Pohjois-Savon hyvinvointialue | RRP
Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke

Loppuraportti
1.6. - 31.12.2022

Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon RRP

Euroopan unionin rahoittama – NextGenerationEU

RRP18.1 - Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 1

Perustiedot

Tila	Lopetus
Hankkeen / Projektin nimi	Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 1
Hanke- tai Projektipäällikkö	Tihinen Minna
Aloitus ja valmistumispvm	1.6.2022 - 31.12.2022
Raportointijakso	
Riskit	0 riskiä

Liikennevalot

Edistyminen		100%
Aikataulu	●	Suunniteltu
Kustannukset	⚠	Poikkeama, vaatii seurantaa
Tuotosten laatu	●	Suunniteltu
Tuotosten laajuus	●	Suunniteltu
Henkilöstö	●	Suunniteltu
Riskit	●	Suunniteltu
Hyödyt	●	Suunniteltu

Raportin liitteet ja linkit

SWOT-analyysi_etsivän ja jalkautuvan vanhustyön toimintamalli.docx
Palvelupolkukuvaukset x3_työikäisten mt- ja päihdepalvelut.pptx

Yleistilanne suhteessa hanke-/projektisuunnitelmaan

Investoinnin 1 projektien tarkoituksena oli selvitettää alueellisia tarpeita ja tehdä toimenpidesuunnitelmat toiselle hankekaudelle haavoittuvien ryhmien palveluiden saatavuuden parantamiseksi. Perusideana on ollut varmistaa perheiden, työikäisten ja ikääntyvien mielenterveys- ja päihdepalveluiden ennaltaehkäisevän tuen ja hoidon saatavuus perhe-, sote- ja ikäkeskuspalveluverkostossa. Erityistä huomiota kiinnitettiin muiden investointien työpakettien integroitumiseen haavoittuviin ryhmiin liittyviin toimenpiteisiin. Lisäksi loppusyksystä tiivistettiin TulSote- ja TulKoti-hankkeiden yhteistyötä ja vahvistettiin työntekijätasolla ymmärrystä yhteisistä tavoitteista ja hankkeiden toimenpiteistä. Tavoitteena on RRP2:ssa tukea tulevina vuosina edellä mainituissa hankkeissa aloitettua työtä. Hankkeessa myös osallistuttiin kansalliseen kehittämiseen eri sisältöihin liittyvissä verkostoissa.

Toisen vaiheen hankesuunnittelusta jätettiin pois lastensuojelun ja OmaOlon kehittämiskokonaisuudet. Lastensuojelun kehittämistyötä jatketaan vuonna 2023 TulSoten rahoilla. OmaOlon mahdollisesta laajenemisesta budjettirahoituksella tehdään päätös hyvinvointialueella kevään 2023 aikana. Jos päätös OmaOlon edistämisestä tehdään, hanketyössä huomioidaan OmaOlon hyödyntämismahdollisuudet esimerkiksi palveluiden saatavuuden ydinprosessin kehittämisessä.

Hankesuunnitelman tavoitteet on saavutettu kaikkien projektien osalta niin, että RRP:n toinen vaihe voidaan projekteissa käynnistää toimenpiteineen keväällä 2023. Hyvinvointialueen järjestäytyminen ja toiminnan organisoituminen saattavat hidastaa hanketyöntekijöiden kiinnittymistä palvelualueille.

Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella

1. Ikäihmisten omais- ja perhehoito
Projektissa tehtiin alkukartoituksia ja suunniteltiin omais- ja perhehoitoon liittyviä koulutuksia sekä ammattilaisille että omais- ja perhehoitajille niin, että hankkeen toisen vaiheen päättyessä omais- ja perhehoidon osuus ja kesto ovat kasvaneet ja toimintaperiaatteet yhdenmukaistuneet hyvinvointialueella. Kehittämiskokonaisuus on integroitunut vahvasti ikäkeskukseen.

2. Ikäihmisten mielenterveys- ja päihdehäiriöt
Projektissa kartoitettiin ikääntyneiden matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä kohderyhmän erityispiirteitä. Tarve ikääntyvien etsivälle ja jalkautuvalle miepä-työlle osana matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta tunnistettiin, joten projektissa selvitettiin etsivän vanhustyön toimintamalleja. Hankkeen toiseen vaiheeseen tehtiin suunnitelma etsivään ja jalkautuvaan työhön ikääntyville sekä alentuneen toimintakyvyn omaaville työikäisille.

3. Työikäisten mielenterveys- ja päihdehäiriöt
Projektissa kartoitettiin ja suunniteltiin a) työikäisten matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa, hoidon tarpeen arviointia ja nopean puuttumisen mallia, b) perusterveydenhuollon konsultaatiomallia sekä c) selviämishoitoasemaa Kuopioon. Projektissa saatiin kattava kuva näistä osa-alueista. Hankkeen toista vaihetta varten tehtiin alustavat suunnitelmat ohjauksen ja neuvonnan toteuttamiselle sekä tuen tarpeen arvioinnin ja konsultaatiokäytänteiden vaihtoehtoisille toteuttamistavoille. Selviämishoitoasemalle laadittiin perustamissuunnitelma. Projekti integroitui sisällöltään vahvasti Vastaanoton uudet toimintamallit haavoittuvien ryhmien palveluiden tukena -projektiin.

4. Vastaanoton uudet toimintamallit haavoittuvien ryhmien palveluiden tukena
Projektissa selvitettiin haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palvelupolkuja kolmesta eri kokoisesta kunnasta painottuen palvelun saatavuuteen.Pohjois-Savon

Poikkeamat, ongelmat tai riskit

Investoinnille suunnitelluista kustannuksista käytettiin ainoastaan 54 %. Tämä johtui pääosin siitä, että työntekijät aloittivat projekteissa vasta elokuun alussa.

Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella

Kumulatiivinen kokonaisseuranta (htp)

Nimi	Budjetti	Toteuma	Ennuste
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp

Vuositason ja raportointijakson seuranta (htp)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp	0 htp

alueella mielenterveys ja päihdepalveluiden toteuttaminen vaihtelee suuresti eri kuntien ja kuntayhtymien välillä. Asiakkaiden palvelupolut risteilevät eri toimijoiden välillä jopa sattumanvaraisesti. Monialaisen yhteistyön toimintamallien kartoituksen tuloksena selvisi, että työn käsite ja sisältö vaihtelevat eri kunnissa ja palveluissa. Projektissa tunnistettu nykytilanne on vaikuttanut hankkeen toisen vaiheen Palveluiden saatavuuden ydinprosessi-työpaketin suunnitteluun. Projektin työ integroitui käytännössä vahvasti Työikäisten mielenterveys- ja päihdehäiriöt -projektiin.

5. Alaikäisten nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdehäiriöt

a) nepsy-tiimitoiminnan laajeneminen sekä jalkautuvat psykiatriset sairaanhoitajat toisen asteen oppilaitoksiin)
Projektissa kartoitettiin nepsy-palveluiden nykytilaa kyselyllä Nepsy- lapsille, nuorille ja perheille (410 vastausta) sekä keskustelemalla kuntien eri ammattilaisten kanssa. Nuorten mielenterveyspalveluiden nykytilaa kartoitettiin kattavasti eri lähteistä. Kehittämistyön aikana tuli esille myös uusia kohderyhmiä, jotka ovat väliinputoajia palveluissa tai muuten jäävät herkästi palvelujen ja tuen ulkopuolelle. Projektissa tehtiin suunnitelmat nepsy-tiimityön laajentamiselle ja jalkautuvien psykiatristen sairaanhoitajien työlle toisella hankekaudella.

b) Perheiden arjen tuki mt- ja päihdeongelmien ennaltaehkäisyn näkökulmasta
Projektissa tehtiin suunnitelma, miten hankkeen toisella kaudella lapsiperheille tarjotaan matalalla kynnyksellä tukea arkeen niin, että heidän ei tarvitse asioida useassa paikassa ja tarjottu tuki vastaa jokaisen perheen yksilöllisiä tarpeita. Huomiota kiinnitettiin erityisesti niihin perheisiin, joissa on mielenterveys- tai päihdeongelmia tai niiden riski. Tärkeiksi teemoiksi nousivat myös monimuotoiset lapsiperheet, ja lapsiperheet, joissa käytetään lähisuhdeväkivaltaa tai esimerkiksi on vammainen lapsi/lapsia. Projektissa hyödynnettiin TulSote-hankkeen asiantuntijuutta ja järjestettiin työpajoja hyvinvointialueella työskenteleville sosiaali- ja terveysalan työntekijöille, esimiehille sekä seurakuntien ja järjestöjen edustajille.

6. Lastensuojelu
Projektissa tavoitteena oli tuottaa tietoa lastensuojelun nykytilasta sekä yleisellä tasolla että erityisesti alueellisella tasolla. Tavoitteena oli tuottaa tietoa hyvinvointialueen sisällöllisesti ja taloudellisesti vaikuttavia lastensuojelun toimintamallien kehittämiseen. Kehittämistyön painopisteet olivat yhdenmukaisen toimintastrategian luominen sekä riski- ja vaikuttavuusmittaustietojen uudenlainen soveltaminen ja tulkinnassa lastensuojelun nykytilannetta kuvattaessa.

7. OmaOlo
Projektissa jatkettiin asiakkaan palvelupolkujen ja käyttöönoton vaatimien toiminnallisten sekä teknisten muutosten edistämistä. Hyvinvointialueella on käytössä sekä Omaolo- ja Klinik Access-palvelut, joista laadittiin kooste sisältöjen, ominaisuuksien ja toiminnallisuuksien osalta päätöksenteon tueksi, kun OmaOlon jatkokehittämiseen sitoutumista arvioidaan hyvinvointialueella..

8. Sähköinen Perhekeskus
Projektin tarkoituksena oli koordinoida sähköisen perhekeskuksen käyttöönoton valmistelua. Projektissa erkostoiduttiin alueellisen perhekeskusverkoston ja järjestötoimijoiden kanssa sekä käytiin keskusteluja perhekeskusjohtotiimin sekä hyvinvointialueen valmistelun kanssa. Yhteistyössä TulSote-kehittäjien kanssa kirjoitettiin perhekeskustoimintasuunnitelmaa, johon sähköinen perhekeskus tuli tärkeänä osana. Tavoitteena on hankkeen toisen kauden aikana keskittää sähköisen perhekeskuksen kautta käytettäväksi yhteisiä kansallisia, kaikkien alueiden yhteisesti tarvitsemia sähköisiä palveluita, joita nyt on jokainen organisaatio erikseen tuottanut asukkailleen.

9. Terveyskylä

RRP18.1 - Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 1

Projektin tavoitteena oli oli laajentaa Terveyskylän käyttöä asiakkaiden ja ammattilaisten osalta, osana monikanavaisia palveluita. Terveyskylä Omapolku-mobiilisovellusten käyttöönottoprojektien suunnittelu toteutettiin yhteistyössä KYSin terveyskylätiimin ja HUSin tietohallinnon kanssa. Mobiilisovellusten käyttöönoton pilotoinnit aloitetiin epilepsia - ja lasten ADHD digihoitopoluilla.

Kumulatiivinen kokonaisseuranta (eur)

Kustannusjaottelu	Budjetti	Toteuma	Sidotut	Ennuste
Palvelujen osto	180 500 €	37 162 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	759 500 €	362 409 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	10 000 €	14 931 €	0 €	0 €
Välilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	**950 000 €**	**414 502 €**	**0 €**	**0 €**

Vuositason ja raportointijakson seuranta (eur)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Palvelujen osto	0 €	0 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Välilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	**0 €**	**0 €**	**0 €**	**0 €**

Tapahtuma-päivämäärä

1) Haikkinen omaan ja perheeseen

Sekä omas- että perheenäkö pelitäyteyttä on Pohjois-Savossa suurin alueellista vaikutusta, samoin mäntsälämäisen pienestaa, pelkästaa ja ken jäkeämäisessä. Työpaikoista lähtö suoriuttamista omasta ja perheenäkö pelitäyteyttä on Pohjois-Savossa suurin alueellista vaikutusta, samoin jäkeämäisessä. Kehittämisen tähen hyvinvointialueen strategia kerentää pelivaikeemista ennaltaehkäisemistä paremaa ja yhteenkiinteämpi kuntoutusmalli. Hyvinvointialueen tavoitteen mukaan ei jäkeämäisen pelitäyteyttä ei ratkeamisen palveluden tarpeen vähentäisiksi.

2) Haikkinen mielenterveys- ja päihdehäiriö

Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia on noistera strategiaa on noistera esille ennaltaehkäisen ja varhaisen puutteen, asiakaslähtöisen palveluttamisen osiaamisen sekä niiden tuntoisuiksen. Alueen mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat hajanaisi ja ei tavalla toteutettu, palveluprocka phäraäntäsä osaaksi asiakkaille yhteenvetoa palvelut tyrmäisiksi kuntoutuksiksi. Hyvinvointialueen tavoitteen mukaan yhdenmukaisia palveluja, niiden saatavuutta ja vaikuttavuutta.

3) Työkiaan mielenterveys- ja päihdehäiriö

Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia mukaan muun muassa alueen sotapelaulisuus vähentäisiksi ennaltaehkäisemä ja pesuisten palveluita, yhteenvoimaisiksi erilaisi palveluit vastaamaan asiakaiden tarpeisiin ja kuntoutuksen ja palvelujen ja niiden tuotanto ja tuotanto ja tuotanto ja tuotanto ja tuotanto, tarpeiden tunnistamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi sekä niiden vaikutuksiksi. Hyvinvointialueen tähen tavoitteen päämäärinä.

4) Haikkinen mielenterveys- ja päihdehäiriö

Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia on noistera mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat hajanaisi ja ei tavalla toteutettu, palveluprocka phäraäntäsä osaaksi asiakaiden yhteenvetoa palvelut tyrmäisiksi kuntoutuksiksi. Hyvinvointialueen tavoitteen mukaan yhdenmukaisia palveluja, niiden saatavuutta ja vaikuttavuutta.

5) Aleksiksen nuoriksen ja nuoren aikuisten mielenterveys- ja päihdehäiriö

a) nepsy-toimintamisen lapsenmaan sekä jakaulouat psykiatrisen sairaanhoitajat toisen asteen opiskelijoiden

Pohjois-Savo on kuten suomessa kuitenkin hyvinvointialue, jolla on mielenterveys- ja päihdehäiriöiden hauraspotkeraisia erityisiä ongelmia omassa laesen, nuoriset ja nuoren aikuisten palvelut ovat Pohjois-Savossa vähäisiksi ja niiden saatavuuden ongelmia. Tuo ja niiden tarpeen tunnistamiseksi ja ennaltaehkäisemiksi sekä ja tulkinnaksi sekä hoidon pakkopuo ei vinetä. Palveluiden tuottamisen vaikuttajien on ehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä.

Nuoriksen mielenterveys- ja päihdehäiriöiden ongelmiksen sekä covid19 pandemiksen vaikutuksiksi ovat vuoksiksemmat niin perusterveydenhuolon kuin erikoissairaanhoidon vastaamisilla. Hyvinvointialueen strategiassa nykyisen haasteina on niiden tarpeen tunnistamiseksi ja palveluiden, joihin niiden tarpeen, niiden ja nuoren aikuisen mielenterveyspalveluiden kehittämisen tähen on ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä. Hyvinvointialueen tavoitteen mukaan yhdenmukaisia palveluja, niiden saatavuutta ja vaikuttavuutta lapsen ja nuoren mielenterveyspalveluiden tavoitteen on kirjato matalan kynnyksen, helposti saavutettavien, asiakaslähtöisyyteen perustuvien palveluiden kehittämisen tähen perheen kokonaisvaltaisen tuen ja ennaltaehkäisemä, mutta palveluiden saatavuus on heikosta tai se vastaa perheen pitäisiksi tarpeisiksi.

6) Lastensuojelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueen, asiakasnäistä ja niiden ahdemattaat kuutamaiset ovat sekä kaksiksi ja niiden ahdemattaat kuutamaiset ovat kaksiksi. Lastensuojelun osiaksi on ehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja hauraspotkimpien asiakaiksien. Tutkimuksen osoittavat heidän psykyykseen ja fyysisen saatavuuteensa oleen huonoimmat ja niiden ahdemattaat kuutamaiset ovat kaksiksi. Hyvinvointialueen tähen on tarve yhteenvetoa Pohjois-Savon alueella lastensuojelusjärjestöjen ilmoitettiinä ja operatiivisia johtamista ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä, että lastensuojelun vaikuttavuuksiksi ovat ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä. Tehtyä toimenpiteitä ja lastensuojelun mieqinoittamuutia on jakkuoksesa kirtoato niiden ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja ennaltaehkäisemä ja

RRP18.2 - Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 2

Perustiedot

Tila	Lopetus
Hankkeen / Projektin nimi	Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 2
Hanke- tai Projektipäällikkö	Tihinen Minna
Aloitus ja valmistumispvm	1.6.2022 - 31.12.2022
Raportointijakso	
Riskit	0 riskiä

Liikennevalot

Edistyminen		100%
Aikataulu	●	Suunniteltu
Kustannukset	⚠	Poikkeama, vaatii seurantaa
Tuotosten laatu	●	Suunniteltu
Tuotosten laajuus	●	Suunniteltu
Henkilöstö	●	Suunniteltu
Riskit	●	Suunniteltu
Hyödyt	●	Suunniteltu

Raportin liitteet ja linkit

Yleistilanne suhteessa hanke-/projektisuunnitelmaan

Projektin tarkoituksena oli suunnitella ja mallintaa osallisuutta ja hyvinvointia edistävän palvelukonseptin työpaketit vuosille 2023-2025. Projektin resurssina oli 1 htv projektisuunnittelija, ja projektin toteutusaika oli 1.8.2022-31.12.2022. Hankesuunnitelman tavoitteet saavutettiin investointi 2:n osalta: valtionavustus saatiin hankkeen toisen vaiheen kolmelle työpaketille. RRP:n toisen vaiheen suunnitellut toimenpiteet voidaan käynnistää uudella hankekaudella.

Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella

Työskentelyn keskiössä oli hankkeen toista vaihetta varten tehtävä esiselvitystyö ja alueellisten tarpeiden selvittäminen sekä yhteistyökumppaneiden kartoittaminen. Suunnittelutyössä myös osallistuttiin kansalliseen kehittämiseen, sekä aloitettiin yhteistyötä Itä-Suomen YTA-alueen kehittäjien kesken.

Projektin alussa keskityttiin hankkeen toisen vaiheen hankehakemuksen valmisteluun. Selvitystyötä hankkeen toista vaihetta varten jatkettiin koko syksyn ajan, ja loppuvuodesta toteutettiin selvitystyöt ostopalveluna digiratkaisuihin liittyen. Myös palvelumuotoilun projektisuunnitelma toteutettiin ostopalveluna. Syksyn aikana toteutettiin sidosryhmiä osallistavia työpajoja osana palvelumuotoilun työtä sekä yksi sidosryhmiä kokoava keskustelutapahtuma.

Projektin asiakkaita olivat niin projektissa valmistuvan palvelukonseptin käyttäjäasiakkaat (asukkaat), palvelukonseptiin kuuluvat järjestötoimijat sekä sitä työssään käyttävät ammattilaiset. Asiakasymmärrys projektin käynnistämisessä perustui TulSote-hankkeessa kehitetyn hyvinvointitarjotin.fi:n yhteydessä kerättyihin kokemuksiin. Projektin aikana ymmärrystä kerättiin järjestötoimijoilta ja kuntaedustajilta erilaisissa tapaamisissa. Asukkaiden näkemyksen keräämiseen päätettiin panostaa projektin toisessa vaiheessa kevään 2023 aikana.

Hankkeen aikana
- haastateltiin kuntien HYTE- ja järjestökoordinaattoreita sekä digikehityksestä vastaavia asiantuntijoita.
- tavattiin eri sidosryhmiin kuuluvia, kuten järjestötoimijoita (mm. Mieli ry), kuntien edustajia (HYTE-koordinaattorit, järjestöyhteyshenkilöt, digiasiantuntijat), puolustusvoimien edustajia (kutsunnat), alueen eri hankkeiden edustajia (mm. Mieliteko, KOTELO), etsivän nuorisotyön edustajia sekä TE-toimiston työntekijöitä.
- Verkostoiduttiin myös muiden alueiden kehittäjien kanssa erilaisten sparrailutapaamisten sekä lähityöskentelyn kautta.
- Järjestettiin alueiden välisen yhteistyön kautta tutustumisia erilaisiin toimijoihin (esim. zekki.fi:n ja lähellä.fi:n kehittäjien tapaamiset).

.

Kumulatiivinen kokonaisseuranta (eur)

Kustannusjaottelu	Budjetti	Toteuma	Sidotut	Ennuste
Palvelujen osto	60 550 €	25 596 €	0 €	0 €

Poikkeamat, ongelmat tai riskit

Investoinnille suunnitelluista kustannuksista käytettiin ainoastaan 59 %. Tämä johtuu pääosin siitä, että työntekijä aloitti projektissa vasta elokuun alussa.

Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella

Kumulatiivinen kokonaisseuranta (htp)

Nimi	Budjetti	Toteuma	Ennuste
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp

Vuositason ja raportointijakson seuranta (htp)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp	0 htp

RRP18.2 - Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 2

Omat henkilöstökustannukset	33 450 €	25 648 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	6 000 €	220 €	0 €	0 €
Välilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	**100 000 €**	**51 464 €**	**0 €**	**0 €**

Vuositason ja raportointijakson seuranta (eur)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Palvelujen osto	0 €	0 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Välilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	**0 €**	**0 €**	**0 €**	**0 €**

Tausta ja yleiskuvaus

Projektin tarkoituksena oli suunnitella ja mallintaa osallisuutta ja hyvinvointia edistävän palvelukonseptin kehittämisprojektia vuosille 2023–2025. Palvelukonsepti kokoaa kuntien, järjestöjen, seurakuntien ja muiden toimijoiden hyvinvointia ja osallisuutta edistäviä palveluja ja toimintaa yhteiselle palvelutarjottimelle sekä kattaa ohjauksen ja neuvonnan mallin kehittämisen. Pohjois-Savon alueella tieto HYTE-palveluista ja toiminnasta nähdään pirstaleisena ja ohjaaminen riippuu vahvasti työntekijän omasta tietämyksestä ja osaamisesta, eikä yhteistä mallia ohjaamiselle ole. Ennaltaehkäisevillä sekä hyvinvointia edistävillä toimilla voidaan vaikuttaa pitkäjänteisesti alueen sosiaali- ja terveydenhuollon kuormituksen vähenemiseen.
Investoinnin toimenpiteet liittyvät hyvinvointialueen strategiaan erityisesti painopistealueisiin 1) asukkaat ja 2) palvelut. Asukkaisiin liittyen projektilla tuetaan strategian mukaisesti pohjoissavolaisten terveyden ja hyvinvoinnin parantumista, hyvinvointierojen kaventamista sekä tiiviin yhteistyön tekemistä kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Strategian mukaisesti tavoitteena on myös kannustaa ja tukea asukkaita osallisuuteen ja omatoimisuuteen. Palvelujen osalta strategiassa painottuu ennaltaehkäisevän työn sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen merkitys, mihin projekti erityisesti kiinnittyy. Myös digitaalisten palvelujen kehittäminen on osa alueen strategiaa.

Tavoitteet

Investoinnin 2 hankesuunnitelmassa projektin koko toteutusajan tavoitteet oli jaettu kahteen osatavoitteeseen.

Osatavoitteessa 1 a) vahvistetaan palvelutarjottimen avulla asukkaiden omaa hakeutumista hyvinvointia ja terveyttä edistävien, ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen palvelujen ja toiminnan piiriin sekä työntekijöiden tietoa eri toimijoiden palveluista ja toiminnasta, sekä b) kartoittaa palvelut ja koota toiminta yhden palvelukanavan kautta toimivaksi ja kiinnittää palvelutarjotin osaksi muuta sähköistä ja digitaalista kokonaisuutta (mm. terveyskylä, ePEKE).

Osatavoitteessa 2 a) vahvistetaan hyvinvointilähetteellä sosiaali- ja terveyskeskusten työntekijöiden mahdollisuuksia ohjata asiakkaitaan kyseisten toimijoiden piiriin tehokkaammin ja yhdessä sovitulla tavalla, sekä b) elämänluotsi ohjaa asiakkaita sekä vahvistaa yhteistyöverkostoja sote-keskusten, järjestöjen, kuntien, seurakuntien ja muiden yhteisöjen välillä. Ohjauksen onnistumiseksi palvelutarjottimella toiminnat ja palvelut on oltava riittävästi kuvattu.

Tavoitteiden toteutumista edistettiin selvittämällä alueen toimijoiden (erityisesti kuntien) tarpeita sekä laatimalla toimenpidesuunnitelmaa tuleville vuosille sisällyttäen palvelumuotoilun osaamista projektiin. RRP1-vaiheessa rahoitusta haettiin palvelukonseptin suunnitteluun ja mallintamiseen. Projektin vastuuvalmistelija osallistui kansalliseen palvelukonseptin suunnittelu- ja mallinnustyöhön. RRP1-vaiheen aikana myös tunnistettiin tarkempaa selvitystä vaativia palvelukonseptin osia, kuten asukasymmärryksen kerääminen, jonka toteuttamiseksi laadittiin projektisuunnitelma. Tavoitteena oli valita alustan toteutustavan valinta, mutta kansallisen kehittämisen aikatauluista johtuen valintaa ei kyetty tekemään. Valinnan tekemistä helpottamaan toteutettiin ostopalveluna kaksi kartoitustyötä, joita voidaan hyödyntää valinnassa kansallisen ratkaisun kustannusten selvittyä.

Tuotokset

Projektissa koottiin tietoa eri toimijoiden tarpeista, pilotointiin alustaratkaisua (hyvinvointitarjotin.fi) ja kuvattiin työn vaatima resurssi projektin RRP2-vaihetta ajatellen, sekä osallistuttiin kansalliseen yhteiskehittämiseen. Syksyn aikana myös verkostoiduttiin niin kansallisesti, YTA-alueen laajuisesti kuin paikallisestikin. Kartoitus- ja suunnittelutyön pohjalta tuotettiin hankehakemus sekä alustavaa toimintasuunnitelmaa seuraaville vuosille. Digikartoituksilla (ostopalvelu) haettiin ymmärrystä alueellisen ratkaisun mahdollisuuksista suhteessa kansallisiin ratkaisuihin. Samalla kartoitettiin yhteistyön tarpeita. Pilotoinnissa seurattiin Hyvinvointitarjotin.fi:n kokemuksia hyvinvointilähetteen ja alustaratkaisun kehittämiseen. Toimenpiteillä tuettiin indikaattorin (monialaisten palveluiden integroidut toimintamallit ja digitaaliset palvelut otetaan käyttöön Q4/24 mennessä) toteutumista. Suoraa indikaattoria syksyn hankeajan työskentelylle ei ollut määritelty.

Keskeiset hyödyt

Ensimmäisessä vaiheessa tehty työ keskittyi tulevan hankekauden rahoituksen hakuun, toiminnan suunnitteluun sekä esiselvityksiin ja kartoitustöihin. Näillä toimenpiteillä mahdollistetaan toisen hankekauden nopea aloitus sekä oikein kohdentuvat toimenpiteet. Pitkällä aikavälillä projektin toimien tavoitteena on edistää pohjoissavolaisten asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä niin omatoimisesti kuin tuettuna. Yhteen kootun tiedon avulla ohjausta HYTE-palveluihin ja toimintoihin pyritään lisäämään. Toimilla vahvistetaan hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen, seurakuntien sekä muiden toimijoiden välistä yhteistyötä.

Riippuvuudet

Yhteistyökumppaneiksi tunnistettiin alueen kunnat, niiden alueilla sekä kansallisesti toimivat järjestöt, toisen ja korkeamman asteen oppilaitokset, muut julkiset toimijat kuten TE-toimistot, alueen yritykset sekä hyvinvointialueen eri toimijat (kotihoito, terveydenhuolto, sosiaalitoimi). Yhteistyön tarve ja laajuus myös hankkeen muiden osaprojektien kanssa tunnistettiin, sillä hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen koskee niin edistämisen, ennaltaehkäisyn, korjaavan työn kuin arjen tuen osa-alueita. Projekti liittyy keskeisesti hyvinvointialueen HYTE ja osallisuus –palvelualueen toimintaan.
Teknisen alustan toteutuksen näkökulmasta keskeistä on yhteys muuhun hyvinvointialueen sähköiseen kehittämiseen.

RRP18.3 - Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 4

Perustiedot

Tila	Lopetus
Hankkeen / Projektin nimi	Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 4
Hanke- tai Projektipäällikkö	Tihinen Minna
Aloitus ja valmistumispvm	1.6.2022 - 31.12.2022
Raportointijakso	
Riskit	0 riskiä

Liikennevalot

Edistyminen		100%
Aikataulu	●	Suunniteltu
Kustannukset	⚠	Poikkeama, vaatii seurantaa
Tuotosten laatu	●	Suunniteltu
Tuotosten laajuus	●	Suunniteltu
Henkilöstö	●	Suunniteltu
Riskit	⚠	Poikkeama, vaatii seurantaa
Hyödyt	●	Suunniteltu

Raportin liitteet ja linkit

Yleistilanne suhteessa hanke-/projektisuunnitelmaan

Projekteissa tehtiin esiselvityksiä ja kartoituksia hankkeen toista vaihetta varten. Alkusyksystä keskityttiin hankkeen toisen vaiheen hankehakemuksen valmisteluun. Suunnittelutyössä osallistuttiin myös alueellisiin työryhmiin sekä kansalliseen kehittämiseen eri projektien sisältöihin liittyvissä verkostoissa.

Hankesuunnitelman tavoitteet saavutettiin investointi 4:n osalta: valtionavustusta saatiin hankkeen toisen vaiheen työpaketeille niin, että ne voidaan priorisoimalla ja sopeuttamalla toteuttaa. Suunnitellut toimenpiteet voidaan käynnistää uudella hankekaudella.

Sähköiset palvelut on nostettu merkitykselliseen asemaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen Tuottavuus- ja taloudellisuusohjelmassa: etä- ja digitaalisten palveluiden voimakkaampi käyttöönotto nähdään keinona toiminnan tehostamiselle.

Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella

1) Asiakassegmentaation ja Suuntiman käyttöönotto
RRP1-hankevaiheen tavoitteena oli laatia Omasuuntima-palvelun käyttöönottosuunnitelma Pohjois-Savon hyvinvointialueelle sekä tehdä tarvittavat valmistelut Omasuuntiman optimaaliselle hyödyntämiselle alueen perhekeskuksessa, sotekeskuksessa ja ikäkeskuksessa. RRP1-hankeaikana saavutettiin asetetut tavoitteet.

2) THL:n asiakaspalautetyökalujen hyödyntäminen
RRP-hankkeen I-vaiheen tavoitteena oli kartoittaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakaspalautekokonaisuuden nykytila. Lisäksi tavoitteena oli aloittaa tekninen määrittelytyö strukturoidun asiakaspalautteen keräämisen toteutuksesta. Nykytilan kartoitus toteutettiin syksyn 2022 aikana surveypal-kyselyllä. Myös tekninen määrittelytyö käynnistettiin.

3) Etäpalveluiden ja chat-toimintojen käyttöönotto
Tavoitteena oli kartoittaa hyvinvointialueen etäpalveluiden erilaiset tarpeet ja tuottaa suunnitelma hankkeen toiseen vaiheeseen etäpalveluiden käyttöönoton laajentamiseksi erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmälle. Projektissa tunnistettiin tärkeät jatkoprojektit kuten esimerkiksi hyvinvointialueelle toteutettavan matalan kynnyksen chatbotin ja chatin käyttöönotto, sekä etävastaanottojen ja chatin käytön laajentaminen soveltuvissa palveluissa.

4) THL:n kypsyystason arvointi sähköisistä palveluista
Kyspsyystason arvointi tehtiin ja sen tuloksia on esitelty mm. Itä-Suomen yliopiston tapaamisessa.

Kumulatiivinen kokonaisseuranta (eur)

Kustannusjaottelu	Budjetti	Toteuma	Sidotut	Ennuste
Palvelujen osto	198 500 €	50 017 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	250 000 €	51 398 €	0 €	0 €

Poikkeamat, ongelmat tai riskit

Investoinnille suunnitelluista kustannuksista käytettiin ainoastaan 34 %. Tämä johtui pääosin siitä, että työntekijät aloittivat projekteissa vasta elokuun alussa.

Hyvinvointialueen organisaatiomuutoksen ja järjestäytymisen vuoksi on tunnistettu haasteita hanketyön tarvitseman tuen ja palvelutuotantoon linkittymisen osalta. Myös digitalisaation kokonaissuunnitelman eli niin kutsutun digiohjelma vielä puuttuu hyvinvointialueelta hankkeen loppuraportointivaiheessa.

Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella

Kumulatiivinen kokonaisseuranta (htp)

Nimi	Budjetti	Toteuma	Ennuste
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp

Vuositason ja raportointijakson seuranta (htp)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp	0 htp

RRP18.3 - Pohjois-Savon Pilari 4, investointi 4

Muut kustannukset	0 €	143 €	0 €	0 €
Välilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	**448 500 €**	**101 558 €**	**0 €**	**0 €**

Vuositason ja raportointijakson seuranta (eur)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Palvelujen osto	0 €	0 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Välilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	**0 €**	**0 €**	**0 €**	**0 €**

Tausta ja yleiskuvaus

1) Asiakassegmentaation ja Suuntiman käyttöönotto
Kehittämisen tarkoituksena oli vastata hoitotakuun toteutumiseen kansallisen ohjauksen mukaisesti kehittämällä asiakassegmentointia. Pohjois-Savon hyvinvointialueella asiakassegmentoinnin ja toimintamallien kehittäminen on erityisen tärkeää, sillä väestö ikääntyy, paljon palveluita tarvitsevien määrä lisääntyy sekä alueella on pulaa osaavista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Asiakassegmentointi ja Suuntiman käyttöönotto vahvistavat Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategian toteutumista tunnistamalla ennaltaehkäisevässä ja varhaisessa vaiheessa erilaisia hoidon- ja palveluntarpeita, tukee laadukasta ja asiakaslähtöistä työtä, edistää sähköisten palveluiden hyödyntämistä, palveluiden yhteensovittamista asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä tukee osaavan henkilöstön riittävyyttä kohdentamalla henkilöstöresursseja tarkoituksenmukaisella tavalla.

2) THL:n asiakaspalautetyökalujen hyödyntäminen
Pohjois-Savon hyvinvointialue on vastuussa asiakaspalautetiedon keräämisestä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä pelastustoimen asiakkailta kansallisesti yhteneväisellä tavalla. Tiedonkeruun tulee tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja reaaliaikaista tietoa asiakastyytyväisyydestä, mitä voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa arvioinnissa ja ohjauksessa sekä hyvinvointialueen tiedolla johtamisessa. Tulosten on oltava myös helposti alueen väestön saatavilla. Hyvinvointialueella tulee olla käytössä tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä, minkä kautta kerätty tieto saadaan eri toimijoiden käyttöön viiveettä. Asiakaspalautetiedon avulla seurataan hyvinvointialueen strategian toteutumista, minkä tavoitteissa vahvasti korostuu asiakkaiden osallisuus. Mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen on yksi osallisuuden muoto.

3) Etäpalveluiden ja chat-toimintojen käyttöönotto
Hyvinvointialueen etäpalveluiden laaja-alainen käyttö edellyttää yhtenäisiä toimintamalleja, työvälineitä sekä ammattilaisten ja kansalaisten digiosaamisen vahvistamista. Hankkeessa on kartoitettu ja suunniteltu toimenpiteitä etäpalveluiden käytön laajentamiseksi hyvinvointialueella. Etäpalveluita kehittämällä edistetään yhdenvertaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta sekä turvataan kansalaisille monipuoliset yhteydenottokanavat terveys- ja sosiaalipalveluihin. Toimivat etäasioinninpalvelut mahdollistavat sujuvat, oikea-aikaiset, laadukkaat palvelut kansalaisille sekä tukevat nopeampaa palveluihin ja hoitoon pääsyä.

Pohjois-Savon tuottavuus- ja taloudellisuusohjelman digiohjelmassa on nostettu esille toimenpiteet, joilla digitaalisten ratkaisujen mahdollistamana parannetaan ja edistetään alueen kansalaisten terveyttä ja hyvin-vointia sekä tehostetaan organisaation toimintaa ja suorituskykyä. Etäasiointia kehittämällä ja integroimalla etäpalvelut osaksi organisaation perustoimintaa ja palveluprosesseja toteutetaan hyvinvointialueen strategiaa.

4) Kypsyystason arviointi
RRP1-hankevaiheessa jokaisen hyvinvointialueen tuli laatia kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus nykyisistä alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista THL:n koordinoimana. Nykytilan kuvaaminen on välttämätöntä digitaalisten palveluiden suunnitelmallisen kehittämisen ja muutosten seurannan näkökulmasta. Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategiassa digitaalisten palveluiden kehittäminen nähdään tärkeänä ja tarpeellisena, digitaalisten palveluiden kehittäminen tähtää niiden parempaan käytettävyyteen, saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Digitaalisten palveluiden kehittämisellä tavoitellaan myös palveluiden kustannusvaikuttavuuden vahvistumista, ja kehittämistarve onkin tunnistettu myös PSHVAn tuottavuus- ja taloudellisuusohjelmassa. Digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus kertoo sen lähtökohdan ja tason, josta alueen osittain hajanaisia ja eri tahtiin kehitettyjä digitaalisia palveluita lähdetään edelleen kehittämään ja yhtenäistämään.

Tavoitteet

1) Asiakassegmentaation ja Suuntiman käyttöönotto
RRP1-hankevaiheen tavoitteena oli laatia Omasuuntima-palvelun käyttöönottosuunnitelma Pohjois-Savon hyvinvointialueelle sekä tehdä tarvittavat valmistelut Omasuuntiman optimaaliselle hyödyntämiselle alueen perhekeskuksessa, sotekeskuksessa ja ikäkeskuksessa. RRP1-hankeaikana saavutettiin asetetut tavoitteet. Omasuuntiman käyttöönottosuunnitelmaa tulee kuitenkin tarkentaa hyvinvointialueen organisoitumisen selkiydyttyä RRP2-hankeaikana. Toimintamallien muutosten ja asiakaspolkujen kehittämistä jatketaan koko RRP2-hankeajan osana Omasuuntiman käyttöönottoa yhteistyössä Omasuuntimaa käyttävien ammattilaisten sekä asiakaspolkutyöskentelyyn osallistuvien ammattilaisten ja DigiFinland Oy:n kanssa.

2) THL:n asiakaspalautetyökalujen hyödyntäminen
RRP-hankkeen I-vaiheen tavoitteena oli kartoittaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakaspalautekokonaisuuden nykytila. Lisäksi tavoitteena oli aloittaa tekninen määrittelytyö strukturoidun asiakaspalautteen keräämisen toteutuksesta. Nykytilan kartoitus toteutettiin syksyn 2022 aikana surveypal-kyselyllä. Myös tekninen määrittelytyö käynnistettiin.

3) Etäpalveluiden ja chat-toimintojen käyttöönotto
Tavoitteena oli kartoittaa hyvinvointialueen etäpalveluiden erilaiset tarpeet ja tuottaa alustava suunnitelma vuosille 2023–2025 etäpalveluiden käyttöönoton laajentamiseksi erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmälle sekä laajentaen etäpalveluiden käyttöä myös muihin kohderyhmiin. Investoinnin 4 päätavoitteena on tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon kontakteista mahdollisimman suurin osa etänä sähköisin välinein, kansallinen indikaattori 35 %, kvartaali 4/2025.

4) Kypsyystason arviointi
RRP1-hankevaiheessa vuoden 2022 aikana haluttiin tarkentaa sähköisten palveluiden nykytilan kuvausta Pohjois-Savon alueella. Selvitystyön pohjana alueella oli jo osana SOTE-rakenneuudistus- hanketta tehty sähköisen asioinnin kohdearkkitehtuurikuvaus. Nykytilan kuvaus toteutettiin syksyllä 2022 ostopalveluna. Nykytilan kuvauksen toteuttamisen haasteena oli kuvauksen teon tiukka aikataulu, eikä kaikkia sähköisten palveluiden vastuuhenkilöitä alueella tavoitettu. Kaikilta osin ei saatu selville, olisiko puuttumaan jääneitä tietoja ollut mahdollista alueelta saada, vai olivatko puuttumaan jääneet tiedot sellaisia, että niitä ei tosiasiassa ole saatavilla lainkaan.

Tuotokset

1) Asiakassegmentaation ja Suuntiman käyttöönotto
Tärkeimpiä tuotoksia RRP1-hankeajalta ovat Omasuuntiman käyttöönottosuunnitelma, hankehakemus RRP2-hankeajalle, käyttäjäkoulutukset ja infot (4kpl & osallistujia n. 70hlö), tehdyt Suuntimoinnit (N=19), Suuntiman käyttäjäkokemus ja palaute sekä Omasuuntiman hyväksyntätestauksesta tullut valtakunnallinen ja alueellinen käyttäjäkokemus. Saadut Suuntiman tulokset osoittivat, että 95% asiakkuuksista olivat omatoimi- ja yhteistyöasiakkuuksia, joiden hoidossa ja seurannassa voidaan hyödyntää vahvasti sähköisiä palveluita, mikä tukee indikaattoreiden toteutumista.

2) THL:n asiakaspalautetyökalujen hyödyntäminen
Asiakaspalautteen nykytilan kartoitus Pohjois-Savon hyvinvointialueella (Vaalijala, Ylä-Savon sote, Sisä-Savon sote, Varkaus, Siilinjärvi, Kuopion kaupunki, KYS ja Kysteri) terveydenhuollon ja sosiaalihuollon osalta saatiin toteutettua. Nykytilan kartoitus osoitti, että Pohjois-Savon hyvinvointialueella on hyvin eritasoiset asiakaspalautteen keräämisen käytänteet. Tällä hetkellä hyvinvointialueen organisaatioista vain muutamassa asiakaspalautta kerätään strukturoidulla kyselyllä.
Sähköisen palautteen antamisen mahdollisuus on kyselyn tulosten mukaan mahdollista koko hyvinvointialueella. Sähköisen järjestelmän toimittajia on useita (Roidu, BCB laaturekisteri, Telia, eFeedback, QPRO). NPS-suositeltavuusarvion voi asiakkaat antaa lähes kaikissa organisaatioissa. RRP:n I-vaiheen hanketyön aikana on määritelty RRP II-vaiheen jatkosuunnitelma.

3) Etäpalveluiden ja chat-toimintojen käyttöönotto
Tärkeimmät saavutetut tulokset ovat tunnistetut jatkoprojektit kuten hyvinvointialueelle toteutettavan matalan kynnyksen chatbotin ja chatin käyttöönotto sekä etävastaanottojen ja chatin käytön laajentaminen soveltuvissa palveluissa palvelumuotoilua hyödyntäen. Lisäksi on kartoitettu muita etäpalveluiden erilaisia tarpeita sosiaali- ja terveyspalveluissa huomioiden kansalaisten ja ammattilaisten näkökulmat. Toimenpiteillä edistettiin ja mahdollistettiin jatkokehitystyö vuosille 2023–2025. Suunnittelutyötä olisi voitu vielä viedä tarkemmalle tasolle, mutta edistämiseen vaikutti hyvinvointialueen toiminnan järjestäytymisen taso ja lyhyt valmisteluaika huomioiden kokonaisuuden laajuus.

4) Kypsyystason arviointi
Nykytilan kuvauksen toteuttamisella saatu tieto PSHVAn digitaalisten palveluiden tilasta on suuntaa antavaa. Tiedon keruussa haasteita toi lyhyt aikajänne, joka tuotti paljon eos-vastauksia (tietoa ei ollut saatavilla). Vastauksista saatiin kuitenkin tärkeää tietoa siitä, että digitaalisia palveluita on PSHVAn laajalla maantieteellisellä alueella kehitetty hyvin eritasoisesti, ja palveluiden tasavertaisessa saatavuudessa on edessä paljon kehittämis- ja yhteneväistämistyötä niin digitalisaation kuin toiminnan/palvelutuotannon näkökulmasta. Näkyviin tuli myös se, että digitaaliset palvelut painottuvat terveydenhuollon sektorille, hyte- ja sosiaalipalveluiden osalta digitaalisia palveluita on käytössä verrattain vähän. Nykytilan kuvauksen kautta saatiin tietoa siitä, mihin kehittämistyössä tulee panostaa, jotta asetettuihin indikaattoreihin voidaan vaikuttaa (35% kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein Q4/2025 mennessä).

Keskeiset hyödyt

1) Asiakassegmentaation ja Suuntiman käyttöönotto
RRP1-hankeaikana alueella onnistuttiin lisäämään tietoisuutta asiakassegmentoinnin merkityksestä sekä Suuntima-palvelusta ja palvelun hyödyntämisestä segmentoinnin kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia motivoitiin mukaan kehittämistyöhön sekä esihenkilöitä sitoutettiin kehittämiseen. RRP1-hankeaikana aloitettiin Omasuuntima 3.0-version siirtovalmistelut sekä tietosuojanvaikutusten arviointi, jotka ovat edellytys uuden version käytölle. Lisäksi alueelta osallistui 14 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista uuden version hyväksyntätestaukseen, josta saatiin palautetta palvelun uusista toiminnallisuuksista ja sen jatkokehittämisen tarpeista. Syksyn 2022 aikana luotiin tiivis yhteistyösuhde DigiFinlandin sekä alueellisten kehittäjien kanssa sekä tunnistettiin asiakassegmentoinnin kiinnittyminen alueella tehtävään muuhun kehittämistyöhön.

Pitkällä aikavälillä segmentoinnin kehittämisellä palvelut kohdentuvat tarkoituksenmukaisemmin, joka vaikuttaa resurssien riittävyyteen ja kustannusten hallintaan, hoidon ja palvelun nopeampaan saatavuuteen sekä kansalaisten hoidon ja palveluiden monipuolisempaan ja laadukkaampaan hyödyntämistapaan.

2) THL:n asiakaspalautetyökalujen hyödyntäminen
RRP I-vaiheen aikana toteutettu asiakaspalautteen nykytilan kartoitus on edellytys hyvinvointialueen yhtenäisen tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmän kehittämiselle. Kehittämistyön hyödyt kohdistuvat niin hyvinvointialueen asiakkaille tasavertaisina palautteen antamisen mahdollisuuksina kuin alueellisesti ja kansallisesti arvioinnin, ohjauksen ja johtamisen näkökulmasta. Kun palveluprosesseja kehitetään asiakaspalautteen perusteella, mahdollistuu palveluiden parempi asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.

3) Etäpalveluiden ja chat-toimintojen käyttöönotto
Selvitystyö on sisältänyt suunnittelutyötä, joka edistää matalan kynnyksen sähköisten etäpalveluiden käytön ja käyttöönottojen laajentamista erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmälle, mutta samalla myös laajemmin koskien hyvinvointialueiden kaikkia asukkaita. Suunnittelutyössä on huomioitu myös ammattilaisten näkökulma palveluiden käyttämisessä kuten digiosaamisen ja tuen tarve. Kehittämistyö jatkossa tulee pohjautumaan selvitystyön myötä syntyneeseen hankesuunnitelmaan. Pidemmällä aikavälillä etäasioinnin ratkaisujen integroituessa osaksi koko hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa siitä hyötyvät niin kansalaiset, ammattilaiset kuin myös hyvinvointialueen organisaatio kehittyvien toimintamallien ja -tapojen myötä.

4) Kypsyystason arviointi
Hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden nykytilan arvioinnilla saatiin tietoa siitä, mitkä suurimmat kehittämisen kohteet sähköisissä palveluissa alueella ovat. Tietoa käytetään sähköisten palveluiden kehittämistyössä niin RRP2-hankkeen kuin hyvinvointialueen sähköisten palveluiden kehittämistyön kautta. Digitaalisten palveluiden nykytilan arviointi toistetaan osana RRP2-hanketta, jolloin saadaan kuvaa siitä, onko kehittämistoimilla saatu tavoiteltuja vaikutuksia aikaan.

Riippuvuudet

1) Asiakassegmentaation ja Suuntiman käyttöönotto
Segmentoinnin kehittäminen on tunnistettu keskeiseksi osaksi Pohjois-Savon hyvinvointialueen tuottavuusohjelmaa. Segmentoinnin kehittäminen ja Omasuuntima käyttöönoton edistäminen liittyvät tiiviisti alueen asiakaspolkujen sekä asiakaspolkuihin liittyviin toimintamallien kehittämiseen. Asiakkuuksien tunnistaminen, asiakaspolkujen sekä toimintamallien kehittäminen tukevat sähköisten palveluiden hyödyntämistä kansalaisilla, joille sähköiset palvelut soveltuvat. Sähköisten palveluiden kehittäminen on puolestaan keskeisessä osassa alueen tuottavuusohjelman tavoitteiden toteutumista. Segmentoinnin kehittämistä ja Omasuuntiman käyttöönoton edistämistä tehdään tiiviissä yhteistyössä alueen sähköisten kehittäjien, potilas- ja asiakastyössä olevien ammattilaisten sekä muiden kehittäjien kanssa alueellisesti ja kansallisesti.

2) THL:n asiakaspalautetyökalujen hyödyntäminen
Asiakaspalautteen yhtenäisen tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmän kehittäminen on osa PSHVAn toiminnan kehittämistyötä, jota tehdään yhdessä eri toimijoiden ja hankkeiden välisenä yhteistyönä. Kehittämistyö liittyy muun muassa sähköisten palveluiden kehittämiseen mutta myös laajemmin esimerkiksi tiedolla johtamiseen ja palveluprosessien kehittämiseen.

3) Etäpalveluiden ja chat-toimintojen käyttöönotto
Etäpalveluiden kehittäminen ja käytön laajentaminen kytkeytyy laaja-alaisesti hyvinvointialueen toimintaan ja toiminnan kehittämiseen. Riippuvuuksia tunnistetaan sähköiseen asiointiin ja niihin liittyviin kehityshankkeisiin, toiminnan organisoitumiseen palveluiden tuottamiseksi, palveluprosessien ja palvelupolkujen kehittämiseen ja yhtenäisten toimintamallien luomiseen.
Uudenlaiset työn tekemisen muodot ja monipuolistuvat työnkuvat muuttavat ammattilaisten arkea, edistävät parhaimmillaan työhyvinvointia ja mahdollistavat työuran pitenemisen. Etäpalvelut mahdollistavat työn tekemisen paikkariippumattomasti ja tukee siten työn resurssointia. Tarvitaan sekä ammattilaisten että kansalaisten digiosaamisen vahvistamista, teknisesti toimivia ja laadukkaita työvälineitä, digityöhön orientoitunutta henkilökuntaa sekä työntekijöiden motivointia työn muutokseen.

4) Kypsyystason arviointi
Digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus tukee osaltaan PSHVAn sähköisten palveluiden laajaa kehittämistyötä, jota tehdään hyvinvointialueella yhdessä eri toimijoiden ja hankkeiden välisenä yhteistyönä.