

Anna sydämesi digittää!

oma
Häme

oma
Häme



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Oma Hämeen digipalveluiden onnistumiset ja jatkosuunnitelmat

Viiden tähden tulosaamu – kansalaisten digitaaliset palvelut
29.8.2025

Hanna Narsakka, kehittämispäällikkö

Johanna Rauhala, ict-palvelupäällikkö digipalvelut

29.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

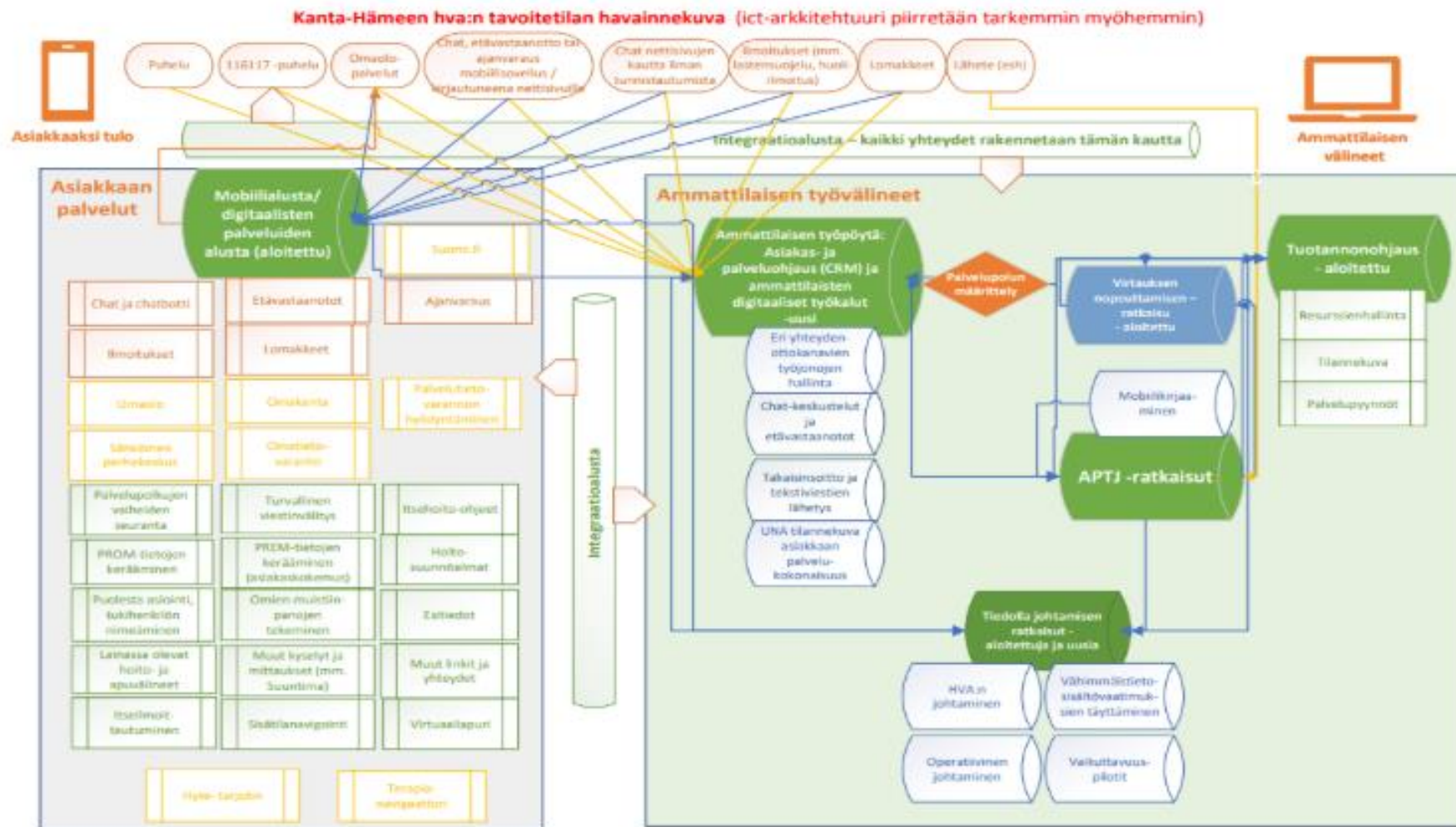


Mistä lähdettiin?

- Digitaaliset palvelujen käyttö ja kehittäminen ovat merkittävässä roolissa hyvinvointialueen strategian toimeenpanossa sekä osana palveluverkkoa. Ikääntyneiden määrän kasvu ja henkilöstövaje edellyttävät uusia toimintamalleja ja resurssien tehokasta kohdentamista
- Kehittämistyön käynnistyessä hyvinvointialueen kunnilla oli käytössä erilaisia digitaalisia palveluita (esim. Omaolo ja Kansalaisen terveyspalvelun ajanvaraus muutamissa kokonaisuuksissa), ne olivat pirstaleisia ja pistemäisiä eivätkä kovin säännöllisessä käytössä
- Mobiilisovelluksen kehittämisen tarve oli tunnistettu alkuvuonna 2022 Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirissä ja ensimmäisestä versiota oli lähdetty tekemään



RRP2:n hankesuunnitelman tavoitetila (syyskuu 2022)

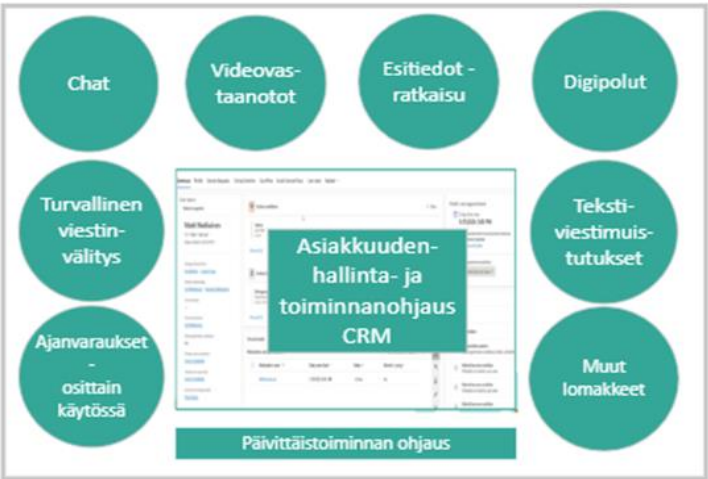


Oma Hämeen digitaalisuuden keskeiset kehityskohteet

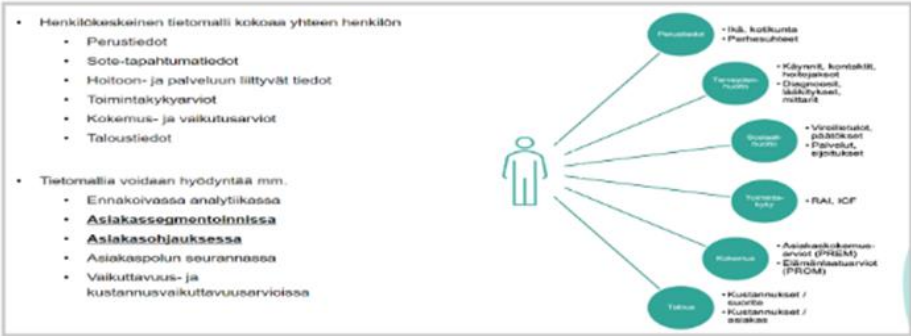
Oma Häme asukkaan
digialusta - sovellus tai web



Ammattilaisen käytössä olevat digipalvelut
- jatkossa osa Asiakkuudenhallinta -ratkaisua



Tiedolla johtaminen -
Henkilökeskeinen tietomalli



Mikä on muuttunut verraten lähtötilanteeseen?

- Laaja digitaalisten palvelujen kokonaisuus on muodostettu Oma Hämeen asiointialustan (mobiilisovellus/kirjautuneena verkkosivuille) ympärille. Alustan sisälle on koottu mm. geneeriset esitietolomakkeet, digipolut, chatit ja videovastaanotot
- Oma Hämeen digitaalisen sosiaali- ja terveyskeskus -projektin tavoitteena oli saattaa yhteen eri palvelualueiden ammattiryhmien asiantuntijuutta sekä digitaalisia toimintaprosesseja
- Geneeriset esitiedot -kyselyn avulla on voitu vähentää päällekkäisiä lomakkeiden täyttöä ja aktivoida asiakkaita ylläpitämään omia yleisiä terveystietojaan. Kysely sisältää terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä.
- Videovastaanottojen käyttö on mahdollista kaikille ammattilaisille ja näin mahdollistavat asiakkaiden osallistumisen vastaanotolle ilman fyysistä siirtymistä



Mikä on muuttunut verraten lähtötilanteeseen?

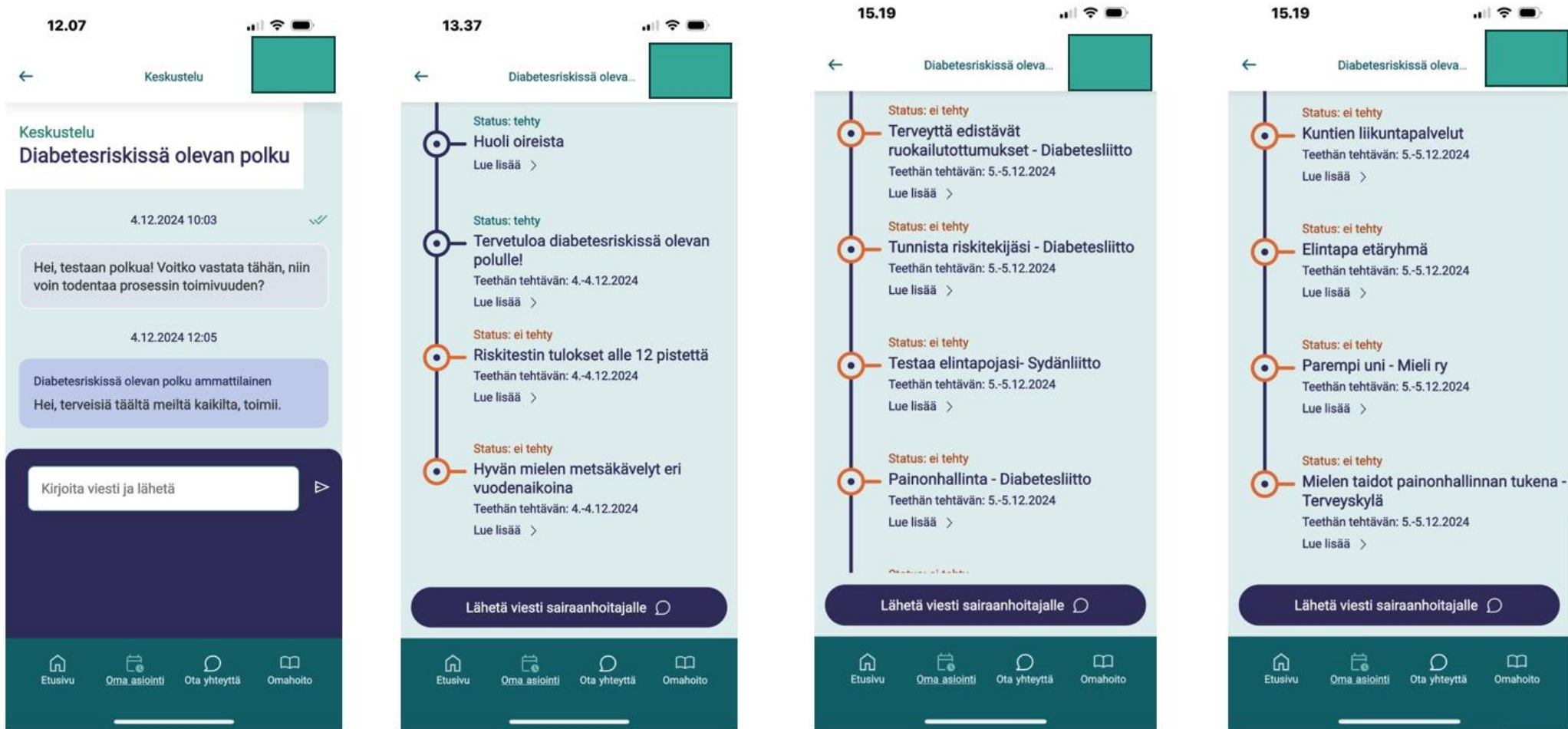
- Kehittäminen aloitettiin chat-toimintojen kehittämisellä. Tällä hetkellä toiminnassa on seitsemän chat-palvelukanavaa: sairaanhoitaja-chat, neuvola, mielenterveys- ja päihdepalvelut, suu terveydenhuolto, kuntoutus, aikuissosiaalityö ja yleistä neuvontaa tarjoava INFO (anonymipalvelu)
- Sairaanhoitaja-chat, mielenterveys- ja päihdepalvelut, suun terveydenhuolto sekä kuntoutus näyttäytyvät asiakkaalle yhtenä **Terveytesi -chat kanavana**, jossa asiakkaan ohjautuminen oikealle ammattilaiselle tapahtuu **Älykkään hoidon tarpeen arvion avulla**, jonka kautta saadaan myös tiedot yhteydenoton syystä ammattilaiselle



Mikä on muuttunut verraten lähtötilanteeseen?

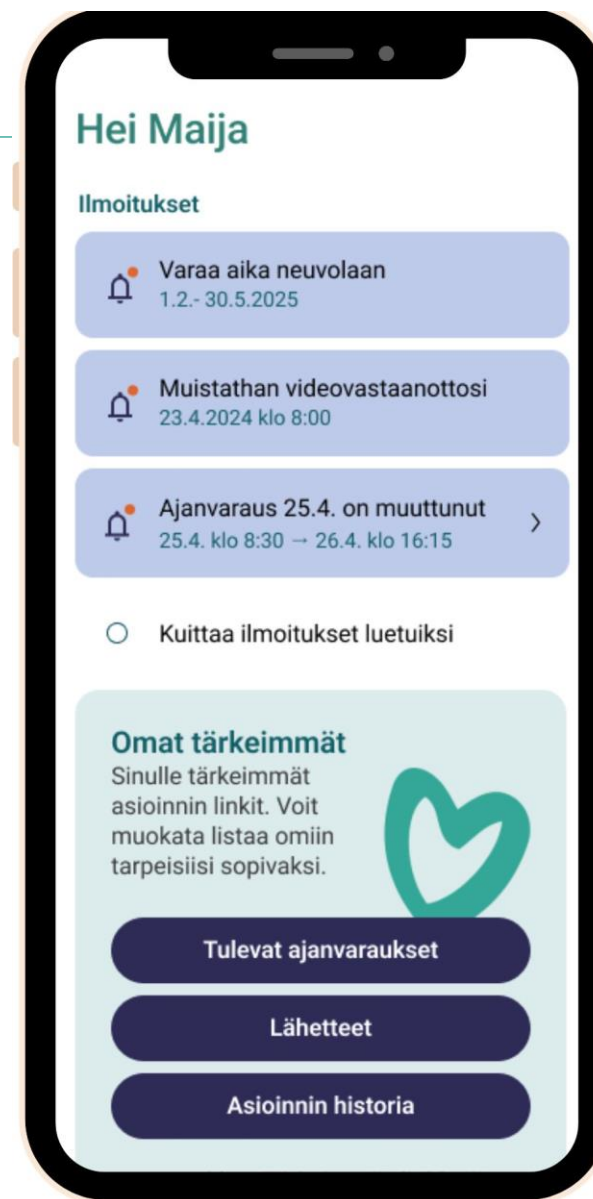
- Digipolkujen hyödyntämisessä on mahdollisuus tehostaa ja vahvistaa palvelujen sujuvuutta sekä yhtenäistää alueella toteutettavaa hoitoa sekä voidaan optimoida perinteisiä hoitoprosesseja sekä luoda palveluketjuja joissa yhdistyy SO-PTH-ESH
- Digipolut tukevat ammattilaisten ajan käyttöä ja asiakkaan hoidon jatkuvuutta. Asiakkaalla on aina mahdollisuus saada ketterästi yhteys omaan oma-ammattilaiseen tai omalääkäriin (turvallinen viestinvälitys)
- Mahdollistaa joko geneerisen mallin tai yksilöllisen hoidon sekä ohjaavaan otteen polulla, jota on mahdollista räätälöidä kirjaston avulla vastaamaan asiakkaan hoidon tarpeita sisältäen kiinteät käynnit.
- Digipoluista ensimmäiset 9 polkua on julkaistu ja työn alla 15 seuraavaa

Diabetesriskissä olevan tunnistaminen – asiakkaan näkymä



Missä erityisesti onnistuimme?

- Onnistuimme luomaan yhden asiointialustan, joka toimii asiakkaan matkakumppanina hyvinvointialueen palveluissa
- Oma Hämeen asiointialusta on asiakaslähtöinen ja monikanavainen palvelukokonaisuus, jossa yhdistyvät digipolut, esitiedot, chatit ja videovastaanotot
- Asiointialusta julkaistiin asiakkaille lokakuussa 2023
- Asiointialustalla on asiakkaita hyödyttäviä palveluita, koska siellä käydään 15000 – 20000 kertaa viikossa



Oma Hämeen digitaalisuuden mittarit 1.1.2024 – 31.7.2025

Lataukset, kirjautumiset ja eri henkilöt (tilanne 28.8.2025)

Lataukset
41 294
24 % väestöstä

**Kirjautumiset
digialustalle
(sovellus/web)
707 650 kertaa
(puolesta asiointi 248 711)**

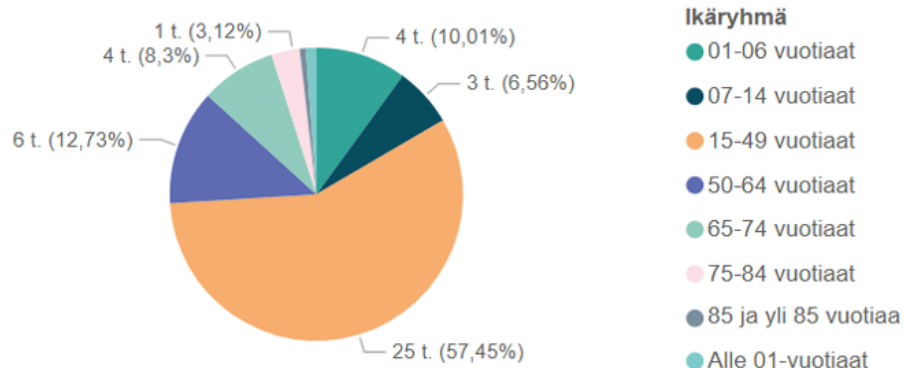
**Digialustalle
kirjautuneet eri
henkilöt**
(ei sisällä puolesta
asiointia)
79 000
(46 % väestöstä)

**Sotekuvan mittari
etäasioinnit/
perusterveydenhuollon
avopalveluiden kontaktit
43 %**

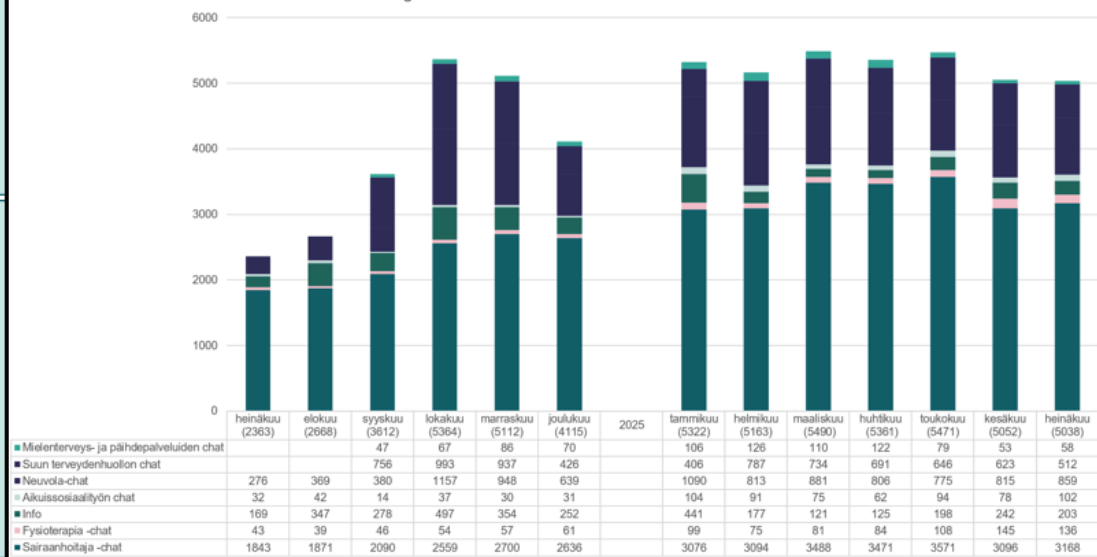
**Digikontaktit /
perusterveydenhuollon
kaikista kontakteista
4,7 %**

Sairaanhoitaja-chat
3168 chattia heinäkuussa
(3096 kesäkuussa)
Odotusaika 5 min 7/25 (9 min 6/25)
Ratkaisuaste ensikontaktissa
noin 85 %

Ikäryhmittäin



Digitaalisen sote -keskuksen asiantimäärät

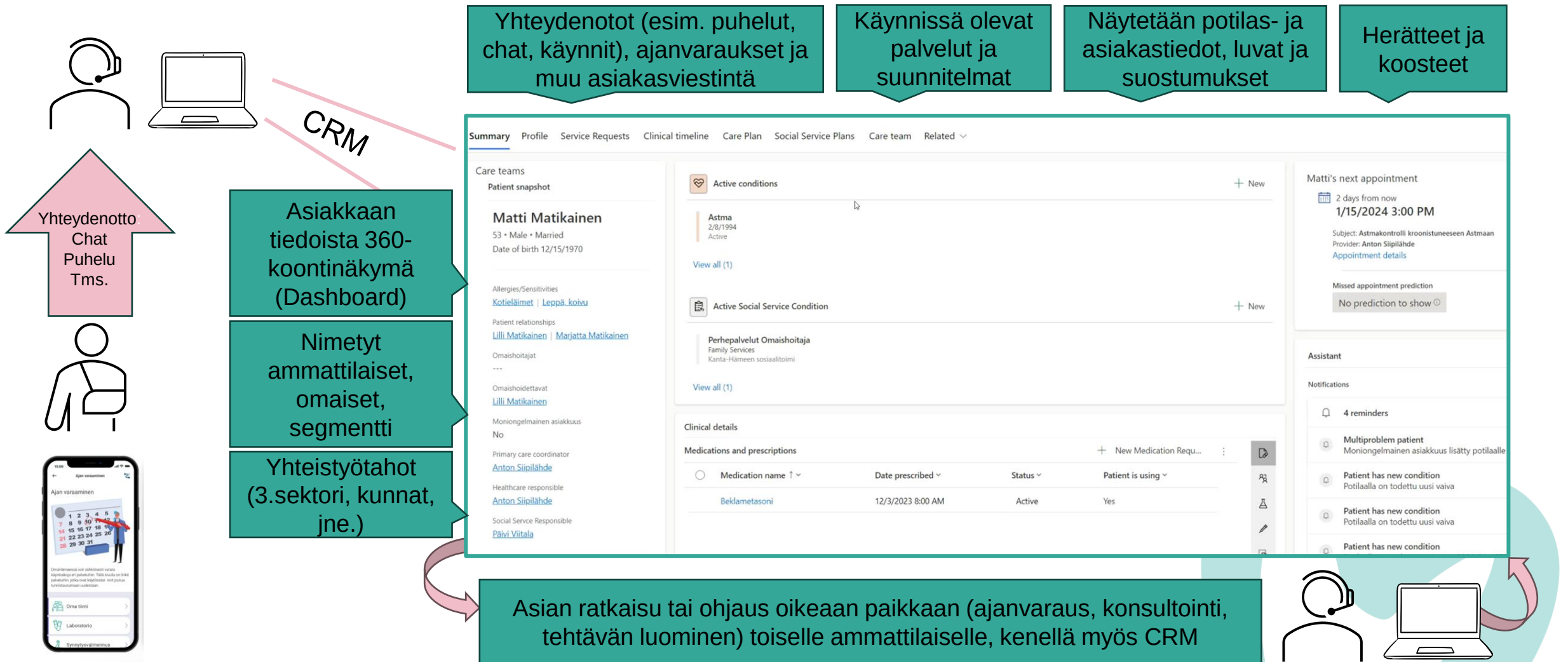


Missä erityisesti onnistuimme?

- Digitaalinen sotekeskus -kehitys on siirtynyt projektista pysyvään tekemiseen, asiointimäärät ovat kasvussa ja chat vakiinnuttanut paikkansa yhteydenottokanavana.
- Asiakasosallisuus on ollut mukana kehittämisen kaikissa vaiheissa: asiakasraati, kohdennetut fokusryhmät (raskaana olevat, DM2-asiakkaat), julkaisun jälkeiset käytettävyytestit, joiden pohjalta muutettiin ulkoasua ja toiminnallisuuksia.
- Vapaaehtoiset Digimentorit (järjestötoimijat) koulutettiin tukemaan asiointialustan käyttöä ja saatiin heidät osaksi hyvinvointialueen digitukea
- Ammattilaisten työvälineenä kehitetään Asiakkuudenhallinta ja toiminnanohjausratkaisua (CRM), josta ensimmäiset käyttöönotot syyskuussa 2025



”Nykyajan asiakkuudenhallinta ei ole vain CRM-järjestelmän täyttämistä tiedoilla, vaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden syvällistä ymmärtämistä”



Mitkä asiat haastoivat?

- Kokonaisuus on laaja ja edellyttää yhtä aikaa teknistä ja toiminnallista tekemistä, kokonaisuudenhallintaa ja johtamista sekä jatkuvaa yhteistyötä sisäisten toimijoiden ja kumppaneiden kanssa.
 - Joskus asioiden eteenpäin saaminen haastaa myös 3. osapuolien toimesta
- Markkinointi ja viestintä: digitaalisten palvelujen “uusien tapojen” käyttöönotto vaatii suunnitelmallista viestintää sekä ammattilaisille että asiakkaille
- Ammattilaisten tulee ymmärtää, miten digipalvelut helpottavat heidän työtään
- Tuen tarve, riittävä käytön tuki sekä asiakkaille että ammattilaisille on välttämätöntä



Mitä opimme?

- Ketterä, asiakaslähtöinen kehittäminen toimii, varhainen asiakkaiden osallistaminen ja julkaisun jälkeinen käytettävyytestaus tuottivat konkreettisia parannuksia käyttöliittymään ja toiminnallisuuksiin.
- Digipolut parantavat hoidon sujuvuutta ja vapauttavat ammattilaisaika – polut kannattaa rakentaa yli organisaatorajojen
- Geneerinen esitietomalli vähentää päällekkäistä työtä ja parantaa tiedon laatua, kun asiakkaat päivittävät tietojaan.
- Muutosjohtaminen on kriittinen edellytys laajan digikokonaisuuden pysyvälle juurtumiselle.



Kehittämistyön päätulokset ja johtopäätökset – vaikutukset

- Asiakkaat ovat löytäneet digitaaliset asiointikanavat ja ovat ottaneet asiointialustan omakseen
- Chat -kanavien laajennus ja käytön kasvu osoittavat, että digitaalinen ensikontakti toimii ja purkaa painetta muilta kanavilta
- Esitiedot, digipolut ja turvallinen viestinvälitys omalla digipolulla vahvistavat osallistumista ja hoidon/palvelun jatkuvuutta



Asiakkaiden ääni – miten sitä hyödynnettiin?

- Asiakasraati ja fokusryhmät (raskaana olevat, DM2 asiakkaat) suunnittelun alkuvaiheessa ohjasivat sisältöjä ja käytettävyyttä.
- Julkaisun jälkeiset käytettävyytestit johtivat käyttöliittymän ja toimintojen muutoksiin.
- Kehittäjäasiakasillat digitalisaatiosta kiinnostuneille asukkaille toivat monipuolista näkökulmaa konseptiin mm. chat-palveluiden osalta
- Digimentorit (järjestötoimijat) tukivat käytön omaksumista – asiakkaiden tukeen panostettiin.
- Asiakaspalautteiden jatkuva hyödyntäminen
 - Kerätään chat-asioinnin yhteydessä peukkupalautetta
 - Palautetta kerätään verkkosivujen kautta



Tulevaisuus – millainen palvelu on jatkossa saatavilla ja mitä jatkokehitetään?

- Jatkuva laajentaminen ja kehittäminen, asiakkaan digipalvelut ovat pysyvä osa palveluvalikoimaa ja niitä kehitetään ja laajennetaan jatkuvasti mm. ajanvarauksen kehittäminen
- Tulevaisuuden suunnitelmia
 - Digipolkujen lisääminen eri asiakasryhmille ja palveluketjuihin, Tavoitteena asiakkaan oman elämän digipolku
 - Systemaattinen tuki sekä asiakkaille että ammattilaisille, geneerisen digituen mallin luominen
 - Kumppaniyhteistyön jatkuva kehittäminen, jotta kokonaisuus pysyy eheänä
 - Ammattilaisen työkaluksi Asiakkuudenhallinnan ja toiminnanohjausjärjestelmän jatkokehittäminen





Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Kiitos!

