

Suomen kestävän kasvun ohjelma

Taimi

Hankesuunnitelma

Varsinais-Suomen hyvinvointialue
15.2.2024



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

1	Hankkeen tarve ja suhde muuhun kehittämiseen	3
2	Hankkeen toteutus	5
2.1	Investointi 1: Hoidon jatkuvuusmalli	5
2.2	Investointi 2: Hyvinvoinnin monialainen digitaalinen palvelutarjotin	8
2.3	Investointi 4: Hoidon jatkuvuusmallin digiratkaisut	10
3	Riskit ja niihin varautuminen	13

1 Hankkeen tarve ja suhde muuhun kehittämiseen

Varsinais-Suomen hyvinvointialue käynnisti toimintansa 1.1.2023 yhdistäen samalla 32 eri organisaatiota yhteiseksi hyvinvointialueeksi. Hyvinvointialueen valmisteluun lähdettiin muihin hyvinvointialueisiin nähden myöhemmin ja muutostyötä jäi merkittävästi edistettäväksi hyvinvointialueen toiminnan alkaessa. Ensimmäisen toimintavuoden jälkeen alueelliset erot hyvinvointialueen sisällä palveluiden saatavuudessa ja saavutettavuudessa ovat edelleen nähtävissä: mm. perusterveydenhuollon osalta hoitoon pääsyssä on ollut viivettä ja hoidon jatkuvuus hoitaja- ja lääkärikäynneillä on heikentynyt. Hoidon jatkuvuus toteutuu Varsinais-Suomessa lääkäreiden osalta paremmin kuin maassa keskimäärin, mutta hoitajien osalta tilanne on koko maan tasoa heikompi. 65 vuotta täyttäneillä sekä monisairailta hoidon jatkuvuus toteutuu lääkärikäynneillä hoitajakäyntejä paremmin.

Varsinais-Suomen sote-keskusten yhtenäinen kehittämistyö aloitettiin keväällä 2022 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden kehittämissuunnitelman tuella. Tällöin luotiin kaikki silloiset 15 pth-organisaatiota sisältävä tk-kehittäjäverkosto, jonka tuella on määritelty Varsinais-Suomen tulevaisuuden sote-keskuskonseptin keskeiset elementit ja tunnistettu alueen hyviä toimintatapoja niihin liittyen sekä viety toimintatapoja askel kerrallaan yhtenäisempään suuntaan. Toimintatapojen muuttaminen on pitkäjänteistä työtä ja vaatii jatkuvaa kehittämistä. Varhan aloittaessa on ollut tärkeää, että ensin tulevaisuuden sote-keskushankerahoituksella ja nyt 1.1.2024 alkaen 30.6.2025 asti RRP-rahoituksella on saatu resursseja tähän muutostyöhön. Tällä hankehaulla haetaan sekä jatkorahoitusta edellä mainittuun kehittämistyöhön ajalle 1.7.2025 – 31.12.2025 että lisäksi myös uutta erityisesti kehittäjä- ja lääkäreiden resurssia vuodesta 2024 alkaen hoidon jatkuvuusmallin vakiinnuttamiseen ja juurrutukseen.

Tietojärjestelmien osalta muutostyön etenemisen viive näkyy myös, edelleen hyvinvointialueella on käytössä runsaasti mm. asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Vuoden 2024 aikana hyvinvointialueella on odotettavissa isoja askeleita eteenpäin tietojärjestelmien osalta kun mm. yhtenäisten asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä digiasiointialustan käyttöönottoissa päästään etenemään. Osana hoidon jatkuvuusmallia tulee huomioida samaan aikaan kehittyvät digitaaliset palvelut. Jotta sähköisistä palvelukanavista saadaan mahdollisimman suuri tuki ja hyöty asiakkaalle, tulee ammattilaisia ja asiakkaita perehdyttää uuteen. Digitaalinen asiointikanava tulee tarjoamaan väylän hoidon jatkuvuudelle, kun asiakkaan asiaa voidaan omatiimistä hoitaa digitaalisesti ja tarjota siten tukea asiakkaalle vastaanottokäyntien välillä. Jotta digitaalinen palvelukanava toimisi mahdollisimman hyvin, vahvistetaan ammattilaisten osaamista investointi 4:n digitukihenkilöiden avulla. Samalla he tukevat myös asiakkaita uuden palvelukanavan käyttöönotossa ja tekevät sitä tunnetuksi alueella. Johtamisen ratkaisujen osalta on tärkeää tunnistaa asiakassegmentit ja palveluketjut datan pohjalta (näkökulmana palvelujen tarve/käyttö) ja arvioida niiden hyötyä hoidon jatkuvuusmallista; ketkä hyötyvät tästä kokonaisuudessa eniten.

Varhassa sote-keskusten kehittämisen ideologia pohjautuu nelimaalin (ns. quadruple aim) periaatteeseen, hoidon jatkuvuusmalli Omalääkäri 2.0 selvityksen sekä Duodecimin Hyvä käytäntö –konsensussuosituksen ”Perusterveydenhuollon avovastaanotto toiminnan mallit sote-järjestelmässä” sisältöihin. Kehittämisessä haetaan nelimaalin mukaisesti tasapainoa asiakasnäkökulman, henkilöstönäkökulman, väestön terveydentilan, ja hoidosta muodostuvien kustannusten välillä siten, että toimintatapojen muutoksilla voidaan tuottaa lisäarvoa tasapainoisesti kaikille näille osa-alueille. Näin nyt haettava avustus ei ole päällekkäistä meneillään olevien hankkeiden kanssa, vaan päinvastoin jatkaa ja vahvistaa niissä aloitettua työtä.

Varhan hyvinvointisuunnitelmaan on kirjattu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen osalta seuraavat painopisteet: mielen hyvinvointi, osallisuus, fyysinen kunto, terveelliset elintavat sekä arjen ja läheissuhteiden turvallisuus. Hyvinvointialueella työtä tehdään organisaatorajojen yli ja mm. alueen kunnat ja 3. sektori ovat merkittäviä kumppaneita suunnitelman onnistumisen osalta. Kestävän kasvun Varsinais-Suomi –hankkeessa kansallisessa yhteistyössä kehitetään monialaisen palvelukonseptin kuvausta ja Varhassa pilotoidaan myös Tarmoa-sovellusta. Tälle työlle on tärkeää turvata jatko ja varmistaa toimintaedellytykset hyvinvointialueella.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen strategisia tavoitteita ovat mm. 1) tarjota palvelua oikea-aikaisesti, oikeassa paikassa ja tehden oikeita asioita sisältäen mm. hoidon jatkuvuuden rakentamisen, kestävän talouden ja eheät palvelupolut 2) tuomme teknologialla ja digitaalisilla ratkaisuilla ja monikanavaisilla palveluilla asiakkaille vaihtoehtoja ja prosesseihin tehokkuutta ja 3) edistämme väestön hyvinvointia ja terveyttä aktiivisesti ja vaikuttavasti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Tämä hanke osaltaan tukee Varhan strategian toteutumista.

Hanke on osa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa. Tällä hankkeella täydennetään vuosina 2023-2025 toteutettavaa Kestävän kasvun Varsinais-Suomi hanketta. Suunnittelussa on kiinnitetty erityistä huomiota jo olemassa olevan kehittämisen täydentämiseen. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuutta ja lisätä kustannusvaikuttavuutta. Hankkeen kehittämistyö kytketään tiiviisti osaksi Kestävän kasvun hankkeiden käynnissä olevia toteutuksia. Hankkeen johtamisessa, hallinnoinnissa, viestinnässä, seurannassa, arvioinnissa ja raportoinnissa hyödynnetään olemassa olevia RRP-hankkeiden rakenteita optimoiden em. tehtävien hoitamiseen liittyvät kustannukset ja välttämällä päällekkäistä työtä. Kestävän kasvun hankkeet muodostavat yhdessä laajan kehittämiskokonaisuuden, jonka johtaminen on järkevää toteuttaa keskitetysti. Näin pystytään huomioimaan laajasti kehittämisen kokonaisuus ja integroimaan kehittämistyö hyvinvointialueelle välttämällä päällekkäistä tekemistä.

2 Hankkeen toteutus

2.1 Investointi 1: Hoidon jatkuvuusmalli

Tavoitteet: Jatkaa ja vahvistaa Kestävän kasvun Varsinais-Suomen hankkeessa käyttöön otettua hoidon jatkuvuusmallin jalkautusta ja juurrutusta Omalääkäri 2.0 –selvityksen periaatteita noudattaen ja edistää investoinnin 1 pääindikaattorin toteutumista (7 vrk hoitopääsyaika toteutuu 80%:sti perustasolla).

Toimenpiteet: Väestölle nimetään osoitteen tai muun jakoperusteen mukaisesti lääkäri. Nimetty lääkäri toimii lääketieteellisen hoidon vastuuhenkilönä, suunnittelijana ja asettaa diagnoosin. Hän on laboratorio- ja tutkimustulosten kuin hoitopalautteiden tulosten tulkitsija. Nimetty lääkäri toimii osana moniammatillista tiimiä ja konsulttina muille sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille.

Tiimin tasolla potilaan ja lääkärin välisen hoitosuhteen jatkuvuus toteutetaan konkreettisesti ohjaamalla potilas aina samalle lääkärille, kun se on erilaiset työpoissaolot huomioiden vain mahdollista, ja kun lääkärinvastaanotto on aiheellista.

Omahoitaja toimii tiiviissä yhteistyössä oman tiiminsä lääkärin ja muiden ammattilaisten kanssa. Hoitaja on ensisijainen hoitokontakti kiireettömässä kontaktissa ja tuottaa hoidon tarpeen arvion. Kiireettömässä hoidossa hän osallistuu hoidon ohjaukseen, neuvontaan ja seurantaan hoitosuunnitelman mukaisesti.

Nimetty lääkäri ja hoitaja tarvitsevat ympärilleen moniammatillisen tiimin, jossa voidaan eri tilanteissa tarpeen mukaan myös jakaa osaamista ja tehtäviä. Tiimin koot pidetään rajattuina ja erityisesti isojen sote-asemien väestö on tärkeää jakaa pienempiin tiimeihin hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi. Sote-keskusten toimintaa uudistettaessa on kiinnitettävä huomiota perusterveydenhuollon laajoihin osaamisvaateisiin, koulutustarpeisiin sekä toiminnan haavoittuvuuden minimointiin.

Omatiimin toiminnassa hyödynnetään potilaan hoitosuunnitelmaa, jota voidaan hoidon edetessä päivittää yhdessä potilaan kanssa. Hoidon jatkuvuusmallin yksi tärkeä osa on potilaan hoitosuunnitelma ja se on yksi Varhan sote-keskuskonseptin kehittämisen osa-alue. Hoitosuunnitelma auttaa monialaisessa yhteistyössä tiedonkulun jatkuvuudessa sekä erikoissairaanhoidon että muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Jos asiakkaalla on tarve monialaisesti hoidon ja palveluiden koordinoinnille, ohjataan hänet asiakasohjaajalle, joka toimii asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoijana ja tällöin myös osana asiakkaan omatiimiä. Potilas saa yhteyden omaan tiimiinsä monikanavaisesti, esim. puhelimen takaisinsoittojärjestelmä, omaolo, sähköinen asiointi. Omatiimi on potilaan sähköisen asioinnin pääkontakti. Sähköisen asioinnin kiireettömät viestit ohjautuvat omatiimin hoitajalle, jonka kautta asia pyritään ratkaisemaan ensikontaktissa nimettyä lääkäriä konsultoiden tai välittämällä viesti tarkoituksen mukaiselle tiimin jäsenelle.

Varhassa on meneillään perusterveydenhuollon potilastietojärjestelmän sekä sähköisen asiointialustan kilpailutusprosessit. Sähköisen asiointialustan ratkaisu saataneen käyttöön jo vuoden 2024 aikana. Sähköisen asiointialustan käyttöönotossa on tärkeää sen mahdollisuuksien tarkoituksenmukainen ja vaikuttava hyödyntäminen. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategian 2023-2035 tavoitteiden mukaisesti sähköisen asiointialustan tulee mahdollistaa asiakkaiden ylläpitää omatoimisesti hyvinvointiaan, toimintakykyään ja terveyttään tietoon perustuvan ennakkoinnin ja digitaalisten palvelujen tuella. Hankkeeseen palkattavat digitukihenkilöt (investointi 4) tukevat työntekijöitä ja asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttöönotossa.

Digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisessä huomioidaan, että käyttöön otettavien teknologisten ratkaisujen tulee vähentää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön työkuormaa. Edellä olevat ja rajalliset resurssit huomioiden hoidon jatkuvuus -mallin yhtenä tärkeänä osana Varhassa tullaan lisäämään olemassa olevien sähköisten itse- ja omahoitomateriaalien ja -ohjelmien hyödyntämistä pääasiallisesti kansallisten ratkaisujen kuten Terveyskylä ja Omaolo. Näiden palvelujen osalta hoidon jatkuvuusmallin toteutuksessa haetaan tasapainoa myös sille, mitkä omahoitopalvelut tulee ohjata omatiimeille ja mitkä toisaalta tuotetaan keskitetysti koko hyvinvointialueella siten, että voidaan vapauttaa omatiimien resursseja eniten hoidon jatkuvuudesta lisäarvoa saaviin potilaskontakteihin.

Varhan alueen entisen 15 organisaation terveysasemien toimintaa on vuoden 2023 aikana yhtenäistetty ensin Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeen ja nyt RRP-hankkeen tukemana alueellisten kummikehittäjien kautta. Alueella on kehitetty yhtenäistä hoidon jatkuvuusmallia, jonka keskeisiä tekijöitä on hoitosuhteiden jatkuvuus omatiimin ja hoitosuunnitelman kautta, palveluketjujen jatkuvuus ja tiedon jatkuvuus potilastiedon helpon käytettävyyden kautta. Lisärahoitus tarvitaan, jotta Kestävän kasvun Varsinais-Suomi –hankkeessa parhaillaan tehtävä hoidon jatkuvuusmallin jalkautus ja juurrutus on mahdollista koko alueen kattavasti ja laadukkaasti.

Alueen terveysasemilla on vielä käytössä toimintamalleja, jotka pohjautuvat vanhojen organisaatioiden malleihin. Käytössä on myös neljä eri potilastietojärjestelmää, joista yksi on alueellinen, yhdestä on käytössä 11 versiota. Potilastietojärjestelmät on tarkoitus yhtenäistää vuoden 2024-25 aikana potilastietojärjestelmäkilpailutuksen valmistuessa.

Tällä hetkellä Varhan väestöstä 65%:lla on nimetty omalääkäri/omatiimi seuraavilla alueilla: Kaarina, Loimaa, Paimio-Sauvo, Naantali, Raisio-Rusko ja Turku. Lopusta väestöstä erityisesti diabetes- ja osin astmapotilaille on nimetty lääkäri ja hoitaja. Potilaan aikaisempia hoitosuhteita lääkäriin vaalitaan niilläkin alueilla, joissa ei ole nimetty lääkäriä. Nimetty hoitaja löytyy erityisesti diabetespotilailta, mutta osalla väestöstä on lääkärin ohessa nimetty tiimi, johon kuuluu terveyden/sairaanhoitaja tai hoitaja. Vain yhdellä alueella on käytössä suora yhteydenotto omatiimiin, mutta valtaosassa yhteys tiimiin on mahdollista konsultaation perusteella. Tavoitteena on että Varhan väestöstä 100% on nimetty omalääkäri/omatiimi.

Toteutussuunnitelma sisältää tiimien määrän ja koon suunnittelun alueen palveluverkkoon sopien.

Kullekin alueelle nimetään nykyisten kehittäjien lisäksi kehittäjä / kehittäjälääkäri, joka lähtee yhdessä alueen toimijoiden kanssa jalkauttamaan ja käytännössä toteuttamaan niitä hoidon jatkuvuusmallin osia, jotka eivät vielä ko. alueella toteudu. Edellä mainitut alueelliset kehittäjät muodostavat hoidon jatkuvuusmallin Varhan ”työrukkasen”, jota johdetaan keskitetysti yhteistyössä sote-palvelujen linjajohdon ja hankejohdon kanssa.

Tuotokset: Hoidon jatkuvuusmalli on Varhan perusterveydenhuollon yhteinen toimintamalli ja se pohjautuu Omalääkäri 2.0 selvitykseen. Mallissa haetaan kaikkien toimintatapojen osalta tasapainoa asiakasnäkökulman, henkilöstönäkökulman, väestön terveydentilan, ja hoidosta muodostuvien kustannusten välillä siten, että toimintatapojen muutoksilla voidaan tuottaa mahdollisimman suuri lisäarvo. Toimintamallin jalkautuksessa ja juurrutuksessa hyödynnetään kulloinkin kehittämis- ja muutostyöhön käytettävissä oleva resurssi, mutta varsinainen asiakas- ja potilastyö tehdään Varhan olemassa olevilla resursseilla. Kaikki kehittämis- ja muutostyö tehdään tiiviissä yhteistyössä Varhan palvelutuotannon toimijoiden kanssa. Uudet toimintatavat toteutetaan ja juurrutetaan hankkeen aikana niin, että hankerahoituksen jälkeen ne ovat osa pysyvää toimintaa olemassa olevilla resursseilla.

Karkea aikataulu:

Kevät 2024: Kehittäjä / kehittäjälääkärin rekrytointi, väestön jakoperusteiden ja potilastietojärjestelmän yhteensovittaminen, toimintamallien tarkentaminen

Syksy 2024: Lääkärien nimeäminen ja jatkuvuusmallin mukaisen toiminnan vahvistaminen ja tarvittaessa käynnistäminen vaiheittain eri alueiden tilanteiden mukaisesti.

Kevät 2025: Vuonna 2024 aloitettujen toimintojen jalkautus ja juurrutus.

Syksy 2025: Toiminnan vakiinnuttaminen ja turvaaminen.

Resurssit ja kustannusarvio: Kestävän kasvun Varsinais-Suomi –hankkeessa (RRP2) tehdään parhaillaan kehittämistyötä osana Pilari 4, investointi 1, työpaketti 4 Tulevaisuuden sote-keskuskonseptin jalkautus ja juurrutus. Resurssina työpaketissa on ajalla 1.1.2024-30.6.2025 projektipäällikkö, 2 hankekoordinaattoria/palvelumuotoilijaa, 9 projektikoordinaattoria ja lääkäriyöpanosta yhteensä n. 2 htv. Nyt haettavassa hankkeessa on tarkoituksenmukaista jatkaa tätä kehittämistyötä em. resurssein ajalla 1.7.-31.12.2025. Tämän lisäksi on tarpeen lisätä kehittäjä/kehittäjälääkäriresurssia ajalla 1.7.2024-31.12.2025 yhteensä 6 htv, kustannusarvio henkilöstökustannuksista sisältäen hallinnon kustannuksia on 1 461 000 €.

Henkilöstöresurssien lisäksi kustannuksia syntyy hankehenkilöstön matkakustannuksista (hyvinvointialueella jalkautuminen toimintamallien juurruttamiseksi) 4 500 €, toimintamallin juurruttamiseen järjestettäviin tilaisuuksiin 10 000 € ja tietokone- ja puhelin-kustannuksia 14 000 €. Investointi 1 kustannusarvio yhteensä on 1 489 500 €.

Mittarit: Tavoitteen toteutumista seurataan 7 vrk hoitopaikasta % osuudella, COCI:lla, työntekijöiden eNPS:llä sekä asiakastyytyväisyydellä. Sote-keskuksen ja avoterveydenhuollon johtoryhmät seuraavat säännöllisesti hankkeesta kerättyä tietoa.

- Henkilöstötyytyväisyyskysely 1 x kk
- Asiakastyytyväisyysraportointi 1 x kk
- Hoidon jatkuvuus / COC-indeksi 1 x v (silloin, kun uudet tulokset tulevat)
- Väestön osuus, jolla on nimetty lääkäri 1 x kk
- Hoidon saatavuus (hoitotakuun toteutuminen + luotettavuus) THL:n rekistereistä 1 x kk

Vaikutukset: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukysyntä lisääntyy väestön ikääntyessä samalla kun tutkimus- ja hoitomenetelmien kehittyessä palveluvalikoima laajenee. Varhan hoidon jatkuvuusmallilla haetaan palvelumallia, joka lisää alueen asukkaiden terveyttä, hyvinvointia ja elämänlaatua kustannusvaikuttavasti. Sähköisten palvelujen integrointi pirstomatta hoidonjatkuvuutta on tärkeää.

Viestintäsuunnitelma: Hankkeen viestintäsuunnitelman mukaisesti tehdään sekä väestötason viestintää, että ammattilaisviestintää. Viestinällä tuetaan hankkeeseen kuuluvien käytäntöjen, menetelmien ja toimintamallien levittämistä ja juurruttamista hyvinvointialueelle seuraavilla tavoilla:

1. Lisätään johdon, ammattilaisten, asiakkaiden, yhteistyökumppanien, verkostojen ja väestön tietoisuutta hankkeen tavoitteista ja toiminnasta, tuloksista ja vaikutuksista. Helpotetaan tiedon löytymistä. Kytetään tekemisemme hyvinvointialueen rakenteisiin.
2. Motivoidaan kohderyhmiä. Pyritään lisäämään luottamusta edistämiimme asioihin ja vähentämään muutosvastarintaa kohderyhmän tarpeet huomioon ottavalla viestinnällä.
3. Osallistetaan alueen asukkaita ja sidosryhmiä.
4. Tarjotaan tietoa johtamisen ja päätöksenteon tueksi.

2.2 Investointi 2: Hyvinvoinnin monialainen digitaalinen palvelutarjotin

Tarmoa palvelutarjotin kokoaa yhteen PTV:ssä kuvatut hyvinvointialueen, järjestöjen ja kuntien hytepalvelut ja on kaikkien ammattilaisten ja asukkaiden käytössä. Tarmoan avulla sotepalvelukokonaisuutta voidaan täydentää muilla hytepalveluilla ja tukea alueen asukkaita omaehtoiseen terveyden ja hyvinvointinsa ylläpitoon. Tarmoan käyttöönotto tukee Varhan palvelustrategiaa, jossa todetaan että ”Vahvistamme ennaltaehkäiseviä toimia väestön terveyden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi”.

Varhan henkilöstölle on pidetty vuoden 2024 alussa Tarmoasta perehdytystilaisuus ja sen pilotointi toteutuu aikataulussa 8.2-8.4.2024. Varsinainen käyttöönotto tapahtuu DigiFinlandin aikataulusta riippuen aikaisintaan vuoden 2024 lopussa, kuitenkin vuoden 2025 alussa, mikäli Varsinais-Suomen hyvinvointialue tekee palvelusta hankintapäätöksen. Pilotin ja varsinaisen käyttöönoton välissä tehdään kehitystyötä yhteistyössä THL kehittäjien (RRP) ja DigiFinlandin kanssa pilotista saatujen kokemusten perusteella.

Tavoitteet: Tarmoa palvelutarjotin on alueen asukkaiden ja ammattilaisten aktiivisessa käytössä.

Toimenpiteet: Hankkeeseen palkataan digikoordinaattori, jonka tehtävänä on Tarmoan implementointi perustasolle (avoth, sos.huolto, kuntatoimijat) ja suunnitella sekä pilotoida osaamisen edistämistä varten kehitettävä tukirakenne (pääkäyttäjät sekä muita tarvittavia henkilöitä kentältä): ml. vaikuttavuuden seuranta, jota kehitetään niin, että jatkossa käytössä on vaikuttavuutta mittaava sapluuna. Tarmoan pilotoinnin myötä saadaan tarvittavaa esitietoa sapluunan kehittämistyöhön.

Digikoordinaattorin tehtävänä on yhteensovittaa Tarmoa alueen muiden digipalvelujen tukitoimien, esim. Sähköisen perhekeskuksen kanssa. Tukea tarjotaan asiakkaille ja ammattilaisille toimien tiedonantajana asiakastyön ammattilaisten suuntaan siitä, millaista tukea digipalveluissa asiakkaat tuntevat tarvitsevan. Pilotin aikana Varhan ammattilaisille pidetään tukiklinikoita. Toiminnan sisältöä on tavoitteena kehittää jatkossa matalankynnyksen tukitoimiksi käyttäjille (asiakkaat ja ammattilaiset) Tätä työtä tullaan jatkamaan digikoordinaattorin toimesta.

Kuntien ja 3. sektorin kanssa on jo olemassa olevat rakenteet alueen yhteistyön toteuttamiseen. Tätä työtä koordinoidaan hyvinvointialueen asiakkuusyksikön hyte-toiminnan kautta ja ylläpidetään mm. kuntien Hyte-koordinaattoreiden verkostoa ja integroidaan palvelutarjotin asiakasohjauksen prosessiin. Lisäksi alueelle on rakentunut Kestävän kasvun Varsinais-Suomi- hankkeen myötä liikuntaneuvojien verkosto. Varsinais-Suomessa toimivan Sote-järjestöjen neuvottelukunnan kautta on päästy tuomaan esiin järjestöjen palvelujen kuvaamisen tärkeys palvelutietovarantoon (PTV), jotta niitä päästään kattavasti hyödyntämään. Sote-järjestöjen neuvottelukunnan avulla saadaan seurantaa siitä, miten asiakkaita on ohjautunut sote-palveluista tiettyihin järjestöihin. Alueella suositellaan PTV:n käyttöä, mutta tarvittaessa huomioidaan myös Lähellä.fi -palvelun ja palvelutietovarannon integraatio ja käyttö. Tarmoa-palvelutarjottimen sisällön laatua tuetaan alueelle perustetun PTV-tiimin avulla, joka jalkautuu alueelle eri toimijoiden pariin säännöllisesti. Digikoordinaattori tulee osallistumaan myös tähän työhön.

Digikoordinaattori (samalla Tarmoan pääkäyttäjät) koordinoi Tarmoan käyttöä sekä vastaa kehittämiskysymyksiin ja toimii yhteyshenkilönä DigiFinlandin suuntaan. Hän koordinoi kentällä asiakastyössä toimivien kehittäjien Tarmoa-työtä, ohjaa ja opastaa Tarmoan käytössä

ammattilaisia suunnittelemansa aikataulun mukaisesti sekä tukee ammattilaisten antamaa asiakasohjausta Tarmoan käytössä. Koordinaattori auttaa järjestöjä PTV-tietojen rakenteisessa kirjaamisessa.

Tuotokset: Tarmoa on saatettu Varhassa käyttöön ja se on luonnollinen osa ammattilaisten digityökaluja. Ammattilaisille ja alueen asukkailla on käytössä matalan kynnyksen digitukea.

Aikataulu:

Kevät 2024 Digikoordinaattorin rekrytointi

Elokuu-joulukuu 2024 Digikoordinaattori aloittaa tehtävässä, käyttöönoton suunnittelu, palvelutietovarannon tuki

Loppuvuosi 2024 tai alkuvuosi 2025 – 31.12.2025 Tarmoan käyttöönotto ja siihen liittyvät toimenpiteet-kohdassa kuvatut toimenpiteet. Vuoden 2025 lopussa Tarmoa osana Varhan rakenteita.

Resurssit ja kustannusarvio: Rekrytoidaan osa-aikainen (50 %) digikoordinaattori ajalle 1.8.2024-31.12.2025. Lisäksi ajalla 1.7.-31.12.2025 jatketaan Kestävän kasvun Varsinais-Suomi –hankkeessa 30.6.25 asti työskentelevän investointi 2 työskentelevän kahden henkilön (projektipäällikkö ja hankekoordinaattori) työskentelyä turvaten Tarmoa-palvelutarjottimen juurtumisen hyvinvointialueelle. Kustannusarvio henkilöstökustannuksista 181 000 € sisältäen hallintokustannukset. Digikoordinaattori jalkautuu Varhan alueella ja tähän varataan matkakustannuksia 1 500 €. Lisäksi tuotettavaan materiaaliin yms. kehittämiseen ja palvelutarjottimen jalkauttamiseen liittyvään toimintaan liittyviin kustannuksiin varataan 10 000 euroa ja tietokone- ja puhelinkustannuksiin 3 700 €. Investointi 2 kustannusarvio yhteensä on 196 200 €.

Kriteerit ja mittarit: Tärkein kriteeri on saattaa Tarmoa Varhan rakenteisiin ja oleellista on suunnitelma siitä, miten hanketyöstä vastuu toiminnasta siirretään rakenteisiin. Tarmoa on järkevää integroida osaksi asiakasohjauksen prosessia. Mittarit: Varhalla on käytössä Tarmoa pääkäyttäjä rakenteissaan. Tarmoa-palautekanavan kautta saadaan käyttäjätalastona hyvinvointialueen ammattilaisten käyttömäärä sekä asukkaiden osalta kuntakohtaisesti käyttömäärä. Aktiivisen käytön mittarina kysely alueen asukkaille Tarmoan tunnettavuudesta ja käytöstä. Järjestöavustuksia saavilta järjestöiltä odotetaan saatavan tietoa asiakkaiden ohjautumisesta.

Vaikutukset: Tarmoa on työkalu, jonka avulla voidaan ennaltaehkäistä elintavoista johtuvia sairauksia ja lisätä alueen asukkaiden hyvinvointia, edellytyksenä on, että se tulee juurrutetuksi alueen käytäntöihin.

2.3 Investointi 4: Hoidon jatkuvuusmallin digiratkaisut

Työpaketti 1: Digiasiointituen käynnistäminen

Varhan vuoden 2023 strategisissa painopisteissä on mainittu ensimmäisten uusien kansalaisten digipalveluiden käyttöönotto. Vuoden 2024 alusta lähtien kansalaisten sähköisiä asiointipalveluita kehitetään ja edistetään voimakkaasti koko Varhan palvelutuotannossa. Tätä kehittämistä tuetaan sekä osana RRP-hanketta että muutoin. RRP-rahoituksella kehitettyä kansalaisen asiointiratkaisua otetaan parhaillaan käyttöön erikoissairaanhoidossa.

Kansalaisten digitaaliset palvelut (asiointipalvelut, hoitopolut ja muut) edellyttävät laajaa organisaation palvelutuotannon prosessien optimointia sekä ammattilaisten työtapojen muutosta. Uudet kansalaisten asiointipalvelut tuovat ammattilaisille uusia opeteltavia käyttöliittymiä ja työtapoja. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien (APTJ) uudistuessa tulevana vuosina Varhan ammattilaisten tietotekniset työvälineet uudistuvat merkittävästi. Muutoksen tukemiseen tarvitaan vahvaa lisäpanostusta, jotta turvataan ammattilaisten työskentelyn edellytykset. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sote-keskusten ammattilaisille tehtiin helmikuussa 2024 Digi- ja etätyöskentelyyn liittyvä kysely. Sote-keskusten ammattilaisilta kysyttiin, minkälaisen tuen he kokisivat lisäävän etä- ja digitaalisen sote-palveluiden käyttöön liittyvää osaamistasi (n=852). Tulosten mukaan eniten osaamista koettiin lisäävän: 1) Mahdollisuus tutustua palveluihin esim. Demoversion avulla (n=487), 2) henkilökohtainen perehdytys (n=404) ja 3) yleinen koulutustilaisuus (n=392) sekä 4) koulutusvideot (n=366).

Ammattilaisten osaamisen vahvistamisen ja tuen lisäksi myös palvelua käyttäviä kansalaisia täytyy tukea ja ohjeistaa uusien asiointipalveluiden käytössä. Sote-keskusten ammattilaisille tehdyn kyselyn tulosten mukaan suurimmat esteet digitaaliselle työlle sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat: 1) potilaan/ asiakkaan osaaminen ei riitä (n=534), 2) ei ole käyttötarkoitukseen sopivaa sovellusta (n=377) ja 3) tietotekniset esteet (esim. asiakkaan verkko ei ole riittävä) (n=370). Tavanomaiset IT-tuen lisäksi sekä Varhan ammattilaiset että Varhan palveluita hyödyntävät kansalaiset tarvitsevat tukea uusien työkalujen käyttämiseen sekä uusien palveluiden hyödyntämiseen.

Tavoitteet:

- Varhan digiasiointipalvelua tuottavilla ammattilaisilla on käytettävissään ajantasaiset ohjeet uusien digityökalujen käyttöön.
- Varhan digiasiointipalvelua tuottavilla ammattilaisilla on saatavilla sekä digipalvelutuotantoa että digityövälineitä ymmärtävää tukea.
- Varhan digiasiointipalveluita käyttävillä kansalaisilla on laajasti tietoa käytettävissä olevista digiasiointipalveluista.

Toimenpiteet: Työpaketissa haetaan rahoitusta 1,5 digikoordinaattorin palkkaamiseen. Digikoordinaattorit työskentelevät yhdessä Varhan organisaation muiden digikehittämisen asiantuntijoiden sekä palvelutuotannon ammattilaisten kanssa kokopäiväisesti. Digikoordinaattorit suorittavat alla mainittuja toimenpiteitä.

- Varhan yksiköiden ja ammattilaisten tukeminen digiasiointiratkaisujen käyttöönotossa sekä kansalaisten tukeminen uusien asiointipalveluiden käyttöönotossa:
 - Uusien digiasiointityökalujen Varhan ammattilaisten työkalujen ohjeistuksen laatiminen
 - Digiasiointityökalujen käyttöönoton tuki Varhan ammattilaisille
 - Kansalaisten digiasiointiin liittyvän tuen ja ohjeistuksen tarpeiden kerääminen
 - Viestintä kansalaisille Varhan digiasioinnista

- Digiasiointiin liittyvien infotilaisuuksien järjestäminen
- Yhteistyö Varhan digikehittäjien sekä palveluntuottajien kanssa
- Mahdolliset muut digiasioinnin laajentamista tukevat tehtävät

Tuotokset: Työpaketin tuotoksina syntyä alla olevia asioita.

- Varhan ammattilaisten digiasiointiohjeistus
- Kansalaisten info- ja ohjemateriaali liittyen Varhan digiasiointiin
- Malli jatkuvalla digiasiointituella sekä Varhan ammattilaisille että kansalaisille
- Neljä digiasiointiin liittyvää kansalaistapahtumaa

Karkea aikataulu:

Toimenpide	3Q/2024	4Q/2024	1Q/2025	2Q/2025	3Q/2025	4Q/2025
Varhan yksiköiden ja ammattilaisten tukeminen digiasiointiratkaisujen käyttöönotossa sekä kansalaisten tukeminen uusien asiointipalveluiden käyttöönotossa:						
Uusien digiasiointityökalujen Varhan ammattilaisten työkalujen ohjeistuksen laatiminen						
Digiasiointityökalujen käyttöönoton tuki Varhan ammattilaisille						
Kansalaisten digiasiointiin liittyvän tuen ja ohjeistuksen tarpeiden kerääminen						
Viestintä kansalaisille Varhan digiasioinnista						
Digiasiointiin liittyvien infotilaisuuksien järjestäminen						
Yhteistyö Varhan digikehittäjien sekä palveluntuottajien kanssa						
Mahdolliset muut digiasioinnin laajentamista tukevat tehtävät						

Resurssit ja kustannusarvio: Haemme rahoitusta em. asiantuntijoiden palkkaamiseen ajalle 1.8.2024-30.12.2025. Arvioitu kustannus digiasiointikoordinaattoreiden palkkaamisesta ja hallinnon henkilöstökustannuksista on 182 700 €. Digikoordinaattorit jalkautuvat Varhan alueella ja tähän varataan matkakustannuksia 2 500 €. Lisäksi haemme 10 000 € kansalaisten digiasiointiin liittyvien infotapahtumien (4 kpl) järjestämiseen ja tietokone- ja puhelinkuluihin 3 300 €.

Mittarit:

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan seuraavilla asioilla.

- Em. tuotosten toteutuminen
- Varhan digiasiointia tuottavien ammattilaisten keskuudessa toteutettu kysely digiosaamisesta ja digituen laadusta
- Tavoitteen toteutumista seurataan indikaattorilla: 20 vuotta täyttäneiden sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjien digitaalinen asiointi sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa nousee 35 prosenttiin (Kvartaali 4/2025 mennessä).

Vaikutukset: Kansalaisten sujuva digiasiointipalveluiden hyödyntäminen tukee vahvasti hoidon jatkuvuusmallia. Varhassa asioivan kansalaisen palvelutapahtumat sekä niihin liittyvät tiedot ja viestintä ovat helposti saatavilla osittain ilman erillistä syötettä organisaatiolta.

Työpaketti 2: Tietoperusteinen jatkuvuusmallin toimivuuden tarkastelu ja vaikuttavuus palvelujärjestelmässä ja eri asiakassegmenteissä

Monet hoidon jatkuvuusmallista hyötyvät asiakkaat käyttävät myös laajemmin Varhan erilaisia sosiaali- ja terveyspalveluita. Siksi on tärkeää samanaikaisesti terveydenhuollon jatkuvuusmallia käyttöönotettaessa ja digitaalisia palveluita kehitettäessä tarkastella niin jatkuvuusmallin vaikuttavuutta itsessään kuin sen laajempia vaikutuksia koko hoito- ja

palveluketjuun, ja varmistaa niiden seurannan rakentuminen osaksi Varhan jatkuvaa tietojohtamista.

Perustellusti ja oikein toteutettuna nyt jatkuvuusmallin käyttöönotto ja sen tietoperusteinen seurantamalli on potilaan/asiakkaan sekä Varhan palvelujärjestelmän näkökulmista erittäin vaikuttavaa, ja mahdollistaa myös kokonaistuottavuushyötyjä.

Tavoitteena on tunnistaa erilaisia asiakassegmenttejä ja niiden palveluketjuja datan pohjalta (näkökulmana palvelujen tarve/käyttö) ja arvioida niiden näkökulmasta hyötyjä hoidon jatkuvuusmallista; ketkä hyötyvät tästä kokonaispalvelukäytön näkökulmastakin eniten. Miten palvelunkäyttö muuttuu omatiimien käyttöönoton myötä. Käytännössä tavoitteena ja samalla onnistumismittareina (kyllä/ei) on:

- Saada COCI-indeksi osaksi jatkuvaa tietojohtamista ja hyödyntää sen laskentaperiaatteita laajemmin eri asiakassegmenttien ja palvelukokonaisuuksien hoidon jatkuvuuden seurannassa oman tietopohjan kautta päivittyen useammin kuin vuosittain
- pystyä raportoimaan tarvittavien asiakasryhmien sote-palvelujen käyttöä koko sote-palvelukokonaisuudessa ja arvioida sitä käyttöönotetun omatiimimallin oikein kohdentuvuuden ja koko palvelukäytön kautta eri asiakassegmenteissä
- Tunnistaa monialainen palvelujen käyttö/paljon palveluja tarvitsevat/käyttävät asiakkaat
- Sujuva, läpinäkyvä prosessi, kullekin segmentille

Aikataulu:

Kesä 2024 analyttikon palkkaus

Syksy 2024 analyttikon perehtyminen käytettävissä olevaan tietopohjaan ja välineisiin sekä toimintaympäristöön

Vuosi 2025 analysointi- ja segmentointimallien rakentaminen ja analyysien ja johtopäätösten teko

Palkataan 1 analyttikko ajalle 1.8.2024-31.12.2025. Henkilöstökustannukset ovat 106 300 €. Lisäksi puhelin- ja tietokonekuluja on 3 000 €

Työpaketilla on vahva riippuvuus varhan asiakas- ja potilastietojärjestelmien uudistamisen aikatauluun.

Investointi 4 kustannusarvio yhteensä on 307 800 euroa.

3 Riskit ja niihin varautuminen

Riskin kuvaus	Todennäköisyys (1 – 5)	Vaikutus (1 – 5)	Riskipisteet (todennäköisyys x vaikutus)	Toimenpiteet riskin vähentämiseksi	Vastuutaho
Henkilöstöressurssin riittävyys: Käynnissä olevat Varhan hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä-, takaisinsoitto- ja sähköisen asioinnin alustan kilpailutuksen osaltaan mahdollistavat hoidonjatkuvuusmallin eteenpäin vientiä mutta vaativat saman aikaisesti henkilöstöressursseja.	2	3	6	Hyvä ennakointi ja aikataulutus teknisten käyttöönottojen ja koulutusten osalta.	
Tarmoaa ei oteta käyttöön. Hankintapäätöksen tekee hyvinvointialue. Kustannusneuvottelut Digifinlandin kanssa alkutekijöissään.	3	5	15	Ohjausryhmälle tehtävät pohjatiedot pilotin onnistumisesta ja koordinaatiosta. Ohjausryhmän (<i>jäsenistöissä päätösvaltaisia Varhan edustajia</i>). tuella viedään päätöksentekoon. Kustannusneuvottelut Digifinlandin ja hva:n välillä, kannustetaan hva:t yhteistyössä neuvotteluihin.	Hankintapäätöksen tekijät
Omatiimi ylläpitää hoidon jatkuvuutta silloin, kun lääkäriresurssissa on vajetta.	3	2	6	Pito- ja vetovoiman kehittäminen, lääkäreiden nimeäminen tiimeihin niin että resurssi pysyy.	