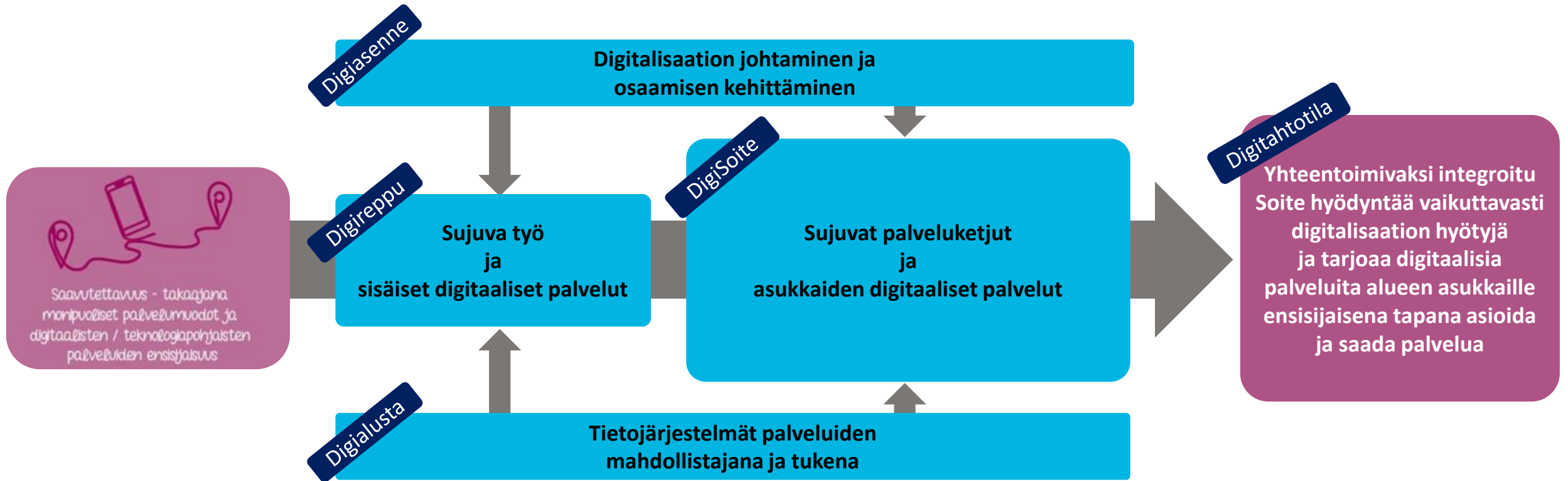


# Digitaalisten palvelujen käyttöönotto ja kehittäminen

**RRF-Keski-Pohjanmaa ohjausryhmä 17.2.2023**

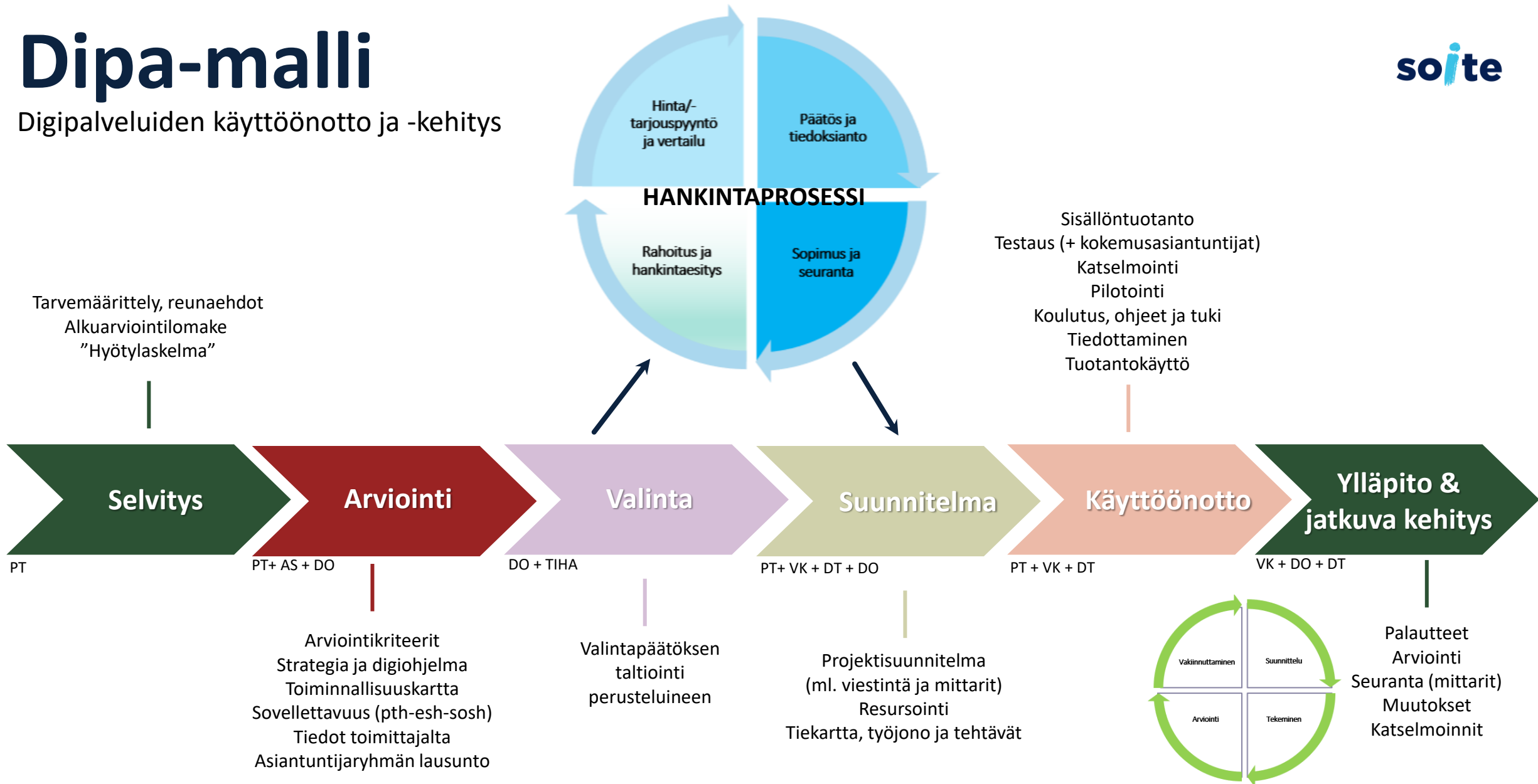
*Heidi Luomala, kehittämisasiantuntija/digitaaliset palvelut*

# Digiohjjelma



# Dipa-malli

Digipalveluiden käyttöönotto ja -kehitys



# RRF Keski-Pohjanmaa 2022



## Digipolkujen käyttöönoton tuki

- Tuetaan yksiköiden digihoito- ja palvelupolkujen käyttöönottoa sijaisresurssilla



## Etäasioinnin toimintamalli

- Aikaisemmin luodun toimintamallin käytön laajentaminen eri yksiköissä



## Henkilöstön digityöpöytä

- suunnitelma henkilöstön digityövälineiden, ohjeiden ja tuen kokoamiseksi ammattilaisille helposti käytettäväksi



## Henkilöstön digituki

- digiosaamisen nykytilaselvitys ja osaamistasojen määrittäminen kehittämissuunnitelmaan



## Monialaisen asiakasohjauksen digityövälineet

- arvioidaan uusia toimintamalleja/työvälineitä ja valmistellaan käyttöönottoja

aloitetun kehittämistoiminnan jatkaminen 2022

uusien asioiden kehittäminen 2022

# RRF 2022 tulokset

- **Digipolkujen käyttöönoton tuki:** uusien digipolkujen rakentaminen
  - Perhehoitajan digipalvelupolku
  - 2-tyypin diabetes -digihoitopolku
- **Etäasioinnin toimintamalli:**
  - Suun terveydenhuollon ajanvarauksellinen etävastaanotto käyttöön
  - LifeCare Videon käytön opastus ja tuki henkilöstölle
  - Suunnitelmissa ehkäisyneuvola, äitiyshuollon ensikäynnit, terveydenhoitajien vastaanotot
- **Henkilöstön digityöpöytä:** ammattilaisen digityöpöydän konsepti \*
- **Henkilöstön digituki:** digiosaaminen sisällytetty henkilöstön kehittämissuunnitelmaan
- **Monialaisen asiakasohjauksen digityövälineet:**
  - osallistuminen geneerisen asiakasohjauksen mallin kehittämiseen
  - esiselvitys vaihtoehtoisista chatbot –ratkaisuista

\* HVA:n intranetuudistus

# Digiosaaminen henkilöstön kehittämissuunnitelmassa

- 10 % itseopiskelu ja koulutus
- 20 % muilta oppiminen
- 70 % kokemuksesta oppiminen



## TEEMA 1

Esihenkilöiden digiosaaminen ja digitaalisten palvelujen päivittäisjohtaminen



## TEEMA 2

Digitalisaation huomioiminen henkilöstön perehdyttämisessä ja työn arjessa



## TEEMA 3

Ammattihenkilöiden digitalisaatioon liittyvä täydennyskoulutus



## TEEMA 4

Digimentori-toiminnan rakentaminen ja kehittäminen



## TEEMA 5

Digitalisaatioon liittyvät ohjeet ja koulutusmateriaalit



## TEEMA 6

Osallistava digipalveluiden kehittäminen osana palveluprosessien kehittämistä



## TEEMA 7

Digiosaamisen kehittämisen yleisvastuu

# RRF Keski-Pohjanmaa 2023-2025

**PILARI 3:** Työllisyysasteen ja osaamistason nostaminen kestäväen kasvun vauhdittamiseksi

IPS

- Sijoita ja valmenna kehittämishankkeen laajentaminen

**Pilari 4:** Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistaminen ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen

INV1: hoitotakuun edistäminen

- TPa1: Ikääntyneet
- TPa2: Perhekesk. palvelujen asiakkaat
- TPa3: Miepä – asiakkaat
- TPa4: Monipalvelu-asiakkaat
- TPb1: Digikehittämisen jatkaminen

INV2: ennaltaehkäisyn vahvistaminen

- TP1: monialaisen palvelukonseptin asiakas- ja palveluohjausmalli
- TP2: matalan kynnyksen palvelut

INV3: kustannusvaikuttavuuden tukeminen

- TP1: kirjaamis-käytännöt
- TP2: rakenteellinen sos. raportointi
- TP3: TKIO-toimintamalli

INV4: digitaalisten innovaatioiden käyttöönotto

- TP1: Kansalaisten digitaaliset palvelut
- TP2: Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät
- TP3: Johtamisen järjestelmät

# PIL4 INV1 (507 000 €)

Työpaketti b1: Digikehittämisen jatkaminen 1232-12705



## Digipolkujen käyttönotot

- jatketaan palvelujen laajentamista (pth-esh-sos + yta)



## Etäasioinnin toteuttaminen

- jatketaan etäasioinnin toimintamallin jalkauttamista ja vahvistamista



## Sähköinen perhekeskus

- Omaperheen alueellinen käyttöönotto

PIL4 INV1: Edistetään hoitotakuun toteutumista



# PIL4 INV4 (832 000 €)

## Työpaketti 1: Kansalaisten digitaaliset palvelut 1232-12714



### HYTE-palvelu-konseptin digiratkaisut

- alueelliset HYTE-toiminnot saataville ja integrointi osaksi asiakasohjausta



### Asukkaiden digituki ja ennaltaehkäisy

- varmistetaan digipalveluiden katveessa olevien tarpeenmukaiset palvelut



### Sähköiset asiointi- ja omahoitopalvelut

- tuetaan omahoitopalvelujen käyttöä parantamalla käyttökokemuksia

PIL4 INV4: käyttöönotetaan hoitotakuuta edistävät digit. innovaatiot

## Työpaketti 2: Ammattilaisten järjestelmät 1232-12715



### Monialaisen asiakasohj. digityövälineet

- parannetaan palveluiden piiriin ja hoitoon pääsyä



### Henkilöstön digityöpöytä

- kootaan ammattilaisen digikanavat ja työvälineet sekä tuki helppokäyttöiseksi kokonaisuudeksi



### Henkilöstön digituki

- varmistetaan ja kohdennetaan oikein henkilöstön tarvitsema tuki digipalveluiden käytössä

PIL4 INV4: käyttöönotetaan hoitotakuuta edistävät digit. innovaatiot

# Toimenpiteet *(TPb1: Digikehittämisen jatkaminen )*

- **Digipolkujen käyttöönotot:**
  - tuetaan sijaisresursoinnilla digipolkujen käyttöönottamista yksiköissä
- **Etäasioinnin toteuttaminen:**
  - jatketaan jalkauttamista
  - kuvataan käyttötapaukset eri prosesseissa ja asiakasryhmissä
  - käyttöönotetaan koti-tv järjestelmä/yhteiskäyttötabletit (kuntoutus, vammaispalvelut, avopalvelut)
  - linkitetään järjestöpalvelut
- **Sähköinen perhekeskus:**
  - Hankitaan Omaperhe-ratkaisu (Omaperhe, Helpperi ja Ammattilaisosio)

# Toimenpiteet *(TP1: Kansalaisten digitaaliset palvelut)*

- **HYTE-palvelukonseptin digiratkaisut:**
  - kootaan alueellinen HYTE-palvelutarjotin
- **Asukkaiden digituki ja ennaltaehkäisy:**
  - selvitetään ja kehitetään katveessa olevien ryhmien digitaitoja
  - perustetaan alueelle etäasiointipisteet
  - tuetaan digimentoritoimintaa
- **Sähköiset asiointi- ja omahoitopalvelut:\***
  - laajennusten painottuminen sosiaalihuollon palveluihin
  - integraatiot

\* APTJ-versiopäivitykset

# TartuDigiin -asukastapahtumat

- Matalan kynnyksen pop-up tilaisuuksia kirjastoissa
- Esitellään sähköisiä palveluita ja annetaan niihin liittyen maksutonta digitukea
- Kumppaneina mukana mm. 3. sektorin palveluita sekä eSeniorit

| 2023 | paikkakunta        | kirjasto/osoite                  | ajankohta           |
|------|--------------------|----------------------------------|---------------------|
| 1    | Kokkola            | kirjasto/Hongell-sali, Isokatu 3 | ti 14.3. klo 12-18  |
| 2    | Kaustinen          | kirjasto, Kappelintie 13         | ti 28.3. klo 12-18  |
| 3    | Kannus             | kirjasto, Valtakatu 27           | ti 18.4. klo 12-18  |
| 4    | Lestijärvi         | kirjasto, Lestintie 38           | ti 9.5. klo 11-15   |
| 5    | Kälviä             | kirjasto, Kälviäntie 46          | ti 29.8. klo 12-18  |
| 6    | Perho              | kirjasto, Koulutie 4             | ti 12.9. klo 12-18  |
| 7    | Lohtaja            | kirjasto, Metsäpellontie 2       | ti 26.9. klo 12-18  |
| 8    | Toholampi          | kirjasto, Kirkkotie 2            | ti 10.10. klo 12-18 |
| 9    | Halsua             | kirjasto, Perhontie 27           | ke 25.10 klo 12-15  |
| 10   | Veteli             | kirjasto, Koulukuja 1            | ke 25.10. klo 16-19 |
| 11   | Ullava             | Ullavan kirjasto, Vionoiantie 29 | to 9.11. klo 15-18  |
| 12   | Kokkola, Koivuhaka | kirjasto, Mäntynäädänkatu 6      | ti 21.11. klo 14-18 |

# Toimenpiteet (TP2: Ammattilaisten järjestelmät)

- **Monialaisen asiakasohjauksen digityövälineet:**
  - käyttöönotetaan asiakasohjausprosessia tukevia digiratkaisuja
- **Henkilöstön digityöpöytä:**
  - toteutetaan ammattilaisen digityöpöytä konseptointisuunnitelman perusteella
  - perehdytetään ammattilaiset digityöpöydän käyttöön
- **Henkilöstön digituki:**
  - sisällytetään digitaidot ja -osaaminen henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelmaan
  - vahvistetaan henkilöstön digiosaamista eri menetelmiä hyödyntäen

# Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi (THL)

Hyvinvointialueiden digitaalisten sote-palvelujen raporttityökalu (THL)

## ID Arviointikohteet

- 1 DP osa strategiaa
- 2 DP visio
- 3 DP strategia
- 4 DP keskeinen kyvykkyy
- 5 DP organisaatiokulttuurissa

## A Visio ja strategia

- 6 DP strategian johtaminen
- 7 DP palveluiden johtaminen
- 8 DP prosessien johtaminen
- 9 DP asiakaskokemuksen johtaminen
- 10 DP turvallisuuden johtaminen

## B Johtaminen

- 11 DP arvolutaukset
- 12 DP asiakkuussegmentit
- 13 DP kustannusrakenne
- 14 DP hyötyjen selvitys
- 15 DP henkilöstöresurssien riittäminen

## C Toimintamalli

- 16 Prosessien digitalisoiminen
- 17 DP käytön vakiinnuttaminen
- 18 DP arvon selvittäminen
- 19 DP tuottamisen järjestelmät
- 20 Prosessimuutosten henkilöstöresurssit

## D Toiminnot ja prosessit

- 21 Asiakaspalautteen kerääminen
- 22 Asiakaskokemuksen arviointi
- 23 Asiakaspalautteen arviointi
- 24 Kerätyn tiedon hyödyntäminen
- 25 Kehittäminen asiakkaiden kanssa

## E Asiakaskokemus ja -näkemys

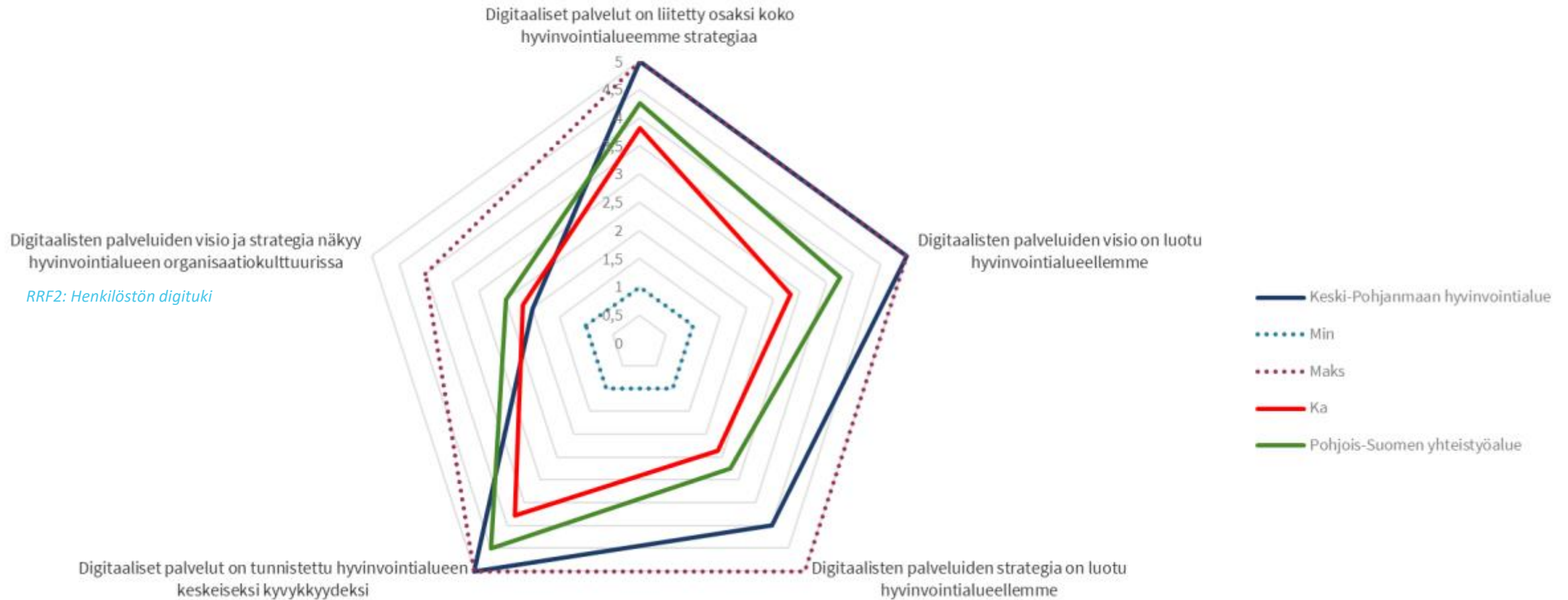
- 26 Tietoturvasuunnitelma
- 27 Tiedonhallintamalli
- 28 Kyberturvallisuussuunnitelma
- 29 Häiriöidenhallintasuunnitelma
- 30 Uusien palveluiden arviointi

## F Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus

- 31 asiakasrajapinnassa työskentelevien osaaminen
- 32 ict-henkilöstön osaaminen
- 33 johtamisosaaminen
- 34 ammattilaisten kehittämisosaaminen
- 35 käyttäjien/asiakkaiden osaaminen

## G Osaaminen

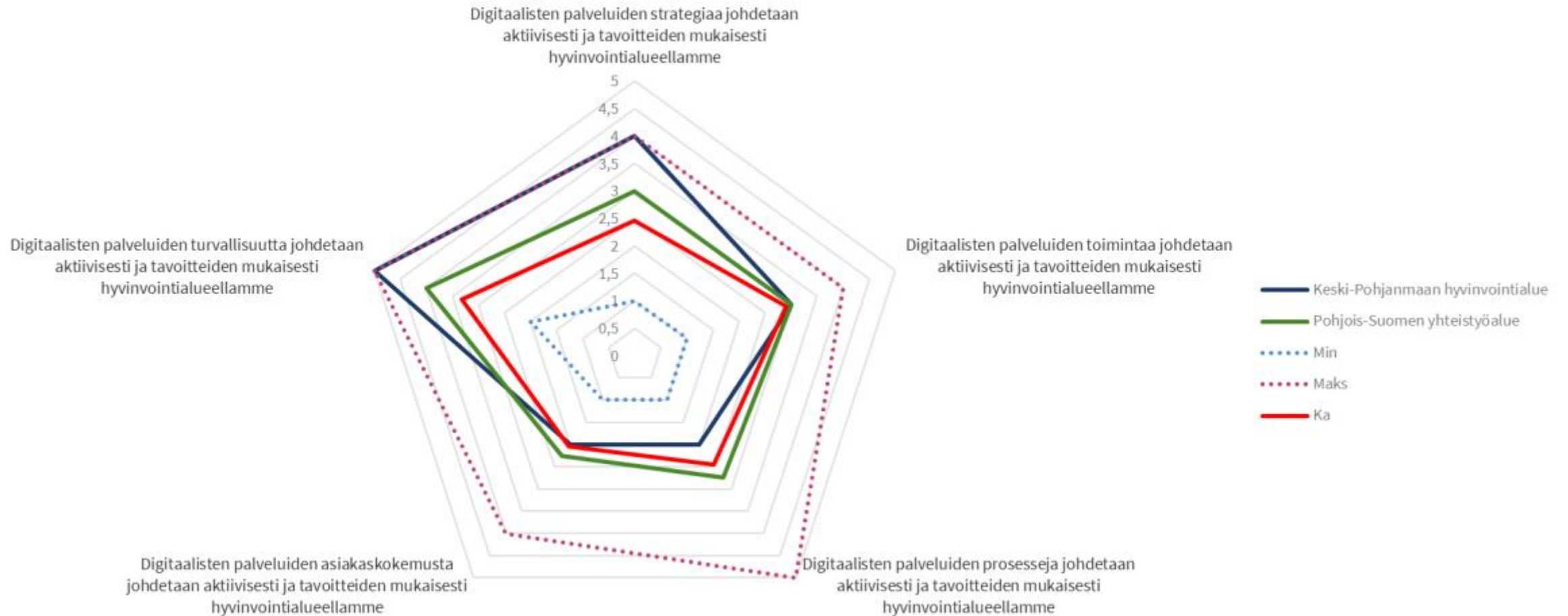
# Visio ja strategiat



Digitaalisten palveluiden visio ja strategia näkyy hyvinvointialueen organisaatiokulttuurissa

*RRF2: Henkilöstön digituki*

# Johtaminen

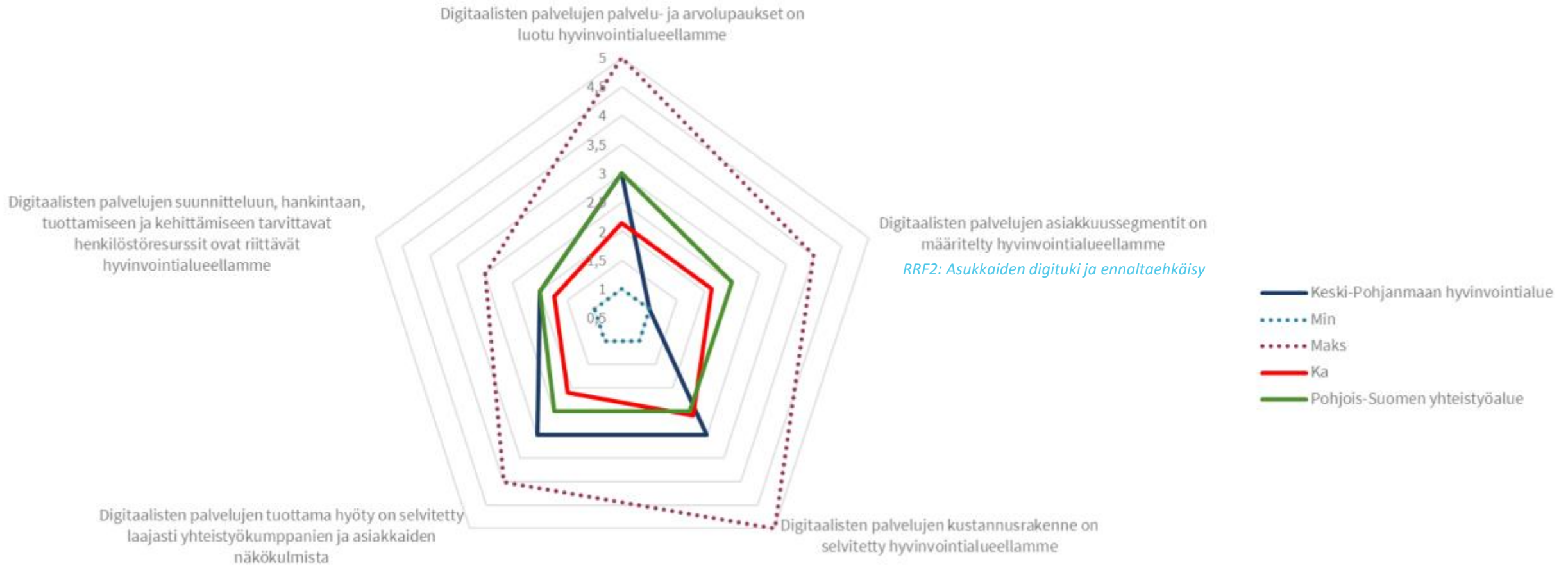


*RRF2: Henkilöstön digituki, henkilöstön digityöpöytä ja monialaisen asiakasohjauksen digityövälineet*

*RRF2: Henkilöstön digituki*



# Toimintamallit



# Toiminnot ja prosessit

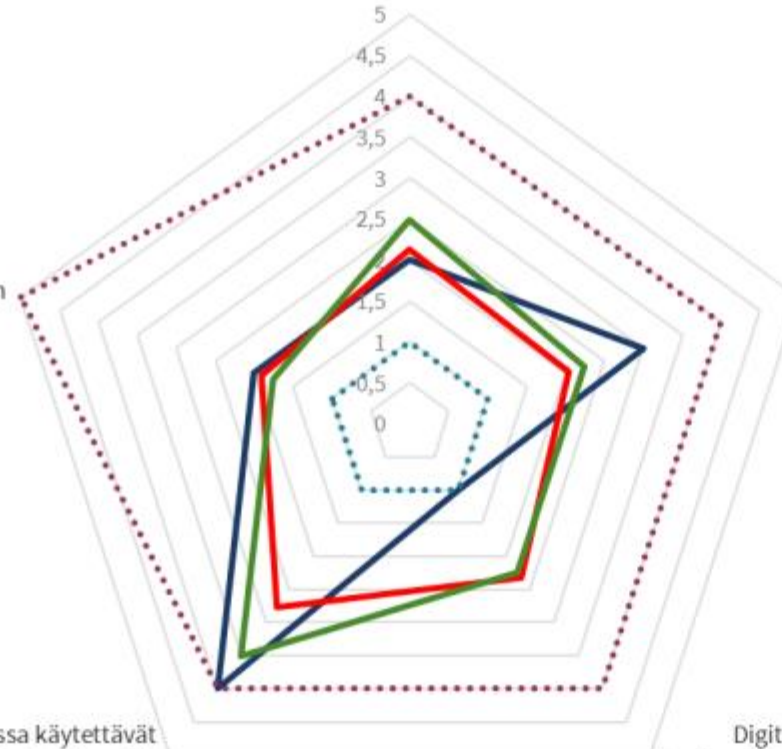
Prosesseja on muutettu osittain tai kokonaan digitaalisiksi kaikissa niissä toiminnoissa, jotka hyvinvointialueellamme on tunnistettu tarkoituksenmukaiseksi muuttaa digitaalisiksi

Henkilöstöresurssit ovat hyvinvointialueellamme riittävät prosessien ja toimintamallien muuttamiseen digitaalisiksi

Tuki digitaalisten palvelujen käytön vakiinnuttamiseksi on suunnitelmallista ja tavoitteiden mukaista hyvinvointialueellamme

Digitaalisten palvelujen tuottamisessa käytettävät järjestelmät edistävät hyvin palvelujen tuottamista hyvinvointialueellamme

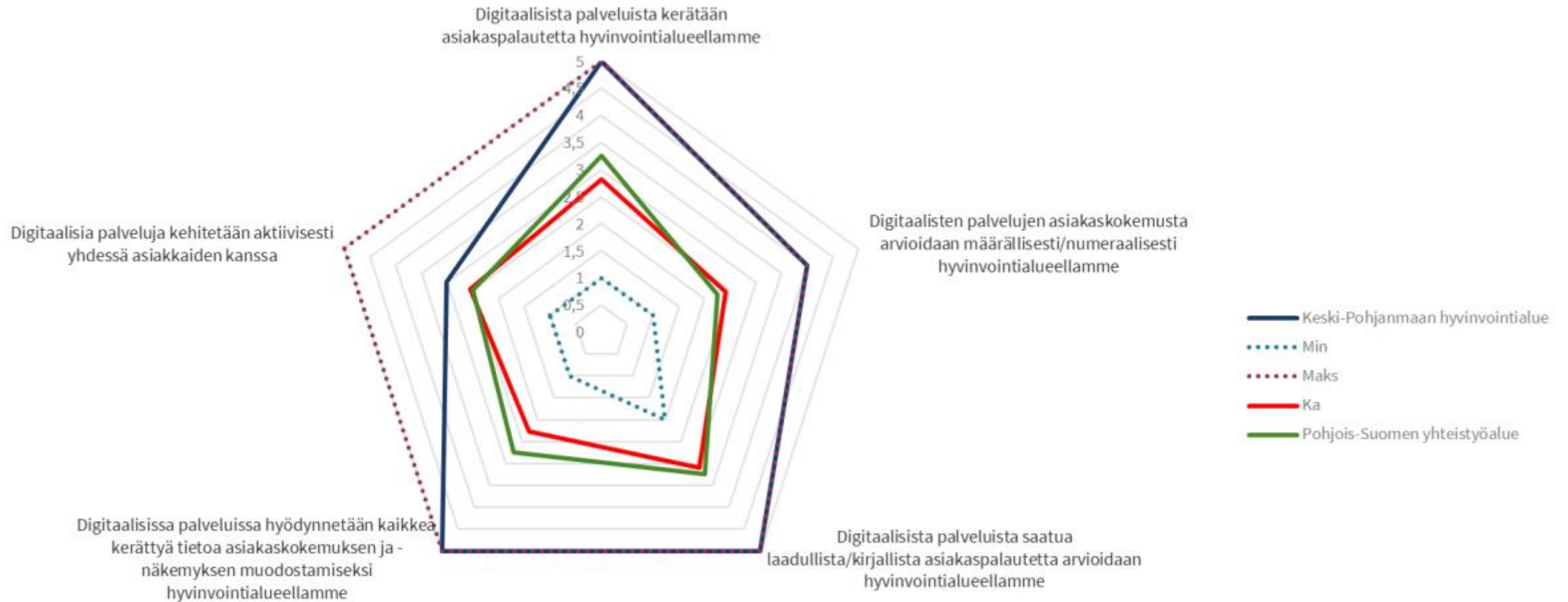
Digitaalisten palvelujen tuottama arvo hyvinvointialueemme toiminnoille ja prosesseille on selvitetty



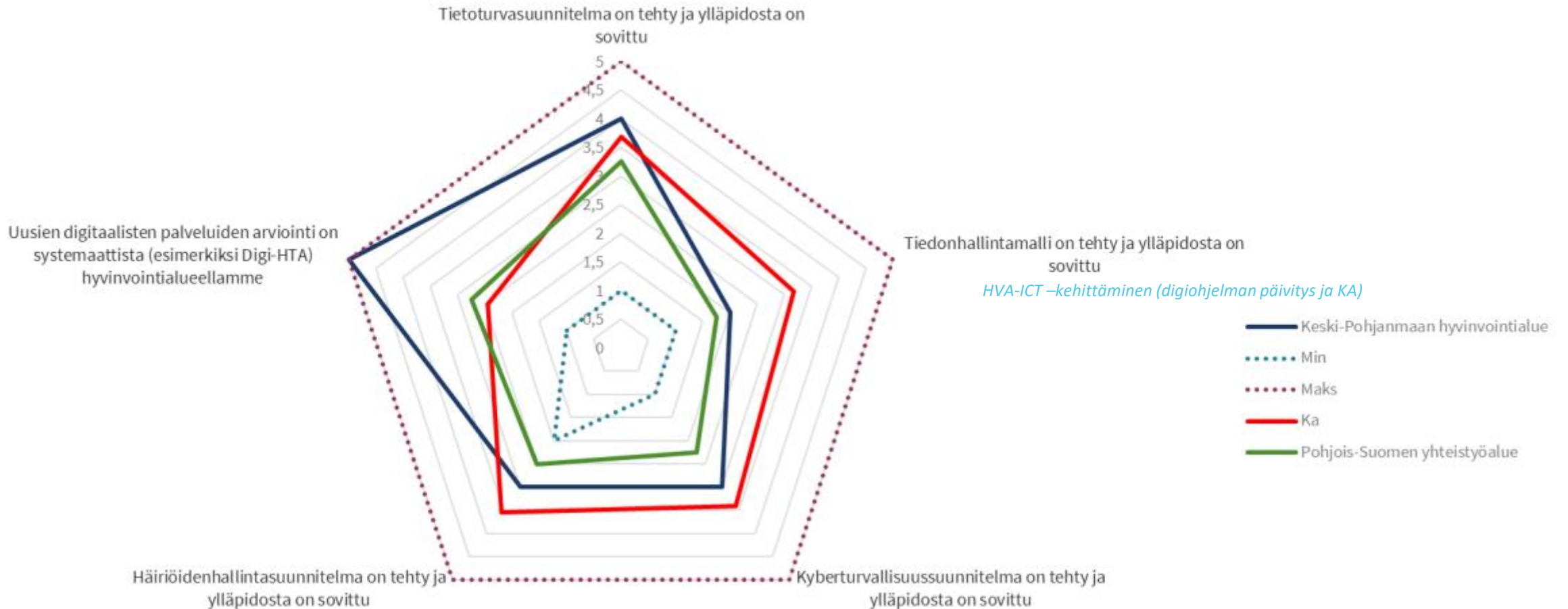
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
- ... Min
- ... Maks
- Ka
- Pohjois-Suomen yhteistyöalue

HVA-ICT -kehittäminen (vaikuttavuus, mittarit)

# Asiakaskokemus ja -näkemys



# Vaatimuksenmukaisuus ja turvallisuus



# Osaaminen

Digitaalisten palvelujen asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilöstön tehtävän edellyttämä ammatillinen- ja tietoturvaosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme

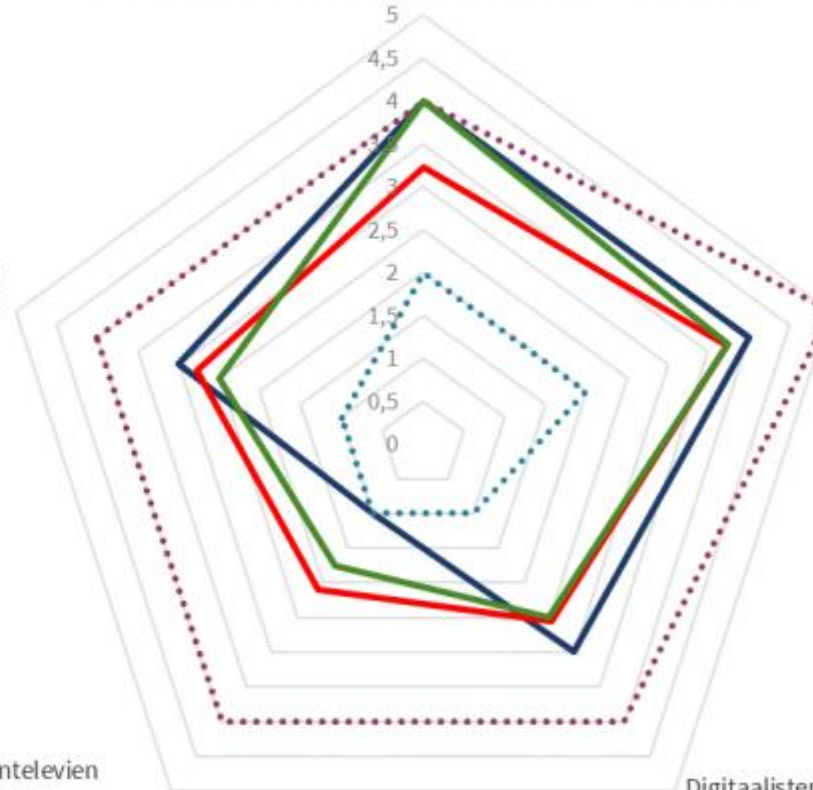
Digitaalisia palveluja käyttävien asiakkaiden osaamisesta on huolehdittu hyvinvointialueellamme esimerkiksi tarjoamalla tukea, ohjausta, opastusta tai koulutusta

Digitaalisten palvelujen ICT- henkilöstön tehtävän edellyttämä ammatillinen- ja tietoturvaosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme

Kaikkien digitaalisissa palveluissa työskentelevien henkilöstöryhmien tehtävän edellyttämä kehittämisosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme

Digitaalisten palvelujen edellyttämä johtamisosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme

*RRF2: Henkilöstön digituki*



- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Min
- Maks
- Ka
- Pohjois-Suomen yhteistyöalue

# Kiitos!

Voimmeko olla yhteydessä?  
Hyvin voimme.

Heidi Luomala

kehittämisasiantuntija, digitaaliset palvelut  
heidi.luomala@soite.fi

digisoite.fi  
Instagram: digipalvelut\_soite



[www.soite.fi](http://www.soite.fi)