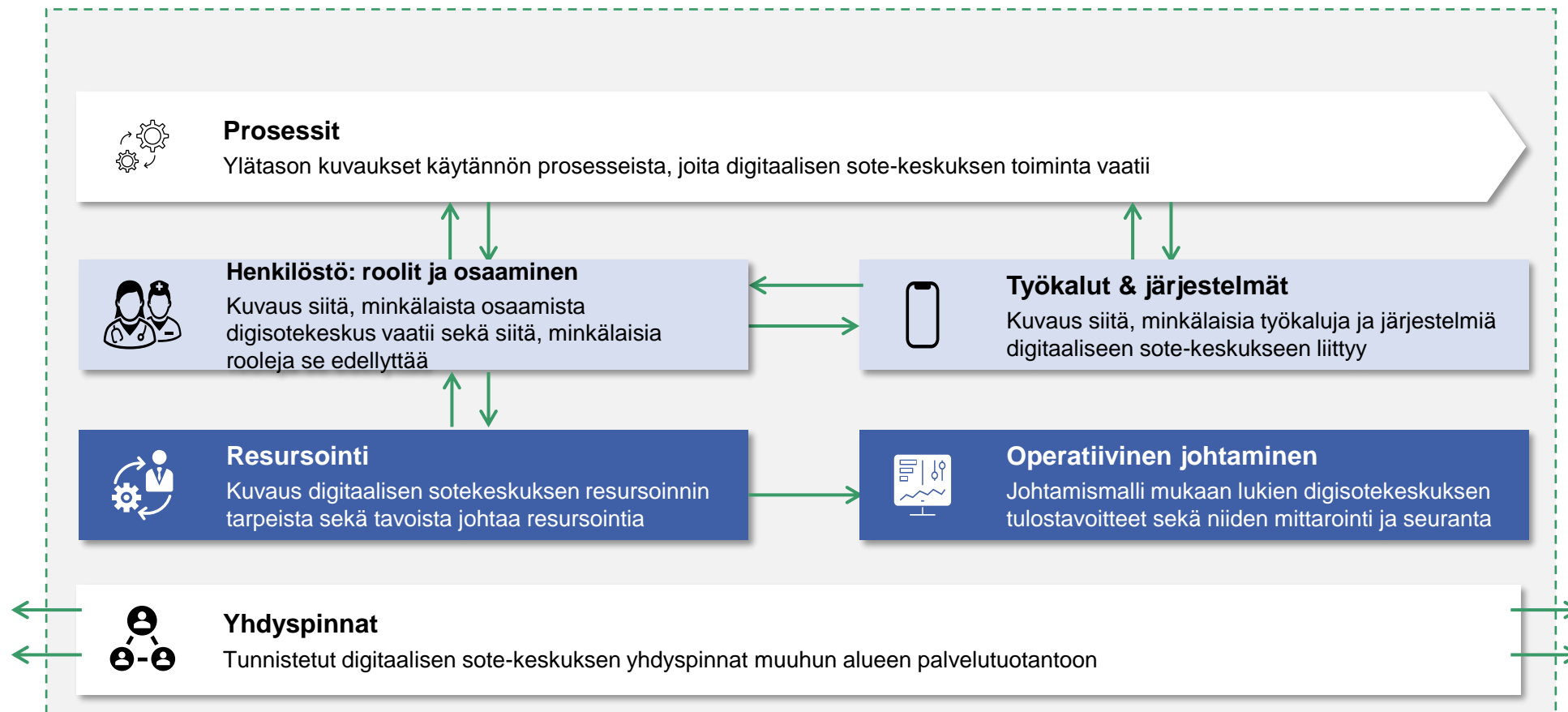
Siellä tuotetaan vuonna **2025** keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita.

Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen **kaikille asukkaille**



Digitaalisen sote-keskuksen tavoitteet kehittämisen tässä vaiheessa

- Alueen digitaalisten palveluita ja muuta toimintaa ohjaa palvelustrategia
- Sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy linjassa kansallisten tavoitteiden kanssa (35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) Q4/2025 mennessä)
- Digitaalinen sotekeskus tuottaa monialaisia palveluita
- Palveluiden saatavuuden parantuminen
- Palveluiden oikea-aikaisuuden parantuminen
- Sähköisten palveluiden yhdenvertaisuus asukkaille
- Digitaalisen sotekeskuksen työtyytyväisyys on hyvä
- Suunnataan ammattilaisten työaikaan jatkuvuuden turvaamiseen ja niille, jotka sitä eniten tarvitsevat (omatiimin asiakas)



Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaat

Digitaalinen sotekeskus tähtää palvelemaan alueen asukkaita ja sitä kehitetään asukkaan tarpeet edellä. Ensisijaisia kohdeasiakkaita alkuvaiheessa ovat työikäiset, lapset, nuoret, perheet sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaat. Tämän lisäksi muille asiakasryhmille voidaan suunnitella ratkaisuja yksittäisiin käyttötapauksiin. Tässä toimintamallikuvauksessa keskitytään kuitenkin digitaaliseen sotekeskukseen organisaation sisäisestä näkökulmasta.

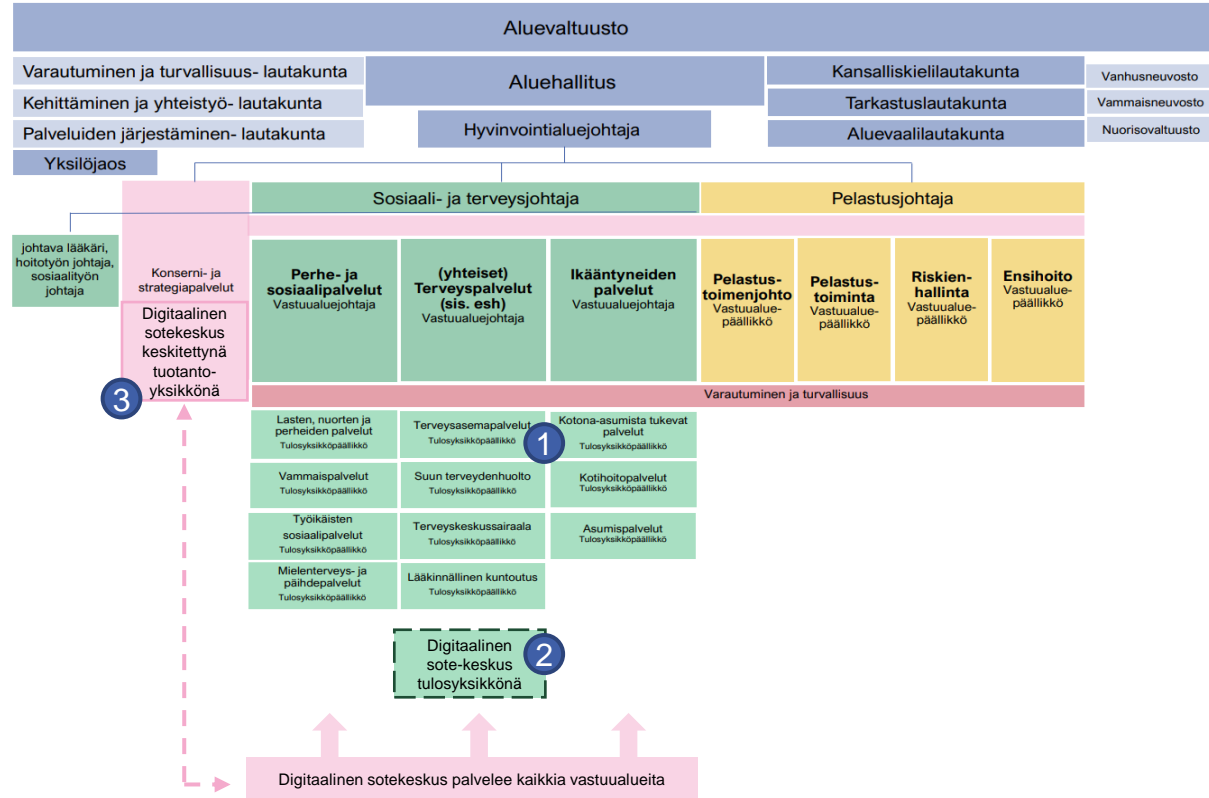
Digitaalinen sote-keskus sijoittuu hyvinvointialueen organisaatiossa omaksi palvelualueeksi suoraan sosiaali- ja terveysjohtajan alaisuuteen

Digitaalinen sote-keskus osana Itä-Uudenmaan organisaatorakennetta – alustavia tunnistettuja vaihtoehtoja1

1 Digitaalinen sote-keskus on ”terveyskeskus muiden terveyskeskusten joukossa” ja toimii ja johdetaan osana Terveysasemapalvelut-tulosyksikköä

2 Digitaalinen sote-keskus on oma tulosyksikkönsä terveyspalveluiden alla

3 Digitaalinen sote-keskus on keskitetty tuotantoyksikkö, joka tuottaa digitaalisia sote-keskus –palveluita kaikille vastuualueille osana konserni- ja strategiapalveluita



Lähde: Itä-Uudenmaan aluehallitus, 7.6.2022

1. Organisoitumisvaihtoehtojen tunnistamisessa ja arvioinnissa oletuksena on, että digitaalisen sote-keskuksen palvelut tuotettaisiin omana tuotantona

HyVä-digin ensivaiheen palveluita

Chat, Chatbot	Etävastaanotto	Omaolon oirearviot	Omaolon terveystarkastus
Avataan sairaanhoitajan chat ja chatbot kaikille asiakkaille. Chat-huoneita voidaan tehdä eri ammattilaisille.	Lääkärin ja sairaanhoitajan etävastaanotot	Avataan kaikki oirearviot kaikille asiakkaille	Mahdollinen pilotointi rajatummalla ryhmällä. Myös hyvinvointitarkastus ja valmennukset käyttöön asteittain
Terveyskylä	Terapianavigaattori	Kokemus- asiantuntija- toiminta	Hyte-palvelut
Hyödynnetään sekä asukas- että ammattilaissisältöjä			Verkkosivuille linkit sekä tietoisuus ammattilaisille Hyten hyödyntämismahdollisuuksista

Projektiryhmän työpajassa keskusteltiin Hyten, 3.sektorin ja Terveyskylän asioiden sisällyttämisestä verkkosivuille.

On tärkeä hyödyntää jo olemassa olevaa materiaalia, joiden avulla voidaan parhaimmillaan välttää yhteydenotto soteen.

On hyvä huomioida, että Terveyskylän palvelut nivoutuvat kaikkialle.
Digihoitopolut liittyvät usein johonkin tiettyyn sairauteen (pl. esim päänsäryn digihoitopolut)

Toiminnan käynnistäminen

- Toiminta on suunniteltu aloitettavaksi 1.9.23
- Toiminta aloitetaan
 - 6 sh/th, 2 lääkäriä, sosiaaliohjaaja, terveydenedistämisen koordinaattori, kokemusasiantuntija, Miepä-hoitaja
 - Yksi rekrytoitavista hoitajista toimii tiimivastaavana. Johtamisessa painotetaan ammattilaisten tukemista sekä työhyvinvointia.
- Toiminnan alkaessa APTJ on vielä useita. Tämä edellyttää niiden ristiin käyttöä. Tämä tuo ammattilaisten työhön alkuun haasteita
- Hyvä-Digin tavoitteena on toimia hyvinvointialueella perinteisen palvelutuotannon rinnalla siten, että yhteistyö on mahdollisimman hyvää ja antaen tukea perinteiselle palvelutuotannolle

Digitaalisessa sote-keskuksessa keskitetysti tuotetut palvelut korostavat ammattilaisten toimivien ja tehokkaiden työkalujen merkitystä.

Keskitetty, kokoaluetta palveleva digitaalinen sote-keskus edellyttää järjestelmien ristiin käyttöä

Ammattilaisten työkalut digitaalisessa sote-keskuksessa



Keskitetty, koko aluetta palveleva digitaalinen sote-keskus ennen APTJ:ien yhtenäistämistä **edellyttää niiden ristiin käyttöä.**

Teknisesti ristiin käyttö on todennäköisesti suhteellisen helposti toteutettavissa, mutta se voi aiheuttaa **toiminnallisia haasteita**. Toiminnallisia haasteita voidaan vähentää kouluttamalla ja motivoimalla ammattilaisia toiminnan hyödyistä.

* Digitaalisen sote-keskuksen ensivaiheen fokuksessa

Digitaalisen sote-keskuksen käyttöönoton ja toiminnan onnistumisen takaamiseksi on panostettava perusteelliseen suunnitteluun ja toimeenpanoon

Onnistumisen edellytyksiä

Toiminnallisen muutoksen suunnittelu	Johtaminen	Ammattilaisten tuki ja osallistaminen	Yhdyspinnat	Seuranta ja mittarointi
<ul style="list-style-type: none">• Toiminnallisen muutoksen suunnittelu perinteisen palvelutuotannon rajapinnat huomioiden• Suunnitellaan kaikki asiointiprosessit vaihe vaiheelta läpi ja huomioidaan digitaalisten ja perinteisten palveluiden rajapinnat• Tällä varmistetaan katkeamattomat ja tehokkaat hoito-/palveluketjut sekä huomioidaan polkuihin kuuluvat tukitoiminnot• Mahdollistaa polkujen täysin uudenlaisen järjestämisen ja innovatiivisuuden	<ul style="list-style-type: none">• Digitaalinen sote-keskus oma hallinnollinen yksikkönsä, joka mahdollistaa ammattilaisten onnistumisen ja työn organisoinnin• Seuraa ja ohjaa digitaalisen sote-keskuksen toimintaa• Tukee ammattilaisia• Vastaa toiminnan laajentamisesta, käyttöönotoista ja jatkuvasta kehittämisestä osallistaen ammattilaisia• Hyvällä johtamisella varmistetaan suunta kohti tavoitetta sekä ammattilaisten sitoutuminen	<ul style="list-style-type: none">• Yhtenäiset ammattilaisten työ- ja toimintaohjeet, tukipalvelut, työkalut ja järjestelmät• Osallistava toiminnan suunnittelu ja kehittäminen• Valitaan digitaaliseen työskentelyyn halukkaat ja soveltuvat työntekijät yksikköön töihin• Taataan hyvä työntekijäkokemus digitaalisessa sote-keskuksessa työskenteleville sekä osaamisen kehittäminen• Rakennetaan toimintamalli, joka motivoi ammattilaisia asiakaslähtöisyyteen sekä jatkuvaan parantamiseen	<ul style="list-style-type: none">• Huomioidaan, että yhteys perinteisiin palveluihin säilyy hyvänä eikä eriydytä liikaa. Työn tavoitteet ja asiakkaat ovat kuitenkin samat kaikilla• Määritellään keskeiset sidosryhmät, joiden kanssa huolellinen toiminnan ja prosessien suunnittelu: perinteinen palvelutuotanto (sen eri toimialat ja yksiköt), tukipalvelut (mm. IT) erikoissairaanhoido, viestintä (verkkosivut, asukasviestintä), kolmas sektori ja järjestöt	<ul style="list-style-type: none">• Suunnitellaan ja toteutetaan toiminnan seuraamisen keskeiset mittarit• Konkreettisten mittareiden määrittämisessä tulee pohtia, mikä on digitaalisen sote-keskuksen tavoiteltu vaikuttavuus• Mahdollistaa toiminnan kehittämisen, johtamisen ja vaikuttavuuden seuraamisen

Taustajärjestelmien moninaisuus määrittelee digipalveluyksikön etenemisen. Halu edetä nopeammissa tahdissa kuin APTJ-uudistus vaatii ristiinkäytön mahdollistamista, ammattilaisten kouluttamista sekä tukea

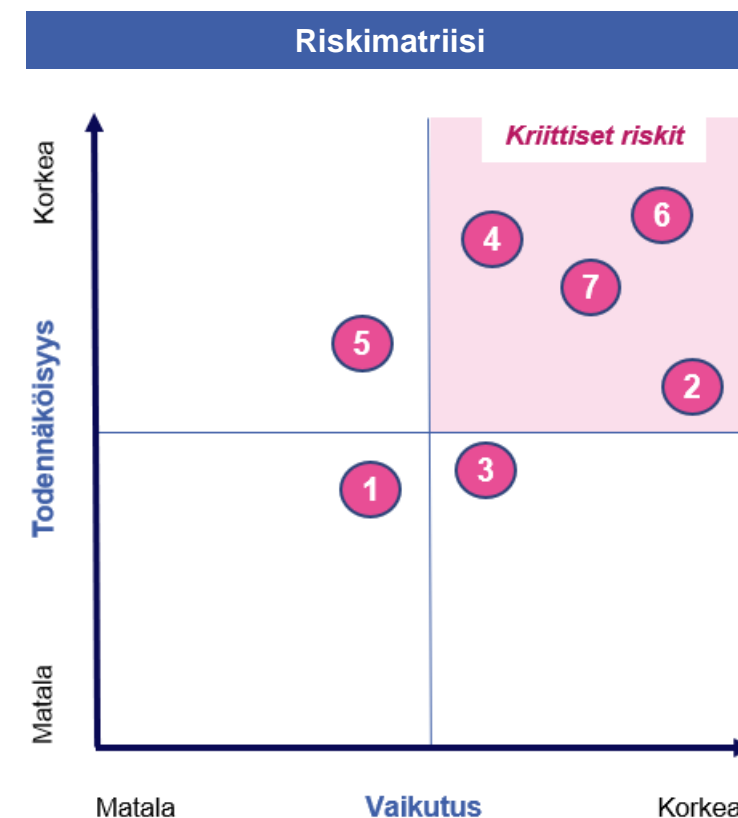
Digitaalisen sote-keskuksen käyttöönoton ja toiminnan onnistumisen takaamiseksi on panostettava perusteelliseen suunnitteluun ja toimeenpanoon

Onnistumisen edellytyksiä

Toiminnallisen muutoksen suunnittelu	Johtaminen	Ammattilaisten tuki ja osallistaminen	Yhdyspinnat	Seuranta ja mittarointi
<ul style="list-style-type: none">• Toiminnallisen muutoksen suunnittelu perinteisen palvelutuotannon rajapinnat huomioiden• Suunnitellaan kaikki asiointiprosessit vaihe vaiheelta läpi ja huomioidaan digitaalisten ja perinteisten palveluiden rajapinnat• Tällä varmistetaan katkeamattomat ja tehokkaat hoito-/palveluketjut sekä huomioidaan polkuihin kuuluvat tukitoiminnot• Mahdollistaa polkujen täysin uudenlaisen järjestämisen ja innovatiivisuuden	<ul style="list-style-type: none">• Digitaalinen sote-keskus oma hallinnollinen yksikkönsä, joka mahdollistaa ammattilaisten onnistumisen ja työn organisoimisen• Seuraa ja ohjaa digitaalisen sote-keskuksen toimintaa• Tukee ammattilaisia• Vastaa toiminnan laajentamisesta, käyttöönotoista ja jatkuvasta kehittämisestä osallistaen ammattilaisia• Hyvällä johtamisella varmistetaan suunta kohti tavoitetta sekä ammattilaisten sitoutuminen	<ul style="list-style-type: none">• Yhtenäiset ammattilaisten työ- ja toimintaohjeet, tukipalvelut, työkalut ja järjestelmät• Osallistava toiminnan suunnittelu ja kehittäminen• Valitaan digitaaliseen työskentelyyn halukkaat ja soveltuvat työntekijät yksikköön töihin• Taataan hyvä työntekijäkokemus digitaalisessa sote-keskuksessa työskenteleville sekä osaamisen kehittäminen• Rakennetaan toimintamalli, joka motivoi ammattilaisia asiakaslähtöisyyteen sekä jatkuvaan parantamiseen	<ul style="list-style-type: none">• Huomioidaan, että yhteys perinteisiin palveluihin säilyy hyvänä eikä eriydytä liikaa. Työn tavoitteet ja asiakkaat ovat kuitenkin samat kaikilla• Määritellään keskeiset sidosryhmät, joiden kanssa huolellinen toiminnan ja prosessien suunnittelu: perinteinen palvelutuotanto (sen eri toimialat ja yksiköt), tukipalvelut (mm. IT) erikoissairaanhoidon, viestintä (verkkosivut, asukasviestintä), kolmas sektori ja järjestöt	<ul style="list-style-type: none">• Suunnitellaan ja toteutetaan toiminnan seuraamisen keskeiset mittarit• Konkreettisten mittareiden määrittämisessä tulee pohtia, mikä on digitaalisen sote-keskuksen tavoiteltu vaikuttavuus• Mahdollistaa toiminnan kehittämisen, johtamisen ja vaikuttavuuden seuraamisen

Digitaaliseen sote-keskukseen liittyviä kriittisiä henkilöstöön, palvelutuotannon prosesseihin ja talouteen liittyviä riskejä, joiden mitigaatio edellyttää toimenpiteitä

#	Riskin kuvaus	Mitigaatio
1.	Riittävää ja osaavaa henkilöstöä ei saada rekrytoitua tai henkilöstön heikko pysyvyys haastaa toiminnan jatkuvuutta	<ul style="list-style-type: none"> Resurssoinnin suunnittelu riittävän varhaisessa vaiheessa
2.	Henkilöstön sitoutumattomuus ja muutosvastarinta haastavat digisotekeskuksen käyttöönottoa	<ul style="list-style-type: none"> Digitaalisen sotekeskuksen hyötyjen kirkastus ja selkeä viestintä ammattilaisille Henkilöstön vahva osallistaminen digisotekeskuksen suunnitteluun ja toimeenpanoon
3.	Työhyvinvointi kärsii siirryttäessä liiallisessa mittakaavassa digityöhön	<ul style="list-style-type: none"> Ammattilaisten tarpeiden ja toiveiden huomioonottaminen digisotekeskuksen operatiivisessa johtamisessa ja resurssoinnissa
4.	Digitaalisten toimintamallien kehittämistyö jää liian vähälle johdon huomiolle suuren organisaatiomuutoksen keskellä, ja toteuttamisen aikataulu viivästyy	<ul style="list-style-type: none"> Johdolta tarvittavien päätösten ja linjausten tunnistaminen ja riittävän väljä aikatauluttaminen hyvissä ajoin
5.	Toiminta jää liian erilliseksi perinteisestä palvelutuotannosta, eikä niiden välinen yhteistyö toimi, jolloin palvelun laatu kärsii	<ul style="list-style-type: none"> Riittävän substanssiosaamisen rekrytointi digisotekeskukseen Digisotekeskuksen ja muun palvelutuotannon yhteistyömallien rakentaminen varhaisesta vaiheesta alkaen
6.	Toimintaa ei saada riittävässä määrin siirrettyä digitaalisiin kanaviin, jolloin digisotekeskuksen kustannuksia ei saada katettua	<ul style="list-style-type: none"> Digisotekeskuksen palvelutuotannon suunnittelu käyttäjien tarpeita kuunnellen Riittävä digisotekeskuksen markkinointi ja viestintä
7.	Muut talouden riskit, kuten yllättävät resurssitarpeet ja rahoituksen riittävyys	<ul style="list-style-type: none"> Toimeenpanon huolellinen suunnittelu priorisoiden toimenpiteet, joilla on arviolta suurin vaikuttavuus





HyVä-digin ensivaiheen toiminta

- Aukioloajat ma-pe klo 8-20, la 9-15
- Ensivaiheen tavoitteena toimia terveysasemapalveluiden tukena
 - Hoitajan ja lääkärin etävastaanottotoimintaa
 - Hoidontarpeen arviointia
 - Digihoitopolkuja
 - Chat-palvelua
- Mielenterveys- ja päihdepalveluiden ajanvaraus + terapianavigaattorin käyttö
- Yleinen asiakasohjaus
 - Sosiaalihuollon ammattilaiset vastaamassa
- Lisätään kokemusasiantuntijatoimintaa alueella
 - Etävastaanotto ja chat

HyVä-digin työntekijät aloittavat kesäkuussa | Personalen börjar i juni

- Sairaanhoidajien rekrytointi onnistui mukavasti, saamme aloitukseen monipuolisen tiimin!
- Lääkärien rekrytoinnissa haasteita
- Tiimiä täydennetään mm. mielenterveys- ja päihdepalveluiden kahdella 50% työntekijällä (vain miepäasiat), sekä sosiaaliohjaajalla.
- Rekryteringen av sjuksköterskor gick bra, vi har ett mångsidigt team att börja med!
- Rekryteringen av läkare har varit en utmaning
- Teamet kommer att kompletteras med två 50% arbetstagare från tjänsterna för psykisk hälsa och missbruk och en socialarbetare.

HyVä-digin organisaatio

Hoitajat

Lääkärit

Miepä

Sosiaalipalvelut

Esihenkilö

Heidi Hovisilta,
hankejohtaja

Joonas Joensuu,
ylilääkäri

Anni Niiranen,
mielenterveys- ja
päihdepalvelujen esimies

Susanna Malmivaara,
johtava sosiaalityöntekijä

Toimintaa ohjaava projektiryhmä

Tiimivastaava

Johannes Loukola

Susanna Tuomainen, sh/th

Minna Vilkkö, sh/th

Emilia Etholén, sh/th

Krista Kuisma, sh

Taina Tepponen, terveyden
edistämisen koordinaattori

Xxx

Xxx

Xxx, sh

Xxx, sh

Michaela Selen,
sosiaaliohjaaja

Tiimi

**Mitä HyVä-digissä
voidaan hoitaa?**

**Vad kan skötas
i HyVä-digi?**

Ehdotus | Förslag

- Tässä esityksessä on listattu esimerkkejä akuuteista ja seurannassa olevista sairauksista joita voisi hoitaa HyVä-digissä.
 - Määräaikaiskontrollit HyVä-digissä on suunniteltu hoitajavetoisesti. Lääkärille reseptiasiat ja tarvittaessa lääkärin konsultaatio tai etävastaanotto.
 - Mikäli asiakas ei halua tai ei pysty käyttämään sähköisiä palveluita, hänen hoito toteutuu kivijalka-palveluissa.
 - Jos potilaalla kivijalka-aseamalla säännöllinen seuranta muista terveystietoista, näidenkin seuranta toteutetaan siellä, ei päällekkäisyyttä.
 - Diagnostiikka ja alkuohjaus säilyy kivijalka-aseamalla
- Denna presentation innehåller **exempel på akuta och långvariga tillstånd** som kunde behandlas i HyVä-digi.
 - De regelbundna kontrollerna planeras vara styrda av sjukskötare. Läkaren sköter receptärenden och vid behov kan läkare konsulteras eller så kan man ordna med distansmottagning till läkare.
 - Om klienten inte vill eller kan använda de elektroniska tjänsterna, genomförs vården på hälsostationen.
 - Om patienten har regelbunden uppföljning av andra hälsofrågor på hälsostationen följs dessa också upp där, inget dubbelarbete.
 - Diagnostik och inledande handledning kommer att fortsätta att ske på hälsostationerna.

Huom! Kysyntä ohjaa tarjontaa!

Observera!
Efterfrågan styr
utbudet!

Akuutit vaivat, esim. | Akuta tillstånd, t.ex.

- VTI
- Allergia-asiat
- Unettomuus
- Akne
- Lievät iho-oireet
- Seksitaudit
- Matkailijoiden rokotusohjaus?

Omaolon
oirearvioiden
käsittely, paitsi P1

- Urinvägsinfektion
- Allergifrågor
- Sömnsvårigheter
- Akne
- Lindriga hudsymtom
- Sexuellt överförbara sjukdomar
- Resenärers vaccinationsadledning?

Hantering av
Omaolo
symtombedömingar,
förutom P1

Pitkäaikaissairaudet | Kroniska sjukdomar

- Astma
- COPD
- Eturauhasen hyvälaatuinen liikakasvu
- Kilpirauhasen vajaatoiminta
- Reuma
- Komplisoitumaton verenpainetauti
- Eteisvärinä
- Dyslipidemia
- Prediabetes/MBO/raskaus dm jälkiseuranta
- Astma
- COPD
- Godartad prostataförstoring
- Hypotyreos
- Reuma
- Okomplicerad blodtryckssjukdom
- Förmaksflimmer
- Dyslipidemi
- Prediabetes/MBO/uppföljning av graviditetsdiabetes

Pikääikaissairauksien hoitoa lisätään HyVä-digissä
hiljalleen | Behandlingen av långvariga sjukdomar
utökas långsamt i HyVä-digi