

Sium
SOTE

Digiyksikön teknologiapalvelut -palvelukonsepti 1.0

16.12.2022

Ilari Hurmekoski / JOPAS!-hanke

Palvelukonseptin tarkoitus

Digiyksikön teknologiapalvelut -palvelukonseptin tarkoitus on visioida toimintaidean tarkennettua rakennetta ja pohjustaa tarkan toimintasuunnitelman työstämistä.

Palvelukonsepti ei kuvaa Siun soten nykyistä toimintaa. Palvelukonsepti on osa suunnittelukokonaisuutta, jonka avulla on tarkoitus saavuttaa organisaation sisäinen yhteisymmärrys teknologiaratkaisujen hallinnan tarpeista ja tavoitteista. Listatut tarpeet ja tavoitteet ovat hanketyössä muotoutuneita esimerkkejä. Palvelukonseptin sisältö ei ole tyhjentävä eikä priorisoitu kuvaus teknologiapalveluihin kohdistuvista tarpeista ja tavoitteista.

Digiyksikön teknologiapalvelujen tausta

Teknologian hyödyntämisessä oleellista ei ole niinkään teknologia itsessään vaan siihen liittyvät **toimintatapojen muutokset.**

Digitaalisten palvelujen ja teknologioiden laajempi käyttöönottoaminen palvelujärjestelmässä **vaatii johdon sitoutumista**, työntekijöiden osaamisen vahvistamista, **työtapojen ja työprosessien muutosta**, työyhteisössä teknistä tukea sekä hankintaprosessien ja -osaamisen kehittämistä.

Erityisesti tarvitaan toimintamallia, joka sovittaa tehokkaasti yhteen erilaisia teknologioita perinteisiin palvelumuotoihin **muodostaen niistä toimivan ja** teknologian mahdollistamana **nykyistä laajemman ikäihmisten palvelukokonaisuuden.**

- STM: Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030

Digiyksikkö

Palveluyksikkö, jonka tavoitteena on:

Tukea Siun soten alueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä, yhdenvertaisten palvelujen turvaamista, asuinpaikasta riippumatonta asiointia sekä kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen toteuttamista digitaalisin ratkaisuin.

Tukea Siun soten luottamus- ja esihenkilöitä, johtoa sekä ammattilaisia digitalisaation tuomien mahdollisuuksien tunnistamisessa, päätöksenteossa, käyttöönotoissa, toimintamallien uudistamisessa ja uudistuksiin liittyvän muutoksen johtamisessa.

Johtaa, koordinoida ja yhteensovittaa kaikki Siun soten asiakkaiden digitaalisiin palveluihin ja teknologiaratkaisuihin liittyvä kehittämis-, hankinta-, ylläpito- ja arviointitoiminta.

Digiyksikön teknologiapalvelut

Digiyksikön teknologiapalvelut on digiyksikön toimintaa, joka hallitsee
asiakkaille tai heidän koteihinsa asennettavia
terveyttä, hyvinvointia tai itsenäistä suoriutumista edistäviä sekä ylläpitäviä
teknologiaratkaisuja.

Esimerkkejä hallittavista teknologiaratkaisuista ovat
hyvinvointi-, turva- ja ikäteknologia sekä asumista tukeva teknologia.

Digiyksikön teknologiapalvelut eivät hallitse
terveydenhuollon laitteita tai lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä,
joiden käyttötarkoitus on esimerkiksi sairauden diagnosointi tai hoito.

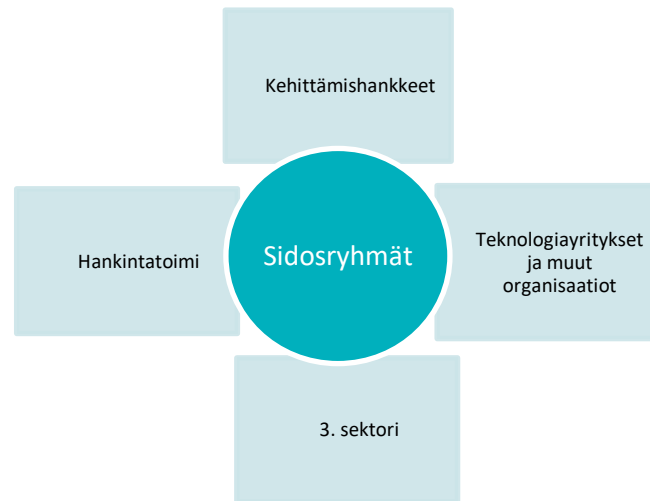
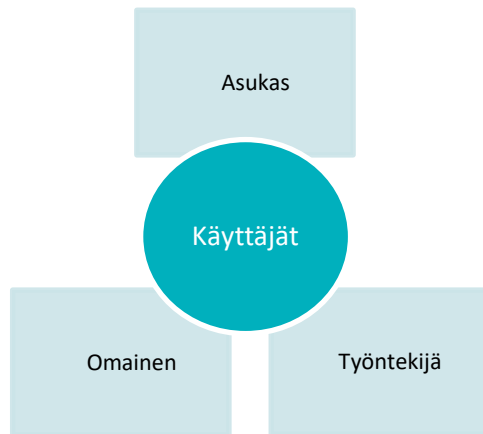
Digiyksikön teknologiapalvelujen tehtävä

Tehtävänä on
asiakaskokemuksen johtaminen hallitsemalla
toimintakykyä ja hoivaa tukevien teknologiaratkaisujen
kehittämistä, hankintaa, ylläpitoa ja arviointia Siun sotessa.

Digiyksikön teknologiapalvelujen visio

Siun soten alueen asukkaat ja heidän omaisensa
saavat käyttöönsä tarvitsemansa
hyvinvointia tai itsenäistä suoriutumista edistävät sekä ylläpitävät
teknologiaratkaisut yhdenvertaisesti, helposti ja turvallisesti.

Digiyksikön teknologiapalvelujen sidosryhmät



Digiyksikön teknologiapalvelut: Tarve

Asiakkaat	Henkilöstö	Prosessit	Talous	Johtaminen
• Digitaatiojen ja laiteosaamisen riittävyys. • Tarvitsevat tietoa teknologiaratkaisuista. • Laitteita pitäisi päästä näkemään ja kokeilemaan. • Ei yhdenvertaista mahdollisuutta hankkia teknologiaa käyttöön. • Ei mahdollisuutta yksilöllisiin ratkaisuihin. • Yhteydenottokanavien pirstaleisuus ja puute, asiakas ei saa jäädä yksin ongelmien kanssa. • Asiakaspalauteen keräämisen ja käsittelyn pitäisi olla sujuvaa. • Laitehankinnat eivät huomioi asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä kokonaisuutena. • Hankinnoissa organisaation etu menee yleensä asiakkaan edun edelle. • Asuinpaikka tai palvelu määrittää teknologiaratkaisujen saatavuuden.	• Asiakkaan tarpeen tunnistaminen. • Teknologian hyödyntämismahdollisuuksien tunnistaminen. • Asiakkaan osaamisen tunnistaminen ja tukeminen. • Teknologia lisätyönä. • Työntekijöillä ei ole aikaa tehdä asennuksia oman työn ohessa. • Digitaatiojen ja laiteosaamisen riittävyys. • Teknologiaa hyödyntävien palvelujen kehittämisosaaminen. • Työvälineiden puute. • Teknologiaratkaisuihin tarvittavan avun puute tai huono saatavuus, työntekijä ei saa jäädä yksin ongelmien kanssa. • Ei tiedetä kenen kanssa hankinnat pitäisi tehdä. • Tukimateriaalia teknologiaratkaisujen edistämiseen ja esittelyyn puuttuu.	• Uudet rakenteet ja digitalisaatio muuttavat hyvinvointipalveluja ja niiden käytäntöjä. • Teknologian integroituminen riippuu organisaation työprosesseista ja henkilökunnan valmiudesta omaksua teknologioita. • Tarvitaan valmius muuttaa käytäntöjä palvelu- ja työprosesseissa. • Ihmisen ja teknologian toimiva työnjako. • On muodostunut hoidon ja palvelun aukkoja, joista mikään ammattiryhmä ei vastaa. • Käytettävän teknologian kypsyyssaste ja käytettävyyks on monesti puutteellista. • Asennusten ja ylläpidon kanssa on usein ollut suuria haasteita. • Tieto pitäisi saada yhteen paikkaan. • Määrittelyistä puuttuu usein johdonmukaisuus ja käyttäjä- / asiakaslähtöisyys. • Koekäyttö puuttuu, tehdään väärällä tavalla tai väärin perustein. • Hyvät ja huonot kokemukset pitäisi saada hyödynnettyä kehittämisessä ja hankinnoissa. • Tietosuoja tulee huomioida riittävän laajasti ja riittävän aikaisin. • Tarve pitäisi määrittellä ensin palvelulle, sen jälkeen teknologiaratkaisulle.	• Puutteellinen rahoitus, alibudjetointi. • Rahoitus ja hankinnat eivät tarjoa ihmisille yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyötä teknologiasta. • Teknologiaa käytetään vähemmän kuin haluttaisi tai olisi tarve käyttää. • Palvelut eivät toimi eikä laitteita saada, koska sopimukset ovat huonoja. • Tehdään paljon päällekkäistä ja tarpeetonta työtä. • Ulkoisen kehittämisrahoituksen takia kokonaisnäkemys ja jatkuvuus on puutteellista. • ROI-laskemia ei tehdä ennen pilotointia tai hankintaa, eikä kokonaiskustannuksia tai kustannusvaikutuksia tiedetä. • Tavoitellut kustannushyödyt jäävät saavuttamatta, koska ratkaisut jäävät vajaalle käytölle tai palveluprosesseja ei hallita riittävän kattavasti. • Maksetaan turhista sopimuksista kun asiakassuhteita tai laitteiden elinkaarta ei hallita. • Viallinen tai puutteellinen ratkaisu pitää saada korjattua tai korvattua. • Aina ei edes tiedetä mihin budjettiin kustannukset kohdistuvat. • Organisaation laajuisesti hallittu teknologiahankinta olisi halvempaa, etupainotteisella suunnittelulla saadaan säästöjä. • Tarveharkinta pitäisi tehdä aiemmin ja tarkemmin.	• Eettiset pelisäännöt tarvitaan. • Toiminta ei ole järjestäytyntynyt, pitäisi pystyä reagoimaan ja organisoimaan paremmin. • Monessa paikassa on toivottu yhtä tahoa organisoimaan toimintaa. • Ydinosaaminen teknologian hankintaan ja elinkaaren hallintaan pitäisi olla Siun soten päässä. • Teknologiaratkaisujen yhteissuunnitteluun ja käyttöönottoon pitäisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. • Teknologian käyttö edellyttää taitoja arvioida sen avulla tuotetun hoidon ja palvelun laatua, turvallisuutta ja tuloksellisuutta. • Teknologian hallinta vaatii suurten datamäärien keräämistä ja analysointia sekä dataan perustuvaa päätöksentekoa. • Työn kohdentaminen ja optimointi mahdollistaisi asiakkaan hyvän ja näyttöön perustuvan palvelun. • Laaja-alaisen tiedon tarjoaminen mahdollistaisi johdonmukaisen toiminnan. • Vuoropuhelu suunnittelijoiden ja käyttäjien välillä mahdollistaisi tarkoituksen soveltuvat ratkaisut. • Markkinavuoropuhelu ja -ymmärrys on vajaata. • Yhteistyöverkostoa on johdettava aktiivisesti ja yhteistyön tulisi perustua luottamukseen. • Sopimuksissa ei saisi olla tulkinvaraa.

Digiyksikön teknologiapalvelut: Tehtävät

Asiakkaat

- Ohjaus, neuvonta ja kouluttaminen.
- Käyttöönottojen ja käytön tuki.
- Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen.
- Ohjeiden tekeminen ja jakaminen.
- Kokeiluiden ja esittelyjen järjestäminen.
- Teknologiaratkaisujen kontaktipiste, "service desk".
- Asiakkaan tarvekartoituksen teknologiatuki.
- Teknologiaratkaisujen asiakkaiden osallistaminen ja edunvalvonta.
- Omaisten tuki ja osallistaminen.
- Teknologiaratkaisuista viestittäminen.
- Palvelukokonaisuudesta riippumattoman teknologiasaatavuuden varmistaminen.

Henkilöstö

- Ohjaus, neuvonta ja kouluttaminen.
- Käyttöönottojen ja käytön tuki.
- Työntekijäpalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen.
- Ohjeiden tekeminen ja jakaminen.
- Kokeiluiden ja esittelyjen järjestäminen.
- Teknologiaratkaisujen kontaktipiste, "service desk".
- Tilauskanava.
- Tarvekartoituksen teknologiatuki.
- Työntekijöiden osallistaminen hankintoihin ja kehittämiseen.
- Esihenkilöiden sekä johtajien osallistaminen hankintoihin ja kehittämiseen.
- Teknologiaratkaisuista viestittäminen.

Prosessit

- Teknologiaratkaisujen ja niitä hyödyntävien palvelujen muutostuki. Teknologian integrointi palveluihin.
- Kehittämisyhteistyön ja hankintayhteistyön hallinta.
- Teknologiaratkaisujen hyötykäytön edellyttämien toimintatapojen ja prosessien uudelleen suunnittelu ja toteutus yhteiskehittäen.
- Tuotantokäytössä olevien teknologiaratkaisujen arviointi ja kehittäminen.
- Palvelujen ja prosessien vastuunjako.
- Teknologiaratkaisujen toimivuuden, käytettävyyden ja soveltuvuuden varmistaminen.
- Teknologiaratkaisujen tuottaman asiakasdatan hallintajärjestelmien ylläpito.
- Suorituskyky- ja seurantamittarien suunnittelu, toteutus ja hyödyntäminen.
- Turvallisuuden ja tietosuojan varmistaminen.

Talous

- Teknologiaratkaisujen budjetointi.
- Yhdenvartisuuden mahdollistavien organisaatiotasoisten rahoitusten ja hankintojen järjestäminen.
- Tarvittavien teknologiaratkaisujen saatavuuden varmistaminen.
- Taloudellisesta ja toiminnallisesta hyvien sopimusten tekeminen.
- Päällekkäisen ja ylimääräisen työn poistaminen.
- Hankerahoituksen ja -toiminnan kohdentaminen teknologiaratkaisujen tiekartan ja tarpeiden mukaisesti.
- ROI-laskelmat teknologiaratkaisuille.
- Teknologiaratkaisujen kokonaiskustannusten seuranta ja hallinta.
- Asiakassuhteiden ja laitteiden elinkaaren hallinta.
- Teknologiaratkaisujen hankintamallin vastuiden toteutus, eli kustannustehokkaan toiminnan varmistaminen.

Johtaminen

- Teknologiaratkaisujen strateginen johtaminen.
- Teknologiaratkaisujen tiekartan laatiminen ja ylläpito.
- Tiekartan toimenpiteiden jalkauttamisen hallinta.
- Integraatioalustojen sekä palveluekosysteemin kehittäminen ja ylläpito.
- Teknologiaratkaisujen hankintamallin mukaisen toiminnan varmistaminen.
- Sisäisten ja ulkoisten yhteistyöverkostojen rakentaminen ja luottamuksen ylläpito.
- Teknologiaratkaisujen ydinosaamisen varmistaminen.
- Teknologiatyön kohdentaminen ja optimointi.
- Dataan perustuvan päätöksenteon suunnittelu ja toteutus.
- Teknologiatiedon ja -osaamisen jakaminen.
- Tarkkojen sopimusten tekeminen.
- Markkinatiedon ja -ymmärryksen varmistaminen.

Digiyksikön teknologiapalvelut: Hyöty

Asiakkaat

- Asiakkaiden ja omaisten teknologiaosaaminen sekä ymmärrys lisääntyy.
- Asiakkaila on mahdollisuus nähdä ja kokeilla laitteita.
- Asiakkaila on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada teknologisia ratkaisuja käyttöönsä asuinpaikasta tai muiden palvelujen tarpeesta riippumatta.
- Asiakkaat saavat helposti apua yhden kontaktpisteen kautta.
- Asiakkaan etu ohittaa organisaation edun.
- Asiakkaiden hyvinvointi ja toimintakyky tulee huomioiduksi kokonaisuutena jota tuetaan joustavasti teknologiaratkaisuilla.

Henkilöstö

- Työntekijöiden teknologiaosaaminen sekä ymmärrys lisääntyy.
- Työntekijät oppivat tunnistamaan asiakkaiden teknologiatarpeet ja osaamisen.
- Työntekijöillä on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada työvälineitä käyttöönsä toimipisteensä maantieteellisestä ja organisatorisesta sijainnista riippumatta.
- Teknologiaratkaisut saadaan luonnolliseksi osaksi työtä.
- Työntekijät saavat helposti apua yhden kontaktpisteen kautta.
- Työntekijöiden tarpeet ja osaaminen hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

Prosessit

- Teknologiaratkaisujen potentiaali saadaan hyödynnettyä kun prosessit huomioidaan kokonaisuuksina.
- Selkeä työnjako ja vastuut vähentävät virheitä, viiveitä ja epävarmuutta.
- Prosesseissa hyödynnetään turvallisempia ja vaikuttavampia teknologiaratkaisuja.
- Asennukset ja ylläpito sujuvat suunnitelmallisesti.
- Prosessin mittaaminen ja arviointi mahdollistuu.
- Prosessien toimintavarmuus ja optimointi varmistetaan testauskäytännöillä.
- Tietosuojan varmistaminen helpottuu ja tehostuu.
- Prosessit osataan kohdistaa oikeisiin tarpeisiin ja toteuttaa oikeilla ratkaisuilla.

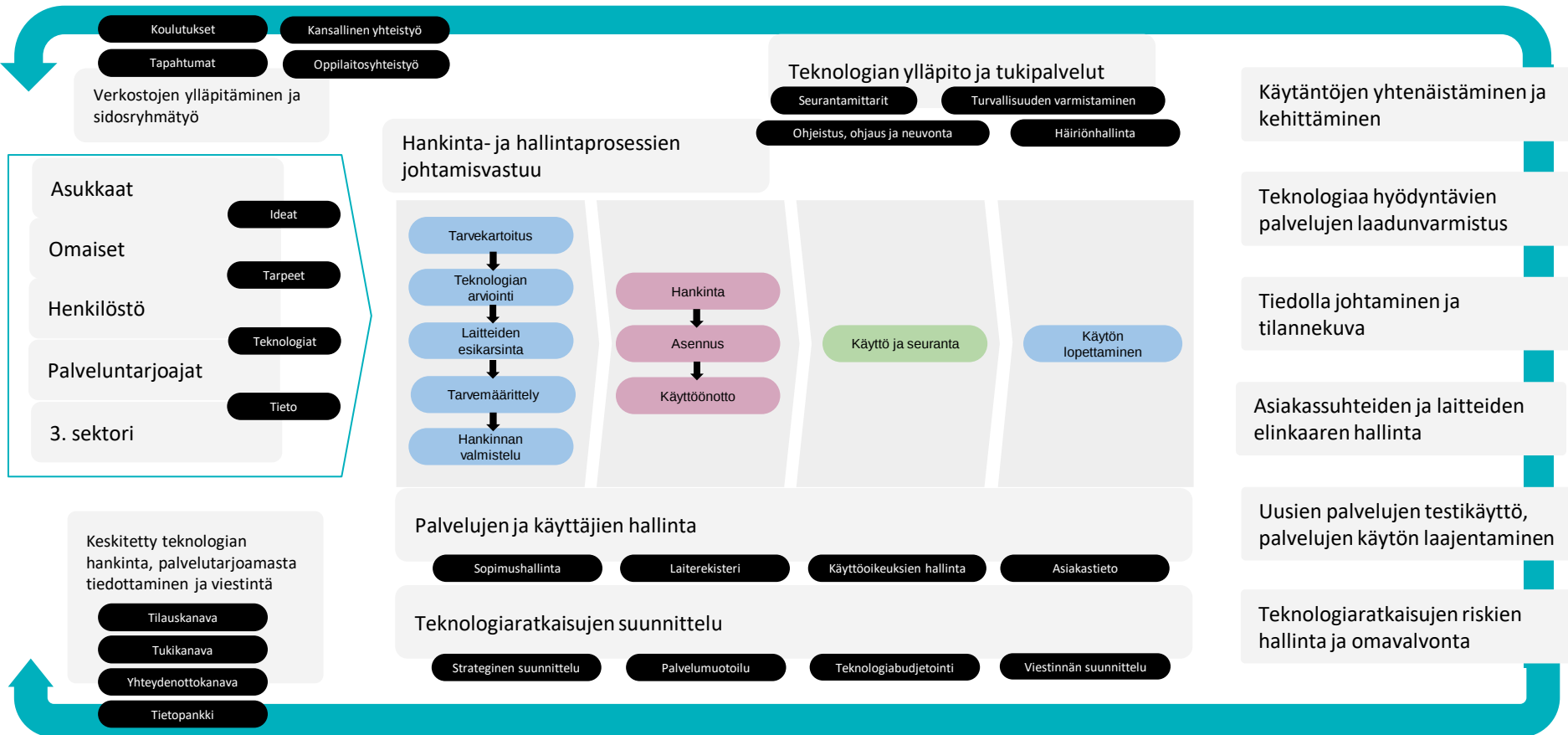
Talous

- Teknologiaratkaisut budjetoidaan riittävän tarkasti ennen hankintaa.
- Tiedetään mihin budjettiin teknologiaratkaisut kuuluvat ja niihin osataan ohjata rahaa.
- Teknologiarahoitus saadaan ohjattua hyödyllisiin toimenpiteisiin.
- Teknologiaratkaisujen saatavuus paranee ja kokonaiskustannukset tunnetaan.
- Taloudellisesti kannattamattomia teknologiaratkaisuja ei hankita eikä käytetä.
- ROI laskelmilla tavoitellut kustannushyödyt voidaan saavuttaa todistettavasti.

Johtaminen

- Teknologiaratkaisut toteutetaan hyviä eettisiä periaatteita noudattavien käytäntöjen mukaisesti.
- Teknologiaratkaisujen kokonaiskuva saadaan selville ja toiminta on suunnitelmallista.
- Organisaation teknologiaratkaisujen toiminta- ja reagoitukyky paranee.
- Toimintakulttuuri muuttuu teknologiamyönteisemmäksi epävarmuuden vähentyessä ja hyvien kokemusten lisääntyessä.
- Yhteistyöverkostojen avulla omien resurssien käyttöä saadaan vähennettyä.
- Teknologiaratkaisujen ja palvelujen laatua osataan arvioida ja parantaa.
- Sopimusongelmat poistuvat ja reklamointitarve vähenee.
- Uusia teknologioita saadaan helpommin ja halvemmalla kun markkinaymmärrys paranee.

Digiyksikön teknologiapalvelujen yleiskuvaus



Yhteystiedot:

maiija.valta@siunsote.fi

ilari.hurmekoski@siunsote.fi