

Ammattilaisen Digitaidot uudelle tasolle mentorien avulla

päijät  sote



Rami Autio | Digipalveluiden tuotepäällikkö, CDO
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Digistrategian osakokonaisuudet

Digipalveluiden
johtaminen

Omaehtoiset
järjestelmät

Ulkoiset
järjestelmät

Hoito- ja
palvelutuotannon
prosessit

Ihmiset

Digitaalisuus on Päijät-Hämeessä jo hyvässä vauhdissa

Digiklinikka kasvatti suosiotaan Päijät-Hämeessä: yli 20 000 käyntiä

21.9.2021 09:00

DIGITAALINEN TERVEYS TERVEYDENHUOLTO TEKNOLOGIA JULKINEN
SEKTORI PERUSTERVEYDENHUOLTO

Syyskuun puoliväliin mennessä palvelussa asioineista asiakkaita 70 prosenttia on ollut naisia.



Digitaalinen terveydenhuolto. Valtaosa asiakkaiden asioista on saatu ratkaistua ensikontaktissa Digiklinikalla. Kuvituskuva. VILLE RINNE



MUITA AIHEEN DIGITAALINEN TERVEYS JU



THL hankki koronapassin tarkastussovelluksen ilman kilpailutusta – Aikaa oli vain reilu kuukausi

25.10.2021 IT-järjestelmät

Tilastit



Suomen terveysministeriön Pohjoismaiden ulkomaisten investointien houkuttelu

25.10.2021 IT-järjestelmät

Teknologia

ETUSIVU » PÄIJÄT-HÄME 27.5.2021 6:40

”Lentävä lähtö” - Päijät-Soten Digiklinikalla yli 10 000 käyntiä alkuvuoden aikana



Moni pienempi asia ratkeaa digipalvelussa. ARKISTO/JOHANNA ERJONSAALO

ESS

Vuoden alusta avautunutta ja ympärivuorokautisesti palvelevaa Päijät-Soten Digiklinikkaa on käytetty ahkerasti. Alkuvuoden aikana klinikalla on asioitu yhteensä yli 10 000 kertaa, Päijät-Sote kertoo tiedotteessaan.

Palvelulla on Harjun terveyden alueella tällä hetkellä noin 38 000 käyttäjää. Määrä kasvaa lähes 500:lla käyttäjällä viikossa.

Digiklinikka palvelee Lahden, Kärkölen ja Iitin asukkaita. Palvelussa voi hoitaa sähköisesti sellaisia asioita, jotka eivät tarvitse lääkärin tai hoitajan henkilökohtaista tapaamista potilaan kanssa. Apua saa esimerkiksi akuuteissa iho-, silmä-, vatsa- ja ylähengitysteihin liittyvissä oireissa. Toukokuussa yhteydenottojen syynä ovat olleet erityisesti erilaiset allergiaan liittyvät oireet.



TILAAJILLE

Mehiläisen yhteisyritys löi tiskiін hurjat luvut - näitä sopii ällistellä jättijonojen keskellä

14.10.2021 17:24 | päivitetty 14.10.2021 17:24

TERVEYDENHUOLTO

yle

Uutiset

Areena

Urheilu

Valikko

Uutiset

Tuoreimmat

Koronavirus

Sää

Kotimaa

Ulkomaat

Talous

Po

IIITI

Digiklinikka kerää kiitoksia - Harjun terveys on saanut positiivista palautetta uusista palveluista Päijät-Hämeessä

Harjun terveys on hoitanut Lahden, Iitin ja Kärkölen sote-palveluja kahdeksan kuukauden ajan. Palaute on positiivista sillä palvelut ovat uudistuneet ja parantuneet.



Terveyspalvelut keskitettiin Iitin sote-keskukseen. Kuva: Mikko Tuomikoski/Yle

Lääkärin vastaanotolle 0–7 vuorokaudessa

Heinäkuu 2019

käynneistä 44 %

Heinäkuu 2021

käynneistä 63 %

Jaa ohjelma

Lähde: THL

Hallituksen tavoitteena on taata hoitoonpääsy seitsemän päivän kuluessa

Digistrategia 2021–2023

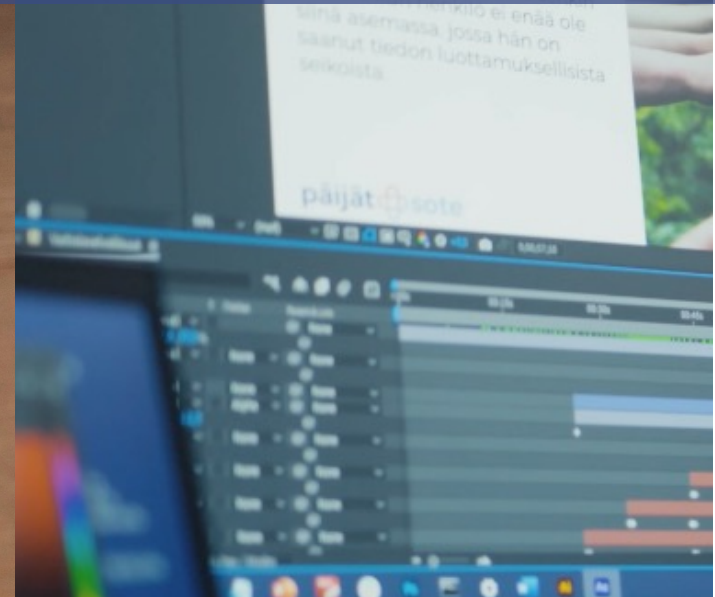
Digitaalisesta palvelukanavasta tulee keskeinen asiointikeino valtaosalle sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista ja digitaalisuus tukee kaikkea asiointia.

Merkittävä osa tarpeista tyydytetään kustannustehokkaita digitaalisia kanavia ja palveluita hyödyntäen inhimillisyyttä unohtamatta.

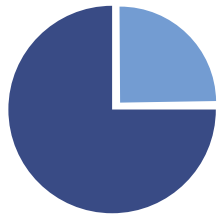
Digistrategian tiekartta huomioi hyvinvointialueen käynnistymisen 2023



Onnistumisessa on ennen kaikkea kyse hybridijohtamisesta toiminnan muutoksessa.



VAIN



25% teknologiaa

TOIMIALAJOHDON
ENNAKOIVAT
INVESTOINNIT
&
SITOUTUMINEN

TOIMINNAN MUUTOS EI TAPAHDU TEHOKKAASTI
JA KESTÄVÄSTI ILMAN TYÖNTEKIJÖIDEN
JA ASIAKKAIDEN OSALLISTAMISTA.

> Asiakaskeskeisyys
& erityispiirteet

Vaikuttavuus

> Muutoskyvykkyys
& joustavuus

Luotettavalla
tiedolla johtaminen

> Saatavuus &
Palvelutuotanto

> Digi maturiteetti

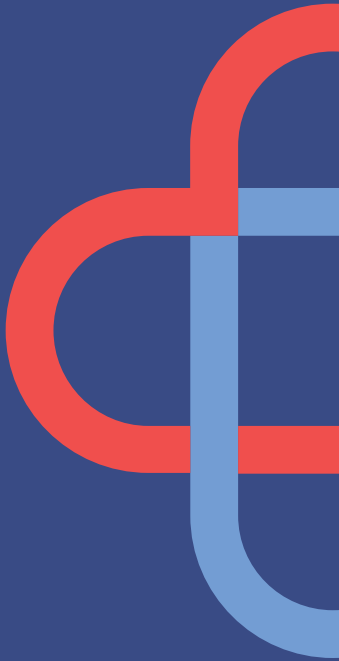
Kaikesta huolimatta

”Asiakas on aktiivinen osapuoli.
Asiakkaalla on ratkaisun avaimet jo olemassa.”

Arnoud Huibers

”RK-ammattilainen toimii fasilitaattorina, ei yksin asiantuntija”

Laura Siltala



Osaamisen kehittäminen sivuutetaan, vaikka vaatimukset kasvavat

**ROHKEUS
KASVAA**

Digitaidot uudelle tasolle mentorien avulla

Systeminen

Osallistava

Konkreettinen

iteratiivinen

Toimintamalli, joka skaalautuu sekä terveydenhuollon, että sosiaalihuollon erityispiirteisiin

Yhteenveto: PHHYKYn digimaturiteetin kasvattaminen digimentoroinnilla (kokeilu, 8 kk)

1. Tausta



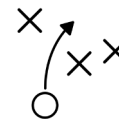
Digimentorit on PHHYKYn strateginen hanke, jolla kasvatetaan yhtymän digimaturiteettia. Digimaturiteetin kasvu tehostaa toimintaa, parantaa asiakas- ja työntekijäkokemusta sekä lisää hoitotyön vaikuttavuutta.

2. Kokeilun tavoitteet



1. Tietoisuuden kasvattaminen yhtymässä digityökaluista ja digimentoroinnista
2. PHHYKY:n yksiköiden digimaturiteetin kasvattaminen
3. Skaalautuvan toimintamallin rakentaminen digimentori toiminnalle

3. Kokeilun lähestymistapa



- Kaksivaiheinen (8kk, 4kk nostoväki)
- Ketterä, ihmislähtöinen muutosjohtaminen
- Ketterät, iteratiiviset toimintamallit
- Palvelumuotoilun periaatteet ja asiakaslähtöinen palvelukehitys

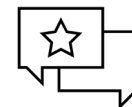
4. Saavutukset



8.12.

- Työntekijöiden digivalmiuskysely: **800 kpl**
- Yksiköiden tarvekartoituksia: **77 kpl**
- Työpajoja/koulutuksia: **407 kpl**
- PHHYKY:läisiä on osallistettu: **2033**
- Skaalautuva digimaturiteettimittaristo 0-500 asteikolla

5. Suositukset

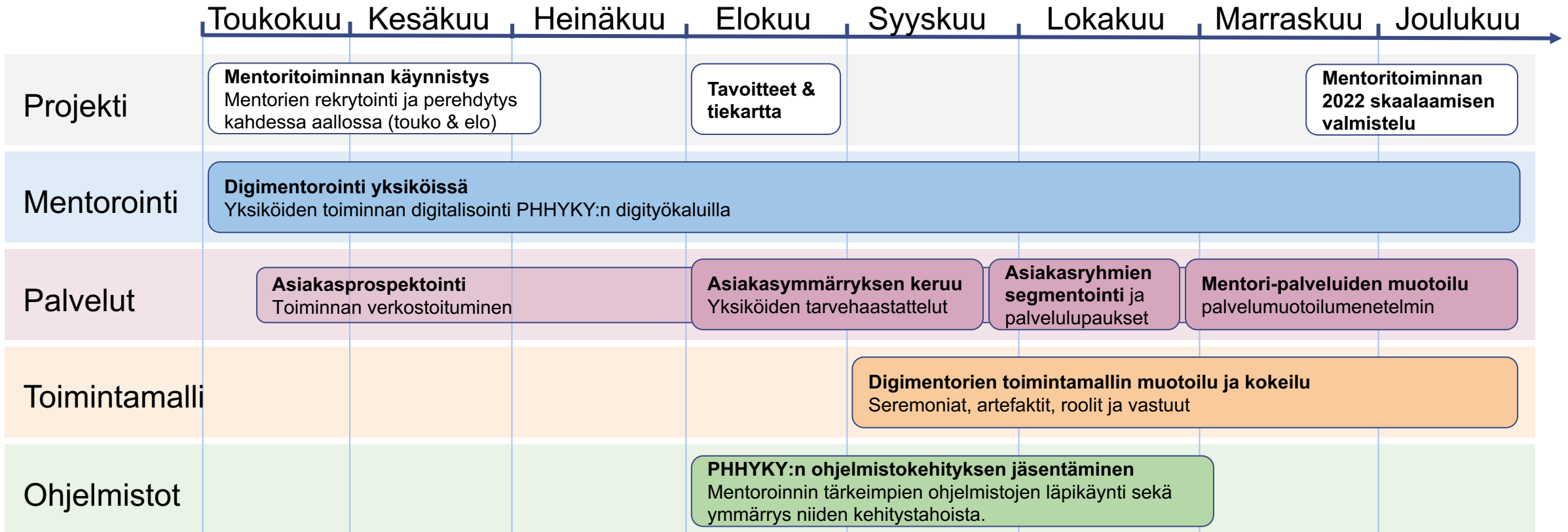


- Toimialojen tulisi investoida digimaturiteetin kasvattamiseen
- Työntekijöitä tulee aktiivisesti osallistaa muutokseen
- Digikehittämisen tulee johtaa proaktiivisesti
- Digimentoritoimintaa kannattaa skaalata

Digimentorointi vuonna 2021 Digistrategiassa

Lähitukena ja viestijänä 	Kehittäjänä 	Muutoksen edistäjänä 
• Verkostoituu aktiivisesti • Opastaa ja tukee yksikön työntekijöitä käytännön asioissa • Mukana uusien digipalveluiden käyttöönnotossa • Osallistuu uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja kouluttamiseen • Ohjaa saamaan digitukea jos ei itse pysty neuvomaan • Edistää toiminnan läpinäkyvyyttä ja jatkuvaa viestintää omassa yksikössä	• Kehittää omaa osaamistaan itsenäisesti • Kehittää oman yksikkönsä digiosaamista • Mukana uusien digitaalisten työtapojen ja työkalujen kehittämisessä • Mukana digimentoriverkoston yhteisöllisen toiminnan kehittämisessä	• Innostaa ja kannustaa uusiin asioihin • Kartoittaa organisaatioidensa digi- ja muutoskyvykkyudet • Katselmoi ja tuottaa materiaalia ja suunnitelmia muutoksen läpivientiin • Hyödyntää organisaatioidensa olemassa olevia metodeja ja kanavia muutoksen läpivientiin ja tarvittaessa perustaa uusia • Toimii fasilitaattorina ja osallistajana

Kokeilun tiekartta: systemaattinen ja asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen toukokuusta 2021 alkaen



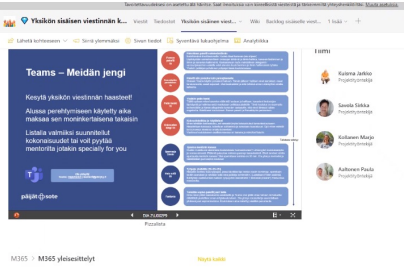
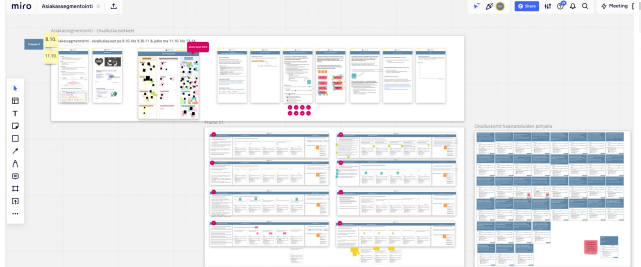
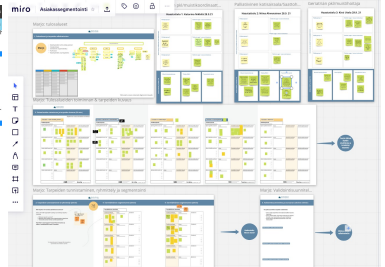
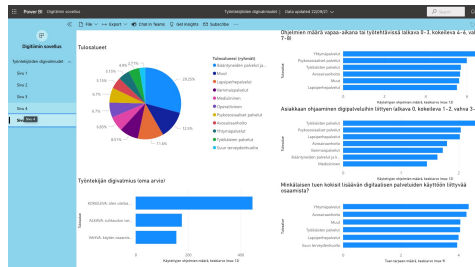
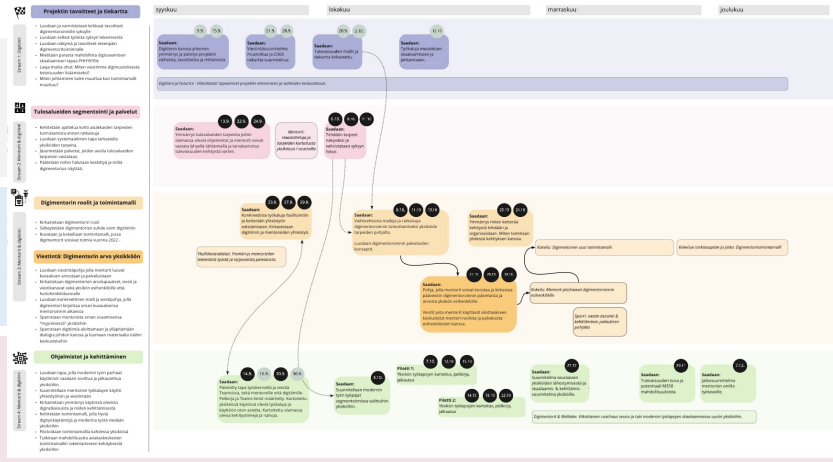
Digimentori-toiminta systematisoitiin ja mentorien palvelut konseptoitiin Digipalveluiden johtamana yhteiskehittäen digitiimin, Futuricen, ccea:n ja mentorien kanssa.

Kokonaiskuva ja yhteneväiset opit

Projektin tavoitteet ja tiekartta

Viestintä: Digimentorin arvo yksikköön

Tulosalueiden segmentointi ja palvelut



Digimentori-toiminnan lähtökohta oli osallistava ja tavoitteena yksiköihin jalkauttava

Digimentorin roolit ja toimintamalli

Ohjelmistot ja kehittäminen

Digit työkalut ja digimentorointi ratkaisevat tehokkaasti toiminnan haasteita ja edistävät strategian toimeenpanoa



Digimentorointikokeilun aikana (8 kk) PHHYKYn toiminnan digitalisointi on edistynyt kolmella tasolla

Henkilöstön osallistaminen toiminnan digitalisointiin

77

Tarvekartoitusta tehty eri yksikössä (haastateltu sekä esihenkilöitä, että hoito- ja asiakastyön tekijöitä)

407

pidettyä koulutusta, työpajaa ja tapaamista

2033

PHHYKY:läistä mukana kehittämässä ja oppimassa

Digityökalujen käyttöönotto yksiköissä

- **Teams:** käyttöä tehostettu **51** eri yksikössä
- **Chatbot:** **10510** keskustelua 9,5 viikossa
- **Digihoitopolku:** **5** käynnistettyä kehityskaarta.
- **Digihoitopolku:** **20** tarvetta digihoitopolulle tunnistettu (tällä hetkellä ei riittävästi resursseja vastata tarpeeseen)
- **Etävastaanotto (digialustassa):** Työkalun käyttöönoton ajoitus, ja palvelun laadun taso ja työkalun intuitiivisuus ei vastannut vielä toiminnan tarpeita.

Etävastaanoton teknisen järjestelmän versiot: Q1: 1.0, Q2: 2.0, Q4: 3.0

Digimaturiteetin* kasvu eri toimialoilla

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	+26%
Perhe- ja sosiaalipalvelut	+16%
Ikäntyneiden palvelut ja kuntoutus	+20%

Alueilla on ollut eri määrä mentoreita. Esitetyllä kolmella toimialalla on ollut eniten mentoritoimintaa kokeilun aikana.

*Digimaturiteetti on arvioitu hanketta varten rakennetulla mittaristolla. Mittariston asteikko kulkee 0 = Tietämätön (Yksikkö ei tunne digityökalua ollenkaan), 500 = Laajasti käytössä (Digityökalu on olennainen osa yksikön työtä). Data pohjautuu mentoreiden yksikkökohtaiseen arvioon yksiköiden digimaturiteetista per digityökalu.

Miten tulokset saatiin aikaan?

- 8 mentoria* & keskimäärin 5 kuukautta työtä per mentori
- Vaikuttavat mentori-palvelut ja skaalautuva toimintamalli (kuvaus loppuraportissa)

Suosituksset kokemuksemme mukaisesti: Digistrategian ja digimaturiteetin kasvattamisen onnistumisen edellytykset 2022 ja eteenpäin

1

Toimialajohdon sitoutuminen & investoinnit

Ylhäältä johdetussa organisaatiossa kuten Phhykyssä, johdon esimerkillä ja sitoutumisella muutokseen on iso vaikutus.

- Johdon tulisi luoda yhteinen näkemys siitä, mitä digimaturiteetin kasvulla tavoitellaan ja mitä konkreettisia muutoksia se vaatii.
- Toimialajohdon tulee asettaa tulosalueilleen konkreettisia tavoitteita digimaturiteetin kasvattamisen suhteen.
- Johdon tulee varmistaa toiminnalle muutoksen mahdollisuudet

2

Työntekijä ja yksiköt mukaan muutokseen

Toiminnan muutos ei tapahdu tehokkaasti ja kestävästi ilman työntekijöiden ja asiakkaiden osallistamista.

- Työntekijät kannattaa osallistaa muutoksen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.
- Asiakaskeskeisyys kannattaa ottaa digimaturiteetin kasvattamiseen mukaan jo alusta.

3

Digitaalista kehitystä tulisi johtaa entistä vahvemmin

Digitaaliset ratkaisut ovat yhä olennaisempi osa PHHYKYn arvontuotantokoneistoa.

- Yksiköiden palautteen ja tarpeiden huomioiminen kehityksessä vaatii oman selkeän toimintamallinsa.

Suosituksset kokemuksemme mukaisesti: Digistrategian ja digimaturiteetin kasvattamisen onnistumisen edellytykset 2022 ja eteenpäin

4

Digimentorit keskiössä maturiteetin kiihdyttämisessä

Digimentorit ja niiden skaalautuva toimintamalli mahdollistavat digimaturiteetin kasvun kiihdyttämisen

- Suosittelemme, että digimentoritoiminta on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista sekä resursoitu linjabudjetissa.
- Suosittelemme että kaikki tulosalueet palkkaavat digimentoreita ja tarvittaessa muita digikehittämisen asiantuntijoita

5

Investointeja mentoriverkoston koordinointiin ja kehittämiseen

Mentorointi ei voi skaalautua ilman investointia uusiin mentoreihin, sekä mentoroinnin toiminnan kehittämiseen ja ylläpitoon

- Suosittelemme, että digimentoriverkoston ja digimentoroinnin toimintamalliin investoidaan. Tarvitaan myös mentorirooleja, jotka ylläpitävät mentoriverkostoa: ohjaavat keskustelua mentorien välillä, auttavat luomaan kontakteja yhtymässä sekä ylläpitävät mentorien tietopankkia sekä tapaamisia.

6

Mentoriroolin yhdistäminen hoitotyöhön

Hoitotyön muuttuvien aikataulujen yhteensovittaminen mentoroinnin suunnitelmallisuuden luonteeseen on haastavaa

- Ohueksi venytettyjä tuplarooleja mentoreilla tulisi välttää, jos vain mahdollista. Yksiköihin luodaan suhteita ja mentorointia toteutetaan pitkäjänteisesti ja usein tapaamisia saadaan sovittua vasta useamman kuukauden päähän.

Mikäli mentorilla on hoitotyörooli yhdistettynä digimentori-rooliin, tulee roolien olla yhteensovitettavia niin, että henkilö pystyy suunnittelemaan mentorointityötä tulevaisuuteen



Suosituksset

Toimialojen tulisi investoida digimaturiteetin kasvattamiseen

Työntekijöitä tulee aktiivisesti osallistaa muutokseen

Digikehittämisen tulee johtaa proaktiivisesti

Digimentoritoimintaa kannattaa skaalata



Rami Autio | Chief Digital Officer | rami.autio@phhyky.fi | 044 482 3333 | LinkedIn: rami-autio
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä