

Viiden tähden tulosaamu

HyVä-digi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen digisotekeskus

Enni Juusela / Marika Gustafsson



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Itä
Östra **UUSIMAA
NYLAND**

**Hyvinvointialue
Välfärdsområde**

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.

Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen alustava konsepti



! 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.

! Osittain onnistunut
! Kokonaan onnistunut



Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen kaikille asukkaille



Tavoitteet ja hyödyt

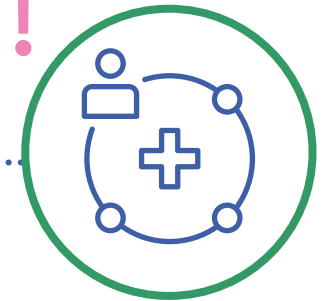
! Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus

! Palveluiden yhdenvertaisuus alueen asukkaille

! Resurssien järkevä kohdentuminen

! Palvelujen laajuus, kehittyminen ja leviäminen yli vanhojen kuntarajojen

! Mahdollisuus halukkaille ammattilaisille digiasioinnin työtehtäviin keskittymiseen



Ammattilaiset toimivat keskitetyssä tiimissä ja heillä on toimivat työkalut työnsä tukena



Moniammatillinen kokonaisuus mahdollistaa:

- Useamman asian hoitaminen samalla käynnillä = vähentää käyntien määrää suoraan
- Nopea ja matalan kynnyksen vaihtoehto, mahdollisuus aloittaa asiointi anonyymisti = ennaltaehkäisee, kenties vaikeiden ja arkaluontoisten asioiden hoitamista, yhteydenotto aikaisessa vaiheessa vähentää kalliiden ja pitkien hoitojen ja avun tarvetta
- On mahdollista koko alueella, fyysisistä palvelupisteistä riippumatta
- Ei matkakustannuksia, ei tilavuokria

➔ **Kustannustehokasta**

Onnistumiset



Ammattilaiset

- Moniammatillinen yksikkö, jossa päivittäin useampi ammattiryhmä työskentelee yhdessä, jotta potilaan/asiakkaan asia saadaan hoidettua yhdellä käynnillä ”yhden luukun periaatteella” = kustannustehokasta + potilaan parhaaksi + resurssien järkevää kohdentamista
- Visiossa esitetyt tavoitteet liki kokonaan tavoitettu, jopa jo hieman etuajassa, 2024
- Palvelut ovat yhtenäiset ja saavutettavat, eivät pelkästään sähköiset palvelut, vaan digisotekeskus huomannut eroavaisuuksia kuntien ja terveysasemien välillä ja näiden huomioiden perusteella yhtenäistetty nekin
- Keskeisimmät tavoitteet sähköisen palvelun osalta saavutettu

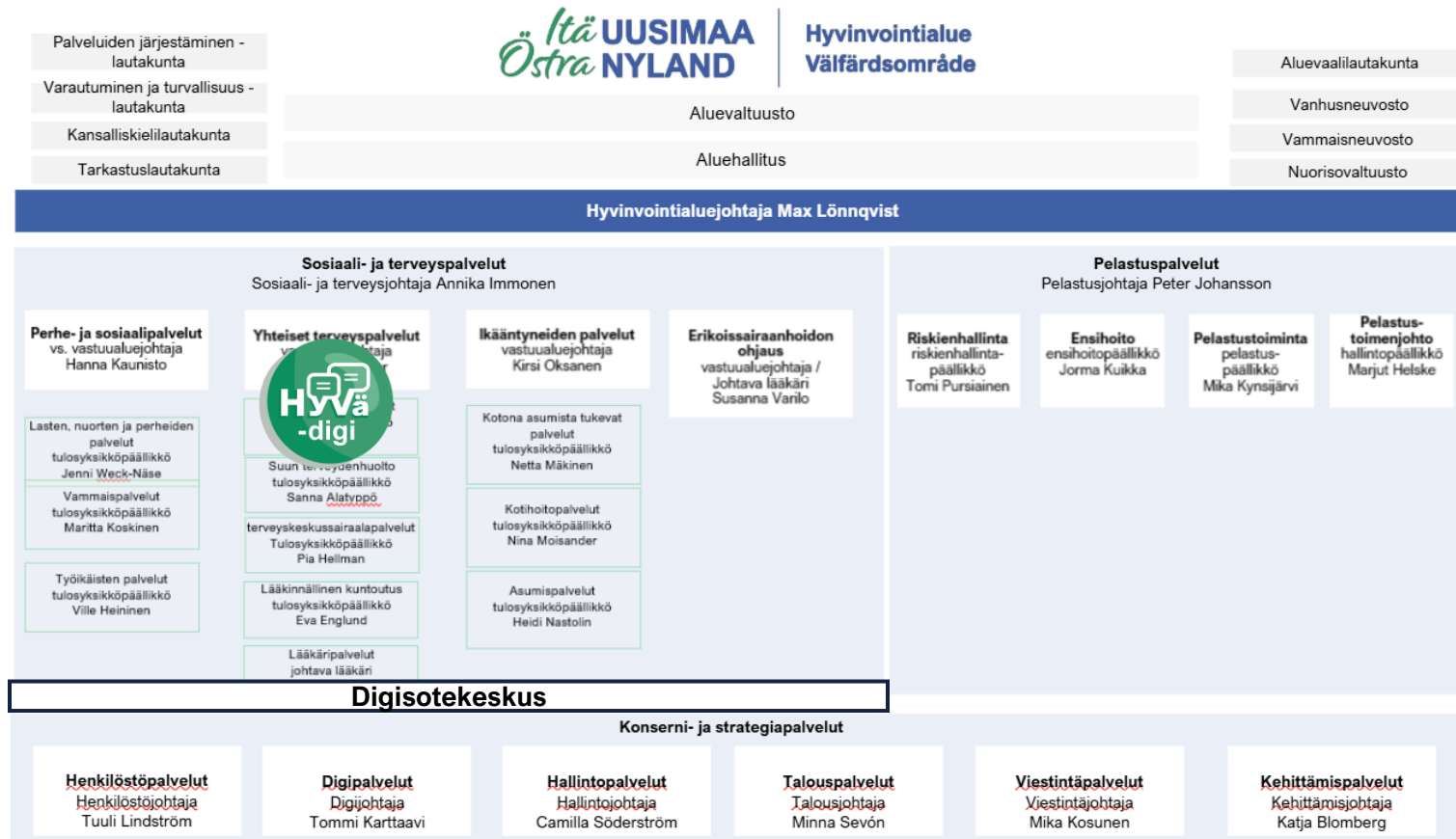
HYVÄ DIGI PALVELUT

Työyhteisö

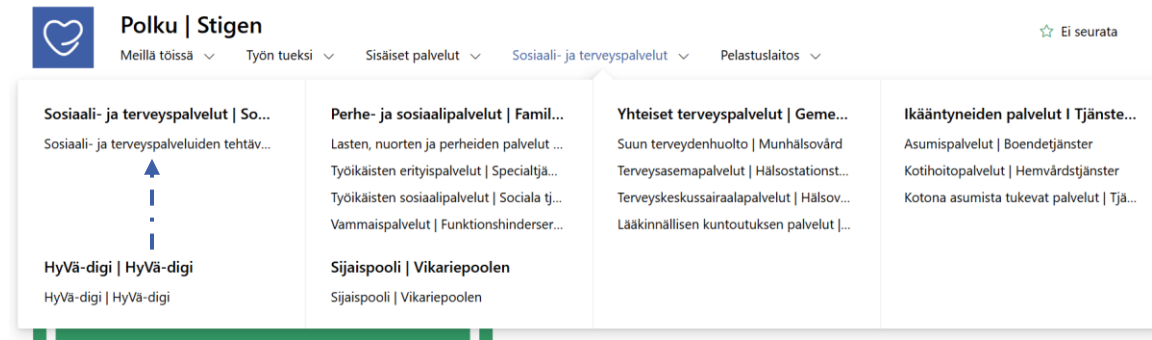


Haasteet

Sijoittuminen organisaatiossa



Haasteet 2



- Erillisyys palvelusta, johon yksikkö kuitenkin virallisesti kuuluu
- Yksiköllä ei varsinaista omaa budjettia, vaikeuttaa yksikön toiminnan johtamista, rahoitus monesta eri paikasta, kahdesta eri hankkeesta sekä terveysasemapalveluiden budjetista.
- Resurssien riittämättömyys – etävastaanottojen aloitus nykyhenkilöstöllä mahdoton, n. 200 - 300 kontaktia/päivä (chat + Omaolo), hoitajia vuorossa keskimäärin päivän aikana 7 = 29 - 43 potilasta/hoitaja/8h työpäivä, asiointien kestot 10-100min
- Etävastaanottojen pidon estää myös potilastietojärjestelmien moninaisuus- ei yhtenäistä ajanvarauskalenteria. Sos/MiePä/Suun terveys – etävo ajanvaraus chatin kautta, potilaat kokevat raskaaksi ja isolla volyymillä (th) ei oikein mahdollinen.
- Sosiaalipalveluiden osalta, käyttäjämäärä jäänyt pieneksi, joskin, erityisesti pienten kuntien asukkaat hyödyntäneet palvelua muihin verrattuna enemmän, tarve siis ilmeinen. Alussa suunniteltu Seniorichattiä, mutta tälle ei alueella tunnu olevan joko tarvetta, tai sitä ei ole osattu markkinoida

Mitä opimme

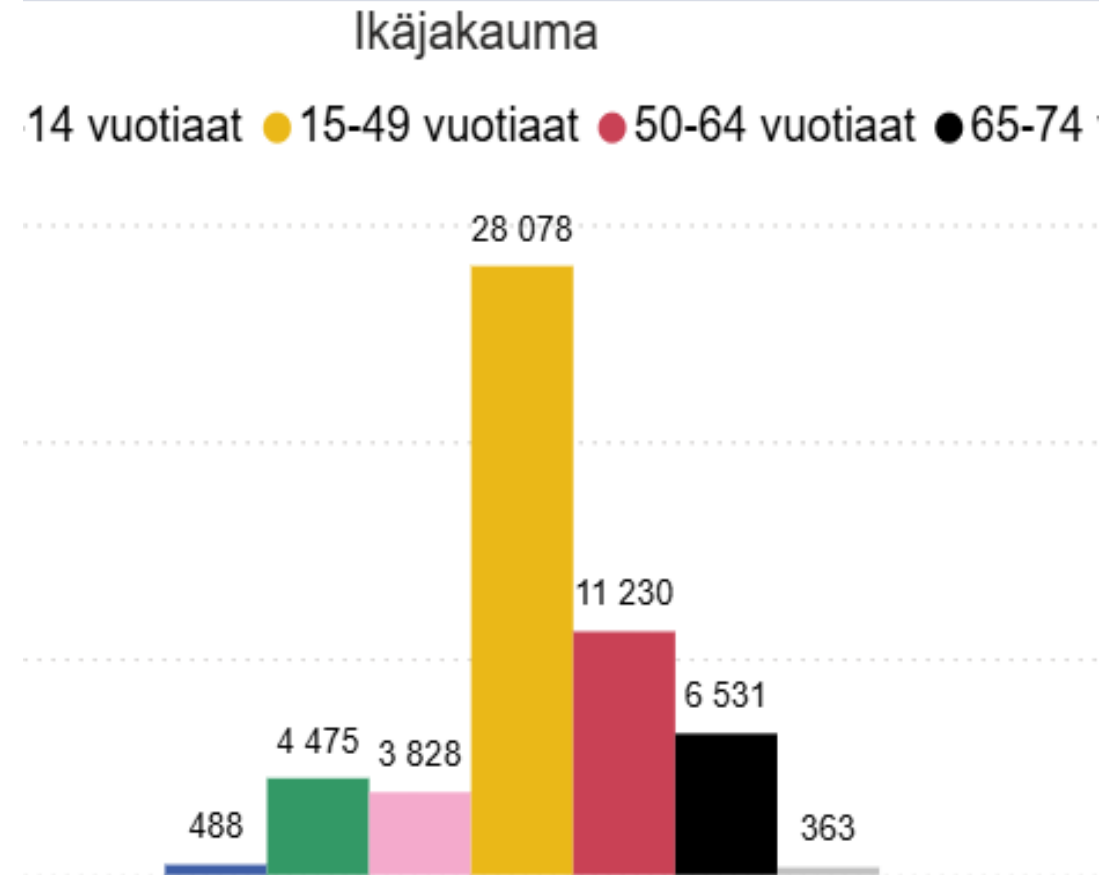
Nu kan också 13-åringar chatta om psykisk hälsa och missbruk



- Tiedottaminen ja tiedotuksen merkitys:
 - Uusien palveluiden menestyksellä juurruttaminen osaksi käytäntöä vaatii jatkuvaa tiedottamista, etenkin muiden ammattilaisten tiedottamista, jotta palvelut tavoittavat alueen asukkaat. Erityisesti kotisivujen merkitys suuri; että sähköinen asiointi nostetaan jokaisen palvelutehtävän ja yksikön sivuilla näkyvästi esiin.
- Etäpalveluiden monet mahdollisuudet:
 - Etäkontaktein voidaan hoitaa paljon muutakin, kuin ajanvarauksellisia ja suoraviivaisia asioita (tulehdukset-ab) Moni hyötyy anonyymien asiointin mahdollisuudesta ja uskaltaa ottaa yhteyttä ajoissa, asioissa, jotka muuten potentiaalisesti myöhemmin olisivat kalliita ja raskashoitaisia
 - Sairaudenhoidon lisäksi suuri hyöty ja hyödyntämismahdollisuus terveyttä edistävissä ja sairauksia ehkäisevissä asioissa
- Kansallisen verkoston merkitys ja jatkuva yhteistyö: Jatkuva yhteydenpito ja toimintamallien & palveluiden benchmarkkaus sekä sparraus tarpeellista, ei pelkästään toiminnan alkuvaiheessa, vaan tasaisin väliajoin
- Sisäinen konsultaatiomahdollisuus ammattiryhmien välillä ja yksiköiden välillä; moniammatillinen hoito ja ohjaus yhdellä yhteydenotolla:
 - Esimerkitapaus: Lähisuhdeväkivallan uhriksi joutunut asiakas. Aloittanut sairaanhoitajien chatista, varattu kivo-aika samalle päivälle ja tarjottu tilanteen muuhun selvittelyyn miepä tai sos-ohjaajien chattia. Keskustellut sosiaaliohjaajan kanssa, avattu videoyhteys ja tehty lastensuojeluilmoitus.

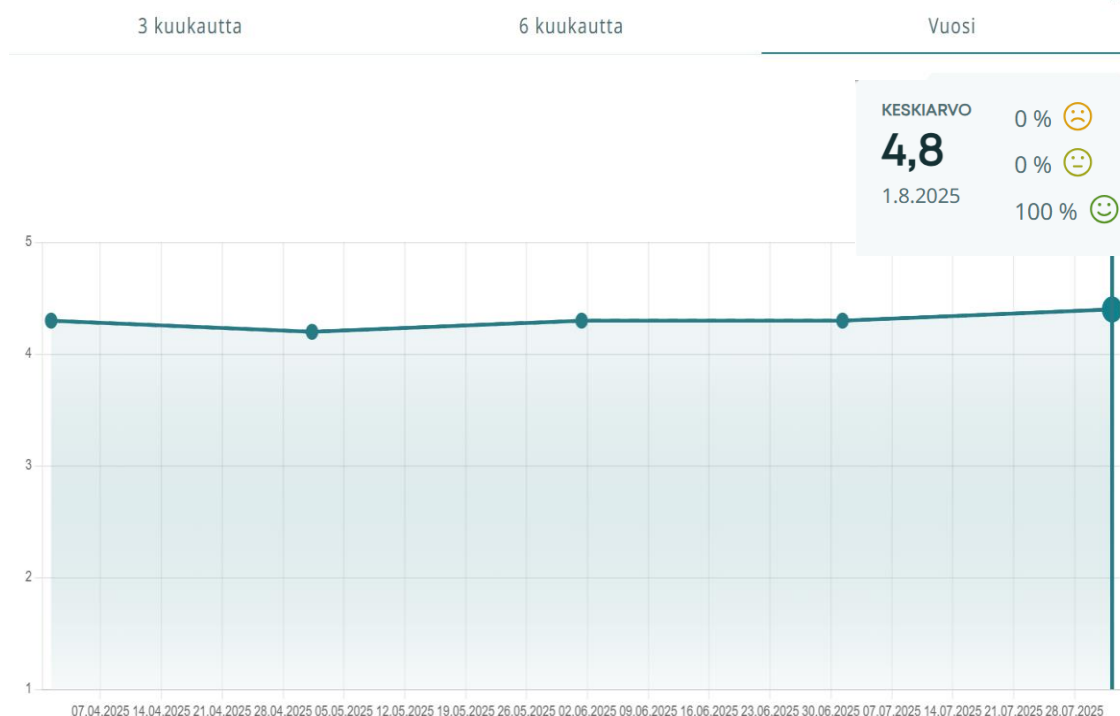
Päätulokset, johtopäätökset, vaikutukset

- Moniammatillinen toimintamalli ”yhden luukun”-periaate on toimiva ja sekä ammattilaisten, että potilaiden aikaa säästävä ja heitä yleisesti hyödyttävä; matalan kynnyksen palvelu
- Sähköisen asioinnin kautta voidaan hoitaa paljon muutakin, kuin sairaslomatodistuksia ja varata aikoja.
- Digitaalinen asiointikanava on tarpeellinen, välttämätönkin (käyttäjä/kävijämäärät, anonyymit asioinnit, maantieteelliset välimatkat, fyysisten palvelupisteiden vähentyminen ja palveluiden sisällön eroavaisuudet, saatavuus, jonotusajat)
- Suun terveyden osalta nähty jo laskua puhelinjonoissa digitaalisen asioinnin ansiosta
- Siirretty myös osa toiminnoista kokonaan digisotokeskukseen, mm. 1-vuotiaiden suun tarkastus (jatkossa myös ensimmäistä lastaan odottavien ohjauskäynti)
- Interventionavigaattorin ja terapianavigaattorin purut pyritti keskittämään HyVä-digiin



Päätulokset, johtopäätökset, vaikutukset 2

Moniammatillisessa ja avointa viestintää vaalivassa työyhteisössä, jota johdetaan nykyaikaisesti, työhyvinvointi edellä, saavutetaan erinomaisia tuloksia.



Hyvät esihenkilöt ja kivat työkaverit.



Koen, että minulla on esihenkilön luottamus siihen, että hoidan hommani ilman suurempaa "vahtimista". Se motivoi tekemään työni hyvin.



Työyksikkö on paras missä olen ikinä ollut. Kavereita autetaan ja tarvittaessa joustetaan aina.

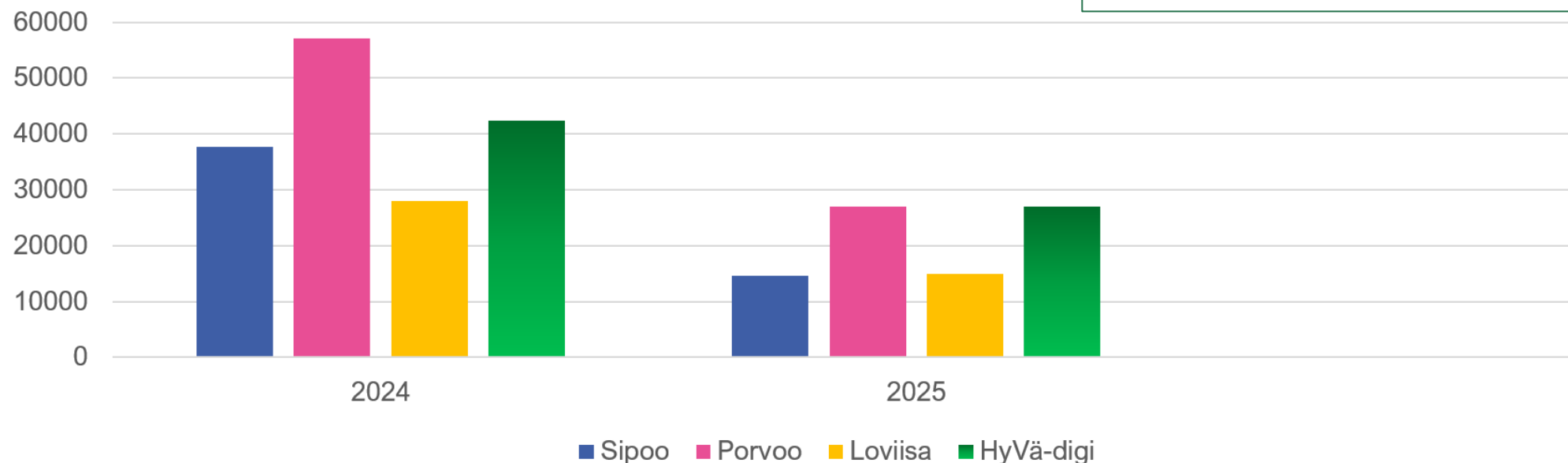


Itsenäinen työ ja joustava työaika, tarvittaessa käytettävissä oleva esihenkilö ja mukava työyhteisö tekevät sen, että on kiva tulla töihin.

Päätulokset, johtopäätökset, vaikutukset 3

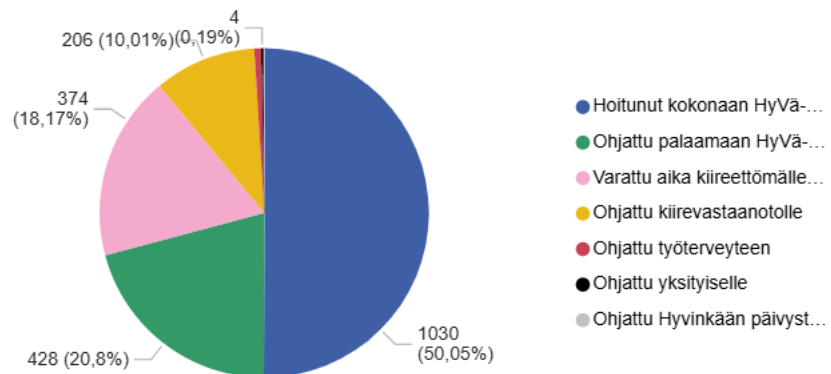
Terveysasemien sekä HyVä-digin terveydenhuollon käyntimäärät (BI raportti)

Kaaviosta puuttuu tiedot pienimmiltä terveysasemilta, joilla hyvin rajallista toimintaa



Terveydenhoito 09/2023-

Ajanvaraus / jatko-ohjaus



80 364

Chat + Omaolon yhteydenotot

60 952

Chat yhteydenotot

1 522

Muu yhteydenotto

8 777

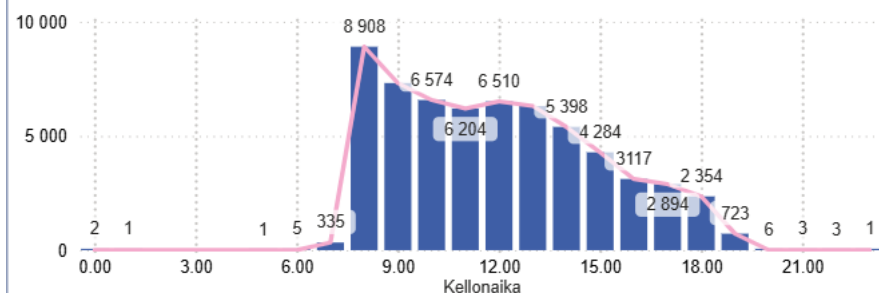
Omaolon oirearviot

0.20.27

Jonotusaika keskiarvo

Suosituimmat kellonajat yhteydenotolle

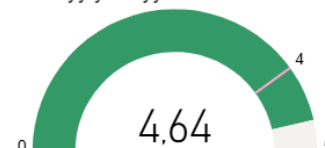
HyVä-digi on avoinna arkisin klo 8.00-19.30 ja lauantaisin 9.00-14.30



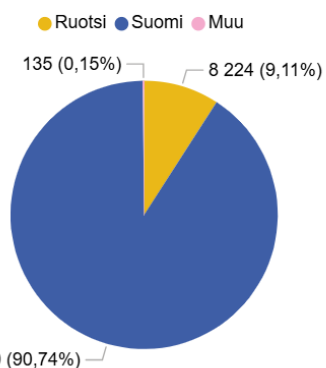
Suosittelun keskiarvo



Tyytyväisyyden keskiarvo



Asiointikielen jakauma



Sosiaaliohjaus 09/2024-

521

Chat yhteydennotot

14

Palveluarviot

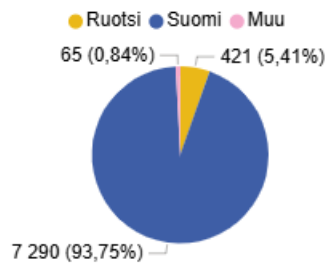
14

Omaolon muu yhteydenotto

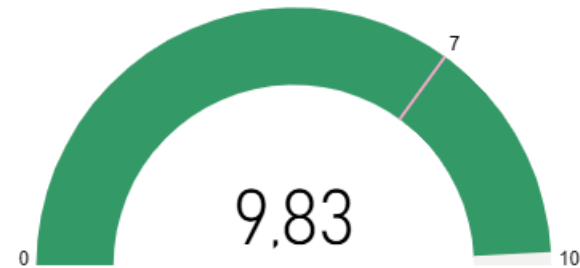
0.01.13

Jonotusaika keskiarvo

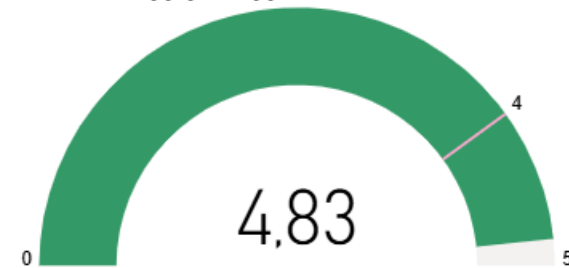
Asiointikielen jakauma



Suosittelun keskiarvo



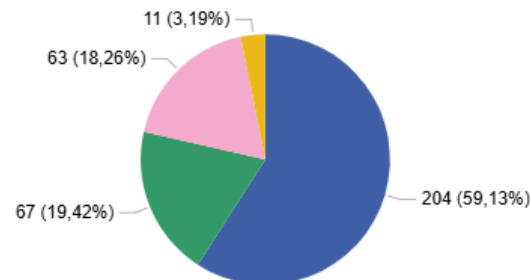
Tyytyväisyyden keskiarvo



Palvelutehtävä

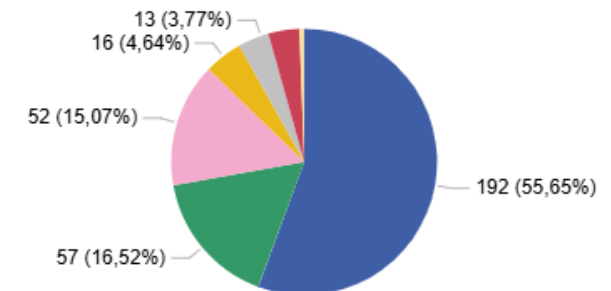
Mihin palvelutehtävään asiakas on HyVä-digissä luokiteltu

Palvelutehtävä ● Työikäisten asiakasohjaus ● Lapsiperheiden asiakasohjaus ● Iäkkäiden asiakasohjaus ● vammaispalveluiden asiakasohjaus



Asiakkaan kotikunta

● Porvoo ● Loviisa ● Sipoo ● Askola ● Lapinjärvi ● Muu ● Myrskylä



Mielenterveys- ja päihdechat vko 48 2024-

614

Chat yhteydenotot

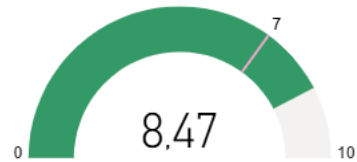
32

Muu yhteydenotto

0.06.25

Jonotusaika keskiarvo

Suosittelun keskiarvo



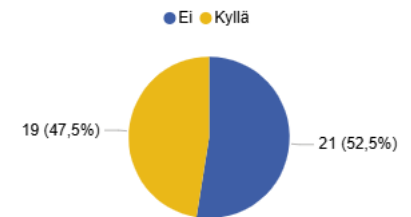
Tyytyväisyyden keskiarvo



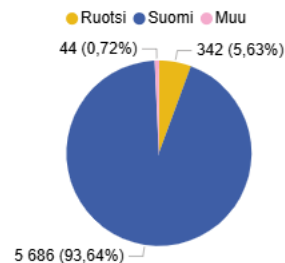
118

Anonyymit yhteydenotot yhteensä

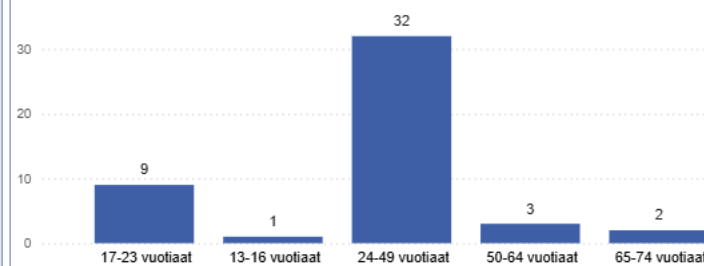
Anonyymien asiointi olisi vaatinut tunnistautumisen



Asiointikielen jakauma



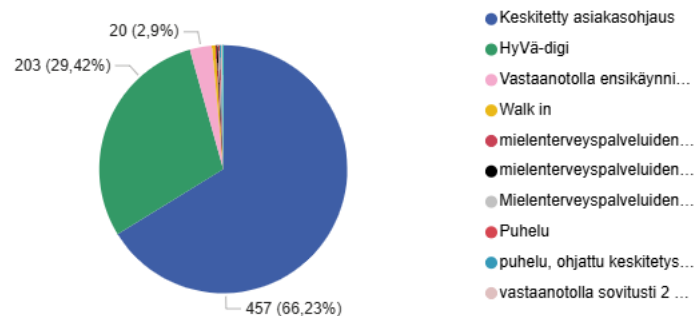
Ikäjakauma



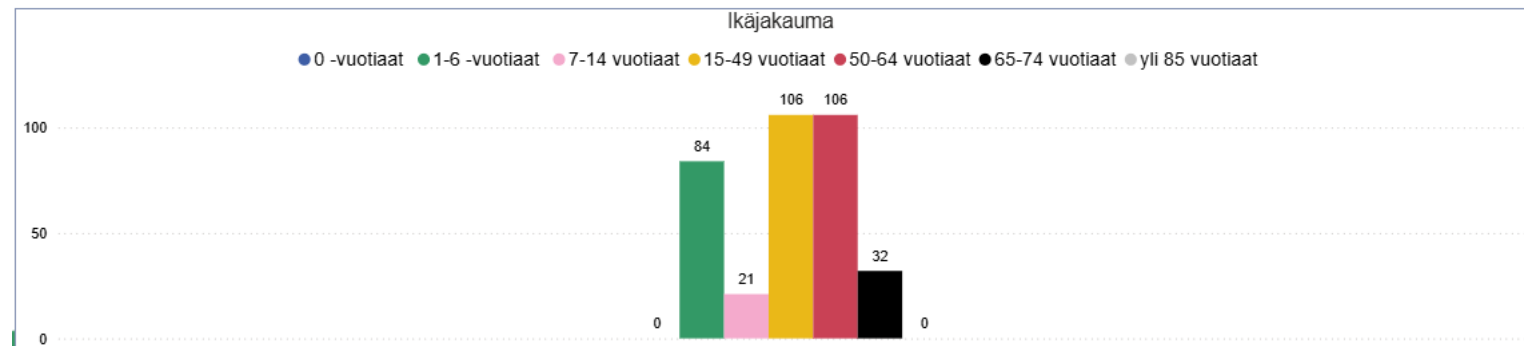
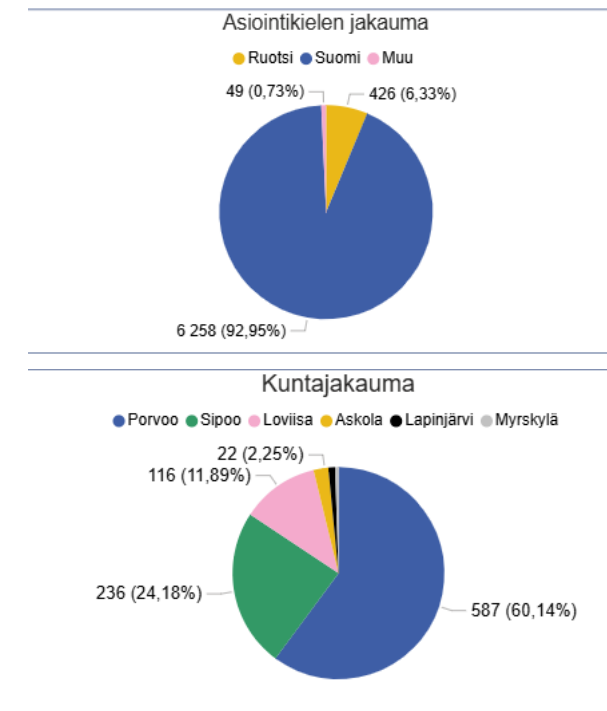
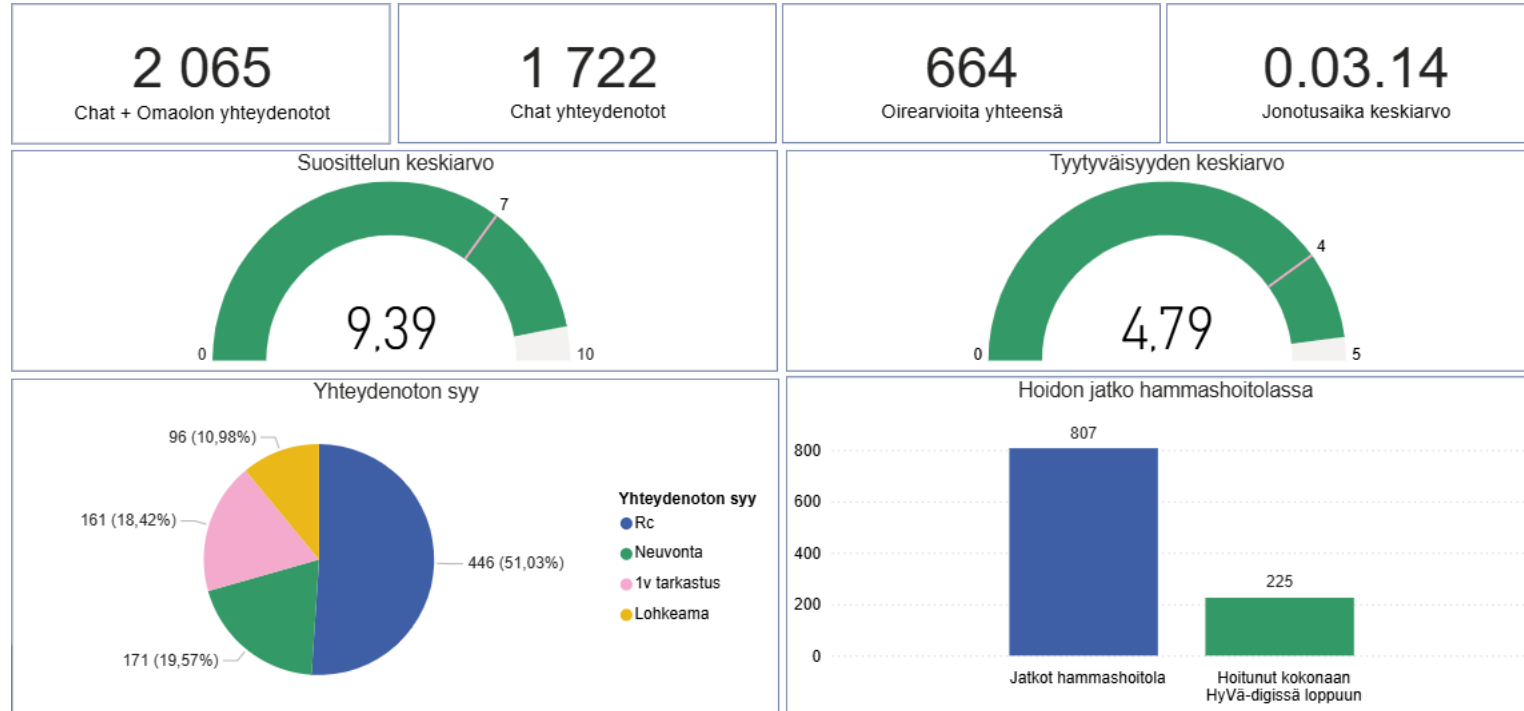
Anonyymien yhteydenottajan ikäjakauma



Palvelu, jossa ensijäsennys/hoitoonohjaus tehtiin



Suun terveys vko 48 2024-



Asiakkaan ääni esiin

Tyytyväisyys

5 / 5

Palaute

Ihanaa, kun HyväDigin kautta saa tällaista palvelua, missä asiantuntija malttaa kuunnella ja osaa kysyä juuri oikeat kysymykset ja asiakas kokee pääsevänsä eteenpäin ja avun syrjään kiinni.

Tyytyväisyys

5 / 5

Palaute

Asiantunteva ja tarkka hoitaja. Erittäin hyvää palvelua

HyväDigi sairaanhoitajapalvelu toimi loistavasti ja pääsin hoitamaan asiani nopeasti. Täysi kymppi palautteena. Palvelun nopeus, sairaanhoitajan asiallisuus ja napakka tapa ratkaista ongelmani, vaikutti kokemukseen eniten.

Kiitokset sujuvasta palvelusta HyväDigin avulla. Sain reseptit uusittua nopeasti. Hyvä palvelu !

Edellinen liite

Porvoolaiset

...

×

 Nimetön osallistuja · 1 min · 

Upeasti on Porvoon terveyspalvelut ja HyVä-digi toiminut tänä kesänä 😊

Tänään otin chattiin yhteyttä klo 14 ja tunnin päästä oli näytteenoton jälkeen diagnoosi ja resepti vaivaani. Nopeaa ja näppärää - arvostan!! Alkukesästä chati toimi yhtä sujuvasti, joten ei liene enää pelkkää sattumaa 😊

Ja kehut menivät toki myös suoraan minun asiaani hoitaneille 🙏😊

 1

 Tykkää

 Kommentoi

 Lähetä

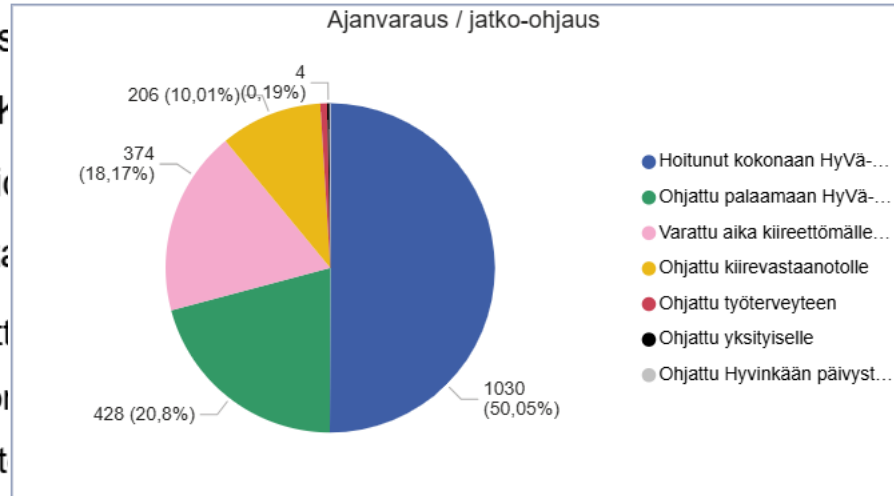
 Jaa

Erinomainen tapa saada yhteys terveyskeskuksen sairaanhoitajaan ja saada aika lääkärille. Lääkärien vastaanottoajat vaan ilmeisemmin ovat todella kortilla. Olen käyttänyt palvelua nyt kahdesti ja asioinut todella ammattitaitoisen Virven kanssa. Voin suositella kyseistä palvelua kaikille sipoolaisille. Kokemukseen vaikutti eniten: Asiantunteva ja nopea palvelu

Asiakkaan ääni esiin 2

HyVä-digi-palvelun vaikuttavuus arvioitiin myös hyvin positiiviseksi: 80 % vastaajista koki palvelun parantaneen hoidon saavutettavuutta ja 84 % vastaajista koki sen säästäneen heiltä aikaa. Digipalvelun käyttö korvasi vähintään yhden perinteisen käynnin terveydenhuollossa 73 % vastaajien mukaan, mikä viittaisi havaintoon on linjassa k digitaalisten palveluiden perinteisen käynnin t

HyVä-digi-palvelu näytti terveyspalvelujen myö kehittämisen tarvetta: t



Positiivisten palautteiden sisältö kautta linjan sitä, että ihmiset ovat tyytyväisiä palveluun ja kohtaamiseen. Negatiivisten palautteiden sisältö 80 % teknisiä haasteita ja loput 20 % asukkaan erimielisyys palveluiden järjestämisestä/ alueen ohjeistusten kanssa ristiriidassa.



Vastaavasti käytettävyyteen liittyvät ongelmat, kuten pitkät odotusajat, tekniset häiriöt tai epäselvä käyttöliittymä, voivat heikentää palvelun koettua vaikuttavuutta, vaikka itse asiakaspalvelu olisi laadukasta (Nadarzynski ym. 2024; Chagas ym. 2021).

Asiakkaiden kokemuksia HyVä-digi-palvelun käytettävyydestä ja vaikuttavuudesta, (AMK) Karavai & Hyvönen, 2025

Asiakkaan ääni esiin 3

Bemötande, inom HyVä-digi tjänsterna ansågs allmänt vara positiva. Flera respondenter kom fram att betjäningen var vänlig och bemötanden mänskliga. Frågan "Upplever du att du blev väl bemött av personalen?" stöder detta 82% svarade "Helt av samma åsikt", 2% "Delvis av samma åsikt", 12% "Varken av samma eller annan åsikt", 2% "Delvis av annan åsikt" och 2% "Helt av annan åsikt". Professionella kommunicerade med ett lättförståeligt språk och undvek professionella termer. Professionella bemötte personerna vänligt och sakligt. Respondenterna svarade på frågan "Upplever du att personalen hade tid att lyssna på dig?", 75% var av "Helt av samma åsikt", 12% "Delvis av samma åsikt", personcentrerat bemötande och att se personen bakom skärmen. Resultaten visar att HyVä-digi tjänsterna har lyckats med att inbilla personcentrering inom deras koncept. HyVä-digi tjänsterna erbjuder en lågtröskel kommunikation bland professionella och personen, det gör tjänsterna mer jämlika (Siira & Wolf, 2020). Digitala tjänsterna sparar på social- och hälsovårdens resurser vilket kom fram som att personerna kände professionella hade tid att lyssna på dem. En förutsättning för att vården är personcentrerad är att professionella har tid att lyssna på personens berättelse och att personen ses som en unik individ.

HyVä-digi tjänsterna ur personens synvinkel, (YAMK) Johanna Ellonen, 2024

82 % vastaajista koki tulleen hyvin ja ystävällisesti kohdatuiksi HyVä-digissä ja 75 % koki, että hoitohenkilökunnalla oli aikaa kuunnella heitä.

Tulokset osoittivat, että HyVä-digi on onnistunut asettamaan potilaan keskiöön ja aktiiviseksi toimijaksi. Ymmärrettävä kommunikointi madalsi kynnystä ja teki ammattilaisen ja potilaan suhteen tasa-arvoisemmaksi.

Tulevaisuus (jatkokehittäminen)



- Työn kierron avulla; ammattitaidon ja osaamisen jakaminen, resurssien turvaaminen, työn vaihtelevuuden ja joustavuuden lisääminen
- Moniammatillisen yksikön säilyttäminen; sairaanhoitajien chat jo vakiintunutta toimintaa, tavoitteena vakiinnuttaa myös muut ammattiryhmät pysyväksi osaksi digisotekeskusta
- Hybridityömalli: työntekijöiden liikkuminen fyysisen ja etätöön välillä parantaisi työn vaihtelevuutta ja voisi myös madaltaa asukkaiden kynnystä hakeutua etävastaanotolle, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdehoitajan ohjattuihin omahoitoihin.
- Organisaatiossa omana tulosityksikkönään, sillä on läpileikkaava palvelu, tai parempi integraatio nykyiseen tulosityksikköön.
- Uusia ammattiryhmiä/palveluita mietitty ilmenneiden tarpeiden perusteella kuten, (ehkäisy)neuvola chat, Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kaikissa palveluissa, kun yksiköllä on oma budjetti
- Etävastaanotto ajanvarauksella myös terveydenhoitopuolelle, vaatii lisää hoitajaresurssia ja yhtenäisen potilastietojärjestelmän (tulossa 2026)

Elämän mittaista hyvinvointia

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde