

# HyVä-digi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen digisotekeskus

19.3.2024 Marika Gustafsson, ICT-kehittämisasiantuntija

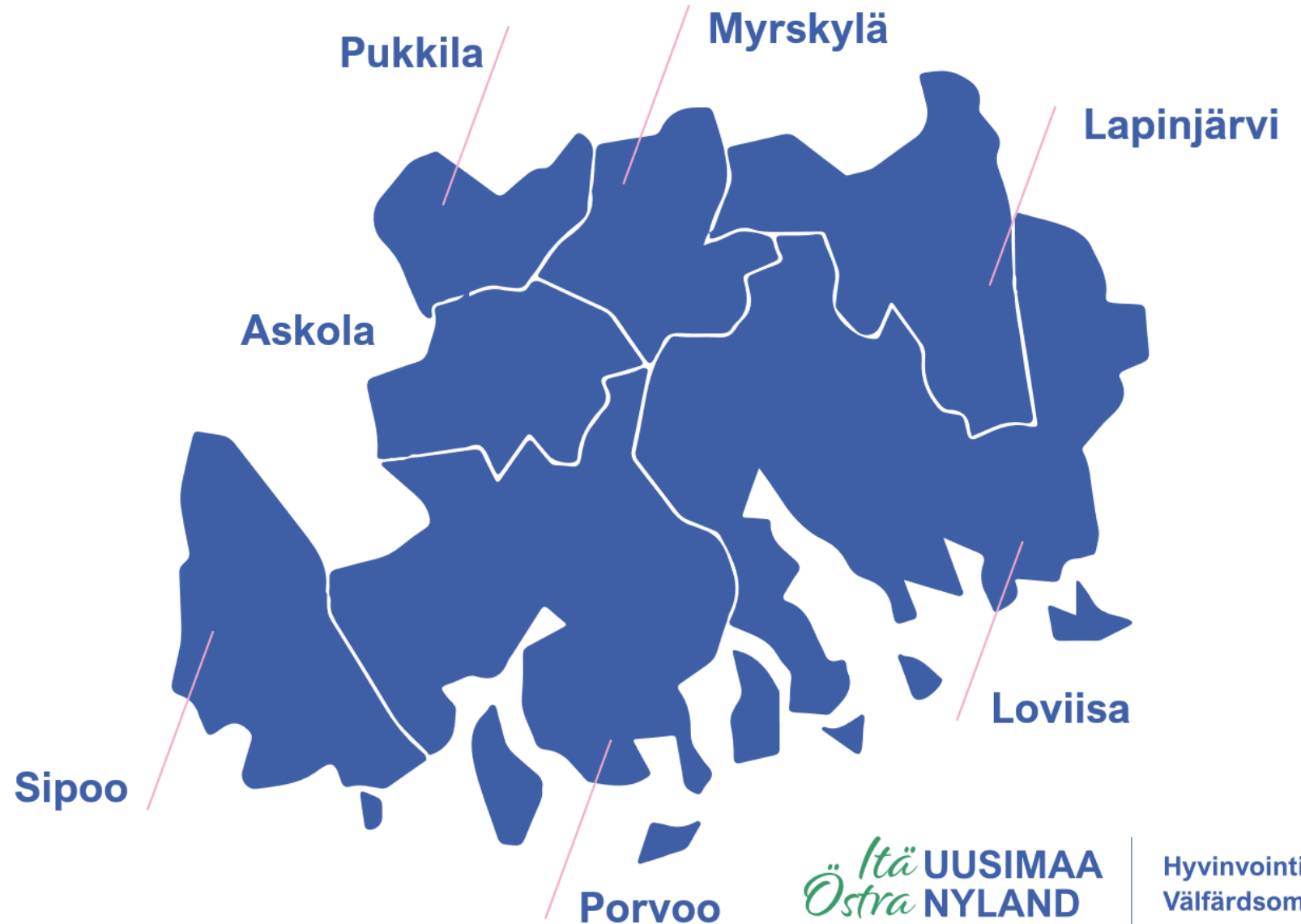


Itä UUSIMAA  
Östra NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

- Hyvinvointialueella asuu noin 100 000 asukasta
- Seitsemän erikokoista kuntaa, joissa on 2 000–50 000 asukasta
- 29 % väestöstä puhuu ruotsia äidinkielenään
- Alueella on käytössä neljä potilastietojärjestelmää

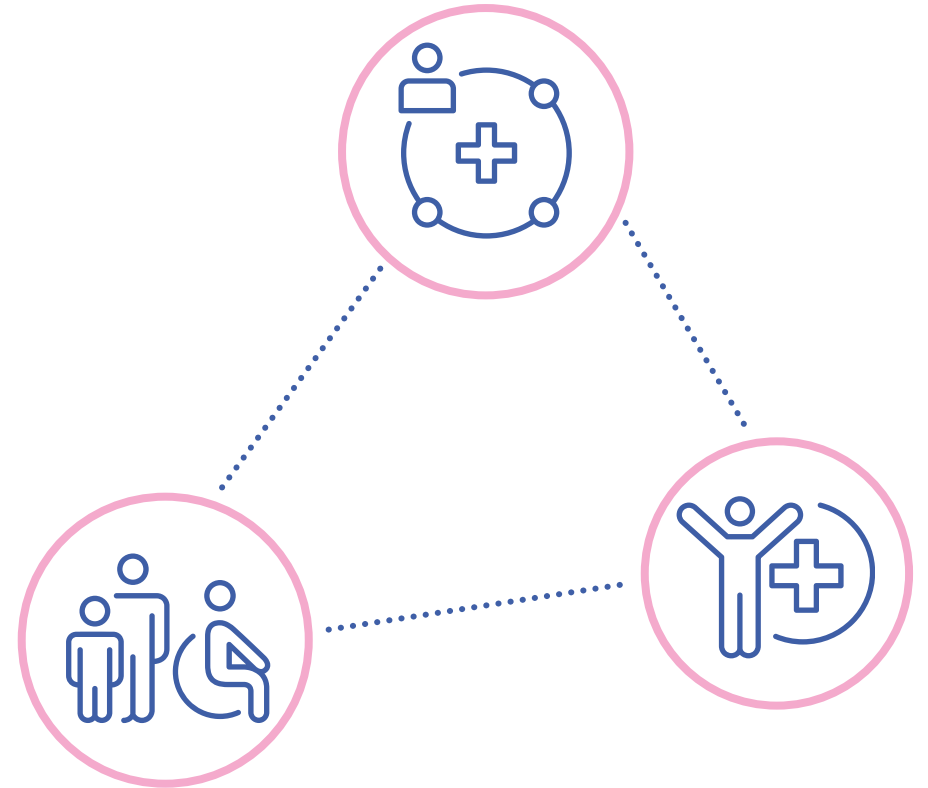


Itä UUSIMAA  
Östra NYLAND

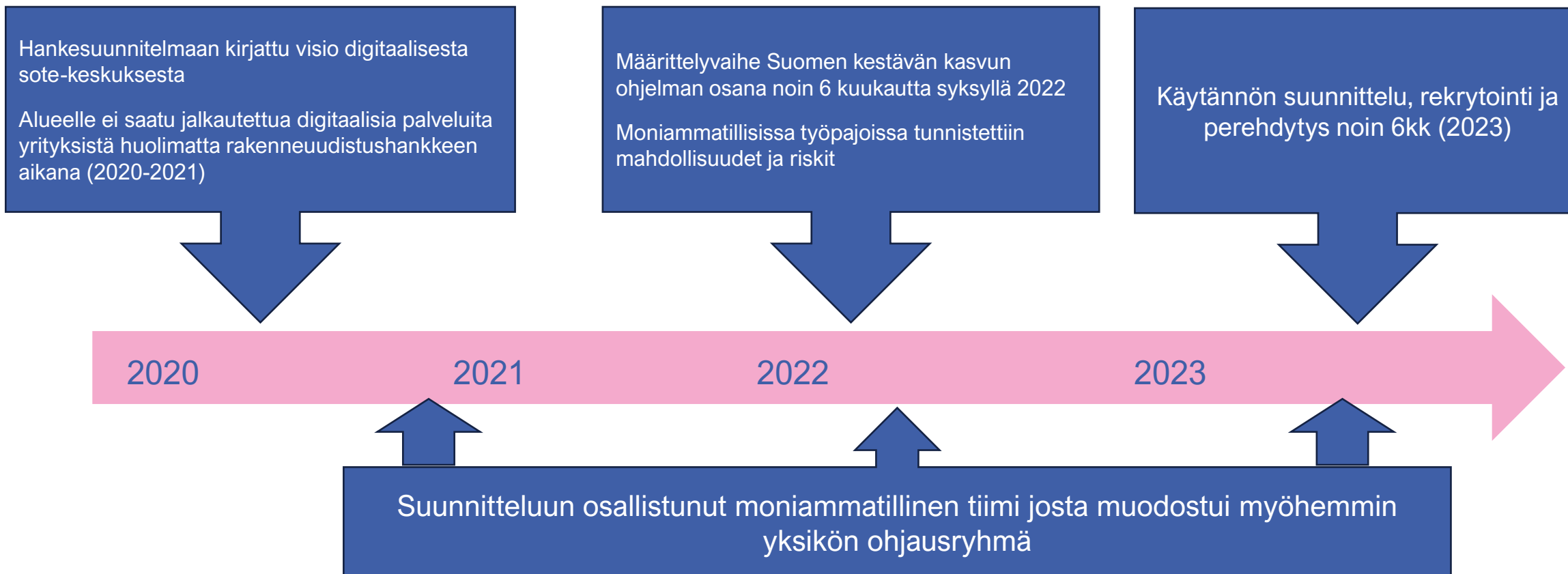
Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Digitaalisen sote-keskuksen visio

- Digitaalinen sote-keskus HyVä-digi on saumaton osa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-palvelu-tuotantoa.
- Siellä tuotetaan keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita.
- Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen kaikille asukkaille



# Kehittäminen



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

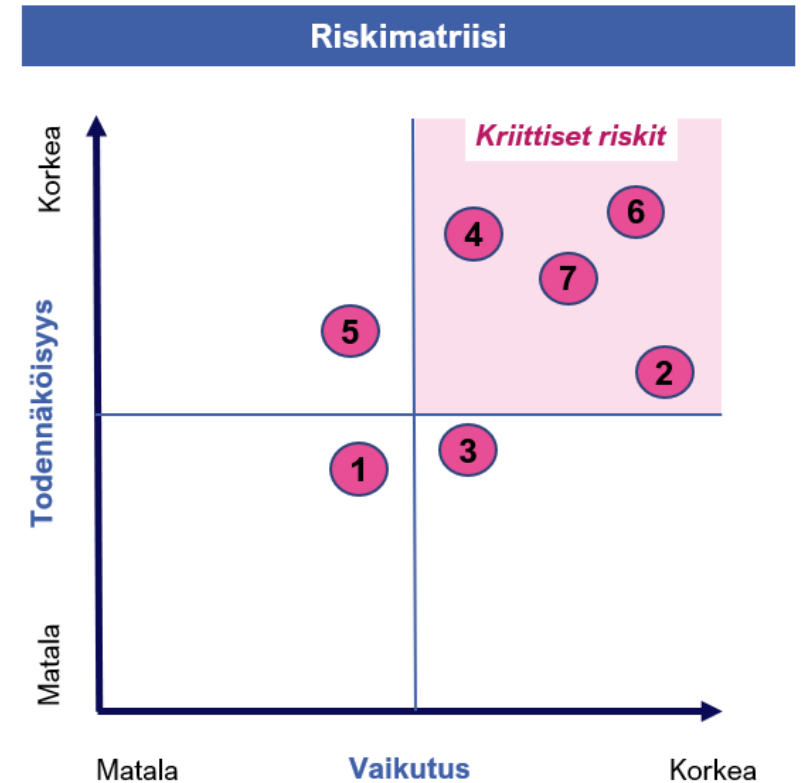
## Onnistumisen edellytyksiä

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

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

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



## Työpajoissa keskusteltiin siitä, miten HyVä-Digi voi parhaiten tukea perinteisiä palveluita ja missä toiminnoissa tarvitaan eniten apua

### Digitaalisen sote-keskuksen suurin hyöty perinteisille palveluille on potentiaali puhelinliikenteen vähentämisessä

- Puhelimelle vaihtoehtoinen yhteydenottokanava
- Asiakkaalle joustavampi ja helpompi tapa saada yhteyttä
- Palveluilla on parempi saatavuus, kun palvelut on avoinna myös virka-aikojen ulkopuolella
- Mieluinen ja toivottu kanava nuorille
- HyVä-Digi voi helpottaa kiirevastaanottojen jonotilanteita

### Digitaalisessa sote-keskuksessa hoidettavat prosessit

- Volyymiasioinnit
- Ohjaus ja neuvonta - mahdollisuus ottaa koppi potilaiden uusista asioista, potilaille aika epäselvää tällä hetkellä kuka ottaa kopin
- Selkeä kanava hoidontarpeenarvion tekemiseen, ongelman sanoittaminen
- Digitaalisessa sote-keskuksessa voidaan tehdä myös palveluohjausta
- Voidaan hoitaa pitkäaikaissairaita, jotka ovat hoitotasapainossa
- Avataan joitakin vapaasti varattavia aikoja sh etävastaantotoille / sosiaaliohjaajan vastaanotoille

# Digitaalisella sote-keskuksessa potentiaalisinta on hoitaa satunnaiskävijöiden kevyitä volyyymi-asiointeja. Toiminnan suunnittelussa on hyvä huomioida myös vaikutukset työhyvinvoinnille koko alueella

## Digitaalisessa sote-keskuksessa olisi eniten potentiaalia erityisesti satunnaiskävijöiden sekä kevyiden asiointien hoitamisessa

- Tukee parhaiten omatoimista-asiakasta, jolla on tarve esimerkiksi hoito-ohjeille tai lääkkeille
- Chatissa nähtiin paljon mahdollisuuksia nopeiden ja lyhyiden asioiden kysymisessä
- Myös videovastaantoto on hyvä menetelmä kevyiden asioiden hoitamisessa
- Työpajassa toivottiin, että digitaalinen sote-keskus voisi hoitaa ns. yksittäistä ”silppua/sälää”. Näitä ovat esimerkiksi labrat, marevan-määräykset, tietyt terveystarkastukset. Näiden toimintojen kartoittamista kannattaa jatkaa
- Chatbottiin yksittäisiä yleisiä kysymyksiä, joita kysytään usein

Toiminnan suunnittelussa tulisi kuitenkin huomioida se, **ettei perinteisen vastaanotto toiminnan asioinneista tule liian raskaita**. Tällä voi olla vaikutuksia ammattilaisten työhyvinvointiin. Mahdollisena ratkaisuna voisi olla se, että ammattilaiset työskentelevät myös ristiin

Digitaalisella sote-keskuksella on mahdollisuus toimia myös **tärkeänä kulttuurimuutoksen edistäjänä** etävastaanotoissa. Kun etävastaanotot toimivat hyvin ja hyötyjä on nähtävissä, saattaa se kannustaa myös muita etävastaanottojen hyödyntämiseen.



# Yhteistyön toimivuuden varmistamisessa on suunnitteluvaiheessa avainasemassa yhteisten toimintamallien suunnittelu, viestintä ja perehdytys

## Suunnitteluvaiheessa tietoisuuden lisääminen ja toisiinsa tutustuminen tärkeää

- Terveysasemien tietoisuutta digitaalisesta sote-keskuksesta ja sen mahdollisista hyödyistä on lisättävä
- Toimintaan tutustuminen puolin ja toisin on onnistumisessa avainasemassa
- Yhteisten tavoitteiden määrittäminen on tärkeää. Työtä tehdään yhdessä ja eriytymistä toisistaan tulisi välttää
- Perehdytysvaihe on HyVä-digin onnistumisen edellytyksiä
- Suunnitteluvaiheessa HyVä-diigin työntekijöiden hyödyntäminen ja osallistaminen

## Paljon konkreettista tekemistä ennen syksyn aloitusta

- Viestintä
- Perehdytys
- palvelupolkujen työstö
- Työnjako: selkeät prosessit ja ajanvarauskäytännöt. Työnjaossa huomioitava osaaminen ja resurssit
- Toimintamallien kuvaaminen: esim. kirjauskäytännöt, konsultaatiokäytännöt (sisäisesti ja suhteessa terveyskeskuksiin)
- Helposti löydettävät ja ymmärrettävät ohjeet
- Lääkäreiden palkkaaminen
- Tilojen ja työkalujen varmistaminen (toimiva it-infra)

Toiminnan suunnittelussa olisi hyvä **oppia muiden alueiden toiminnasta ja hyödyntää heidän kokemuksiaan** onnistumisista ja ongelmakohdista



# Toiminnan käynnistämisen suunnittelu



- Nimikilpailu ja brändin luominen
  - HyVä tulee sanoista Hyvinvointi ja Välfärd
  - Yksikölle luotiin oma tunnus
  - Viestintäsuunnitelma yhdessä viestintäyksikön kanssa
  - Viestintää hyvinvointialueen ammattilaisille koko kehityksen aikana
- Rekrytoinnissa valikoitui motivoituneita ammattilaisia
  - Motivaatio osoittautunut tärkeämmäksi kuin digitaidot
  - Ensimmäiset ammattilaiset aloittivat kesäkuussa 2023
- Yksikkö aukesi 1.9.2023

# Käyttöönottovaiheessa opittua

- Yhteistyö kivijalkapalvelun ja yhteistyökumppaneiden kanssa tärkeää
- Alkuvaiheen resurssoinnissa hyvä huomioida, että juoksevia asioita on paljon eikä ammattilaiset jotka ovat asiakastyössä näitä ehdi hoitaa
- Alkuperehdytys ja tiimityttäminen etätyössä erityisen tärkeässä roolissa
- Laitteiden, tunnusten ja oikeuksien hankkiminen ja korjaaminen vaatii aikaa - testaus!
- Viestinnällä voi vaikuttaa nostamalla positiivisia puolia digipalveluista
- Johdon suhtautuminen etätyöhön ja digipalveluihin ratkaiseva



# Resurssointi

- Toimintaa aloitettiin viiden sairaanhoitajan ja 2.8 lääkäriresurssin voimin
- Yksi sairaanhoitajaista toimii myös tiimivastaavana
- Pian rekrytoitiin kuudes sairaanhoitaja ja alkuvuodesta 2024 rekrytoitiin seitsemäs ja kahdeksas hoitaja
- Lääkäriresurssi ostopalveluna, lääkäri tavoiteltavissa koko aukioloajan aikana
- Mielenterveys- ja päihdehoitaja purkaa Terapianavigaattoria puhelimitse



# Tulevaisuuden suunnitelmat

- Palveluvastaavan rekrytointi päättynyt
- Kun palveluvastaava aloittanut edistetään sosiaaliohjaajan ja suun terveydenhuollon ammattilaisen rekrytointeja
- Alussa henkilökunta oli hallinnollisesti hankejohtajan alaisuudessa – nyt siirtymässä organisaatiossa sosiaali- ja terveystalouden alle
- Suunnitelmissa laajentaa toimintaa myös muihin ammattiryhmiin



# Mittarit ja palautteet



Kiitos, hyvin järjestyi asia tätä kautta. Olen yrittänyt soittaa jo pitkään turhaan. Käytän siis jatkossakin hyvä-digiä.

Det var bra service, tack!



Tack för snabb och bra service!

Mukava hoitaja hoiti asian vartissa! Kiitos!

Asioimaan pääsee suhteellisen nopeasti ja asiani tuli hoidettu sujuvasti.

Nopeaa ja ystävällistä palvelua! Parempi vaihtoehto hoitaa asiaa chatin välityksellä kuin lähteä kipeänä jonottamaan kiirevastaanotolle.

HyVä-digi asiakasmäärät

Itä UUSIMAA  
Östra NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Elämän mittaista hyvinvointia

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde