Suomen kestävän kasvun ohjelma

**Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus**

Hankesuunnitelma

Kymenlaakson hyvinvointialue

18.5.2023



**Sisällysluettelo**

[1 Hankkeen tarve 4](#_Toc134086105)

[2 Kohderyhmät 5](#_Toc134086106)

[2.1 Pilari 4 kohderyhmä 5](#_Toc134086107)

[3 Hankkeen päätavoitteet 5](#_Toc134086108)

[4 Pilarit ja Investoinnit 7](#_Toc134086109)

[5 PILARI 4: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistaminen ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen 7](#_Toc134086110)

[**5.1.1** **Investointi 1: Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa** 7](#_Toc134086111)

[**5.1.2** **Investointi 2: Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista** 13](#_Toc134086112)

[**5.1.3** **Investointi 3: Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta** 15](#_Toc134086113)

[**5.1.4** **Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot** 16](#_Toc134086114)

[6 Vaikutukset ja vaikuttavuus 25](#_Toc134086115)

[6.1 Vaikutukset ja vaikuttavuus päätavoitteittain 25](#_Toc134086116)

[6.2 Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten ennakkoarviointi 25](#_Toc134086117)

[7 Rajaukset muihin kehittämishankkeisiin 26](#_Toc134086118)

[8 Hankkeen hallinnointi 28](#_Toc134086119)

[8.1 Hankkeen henkilöresurssit, toimijat ja organisoituminen 28](#_Toc134086120)

[8.2 Hankkeen kustannukset 28](#_Toc134086121)

[Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista 28](#_Toc134086122)

[8.3 Viestintä 29](#_Toc134086123)

[8.4 Seuranta ja arviointi 29](#_Toc134086124)

[8.5 Riskit ja niihin varautuminen 30](#_Toc134086125)

# Hankkeen tarve

Kymenlaakson korkea palvelutarve ja haastava taloustilanne yhdistettynä koronaviruspandemian kasvattamaan sosiaali- ja terveydenhuollon hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaan luovat tarpeen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamiselle ja kustannusvaikuttavuuden lisäämiselle. Kymenlaakso on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen näkökulmasta haastava, sillä alueen väestön palvelutarve on suuri, syntyvyys vähäistä ja ikääntyneiden osuus väestöstä on maan suurimpia. Alueen työttömyys on monimuotoista ja mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden vuoksi työkyvyttömyyseläkettä saavia on alueen 18–34-vuotiaisiin suhteutettuna maan eniten. Työikäisistä noin kolmannes uskoo, ettei todennäköisesti jaksa työskennellä vanhuuseläkeikään saakka. Lisäksi huumeongelmat ovat maan kärkitasoa, sairastavuus on keskimääräistä suurempaa, syrjäytymisvaarassa olevia nuoria aikuisia on suhteellisesti maan eniten ja lapsiperheiden ongelmat ovat alueella moninaisia, joka puolestaan lisää lasten ja nuorten palvelujen tarvetta.

Kymenlaakson haastavaa tilannetta on vaikeuttanut entisestään koronapandemia. Pandemian vuoksi palvelujen painopisteitä on muutettu ja muun muassa kiireetön hoito on viivästynyt koronan vaatimien henkilöstösiirtojen ja palvelujen alasajojen takia, kasvattaen hoitojonoja. Myös kiireettömän erikoissairaanhoidon jonot ovat venyneet merkittävästi. Samaan aikaan henkilöstön saatavuuden haasteet ovat lisänneet vuokratyövoiman käyttöä ja kasvattaneet näin ollen kustannuksia. Haavoittuvassa tai heikossa asemassa olevien asiakasryhmien tilanne on huonontunut entisestään ja toimenpiteitä tarvitaan etenkin heidän auttamisekseen. Koronaviruspandemian aiheuttaman hoitovelan purku tässä haastavassa toimintaympäristön ja talouden tilanteessa edellyttää älykkäitä ja innovatiivisia toimintatapoja ja ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamiseen alueen asukkaille. Erilaiset digitaaliset ratkaisut mahdollistavat palveluiden skaalaamisen sekä alueellisesti että eri väestöryhmille, joilla tavoitellaan merkittäviä positiivisia vaikutuksia tulevien vuosien velan purkamisessa.

RRP-hankkeen toimenpiteillä tavoitellaan hyvinvointialuelaajuisia toimintamalleja, digitaalisia palvelupolkuja ja työvälineitä, uusia innovaatioita sekä palveluratkaisuja, jotka edistävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamista ja kustannusvaikuttavuuden lisäämistä. Hankkeen avulla pyritään ensisijaisesti edistämään 7 vuorokauden hoitoon pääsyn määräaikaa kiireettömän hoidon käynneissä (lähtötilanne 2–6 viikkoa) sekä varmistamaan kansallisen seurannan toteutuminen kaikissa terveyskeskuksissa, kehittämään ja käyttöönottamaan monialaisten palveluiden varhaisen tuen integroidut toimintamallit ja digitaaliset palvelut hyvinvointialuelaajuisesti, sekä kasvattamaan sähköisen asioinnin osuutta kaikista yhteydenotoista. Näiden tavoitteiden saavuttaminen olisi korkean palvelutarpeen ja haastavan taloustilanteen takia hyvin hankalaa ilman RRP hankerahoitusta.

Kehittämistoimenpiteet on valittu siten, että ne ovat linjassa muiden alueellisten kehittämishankkeiden, hyvinvointialuestrategian, Kymenlaakson alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman 2020–2025 sekä muiden valtionavustushankkeiden kanssa. Hankkeella pyritään pitkäjänteiseen alueelliseen yhtenäistämiseen sekä toimeenpanoon ilman, että muiden hankkeiden kanssa ilmenee päällekkäisyyksiä. Hankesuunnitelmaan kirjatut toimenpiteet ovat yhteen sovitettuja hankeoppaan kanssa ja ne tähtäävät konkreettisiin muutoksiin ja toimenpiteisiin. Toimenpiteet tukevat koko hyvinvointialueen palvelujärjestelmän kehittymistä siten, että digipalveluiden ja muiden palveluiden kokonaisuus muodostaa tarkoituksenmukaisen ja elämäntilannelähtöisen kokonaisuuden. Hanke toteuttaa myös Kymenlaakson hyvinvointialueen strategisia painopisteitä.

Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiset painopisteet ovat:

* Tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille
* Talouden tasapaino uudistumisen kautta
* Hyvinvoiva henkilöstö

Tämä hanke vahvistaa etenkin ensimmäistä strategista tavoitetta (miltei koko investointi 1), tuo digitalisaation kautta hyötyä toiseen (investoinnit 1 ja 4) ja parantaa ammattilaisten työkalujen (investointi 4) kautta myös henkilöstön hyvinvointia.

# Kohderyhmät

## Pilari 4 kohderyhmä

Kymenlaakson hyvinvointialueen hoito- ja palveluvajeanalyysi nosti esiin neljä selkeää asiakasryhmää, joiden palvelut ovat viivästyneet tai palvelutarve on erityisesti kasvanut koronapandemian aikana. Nämä ryhmät ovat:

* Nuoret ja nuoret aikuiset, joilla on tunnistettuja tai piilossa olevia päihde- ja mielenterveysongelmia
* Aikuisväestö, jolla on tunnistettua tai piilossa olevia päihde- ja mielenterveysongelmia
* Pitkäaikaissairaat asiakkaat, joiden hoito ei ole tasapainossa
* Yksinasuvat tai heikossa asemassa jo ennen koronaa olleet ikääntyneet, joilla toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi on riski ajautua ennenaikaisesti kotiin vietävien palveluiden/palveluasumisen asiakkaasi

Tämän lisäksi Kymenlaakson hyvinvointialueen hoito- ja palveluvajeanalyysissä nousi esiin, että Kymenlaaksossa koronapandemia on vaikuttanut erityisen paljon avosairaanhoidon toimintaan. Avosairaanhoidon kontaktit ovat laskeneet vuoden 2019 tasosta 28,21 % (kuva 1). Luvut osoittavat, että asiakkaan palvelutarpeen näkökulmasta Kymenlaaksossa on paljon piilossa olevaa hoitovelkaa, joka kohdentuu terveysasemien vastaanottopalveluihin ja suun terveydenhuollon asiakkaisiin. Hoitovelan purkamiseksi tarvitaan uudenlaista konseptia ja toimintatapoja toteuttamaan sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa, jotta hoidon saatavuus, jatkuvuus ja hoitotakuu toteutuvat.



*Kuva 1: Kontaktimäärät avoterveydenhuollossa*

Hankesuunnitelmaan kirjattujen toimenpiteiden implementoinnin avulla pyrimme vahvistamaan sote-palvelujen yhdenvertaista saatavuutta hyvinvointialuelaajuisesti, purkamaan koronavelkaa sekä lisäämään kustannusvaikuttavuutta.

Kymenlaakson alueella tilanne palveluiden saatavuuden osalta on niin haastava, että hankkeessa on tehtävä toimenpiteitä palveluiden uudelleen suuntaamiseksi ja toimenpiteiden täytyy olla riittävän merkittäviä ja asiakasryhmien sen verran isoja, että tehdyillä toimenpiteillä todella on merkitystä alueen tilanteen parantamiseksi.

# Hankkeen päätavoitteet

Hankkeen aikana Kymenlaaksoon kehitetään toimiva, asiakaslähtöinen, monialainen ja hoidon jatkuvuutta tukeva digitaalinen sote-keskus. Digitaalisen sote-keskuksen käytössä on sähköiset palvelukanavat, jotka mahdollistavat palveluiden tuottamisen asiakkaalle skaalautuvasti, tehokkaasti ja tarvelähtöisesti. Hyvinvointialueen helppokäyttöiset ja älykkäät sähköiset palvelut tukevat ennaltaehkäisyä, matalan kynnyksen avun saamista ja asiakkaiden ohjautumista oikeiden palveluiden piiriin. Tämän lisäksi digitaalisessa sote-keskuksessa on käytössä haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palvelutarpeen tunnistamisen menetelmät ja asiakasohjausmallit. Hankkeen lopputuloksena hyvinvointialueella on ammattilaisten käytössä työpöytä, johon on koottu sosiaali- ja terveydenhuollon digitaaliset ohjeet, työkalut ja käytännöt, ammattilaisen työskentelyn helpottamiseksi ja vetovoimatekijöiden vahvistamiseksi. Asiakkaalle sote-keskuksen palvelut ovat saatavilla monikanavaisesti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti. Hankkeessa kehitettäviä sähköisen asioinnin, etä- ja digipalveluiden sekä asiakastunnistuksen ja -ohjauksen menetelmiä tullaan kehittämään yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa. Hankkeen päätavoitteen, digitaalisen sote-keskuksen rakentamisella tavoitellaan tarpeeksi suurta muutosta palveluiden tuottamistavassa ja toimintamalleissa, jotta alueella pystytään purkamaan koronapandemian aikana syntynyttä kuntoutus-, palvelu ja hoitovelkaa ja vastaamaan heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeisiin.

Kymenlaakson digitaaliselle sotekeskukselle on määritelty kuusi keskeistä tavoitetta:

* Parantaa palveluiden saatavuuden ja hoitotakuun toteutumista etä- ja digipalveluilla
* Rakentaa ja ottaa onnistuneesti käyttöön työvälineet ja menetelmät, joilla tunnistetaan heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat
* Rakentaa ja ottaa onnistuneesti käyttöön heikossa ja haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille tarpeenmukaiset palvelupolut ja turvata asiakkaiden hoidon jatkuvuus
* Luoda ennaltaehkäisevä monialainen palvelukonsepti ja toimintamalli asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi
* Parantaa kirjaamiskäytäntöjen laatua ja ohjata digitaalisen sote-keskuksen asiakkuuksia vaikuttavuustiedolla
* Sujuvoittaa digitaalisten ratkaisujen avulla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työskentelyä ja tätä kautta vahvistaa alueen vetovoimatekijöitä työnantajana

Digitaalinen sotekeskus -hanke purkaa koronan aikana syntynyttä hoito- palvelu ja kuntoutus velkaa koko hyvinvointialueella. Alueella tunnistetuille erityisen heikossa asemassa oleville asiakasryhmille kohdennetaan etenkin Investointi 1:ssä toimenpiteitä, joilla käytännössä puretaan koronan aika kertynyttä hoitovelkaa sekä parannetaan näiden asiakasryhmien palveluiden saatavuutta. Digikyvykkäille heikossa asemassa oleville asiakasryhmille tuodaan heille kohdennettuja sähköisiä palveluita, jotka mahdollistavat vaivattomamman avunpyynnön, paremman palveluiden saatavuuden sekä nopeamman hoitoon pääsyn.

Erityisen haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät hyötyvät kivijalkapalveluista selvästi muuta väestöä enemmän. Heille vapautetaan riittävästi fyysisten palveluiden kapasiteettia ja priorisoidaan heidän hoitoaan ja hoitoon pääsyä, hoitamalla muut asiakas- ja potilasryhmät perustason palveluissa entistä enemmän digipalveluiden avulla. Tämä taas vaatii hankesuunnitelmassa kuvattua merkittävää digiratkaisujen kehittämistä ja ennen kaikkea ratkaisujen käytön laajentamista ja siihen liittyvää toiminnan muutosta. Fyysiset palvelut siis kohdennetaan digipalveluiden avulla tehokkaammin niitä tarvitseville ja samalla nostetaan merkittävästi hyvinvointialueen sähköisen asioinnin astetta. Digitaalisten ratkaisujen tavoitteena on tarjota hyvinvointialuelaajuisesti helppokäyttöiset ja älykkäät sähköiset palvelut tukemaan ennaltaehkäisyä, matalan kynnyksen avun saamista ja asiakkaiden ohjautumista oikeiden palveluiden piiriin. Samalla digikyvykkäälle väestölle rakentuu helppokäyttöiset ja tarkoituksenmukaiset sähköisen asioinnin palvelukanavat. Hankkeessa toteutettavien toimenpiteiden avulla kiireettömien hoitokäyntien osuus, joissa saavutetaan hoidon saamiselle asetettu seitsemän päivän määräaika, nousee 66 prosenttiin Q2/2024 mennessä ja on 80 prosenttia Q4/2025 mennessä.

Lisäksi hankkeessa pyritään helpottamaan merkittävästi ammattilaisten arkea ja työskentelyä tarpeellisten ja toimivien työvälineiden kehittämisellä ja käyttöönotoilla, jotka puolestaan helpottavat asiakasohjausta sekä asiointia Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalveluissa.

# Pilarit ja Investoinnit

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Investointi | Työpaketit | Haettu rahoitus | Myönnetty rahoitus |
| Investointi 15,29M€ | Kansalaisen sähköisen asioinnin toimeenpano -digitaalisuuden hyödyt hoitotakuun parantamisessaKoronavelan purkamisen ja hoitotakuun parantamisen toimintamallityöSosiaalihuollon asiakasneuvonta ja digitaalinen palvelukonseptiNuoret ja/tai nuoret aikuiset, joilla on tunnistettuja tai vielä tunnistamattomia päihde - tai mielenterveydenhäiriöitäOmaolon käytöönoton laajentaminen ja sähköisen perhekeskuksen käyttöönottoDigitaalisten hoitopolkujen laajentaminen | 811k€1389k€491k€876k€558k€951k€ | 975k€€1224k€491k€874k€558k€951k€ |
| Investointi 21,20M€ | Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptiPalvelutarjottimen jatkokehittäminen ja hyvinvointilähete -mallien käyttöönotto | 714k€509k€ | 675k€509k€ |
| Investointi 30,31M€ | Kirjaamisen kehittäminen ja laatutyöRakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen | 227k€90k€ | 227€k90k€ |
| Investointi 43,19M€ | Asiakaspalaute ja sen keruuSähköisen ajanvarauksen laajentaminen palveluihinKansalaisen etäpalvelutHyvinvoinninja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin digitaaliset ratkaisut-kansallisten palveluiden integraatioiden toteutusAmmattilaisen digitaaliset järjestelmät-Ammattilaisen työpöytäAsiakas -ja palveluohjauksen digitaaliset ratkaisutToiminnanohjaus -palveluketjujen ohjaus ja koordinaatioAsta -digitaalinen alusta tehostaa resurssien ohjaamista palvelutarpeen mukaisesti | 509k€125k€730k€450k€1135k€655k€680k€2015k€ | 60k€50k€587k€220k€480k€465k€280k€833k€ |

*Taulukko 1: Hakemuksen työpaketit ja niiden asiantuntija- sekä oman työn kustannukset*

# PILARI 4: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistaminen ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen

### **Investointi 1: Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa**

Kymenlaakson hyvinvointialueella Koronapandemian vaikutuksia kuvaavan analyysin perusteella hoito- tai palveluvelkaa on syntynyt seuraavissa Kymenlaakson palveluissa/asiakasryhmissä; **mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaat, ikääntyneiden palveluissa sekä pitkäaikaissairauksien hoidossa (erityisesti kansantaudit)**. Samoin koronapandemian aikana **suun terveydenhuollon ja terveysasemien vastaanottotoiminnan** hoitovelka on kasvanut mittavasti. Analyysissä ilmeni myös eristystoimien vaikutukset erityisesti **heikossa ja haavoittuvassa** olevien asemaan ja näin ollen sosiaalihuollon neuvonta, ohjaus ja palveluiden tarve on kasvussa.

**Mielenterveys- ja päihdepulmat ovat yleistyneet ja** hyvinvointi tästä näkökulmasta tarkastellen on Kymenlaakson alueella heikentynyt koronapandemian aiheuttaman eristyneisyyden vuoksi. Ikääntyneiden osalta psyykkinen hyvinvointi ja toimintakyky on heikentynyt sekä päihteiden käyttö on lisääntynyt. Erityisesti, nuorten ja nuorten aikuisten psyykkinen hyvinvointi on heikentynyt. Tämä näyttäytyy ahdistuksen, kuormittavuuden ja masentuneisuuden hoidontarpeen lisääntymisenä. Perustason mielenterveyspalveluissa, erityisesti Nuorten Matala-yksiköissä sekä aikuisten mielenterveyshoitajavastaanotolla on pandemian seurauksena kysynnän kasvua. Samaa kysynnän kasvua kertovat erikoissairaanhoidon tilastot.

**Ikääntyneiden palveluissa** **sekä pitkäaikaissairaiden osalta** fyysinen ja psyykkinen toimintakyky on heikentynyt korona-aikana, sillä mahdollisuudet sekä fyysiseen että sosiaaliseen aktiivisuuteen vähenivät merkittävästi, kun yli 70- vuotiaat eristettiin ja suljettiin yhteiskunnan ulkopuolelle. Samaan aikaan perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kiireetöntä toimintaa ja ennaltaehkäiseviä palveluita ajettiin alas. Mahdollisiin haasteisiin ei näin ollen ole pystytty puuttumaan varhaisessa vaiheessa, mikä on aiheuttanut haasteiden komplisoitumista. Tämä näkyy yli 75-vuotiaiden päivystyskäyntimäärien nousussa, nousua v. 2019 verrattuna 18.6%

**Suun terveydenhuollon palvelussa** koronapandemia on kasvattanut merkittävästi kaiken ikäisten hoitovelkaa. Suun terveydenhuollon jonoutuminen näkyy erityisesti lasten ja nuorten sekä työikäisten palveluiden saatavuuden heikentymisenä.

**a) Heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakas- tai potilasryhmien hoito-, kuntoutus- tai palveluvelan purku ja hoitoon ja palvelujen piiriin pääsyn parantaminen**

**Työpaketti 1: Kansalaisen sähköisen asioinnin toimeenpano- digitaalisuuden hyödyt hoitotakuun parantamisessa**

Kymsotessa on syksyn aikana toteutettu useita moniammatillisia kehittämistyöpajoja, joissa eri palveluista nimetyt asiantuntijat ovat tehneet määrittelytyötä digitaalisten palvelujen hyödyntämisestä koronavelan purkamiseksi sekä hoitotakuun parantamiseksi. Palvelujen asiantuntijat määrittivät käyttöönotettavia sähköisen asioinnin kanavia asiakastarpeen ja –valmiuden sekä vaikuttavuuden näkökulmista.

Asiakkaan roolia sekä asiakaslähtöisyyttä tulee vahvistaa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakaskokemuksen ja -palautteen keruu sekä saatavalla tiedolla johtaminen ovat keskeisiä elementtejä kertomaan palveluidemme vaikuttavuudesta, saavutettavuudesta ja sujuvuudesta. Asiakaspalautetta kerätään eri kanavissa niin kohtaamisista kuin palvelukokonaisuuksista, unohtamatta digitaalisesti tuotettuja palveluja

Kymenlaakson hyvinvointialue noudattaa digitaalisien palveluiden osalta hyvinvointialueiden viitearkkitehtuuria, joka muodostaa sote- ja pela-uudistusta tukevan yhteisen käsityksen hyvinvointialueiden suunnittelua tukevista yhteisistä periaatteellisista linjauksista, kyvykkyyksistä, palveluista, niitä toteuttavista ylätasolla kuvatuista prosesseista sekä keskeisistä tietovarannoista ja tietojärjestelmistä.

Digitaalisien palveluiden kehittämisen periaatteina on, että kymenlaaksolaisia palvellaan joustavammin ja yksilöllisemmin. Meillä käytössä olevat digitaaliset palvelut ovat tunnistettuja ja ymmärrettyjä, sekä niiden saavutettavuus ja esteettömyys ovat direktiivin mukaisia. Osallistamme ja autamme asiakkaita digitaalisien palveluiden ja laitteiden käytössä osana palvelutoimintaa, esimerkiksi Digimentori toimintana tai osallistumalla mm. [digitukihankkeisiin](https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fdigituki.kymenlaakso.fi%2Ffiles%2F15%2FEsitteet-logot-pohjat%2F186%2Fesitedigitukipalveluttulostettava.pdf%3Ftoken%3D5ec9cec7d629fb5dd191c796c3340fa1%26preview%3D1&embedded=true). Ammattilaisia tuetaan digitaalisien palvelujen käyttöönottamisessa sisäisen viestinnän ja koulutuksien avulla. Kehittämistyöstä ja uusien palvelujen käyttöönotosta viestitään aktiivisesti alueen asiakkaille erilaisia viestintäkanavia sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen prototyyppien online-yhteisöä hyödyntäen. Ammattilaisten toimintamallien muutostyö on kuvattu työpaketissa 2.

Kehittämistyössä hyödynnetään Tulevaisuuden sote-keskus hankkeessa, rakenneuudistushankkeessa sekä vuoden 2022 aikana Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus-hankkeessa tehtyä kehittämistyötä. Lisäksi hyödynnetään koronapandemian aikana saatua hyvää kokemusta ja tietoa sähköisen asioinnin mahdollisuuksista sekä alueellisesta valmiudesta. Tämä hanke ja toimenpide toteuttavat Kymenlaakson hyvinvointialueen strategisia painopisteitä edistämällä tarpeenmukaisien ja vaikuttavien palveluiden tarjoamista kaikille kymenlaaksolaisille.

**Tavoitteina** on, että vuoden 2025 loppuun mennessä Kymenlaakson digitaalisessa sotekeskuksessa on käytössä alueella asiakkaan sähköisen asioinnin väyliksi määritetyt välineet, 35% sosiaali- ja terveydenhuollon perustason kontakteista toteutetaan sähköisten kanavien kautta tai osittain sähköisessä palvelukanavassa. Perusterveydenhuollon kiireettömien, seitsemän vuorokauden määräajassa tapahtuvien, hoitokäyntien osuus nousee 66%:iin Q2/2024mennessä ja 80%:iin Q4/2025 mennessä. Asiakaskokemuksen hyödyntämisen osalta tavoitteena on mitata asiakaskokemusta kaikissa Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluissa ja hoitopolun eri kontaktipisteissä systemaattisesti, asiakaskokemusdatan avulla johdetaan ja kehitetään palveluja sekä asetettuja tavoitteita tarkastellaan säännöllisesti strategian toteutumisen seurannassa. Henkilöstö on mukana asiakaskokemustiedolla johtamisessa sekä kehittämässä palautetiedolla toimintaa taataksemme parempia asiakas- ja hoitoprosesseja. Asiakaskokemustieto ja sillä kehittäminen tehdään näkyväksi monikanavaisella sisäisellä sekä ulkoisella viestinnällä. Jalkautus ottaa huomioon THL ohjeistuksen toteuttaa asiakaspalautteen keruuta kansallisen asiakaspalautetyöryhmän suositusten mukaisesti

Työpaketin kohderyhmät: Pitkäaikaissairaat tai pitkäaikaissairauden riskissä olevat henkilöt, henkilöt joilla on mielenterveys- ja päihdehäiriöitä tai kohonnut riski sairastua niihin, ikääntyneet joilla on todettua tai piilossa olevaa hoidon, kuntoutuksen tai tuen tarvetta. Lisäämällä digitaalisia asiointimahdolisuuksia, vapautetaan fyysisissä toimipisteissä asiointiaikaa henkilöille, joiden asia vaatii fyysistä tapaamista. Samalla kehitetään toimintamalleja joissa tunnistetaan nopeasti ne asiakkaat, joita voidaan auttaa digipalvelujen avulla ja ne, jotka tarvitsevat lähipalveluja asiansa hoitamiseksi.

**Toimenpiteet:**

* Otetaan käyttöön asiakkaan sähköistä asiointia tukevia toimintamalleja ja toimintoja: mm. etävastaanotot sosiaali- sekä terveydenhuollon palveluissa (jatketaan mm. 2022 alkanutta digi-sairaanhoitaja pilottia), chat-palvelu, sähköiset lomakkeet, sähköisen perhevalmennuksen kokonaisuus, vanhemmuuden ja nuorten verkkoauttamisen kokonaisuus.
* Lisäksi laajennetaan vuoden 2022 Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus- hankkeen aikana käyttöönotettuja sähköisen asioinnin välineitä, kuten kansalaisen mobiiliapplikaatio ja puherobottipalvelu (sisältökehittäminen).
* Asiakaskokemuksen mittaamisen laajentaminen sekä mittareiden monipuolinen kehittäminen.
* Rakenteiden kehittäminen asiakaskokemuksen mittaustulosten seuraamiseen sekä mittausdatan esittämiseen
* Henkilöstön ja asiakkaiden sitouttaminen asiakaskokemuksen merkitykseen mm. valmennuksilla ja systemaattisella viestinnällä.
* Asiakaslähtöisen kulttuurimuutoksen läpivienti organisaatiotasolla

**Tuotokset:** Uudet toimintamallit ja toiminnot asiantuntijoille.

**Aikataulu:** Kansalaisen sähköisen asioinnin kehittäminen jatkuu koko hankeajan, 2023–2025. Ensimmäisenä laajennetaan jo käytössä olevia sähköisen asioinnin kanavia. Vaiheistettu asiakaskokemuksen mittaamisen käyttöönoton tiekartta laaditaan hankekauden alkajaisiksi ja sitä päivitetään vuosittain.

**Kustannusarvio:** 975 000€

**Mittarit:** 35% kaikista kontaktimääristä, kiireettömien 7vrk:n määräajassa tapahtuvien käyntien määrä 66% Q2/2025 ja 80% Q4/2025.

**Työpaketti 2: Koronavelan purkamisen ja hoitotakuun parantamisen toimintamallityö**

Kymenlaakson hyvinvointialueella koronavelkaa puretaan ja hoitotakuuta parannetaan kehittämällä asiakaspolkuja sekä ottamalla käyttöön näitä tukevia digitaalisia toimintamalleja. Uudenlaisia toimintatapoja kehitettäessä ja käyttöönotettaessa, tulee toimintamalleja kehittää ja dokumentoida yhdessä henkilöstön ja sidosryhmien kanssa. Yhtenä tärkeänä sidosryhmänä on asiakasneuvonta- ja ohjauspalvelukeskus Kaiku24, joka kohtaa Kymenlaakson hyvinvointialueen asukkaan tämän terveydenhuollollisissa asioissa ensimmäisenä. Uusien toimintamallien ja käytäntöjen toimeenpanossa, henkilöstö tulee valmentaa uuden toimintatavan tai toimintamallin käyttöön. Hyvä jalkauttaminen alkaa jo kehittämisvaiheessa, kun henkilöstö otetaan mukaan työskentelyyn.

Toimintamallityössä on huomioitava myös ammattilaisen digitaalisen työpöydän käyttöönotto ja henkilöstön valmentaminen työpöydän sekä siihen kuuluvien digitaalisten työvälineiden ja järjestelmien käyttöön, sekä asiakaskokemustiedon hyödyntämiseen yksiköiden päivittäisen toiminnan kehittämisessä. Työpaketti tukee Kymenlaakson hyvinvointialueen strategista painopistettä, jossa tavoitteena on motivoitunut ja osaava henkilöstö sekä osallistuva ja kehittyvä työyhteisö.

Perustason mielenterveyspalveluiden vahvistamista on tehty Tulevaisuuden sote-keskushanketta ja Mielenterveysstrategiaa tukevassa Terapiat etulinjaan -hankkeessa. Kansalliseen käyttöön on kehitetty eri ikäryhmille soveltuvat toimintamallit ja laaja valikoima digitaalisesti tuettuja mielenterveyspalveluja, joiden avulla perustason mielenterveyspalveluiden hoitovelka on voitu purkaa. Hanke hyödyntää kansallisia tukipalveluja ja digikehitystä, joihin haetaan rahoitusta erillisellä suunnitelmalla. Kansallisen kehittämisen osalta Helsingin kaupunki hakee rahoitusta Kestävän kehityksen ohjelman pilari 4:n investointi 4:n kohdasta 4 ja HUS toimii kansallisena osatoteuttajana. Kymenlaakson Hyvinvointialue pitää järjestelyä perusteltuna, jotta kansallisen toiminta voidaan toteuttaa.

**Tavoitteena** on kehittää ja dokumentoida uudet toimintamallit ja varmistaa tapa, jolla ammattilainen ja työn tekemiseen tarvittava ohjeistus kohtaavat. Toimintamallien tavoitteena on vahvistaa ja varmistaa digipalvelujen käyttöä osana asiakkaan palvelua, jotta hoidon saatavuus paranee ja ammattilaisen resurssia voidaan kohdentaa tarkoituksenmukaisemmin.

**Työpaketin kohderyhmät**: Pitkäaikaissairaat tai pitkäaikaissairauden riskissä olevat henkilöt, henkilöt joilla on mielenterveys- ja päihdehäiriöitä tai kohonnut riski sairastua niihin, ikääntyneet joilla on todettua tai piilossa olevaa hoidon, kuntoutuksen tai tuen tarvetta.

**Toimenpiteet:**

* Digitaalinen sotekeskus-hankkeen aikana määritetään toimintamallit mm. seuraaville kokonaisuuksille: Kansalaisen sähköisen asioinnin eri kanavat ja digiasiakaspolut sote-keskuksessa, matalan kynnyksen jalkautuvat palvelut, suun terveydenhuollon monihuonemalli riskiasiakkaiden tunnistamiseen ja varhaisen tuen mielenterveyden palveluiden saatavuuden tehostaminen ja terapiakoordinaattorimallin vahvistaminen pysyvään toimintaan, hoidon jatkuvuus ja asiakkuuksien hallintamalli (tiimimalli ja omatyöntekijä), sosiaalihuollon sähköinen asiointi sekä yhden hengen ensihoitoyksikön kehittäminen, pilotointi ja käyttöönotto. Toimintamallityöhön palkataan hankeajaksi hanketyöntekijöitä, jotka koordinoivat toimintamallien kehittämistyötä ja valmentavat palvelujen henkilöstöä mallien käyttöön.
* Kymenlaakson hyvinvointialue osallistuu THL:n koordinoimiin läpimurtovalmennuksiin parantaakseen organisaation ongelmanratkaisukykyä ja kehittämisosaamista kehittäessään ja jalkauttaessaan koronavelan purkamisekseen ja hoitotakuun parantamiseen keskittyviä toimintamalleja.
	+ Läpimurtovalmennusten palvelukokonaisuudet: Suun terveydenhuolto osana diabetesriskiasiakkaan hoitopolkua, Sähköinen ajanvaraus sosiaalihuollon geneerisessä asiakasneuvonnassa, Ikääntyvien henkilöiden kotiin vietävien ja asumisen järjestämisen prosessi. Työpaketin edistymistä seurataan ja tavoitteena ovat valmiit toimintamallit, ohjeet ja prosessit uuden toiminnan käynnistyessä.

**Tuotokset:** Uusien toimintamallien kuvaukset sekä ammattilaisten toiminnan muutos niiden mukaiseksi.

**Aikataulu:** Toimintamallityö jatkuu koko hankeajan ja etenee saman tahtisesti uusien käyttöönotettavien tai uuteen palveluun laajennettavien teknisten ratkaisujen kanssa.

**Kustannusarvio:** 1 224 000€

**Mittarit:** Toimintamallit, ohjeet ja prosessit ovat valmiit uuden toiminnon käynnistyessä, läpimurtovalmennukset ovat toteutuneet. 75-vuotiaiden ja sitä vanhempien päivystyskäynnit laskevat, osuus 15% kävijöistä. Suun terveydenhuolto osana diabetesriskiasiakkaan polkua toteutuu 100%:sti, Terapiakoordinaattorimallin asiakasmäärä kasvaa 20%.

**Työpaketti 3: Sosiaalihuollon asiakasneuvonta ja digitaalinen palvelukonsepti**

Hyvin toimiva asiakasohjaus ja asiakasneuvonta ovat erityisehto koronavelan purkamisessa ja hoitotakuun parantamisessa. Asiakasneuvonnassa työskentelevien työntekijöiden käyttöön tulee heidän työtään ja palvelu- sekä asiakasohjausta parantavaa teknologiaa. Työntekijöiden osaaminen uusien järjestelmien käyttöön varmistetaan koulutuksin, toimintamallien kehittäminen on kirjattu työpakettiin kaksi. Työpaketti kiinnittyy Kymenlaakson hyvinvointialueen strategisiin painopisteisiin, joissa tavoitteena on edistää tarpeenmukaisten ja vaikuttavien palveluiden tarjoamista kaikille Kymenlaakson asukkaille sekä vahvistaa palveluiden saavutettavuutta eri kanavissa.

**Tavoitteena** on sosiaalihuollon digitaalisen asioinnin lisääminen, henkilöstön työaikaa säästävien digitaalisten rakenteiden lisääminen, asiakkaan sujuvamman ohjautumisen toteutuminen jo tarjolla olevien digitaalisten palvelujen käyttöön sekä asiakkaiden valmentaminen esim. Digimentoritoiminnalla digitaalisten palvelujen käyttäjiksi.

**Kohderyhmä:** Sosiaalihuollon neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa olevat henkilöt, erityisesti heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat aikuisväestö ja perheet.

**Toimenpiteet:**

* Tulevaisuuden sotekeskus- hankkeessa konseptoidun Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan toimintaa laajennetaan; käyttöön otetaan asiakkaan etä- ja sähköisen asioinnin mahdollistavat toimintamallit kuten terveydenhuollon asiakasohjauksessa.
* Sosiaalihuollon asiakasneuvonnassa asiakas voi jatkossa hyödyntää chat-, chatbot-, puherobotti- palveluita sekä varata ajan itselleen sähköisesti.

**Tuotokset:** Työntekijä voi asiakaskontaktin aikana konsultoida toista ammattilaista reaaliajassa, hänellä on käytössään palvelutehtäväkohtainen ajanvarauksen mahdollisuus ja hän voi hyödyntää alueelle luotavan alueellisen palvelutarjottimen tuottamaa tietoa asiakkaan neuvonnassa.

**Aikataulu**: Sosiaalihuollon digitaalisen palvelukonseptin määrittelytyö on käynnistetty syksyn 2022 aikana monialaisissa kehittämisen työpajoissa. Sosiaalihuollon digitaalisen palvelukonseptin toimeenpano käynnistyy vuonna 2023 vuonna 2022 laadittavan suunnitelman mukaisesti ja palvelukonsepti on toiminnassa vuoden 2025 loppuun mennessä.

**Kustannusarvio:** 491 000€

**Mittarit:** Asiakasneuvonnan saatavuus, kontaktimäärät asiointikanavissa, digitaalisten palveluiden asiakasmäärät. kasvaa 30% Q3/2025 mennessä.

**Työpaketti 4: Nuoret ja nuoret aikuiset, joilla on tunnistettuja tai vielä tunnistamattomia päihde- tai mielenterveyshäiriöitä**

Mielenterveyden häiriöiden kielteinen vaikutus työ- ja toimintakykyyn on kasvanut jo ennen koronapandemiaa, joka heikensi tilannetta entisestään. Hoitovelkaa on järjestelmän kaikilla tasoilla peruspalveluissa, erikoissairaanhoidossa ja kuntoutusterapioissa.

Tässä työpaketissa määritellään digitaalisien asiointipolkujen osalta asiakassegmenttipohjainen ohjaus kohderyhmille olemassa oleville ja tuleville digihoitopoluille. Nuorten mielenterveyshäiriöiden osalta hanke muodostaa jatkumon kansalliselle, Tulevaisuuden sotekeskus hankkeen 1-vaiheen rahoituksella käynnistetylle työlle (mm. masentuneen hoitopolku, nepsy-polku).

Tavoitteiden saavuttaminen vaatii pitkäjänteistä työtä ja palveluiden jatkuvaa asiakaslähtöistä kehitystä.

**Tavoitteena** on edistää tarpeenmukaisia ja vaikuttavia palveluita kymenlaakson nuorille ja nuorille aikuisille siten, että perustasolta saadaan vaikuttavaa psykososiaalista hoitoa ja näin ollen riski mielenterveyden häiriöiden kroonistumiselle pienenee. Tämä näkyy käytännössä vaikuttavissa palveluissa, eri kanavien saatavuuden paranemisessa ja toimivassa ennaltaehkäisyssä.

**Kohderyhmä:** Nuoret ja nuoret aikuiset, joilla on tunnistettuja tai vielä tunnistamattomia päihde- tai mielenterveyshäiriöitä

**Toimenpiteet:**

* Jatketaan Kymsotessa jo aiemmin kehitetyn matalan kynnyksen avunsaannin ja asiakasohjautumisen laajentamista.
* Lasten ja nuorten interventiokoordinaattoritoiminta ja nuorten interventionavigaattorin käyttöönotto
* Kehitetään ja käyttöönotetaan nuorten mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden varhaisen tuen palveluita ja palvelutarpeiden ennakointia
* Jatketaan jo aiemmin kehitetyn lasten ja nuorten neuropsykiatrisen asiakaspolun jalkauttamistyötä
* Nuorten mielenterveyden tukemiseksi ammattilaisten konsultaatiokäytäntöjen rakentaminen
* Kehitetään ja käyttöönotetaan nuorten mielenterveysasiakkaiden ammattilaisavusteinen digihoitopolku
* Kehitetään jalkautuvia palveluita kokoontumispaikoille ja järjestöjen toimintaan väestön tavoittamiseksi ja asiakasmäärien ja tarpeiden kartoittamiseksi,
* Yhteen sovitetaan ja jatkokehitetään vakavista mielenterveyshäiriöistä kärsivien nuorten ja nuorten aikuisten palveluja ja hoitoja mm. vakavien syömishäiriöiden ja itsetuhoisuuden osalta.
* Otetaan käyttöön kansallisia mielenterveysratkaisuja vuosina 2024–2025 ja kehitetään muun muassa alueelle sovitettu resurssitehokas porrastettu mielenterveyden hoitomalli (Terapiat etulinjaan-hake).

**Tuotokset:** Toimenpiteiden avulla kohderyhmät tavoitetaan ajoissa, he saavat tarvitsevansa avun ja heidän hoitonsa jatkuvuus paranee merkittävästi. Lisäksi hoitotakuun toteutuminen paranee.

**Aikataulu:** Terapiat etulinjaan -hanke painottuu vuosille 2024-25 ja muut toimenpiteet vuosille 2023–2024.

**Kustannusarvio:** 874 300€

**Mittarit:** Digituettujen hoitopolkujen asiakasmäärät, kasvavat 20% Q4/2025 mennessä 13–29-vuotiaiden asiakkaiden määrä hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalvelujen yksiköissä, matalan kynnyksen palvelun asiakasmäärät, näyttöön perustuvien menetelmien käyttö hyvinvointialueella, on kirjattu osaksi prosesseja kaikilla tasoilla 100% Q4/2025 mennessä, näyttöön perustuvien menetelmien koulutusmäärät, 70% mielenterveys- ja päihdepalvelujen henkilöstöstä koulutettu Q3/2025 mennessä.

**b) Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallinen käyttöönotto ja jalkauttaminen**

**Työpaketti b1: Omaolon käyttöönoton laajentaminen ja sähköisen perhekeskuksen käyttöönotto**

Hankeajan päätteeksi Kymenlaaksossa on tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille. Palvelut ovat savutettavissa eri kanavissa ja toiminta on ennaltaehkäisevää ja asiakkaan omahoitoa tukevaa. Tuomme palvelut asukkaan lähelle ja hyödynnämme digitalisaatiota palveluiden tuottamisessa.

Omaolo-palvelun tuottamien tietojen ja palvelupyyntöjen käsittelyn toimintamalli on kehitetty yhteistyössä Kaiku24:n kanssa, uudet toiminnallisuudet otetaan käyttöön tämän yhdessä sovitun toimintamallin mukaisesti. Kansallisen sähköisen perhekeskuksen käyttöönotossa ja sisällön rakentamisessa hyödynnetään Kymenlaakson sähköisen perhekeskuksen aiempaa kehitystyötä ja sisältöjä.

**Tavoitteet:** Hyvinvointialueella osallistutaan kansallisten palveluiden kehittämiseen saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi.

**Toimenpiteet:**

* Otetaan käyttöön Omaolo-palvelun toiminnot entistä laajemmin ja liitetään ne vahvemmin osaksi asiakkaan palvelupolkua.
* Uusien oirearvioiden käyttöönotto toteutetaan aiemmin käytetyn mallin mukaisesti.
* Toteutetaan ammattilaisen Omaolon kertakirjautuminen työpöydällä.
* Jatketaan aiemmin aloitettua Kymenlaakson sähköisen perhekeskuksen kehittämistyötä monipuolistamalla sähköisen perhekeskuksen palvelutarjoomaa.
* Selv**i**tetään kansallisen Omaperhe-palvelun kustannusvaikuttavuus ja sen myötä toteutetaan mahdollinen käyttöönotto, mikäli tarkastelun perusteella palvelusta voidaan saavuttaa alueelle merkittävää hyötyä.
* Aktiivisesti kehitetyn sähköisen perhekeskuksen sisällöt siirretään osaksi alueellista tietokantaa, Omaperhe.fi-palvelua, mikäli selvitysten perusteella käyttöönotto tuo vaikuttavuutta sekä kustannuksiin että palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen

**Tuotokset:** Uusien oirearvioiden käyttöönotot Omaolossa, Omaperhe-palvelun vaikuttavuuden selvitys ja mahdollinen käyttöönotto, laajempi sähköisen perhekeskuksen palvelutarjooma.

**Aikataulu:** Omaolon osalta kaikki oirearviot on otettu käyttöön vuoden 2025 loppuun mennessä, ammattilaisen kertakirjautuminen on käytössä vuoden 2023 loppuun mennessä. Omaperhe-palvelun käyttöönoton aikataulu määritellään käyttöönottoprojektin yhteydessä, palvelu käytössä viimeistään Q4/2025.

**Mittarit:** Omaolon oirearviot on otettu käyttöön, tehtyjen oirearvioiden lukumäärät kasvavat 20% Q4/2025 mennessä. Omaperhe.fi-palvelun osalta mittarit määritetään käyttöönottoprojektin yhteydessä, mikäli toteutuu.

**Kustannusarvio**: yhteensä 558 000€

**Työpaketti b2: Digitaalisten hoitopolkujen laajentaminen**

Itsehoitopolkujen lisääminen, esim. riippuvuuspolku ja astmapolku sekä muut mahdolliset tunnistetut uudet digitaaliset hoitopolut ja niiden käyttöönotto parantavat asiakkaan osallisuutta sekä hoidon saatavuutta. Erityisesti kansalaisten sekä ammattilaisten suuntaan viestintä ja koulutus on nostettu kehittämisen ytimeksi riittävän tietoisuuden ja asiakasmäärän saavuttamiseksi. Alueellinen hyvinvointialueen front-end ratkaisu syntyy ICT-muutoshankkeessa ja tarkoituksena on laajentaa ratkaisun käyttöä ja tavoittaa laajempi asiakaskunta. Uusien polkujen luomisessa hyödynnetään jo aiemmin kehitettyjen hoitopolkujen malleja kuten masentuneen-, alkoholin käytön itsearvioinnin- ja diabeteksen hoitopolun mallia.

**Kohderyhmä:** Nuoret ja nuoret aikuiset joilla on tunnistettuja tai tunnistamattomia päihde- ja mielenterveyden häiriöitä, Pitkäaikaissairaat tai pitkäaikaissairauden riskissä olevat henkilöt, henkilöt joilla on mielenterveys- tai päihdehäiriöitä tai riski sairastua niihin.

**Tavoitteena** on helpottaa digitaalisten lähipalveluiden saatavuutta ja parantaa asiakaskokemuksen mittaamista ja vaikuttavuutta osana digipalveluja lisäämällä digihoitopolkujen määrää.

**Toimenpiteet:**

* Laajennetaan ja monipuolistetaan alueellisen asiointialustan käyttöä valittujen digitaalisten hoitopolkujen osalta
* Mallinnetaan keskeiset digisotekeskuksen digitaaliset hoitopolut
* Rakennetaan vahvempi integraatio ja toimintamallien kehitys nykyisen masentuneen hoitopolun tapaan.
* Panostetaan digitaalisten palveluiden hakemisen, päätöksenteon ja asiakashallintaan liittyvien toimintojen (palvelutarpeen arviointi ja asiakkuuden suunnittelu) osalta erityisesti niihin asiakasryhmiin, joilla on tahtoa ja kykyä digitaaliseen asiointiin.

**Tuotokset:** Hankeajan lopuksi hyvinvointialueella on käytössä useampaan asiakkaan tarpeeseen vastaava matalan kynnyksen digitaalinen hoitopolku, asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta digitaalisesta hoitopolusta ja hyvinvointialueella on mahdollisuus hyödyntää asiakkaan antamaa palautetta palvelun kehittämisessä

**Aikataulu:** Q2-Q3/2023 tekninen kehitys ja Q4/2023-Q1/2024 toiminnalliset käyttöönotot

**Kustannusarvio:** 951 000€

**Mittarit:** Digitaalisten palvelujen käyttäjämäärät ja asiakastyytyväisyys, sekä jatko-ohjautumisen sujuvuus kasvavat 20% Q4/2025 mennessä ja asiakastyytyväisyys (NPS 75), sekä jatko-ohjautumisen sujuvuus.

### **Investointi 2: Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista**

Suomen kestävän kasvun ohjelmassa laadittavalla hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptilla edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä sekä tehostamalla ongelmien varhaista tunnistamista jo ennen varsinaista sote- palveluiden tarpeen syntymistä. Palvelukonseptissa kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, pärjäävyyttä, terveyttä ja osallisuutta edistävät palvelut ja toiminnot sekä luotettava tieto ovat ammattilaisten ja asukkaiden helposti löydettävissä. Konseptin sisällöstä ja yhdyspinnoista luodaan selkeä kuvaus uudelle hyvinvointialueelle.

Kymenlaaksossa Sote- rakenneuudistus- hankkeessa kehitettyä elintapaohjauksen palvelutarjotin Elmaa (https://elma.kymsote.fi) jatkokehitetään vastaamaan laajemmin ja kattavammin erityisesti heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien kymenlaaksolaisten tarpeita. Kehittämistyötä ohjaa Kymenlaakson alueellisen hyvinvointikertomuksen- ja suunnitelman strategiset painopisteet. Kymenlaakson hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen strategiset painopisteet ja tavoitteet ovat: (1) mahdollisuus elää päihteetöntä elämää ja saada tukea siihen, (2) mahdollisuus terveellisiin elintapoihin ja hyvään mielenterveyteen, (3) mahdollisuus elää turvallista arkea terveellisessä ympäristössä, ja (4) mahdollisuus merkitykselliseen elämään.

Palvelutarjotin Elman jatkokehittäminen on tärkeä osa HYTE-palvelukonseptin laatimista. Palvelutarjotinta hyödynnetään kehitteillä olevien liikunta- ja hyvinvointilähetteiden ohjauksen tukena automatisoimalla palvelupolkuja sekä laajasti ammattilaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön apuvälineenä.

#### Työpaketti 1: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonsepti

Kehittämistyössä seurataan valtakunnallista ohjausta (STM, THL; mm. Mielenterveys- ja päihdestrategia, Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisarkkitehtuuri) ja edistetään Kymenlaakson alueellisessa hyvinvointisuunnitelmassa määritettyjä toimenpiteitä. Palvelukonseptin kehittämisellä ja varhaisen tunnistamisen välineillä voidaan vähentää raskaampien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tarvetta, kun ennaltaehkäisevä hyvinvointiin ja terveyden edistämiseen liittyvä tieto ja palvelut ovat aiempaa tehokkaammin ja laajemmin käytössä. Potilaan hoito voi toteutua kokonaan tai osin itsehoidon keinoin digitaalisia välineitä hyödyntäen.

Palvelukonseptin kohderyhmänä ovat henkilöt, joilla on mielenterveys- tai päihdeongelmia tai riski sairastua niihin, yksinäisyydestä kärsivät ja syrjäytymisvaarassa olevat sekä alueellisiin kansansairauksiin sairastumisriskissä olevat asukkaat. Kohderyhmän määrittelyä on ohjannut koronavelka- analyysin tulokset. Kehittämistyöhön osallistetaan kokemusasiantuntijoita sekä prototyyppien online- yhteisöä.

Sote- rakenneuudistus-hankkeen aikana Kymenlaaksoon laadittiin Alueellinen hyvinvointisuunnitelma 2020–2025. Suunnitelmassa tunnistettiin keskeiset alueellisen kehittämisen painopisteet. Yhteinen ymmärrys ja tahtotila tavoitteiden eteen työskentelemisestä on lisääntynyt erityisesti Kymsoten, kuntien ja järjestöjen välillä ja monialaisena yhteistyönä kehitettiin alueellinen elintapaneuvonnan palvelutarjotin, alueellinen ehkäisevän päihdetyön malli ja mielenterveys- sekä päihdepalvelujen yhdyspintatyöskentelyn toimintamalli. Hankkeessa kehitettiin myös uusia ryhmäpalvelumuotoja. Suomen kestävän kasvun ohjelmassa tehostetaan suunnitelmallista yhteistyötä kuntien ja järjestöjen kanssa sekä jatketaan palvelutarjottimen yhteiskehittämistä. Ryhmäpalvelumuotojen kehittämistä ja jalkauttamista jatketaan vuosina 2024–2025 tarvelähtöisesti.

Tässä hankkeessa palvelukonseptin määrittelytyö toteutetaan yhdessä alueiden, kuntien, järjestöjen ja kansallisten asiantuntijoiden kanssa. Konseptin kehittämistyötä tehdään THL:n ohjauksessa eri alueiden ja toimijoiden kanssa pyrkien tunnistamaan yhteiset kehittämisen painopisteet sekä tehostamaan systemaattista yhteistyötä. Alueellisen palvelukonseptin suunnitelma laaditaan vuoden 2022 loppuun mennessä (RRP, 1. vaihe), johon kuvataan kehitystoimenpiteiden aikataulutus ja vaiheistus tarkemmin. Tehtyä suunnitelmaa tarkennetaan kansallisen ohjauksen mukaisesti. Palvelukonseptin toimeenpano toteutetaan kansallisen aikataulun mukaisesti.

**Palvelukonseptin** **tavoitteena** on vahvistaa hyvinvointiin ja terveyteen liittyvien ongelmien ennaltaehkäisyä ja varhaista tunnistamista.

**Toimenpiteet:**

* Tulevaisuuden sote- keskus- hankkeessa kehitetyn elintapaohjauksen toimintamallin jalkauttamista ja kehittämistä jatketaan (2024–2025).
* Hyvinvointialueella jo sähköisen Perhekeskuksen käytössä oleva Pyydä apua- nappi laajennetaan myös muihin ennaltaehkäiseviin palveluihin.
* PEX360 avusteisen varhaisen tunnistamisen toimintamallit otetaan laajasti käyttöön uudella hyvinvointialueella. Määritellään ja tuotetaan erillisiä aihehakuja ja teemoja osaksi PEX360 potilasselainta helpottamaan riskitekijöiden varhaista tunnistamista ja ammattilaisen tekemää ennaltaehkäisevää työtä asiakaskontaktissa
* Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ennaltaehkäiseviä hoitopolkuja (riippuvuus-, keuhkopolku sekä muut tunnistetut hoitopolut) kehitetään ja niiden tarjoamista asiakkaille osana hoitoa tehostetaan.
* Tehostetaan syrjäytymistä ehkäisevää työtä
* Osallistutaan hyte- palvelukonseptin sekä digiratkaisun kansalliseen yhteiskehittämiseen

**Tuotokset:** HYTE-palvelukonsepti

**Aikataulu:** Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonsepti otetaan käyttöön vuoden 2024 loppuun mennessä ja käyttöönottoa laajennetaan 06/2025 asti.

**Kustannusarvio:** 675 368€

**Mittarit:** Digitaalisten itsehoitopolkujen käyttömäärät, Pyydä apua- napin käyttömäärät, asiakaspalaute.

#### Työpaketti 2: Palvelutarjottimen jatkokehittäminen ja hyvinvointilähete- mallien käyttöönotto

Tämän hankkeen päättyessä alueelliselle palvelutarjottimelle (Elma) on koottu kattavasti ja saavutettavasti kunnan, kolmannen sektorin ja hyvinvointialueen terveyttä ja hyvinvointia tukevia palveluja sekä itsehoidon välineitä. Palvelutarjottimelle rakennetaan ohjautuvuudet kansallisille ja alueellisille itse- ja omahoidon poluille, kuten on jo tehty Omaolon hyvinvointitarkastuksen osalta.

Vuonna 2021 käyttöön otetun elintapaohjauksen palvelutarjotin Elmaan ja alustan chat-robottiin on koottu elintapaohjaukseen liittyviä kokonaisuuksia erityisesti työikäikäisten kuntalaisten tarpeet huomioiden. Palvelutarjotin on kehitetty alueellisen monialaisen elintapaohjauksen kehittämistyöryhmän toimesta, joka toimii alueellisen elintapaohjauksen kehittämisen ohjausryhmänä.

Palvelutarjottimen kehittämisessä noudatetaan THL:n kansallista ohjausta ja tehdään yhteistyötä muiden hyvinvointialueiden kanssa. Palvelutarjottimen ja asiakasohjauksen teknistä kehittämistä rahoitetaan investointi 4:n rahoituksella.

**Tavoitteena** on auttaa ammattilaisia ja Kymenlaakson asukkaita hahmottamaan hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen kokonaisuuden kannalta keskeiset sisällöt, toimijat sekä tuoda nähtäväksi saatavilla oleva hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen palveluvalikoima.

**Toimenpiteet:**

* Kymenlaaksoon luodaan ja otetaan käyttöön malli terveyttä- ja hyvinvointia edistävästä hyvinvointilähetteestä yhdessä alueen kolmannen- ja neljännen sektorin toimijoiden kanssa.
* Liikuntalähete- mallin kehittäminen ja toimintamallityö käynnistyivät RRP- hankkeen ensimmäisessä vaiheessa. Mallin tavoitteena on tunnistaa terveytensä kannalta liian vähän liikkuvat asiakkaat ja ohjata heidät kuntien liikuntaneuvojien palveluihin. Liikuntalähete- malli otetaan käyttöön, laajennetaan ja sitä jatko kehitetään vuosina 2023–2025.
* Palvelutarjottimelle kootaan entistä kattavammin erityisesti mielen hyvinvointiin, osallisuuteen, riippuvuuksien hallintaan ja alueellisten kansansairauksien ehkäisyyn liittyviä kokonaisuuksia alueen asukkaiden ja ammattilaisten käyttöön. Palvelutarjottimen ulkoasua ja käytettävyyttä kehitetään asiakaslähtöisemmäksi (esimerkiksi live-chatin käyttöönotto).
* Palvelutarjottimelle on kerätty tietoa kulttuuri-, liikunta- ja luontopalveluiden kokonaisuuksista, joita laajennetaan vuosina 2023–2025 tarvelähtöisesti.

**Tuotokset:** Hyvinvointilähete on käytössä. Monipuolinen ja laajemmin käytössä oleva palvelutarjotin.

**Kustannusarvio:** 508 000€

**Mittarit:** Hyvinvointilähetteiden määrä, käyntimäärät, chat- palveluiden käyttömäärien kehitys, asiakastyytyväisyys.

### **Investointi 3: Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta**

Kymenlaakson yhtenä painopisteenä kehityksessä on tiedolla johtamisen osa-alue. Tiedolla johtamisen kehittäminen pohjautuu DigiFinlandin tekemään lähtötilanteen kartoitukseen sekä kehittämissuunnitelmaan, jossa on asetettu tavoitteet Kymsoten ja tulevan Kymenlaakson hyvinvointialueen tiedolla johtamisen tavoitetilasta. Selkeästi suurimmat kehittämiskohteet löytyvät tiedon laadun, tietotuotteiden ja palveluiden sekä tiedon jakamisen osalta.

#### Työpaketti 1: Kirjaamisen kehittäminen ja laatutyö

**Tavoitteena** on varmistaa kansallisten kirjaamisohjeiden mukainen kirjaaminen ja siten asiakas- ja potilastyöstä syntyvä laadukas tieto myös toisiokäytössä. Tietoja kirjataan, jotta voidaan mm. seurata hoito- ja palvelutakuun toteutumista yhtenäisen kirjatun tietopohjan perusteella koko alueella. Alueella jatketaan tiedontuotannon yhtenäistämistä, joka mahdollistaa palvelujen johtamisen asiakastarpeen mukaisesti. Työ on aloitettu vuonna 2019 vapaaehtoisen kuntayhtymän käynnistyessä ja kehitystyötä on toteutettu systemaattisesti siitä lähtien. Edelleen on tarve varmistaa kansallisten kirjaamisohjeiden noudattaminen, joten hankkeen aikana määritetään toiminnan mittarit sekä säännöllinen seuranta laadun varmistamiseksi ja kehittämiskohteiden tunnistamiseksi. Työpaketti tukee strategista painopistettä: Talouden tasapaino uudistumisen kautta- Toiminnan arviointi ja kehittäminen

**Toimenpiteet:** Hankkeeseen palkataan kaksi kirjaamiskoordinaattoria. Työpanos jakautuu vuoden 2023-2025 ajalle seuraavasti:

**Sosiaalihuollon kirjaamiskoordinaattorin** työpanos kohdentuu koko hankekaudelle, vuosille 2023 - 2025. Työ jatkaa alueen tiedontuotannon yhtenäistämistä.  Työ on aloitettu vuonna 2019 vapaaehtoisen kuntayhtymän käynnistyessä ja jatkunut sen jälkeen systemaattisesti. Hankeaikana toimenpiteet kohdentuvat suunnitellusti kirjaamisen kehittämiseen, rakenteellisen sosiaalityön ja tietotuotannon näkökulmaan. Kirjaamisen sisällön ohjaaminen, kirjaamisen ohjeiden toteuttaminen sekä henkilöstön kouluttaminen toteuttamaan kirjaamista laadukkaasti ja kansallisia kirjaamisohjeita noudattaen. Kirjaamiskoordinaattori toimii yhteistyössä alueellisen sosiaalialan osaamiskeskuksen koordinaattorin kanssa.

**Terveydenhuollon kirjaamiskoordinaattori** jatkaa vuosien 2024 - 2025 ajan Tulevaisuuden Sotekeskus -hankkeessa aloitettua työtä. joka kouluttaa henkilöstöä noudattamaan yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä. Kirjaamiskoordinaattori jalkauttaa kansallisia kirjaamisen ohjeita ja kehittää kirjaamista alueen tarpeenmukaisesti.

**Aikataulu:** Työpaketin toteutumisaikatauluna on koko hankeaika 2023–2025.

**Mittarit:** Kirjaamisen kehittämisen mittarit on määritetty, laadun varmistaminen on määritetty, hoito- ja palvelutakuun seuranta on parantunut.

**Kustannusarvio:** 227 000€.

#### Työpaketti 2: Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen

Rakenteellista sosiaalityön raportointia on kehitetty osana Kymenlaakson Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeen sosiaalihuollon kehittämiskokonaisuutta. Kymenlaakson hyvinvointialue jatkaa raportoinnin kehittämistä ja testaamista vielä vuoden 2023 Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeen puitteissa (yhteistyö Ekhvan ja Socomin kanssa) ja samalla osallistuu kansallisen tason kehittämisyhteistyöhön THL:n koordinoimana tämän rahoitushaun hakuoppaan mukaisesti.

**Tavoitteena** on vakiinnuttaa sosiaalinen raportointi osaksi Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityötä, jossa alueen ilmiöitä tunnistetaan ja nivotaan osaksi sosiaalityön palvelukokonaisuuden kehittämistä ja johtamista. Tämä edellyttää säännöllistä vuoropuhelua henkilöstön kanssa ja luontevaa sisäistä (mahdollisesti digitaalista) raportointirakennetta. Strategisena painopisteenä on talouden tasapaino uudistumisen kautta; toiminnan arviointi ja kehittäminen

**Toimenpiteinä**

Vuoden 2023 aikana osallistutaan THL:n Rakenteellisen sosiaalityön kansalliset tietotarpeet -pilottiin ja muuhun kehittämisyhteistyöhön. Tähän työhön osallistuu sosiaalihuollon kirjaamiskoordinaattori. Lisäksi valmistaudutaan käyttöönottamaan kansallisen rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin malli.

 Vuoden 2024 aikana käyttöönotetaan kansallinen rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin malli, jonka jälkeen se vakiinnutetaan toimintaan vuoden 2025 loppuun mennessä. Toimenpiteet ajoittuvat vuosille 2024–2025. Mallin käyttöönotto vaatii toimintamallien juurtumiseksi yhteiskehittämistä ja mallin jalkauttamista, johon kehittämispanosta kohdennetaan.

**Kustannusarvio:** 90 000€

**Mittarit:** Raportoinnin sisäiset käytännöt Kymenlaakson hyvinvointialueella on määritelty ja ne noudattavat kansallista rakennetta.

### **Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot**

 Digitaalisten palvelujen toimeenpanosuunnitelma perustuu syksyn 2022 aikana tehtyyn THL:n koordinoimaan digitaalisten palvelujen nykytilan kuvaukseen, Kymenlaakson alueen koronapandemian aiheuttaman hoito-, kuntoutus- ja palveluvajeanalyysiin, alueelliseen arkkitehtuurisuunnitelmaan sekä Kymsoten asiantuntijanäkemykseen. Ensimmäisen haun edellyttämä THL:n koordinoima kypsyystason arvioinnin työpaja toteutuu 12.10.2022, joten sen tuotosta ei ole hyödynnettävissä hakuajan puitteissa.

FinSOTE 2020 -tilaston mukaan Kymenlaaksossa 20 vuotta täyttäneistä henkilöistä 18.4% on asioinut sähköisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. THL:n koordinoiman digitaalisten palvelujen nykytilan kuvauksen mukaan tästä asiakkaalle esim. reaaliaikaisen videoyhteyden osuus on vain 5%.

Investointi 4:n tavoitteiden mukaisesti Q4/2025 20-vuotta täyttäneiden sosiaali- ja terveydenhuollon kontakteista toteutuu vähintään 35% sähköisten kanavien kautta. Alueen välitavoitteeksi on asetettu, että vuoden 2024 loppuun mennessä 30% sote-kontakteista hoidetaan sähköisiä kanavia hyödyntäen.

Investoinnin toimenpiteiden tavoitteena on vahvistaa kansalaisen osallisuutta oman hoitonsa- ja palvelunsa suunnitteluun, parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta sekä sähköisten palvelujen turvin kohdentaa sote-ammattilaisen aikaa paremmin heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kohtaamiseen.

**1) Kansalaisten digitaaliset palvelut**

**Työpaketti 4.1a:** **Digitaaliset Asiakaspalautteen keruun ratkaisut**

Asiakaskokemuksen, -palautteen ja palautetiedolla keräämiseen tarvitaan teknisiä työkaluja. Asiakaspalautteenkeruun ja palautteenhallinnan kyvykkyyden sisältävä järjestelmän lisäksi puherobotin käyttöönotto yhtenä palautteenkeruun kanavana vahvistaa asiakaspalaute ja -kokemustiedon saatavuutta, varsinkin sellaisilta asiakas/potilasryhmiltä, joille digitaalisten työkalujen käyttö ei ole mahdollista. Molemmat ratkaisut tukevat asiakaslähtöistä toimintakulttuuria.

**Tavoitteena** on ottaa käyttöön eri kanavissa sujuvasti toimiva, helppokäyttöinen ja skaalattava asiakaspalautteenkeruu ja -hallintajärjestelmä, josta järjestelmään kertyvä tieto saadaan monipuoliseen käyttöön niin raportointiin kuin myös tarvittavaan tiedon analysointiin. Alueelta kertyvän THL tarpeisiin kerättävän tiedon siirron tulee onnistua. DigiFinlandin selvityksen pohjalta tehdään ratkaisu järjestelmähankinnasta.

**Toimenpiteet:** Uuden asiakaspalautteen keräämisen järjestelmän vaatimusmäärittely, arkkitehtuuri, kilpailutus, käyttöönotto, jossa pilotointi ja toiminnan laajennus. Toimenpiteissä otetaan huomioon Rakenneuudistushankkeessa alueelle aikaisemmin kehitetyt toimintamallit.

**Tuotokset:** Käytössämme on tarpeidemme mukainen asiakaspalautteen keruu- ja palautteenhallintajärjestelmä ja asiakaspalautetta keräävä puherobotti.

**Aikataulu:** DigiFinlandin selvityksen jälkeen on selvillä hankinnan sisältö. Käyttöönottoa edeltävät toimenpiteet saataneen tehtyä ensimmäisen puolen vuoden aikana. Pilotointiin päästään Q3-4/2023. Toimenpiteet suunnitelman mukaisesti.

**Kustannusarvio:** 60 000€

**Mittarit:** Palveluiden käyttöönottojen määrä, eri vastauskanaviin vastanneiden määrä, vastaus%, NPS-arvo.

**Työpaketti 4.1b: Sähköisen ajanvarauksen laajentaminen palveluihin**

Nykytilanteessa asiakkaan ohjaaminen sähköisen ajanvarauksen palveluihin on vajavaista ja osa varatuista ammattilaisresursseista ei ole tehokkaassa käytössä tai emme pysty digitaalisien hoitopolkujen avulla purkamaan syntyneitä jonoja tai auttamaan heikossa asemassa olevia asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Sosiaalihuollossa emme käytä juuri lainkaan sähköistä ajanvarausta (pois lukien perheoikeudelliset palvelut). Tämä johtuu palvelun rakenteesta ja perusjärjestelmän ominaisuuksista. Sähköinen ajanvaraus on olennainen osa digitaalista toimintamallia ja mahdollistaa osan etulinjan työstä siirtämisen asiakkaiden itsepalveluksi ja samalla parantaa ajanvarauksen saatavuutta asiakkaille.

**Tavoitteena** on ottaa ajanvarauspalvelu aidosti osaksi digitaalisia hoitopolkuja ja niiden sääntöjä, jotta asiakkaille voidaan antaa mahdollisuus digitaaliseen ajanvaraukseen esimerkiksi suoraan Kaiku24 etälääkärille. Kaiku24 lääkäri voi sitten muun muassa ohjata asiakkaan Kymenhva:n hyvinvointivalmentajille, kuntien liikuntaneuvojille tai Terveyskylän Painonhallinnantalon Terveys­laihdutus­valmennukseen. Työpaketissa panostetaan digitaalisen palveluiden hakemisen, päätöksenteon ja asiakashallintaan liittyvien toimintojen (palvelutarpeen arviointi ja asiakkuuden suunnittelu) erityisesti niiden asiakasryhmien osalta, joilla on tahtoa ja kykyä digitaaliseen asiointiin (ns. kevyet asiakkaat). Vuonna 2023 on tulossa uusi ajanvarauksen potilastietojärjestelmärajapinta, joka mahdollistaa hoitopolkujen kokonaisvaltaisen digitalisaatioasteen nostamisen ja Kymenlaakson hyvinvointialue on tämän kehitystyön pilottikumppanina ja saamme sen kansallisesti ensimmäisenä käyttöömme.

**Toimenpiteet:**

* Kehitetään olemassa olevia sähköisiä ajanvarauspalveluita ja rajapintoja mahdollistaen niiden käytön lisäämisen palvelutuotannossa.
* Integroidaan ajanvarauksen palvelut kiinteämmäksi osaksi digihoitopolkuja ja muita olemassa olevia ja tulevia digitaalisia palveluita ja mahdollistaen laajempi digitaalisien palveluiden käyttö sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.
* Sosiaalihuollon palveluissa otetaan käyttöön AVHP Palveluohjaimen sähköisen ajanvarauksen palvelut (muiden maakuntien malleja hyödyntäen)
* Integraatioratkaisun avulla AVPH:n päiväkohtainen ajanvarausnäkymä liitetään SosiaaliLC:n web käyttöliittymään ja on saavutettavissa Ammattilaisen työpöytäratkaisun kautta

**Tuotokset**: Hyvinvointialueella on laajasti käytössä asiakkaan sähköisen ajanvarauksen palvelu. Käytössä on ajanvarauspalvelu, jonka avulla asiakas pystyy muun muassa siirtymään hyvinvointialueen palvelusta Terveyskylän omahoitopolulle siten, että hyvinvointialueen ammattilainen on siitä tietoinen tai Kaiku24 etälääkäri on tehnyt lähetteen asiakkaalle. Kehittämisessä hyödynnämme aikaisemmin kehitettyjä kansallisia tai ylialueellisia palveluita ja ratkaisuja.

**Aikataulu:** toteutus hankekauden aikana. Tarkempi aikataulutus määrittyy sosiaalihuollon digitaalisen palvelukonseptin suunnitelman valmistumisen jälkeen, terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sähköisten ajanvarauksien käyttöönottojen keskinäinen vaiheistus huomioitava.

**Kustannusarvio**: 50 000€

**Mittarit:** Vähintään 2 uutta sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen mahdollistavaa palvelua käyttöönotettu vuosittain toimintamalleineen. Kaiku24 etälääkäri tai Kaiku24 työntekijöiden on mahdollista antaa sähköisen ajanvarauksen oikeuksia Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaille valituissa palveluissa.

#### Työpaketti 4.1e: Kansalaisen etäpalvelut

**Tavoitteena** on käyttöönottaa ja laajentaa jo käytössä olevien, sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamista ja kehittämistä tukevia sekä asiakaslähtöistä palvelun saatavuutta ja saavutettavuutta parantavia digitaalisia ratkaisuja Kymenlaakson hyvinvointialueella. Hankkeen päättyessä hyvinvointialueella on käytössä alueellisia sekä kansallisia ratkaisuja, joiden avulla tuetaan asiakkaan osallistumista omaan hoitoonsa ja palveluunsa, sekä sujuvoitetaan asiakkaan asian etenemistä. Työpaketti liittyy Kymenlaakson hyvinvointialueen seuraaviin strategisiin tavoitteisiin: Tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille- vaikuttavat palvelut, saavutettavuus eri kanavissa. Talouden tasapaino uudistumisen kautta- uudistuva ja muutoskykyinen.

**Toimenpiteet**:

* Nuorten mielenterveyden digihoitopolun käyttöönotto
* Nuorten, neuropsykiatrisesti oireilevien Nepsy-polku kehittäminen ja käyttöönotto
* Vanhemmuuden verkkoauttamisen kokonaisuuden konseptointi ja käyttöönotto sekä mahdollinen omaan Chat -palveluun siirtyminen.
* Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten lomakkeiden kokonaisuuden määrittely ja käyttöönotto (tekninen toteutus)
* Etävastaanottojen laajentaminen uusiin palveluihin
* Reaaliaikaisen sähköisen viestinnän palvelun (Livechat/video) käyttöönottaminen ja laajentaminen erityisesti perusterveydenhuollon palveluissa, kuten vastaanottopalveluissa.
* Geneerinen Pyydä apua-viestinvälitystoiminnan laajentaminen kaikkiin alueen sote-palveluihin, Anonyymin asiakkaan yhteydenottopyyntö ja Tunnistetun asiakkaan yhteydenottopyyntö tai huolenilmaus. Pyydä Apua -palvelu on sähköinen matalan kynnyksen avunpyyntökanava, jonka kautta kuka tahansa voi pyytää apua, jos jokin oma, perheenjäseneen, omaiseen tai muuhun henkilöön liittyvä asia mietityttää. Kymsoten palveluiden työntekijät vastaavat kysymykseen viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Kysymykset käsitellään luottamuksellisesti ja niihin vastataan asiakkaan toivomalla tavalla.
* Puherobotti- palvelut ensilinjaan Kaiku24 ammattilaisten työtä helpottamaan, jatkoa RRP1 pilotille. Puheentunnistuksella avulla on tarkoitus hyödyntää Telia puhebotteja. Kun puhe kääntyy koneluettavaan muotoon, voit jättää yksinkertaiset palvelu- sekä tukipyynnöt puhebottien hoidettavaksi. Puheboteilla on tarkoitus luoda kehittyneitä puheluvalikoita sekä käydä keskustelua asiakkaiden kanssa: puhebotti voi neuvoa ja ohjata asiakasta sekä kysyä asiakkaalta tärkeitä esitietoja ennen ohjaamista asiakasneuvojalle tai sitä voidaan käyttää etämittauksien tuloksien keräämiseen.
* Ohjaus- ja neuvonta chat käyttöönotto ja laajentaminen, sekä seuraavan generaation asiakasohjausrobottien ja ammattilaisen opastetun toiminnanohjauksen ratkaisut hyödyntäen tietoallasdataa lain sallimissa rajoissa (rajattu tietoturvallinen käyttöpalveluympäristö HUS YTA).
* Kansalaisen mobiiliappin jatkokehitys mm. Digitaalisiin lähipalveluihin ohjautumisen tuki, chat, lomakkeet, ajanvaraus, hoitopolut etc.
* Sosiaalihuollon digitaalisen palvelukonseptin asiakkaan ratkaisut (määrittyvät vuoden 2022 tehtävän suunnittelutyön myötä)
* Terapiat etulinjaan-hankkeen lasten ja nuorten palvelupolkujen asiakkaan ratkaisut (hankkeen digitaalisia mielenterveyspalveluja kehittävän hankkeen kehittämisrahoitus kohdentuu Helsingin RRP 2 hankkeelle), palvelut otetaan käyttöön kehitystyön mukaisesti. Alue ei tee sen kanssa päällekkäistä, vaan pyrkii ottamaan käyttöön ko. hankkeessa kehitettäviä palveluita osana investointi 1:tä.
* Kehitetään yhteistyössä Ekhvan kanssa digipalvelujen käyttöönoton ja laajentamisen tietoturvallinen toiminta- ja hallintamalli. Tavoitteena on luoda digitaalisten palvelujen kehittämistä ja käyttöönottoa ohjaava ja tukeva malli toiminnan jatkuvuuden ja tietoturvallisuuden näkökulmasta. Mallilla pyritään takaamaan toiminnan ja palveluiden jatkuvuus ja keskeytymättömyys sekä resurssien kustannustehokas kohdentaminen.

**Tuotokset**: Kymenlaaksossa on hankkeen päättyessä käytössä asiakkaan sähköisen asioinnin kokonaisuus, joka sisältää helppokäyttöisiä sähköisiä yhteydenottokanavia, joiden avulla asiakas voi asioida sosiaali- ja terveyspalveluissa hänelle parhaiten soveltuvalla tavalla parhaiten soveltuvana ajankohtana. Sähköisen asioinnin kokonaisuudessa on huomioitu palvelun helppokäyttöisyys tuomalla asiakkaan käyttöön myös asiointikanava, jonka käyttöön ei tarvita älylaitetta tai tietokonetta; puherobotti.

**Aikataulu**: Kansalaisten etäpalvelujen käyttöönotto vaiheistetaan koko hankeajalle, Terapiat etulinjaan yhteistyö 2024–2025.

**Kustannusarvio**: 587 000€

**Mittarit**: Q4/2024 sähköisten kontaktien määrä 30%, Q4/2025 sähköisten kontaktien määrä 35%, hoitotakuu on parantunut.

#### Työpaketti 4.1g: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin digitaaliset ratkaisut –kansallisten palveluiden integraatioiden toteutus

**Tavoitteena** on toteuttaa investointi 2:n vaatimat digitaaliset ratkaisut, joilla vahvistetaan ongelmien varhaista tunnistamista ja ennaltaehkäisyä. Kehitettävällä ja käyttöön otettavalla teknologialla tuetaan HYTE- palvelukonseptin toimeenpanoa. Ennaltaehkäiseviä digitaalisia oma- ja itsehoitopolkuja kehitetään asiakaslähtöisesti ja aiempaa laajemmalle kohderyhmälle. Kehittämistyössä huomioidaan olemassa olevat kansalliset ratkaisut (Omaolo, Terveyskylä yms.) sekä ohjaus.

PEX360 (ennaltaehkäisevä riskitekijöiden tunnistaminen) avulla yksittäisen asiakkaan kokonaistilanteen ja riskitekijöiden näyttäminen voidaan toteuttaa suunnitelmallisesti. PEX 360- palvelu jalkautetaan laajasti hyvinvointialueen organisaatiolle ja otetaan lisäominaisuuksia tuotantokäyttöön.

Alueellisella palvelutarjottimella otetaan käyttöön asiakkaan kokonaisvaltaisen ohjauksen ja arvioinnin tuen teknologiaa laajentamalla käytössä olevaa chat-palvelua live chat- palveluksi, sekä luomalla tekniset toimintamallit hyvinvointilähetteiden käyttöönotolle. Palvelutarjotinta kehitetään teknisesti selkeämmäksi ja paremmin asiakkaita palvelevaksi kokonaisuudeksi.

**Toimenpiteet:**

* PEX360 käyttöönotto
* Palvelutarjottimen tekninen kehittäminen sekä mahdollisten kansallisten palveluiden hyödyntäminen
* Live-chat palvelu
* Hyvinvointilähetteiden tekninen kehittäminen ja konfiguraatiot valittuun asiointialustaan

**Tuotokset:** Kymenlaaksossa on vahvistettu ongelmien varhaista tunnistamista ja ennaltaehkäisyä, sekä integroitu kansallisia palveluita Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelutarjontaan.

**Kustannusarvio**: 220 000€

**Mittarit**: Käyttömäärät, asiakaspalaute, tilastollinen data.

**2) Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät**

####  Työpaketti 4.2a: Ammattilaisen digitaaliset järjestelmät- Ammattilaisen työpöytä

Ammattilaisen työpöytä kokoaa asiakasohjauksen työkalut yhteen ja helpommin käytettäväksi ammattilaisille. Työpöydän avulla helpotetaan ammattilaisen tiedonhakua ja asiakkuuksien hallintaa. Kehitystyöllä haetaan sujuvuutta ammattilaisen toimintaan asiakaspalvelutilanteessa.

**Tavoitteena** on tuoda yhteen kaikki ne digitaaliset työkalut, joita ammattilaiset tarvitsevat sujuvaan asiakaspalvelutyöhön. Vaikka Kymenlaaksossakin etäpalvelua, sähköisiä palveluja sekä monenlaista robotiikkaa on kehitetty ja käyttöönotettu, ollaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuuden digikehittämisessä vielä alkutaipaleella. Ikääntyvän väestön palvelutarpeeseen vastaamiseksi tarvitaan merkittävää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisen uudistumista. Palvelujärjestelmän vaikuttavuuden parantaminen edellyttää parempaa asiakkaiden palvelupolkujen hallintaa, sähköisten- ja etäpalvelumallien kehittämistä sekä laaja-alaista tiedolla johtamista. Välttämättä emme pysty tuomaan kaikkia työkaluja samalle työpöydälle heti, mutta tällaisiin tilanteisiin voimme kuitenkin tuoda tarkemmat toimintaohjeet ammattilaisille, jotta he tietävät esimerkiksi Kanta katselimen olemassaolosta. Tavoitteen on tehdä yhteystyötä HL7-yhdistyksen kanssa.

Ammattilaisen työpöydän rakentamisen lisäksi tavoitteenamme on kokeilla uusia työkaluja mahdollistamaan rakenneuudistushankkeessa ja ICT-muutoshankkeissa rakennetun Erva-alueen tietoallasratkaisun tietopohjaa, sekä laajentaa RRP1 vaiheessa tehtyjä asiakasohjauksen 3D-perusteisia tilaohjauksen ratkaisuja muihin hyvinvointialueen tiloihin. Kokonaisuuden rakentumiseksi työpöydästä ja sen ratkaisuista on tarpeen rakentaa integraatioita jo olemassa oleviin digitaalisiin työvälineisiin.

Kymenhva:n ammattilaisten käyttöliittymien kehittäminen on osa Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus hanketta, jossa tavoitteena on tukea ja mahdollistaa digitaalisen sotekeskuksen ja sen toimintaa tukevien ratkaisujen sekä sovellusten yhteistoiminta. Tavoite on, että 2 näyttöpäätettä riittää ammattilaisen tehokkaaseen työskentelyyn ja tuo riittävät tiedot asiakkaan palveluun. Pyrimme tällä tavoin “piilottamaan” järjestelmien pirstaleisuuden, koska sote-järjestelmät ovat varsin hajanaisia ja eivät integroidu tai niitä ei ole järkevää edes integroida.

Alueella yhtenäistetään jo kehitettyjä toimintamalleja sekä sosiaali- että terveydenhuollon käyttöön. Keskitetyn asiakasohjauksen toimintamalleja mm. etävastaanottojen suhteen laajennetaan myös alueen terveysasemien ja sosiaalihuollon toimintoihin. Kuntoutuksen osalta erityisesti Tulevaisuuden sote-keskuksen toiminnallinen kehitys on riippuvainen digitaalisten palveluiden integraatioista ja käyttöönotoista, esim.(Fysitrax). Jo opittua hiljaista tietoa puretaan saatavilla oleviksi ohjeistuksiksi tietämyskantaan (palvelukatalogi tms. ja ohjeistukset). Hyödynnetään valtakunnallisen mallin mukaista, tasalaatuista hoidontarpeen arviointia ja ohjausta. Työpaketti liittyy Kymenlaakson hyvinvointialueen seuraaviin strategisiin tavoitteisiin: Hyvinvoiva henkilöstö ja asiakkaiden parempi ohjaaminen, sekä tietoisuus heidän hoito-/palvelutilanteesta.

**Toimenpiteet on jaettu kahteen osa-alueeseen:**

* Ammattilaisen työpöydän kehitys ja integraatiot:
	+ - Vuoden 2022 aikana määritellyn ja toimenpidesuunnitelman mukaisesti ammattilaisen työpöydän ratkaisun käyttöönotto vaiheistetusti vähintään minimikontekstinhallintaa hyödyntäen valittujen Kymenhva:n organisaatioiden/palveluiden ja Kaiku24 ammattilaisien käyttöön
		- Palvelu on suunniteltu toimimaan niin, että ammattilaisen vaihtaessa asiakasta APTJ:n puolella, niin liitettyjen ratkaisujen osalta vaihtuu asiakasnäkymä vastaavasti
		- Suunnittelussa tunnistettuja Ammattilaisen työpöytäratkaisuun liitettäviä ratkaisuja ovat AVPH, Kliinikon näkymä (PEX360), TeliaACE, Omaolo, Terveyskylä, alueen asiointipalvelu, Laaturekisterit ja Omavointi, Keskitetty ohje ja ohjaus palvelu ja APTJ järjestelmä ratkaisut soveltuvin osin
* Ammattilaisten työvälineiden kehitys:
* Suunnittelussa tunnistettuja ammattilaisen päivittäistä työtä helpottavia ratkaisuja, jotka eivät ole vielä käytössä, mutta on tarkoitus käyttöönottaa RRP2 aikana
* Hoidon tarpeen arvioinnin tukeen tarvittavat tekoälypohjaiset ratkaisut mm. Automatisoidut hoidon tarpeen arvioinnin tukityökalut ja kuntoutuksen ratkaisu, jonka avulla voidaan merkittävästi parantaa hoito- ja kuntoutusammattilaisten operatiivista työtä.
* Reaaliaikaista konsultointia tukevat ratkaisut, jossa näkymä kokoaa yhteen näkymään kaikki organisaation ammattilaiset, josta näkee yhdellä silmäyksellä, ketkä ovat käytettävissä/kirjautuneena, ei paikalla. Lisäksi nähdään käyttäjän tarkemmat yhteystiedot ja jos käyttäjä ei ole paikalla, milloin hän on viimeksi ollut kirjautuneena. Erityisesti moniammatillisien tiimien ja Kaiku24 ammattilaisien osalta merkittävä ratkaisu helpottamaan oikean konsultoivan ammattilaisen löytämistä asiakaspalvelutilanteissa tai asiakkaan jatkohoidon osalta.
* PEX 360 palvelu sosiaalihuollon tietojen validointi, mikäli tämä voidaan tehdä koneellisesti, mahdollistaa ammattilaiselle sosiaalihuollon tietojen näkymisen osana PEX 360 ratkaisua (mahdollisesti myös muita sisältöjä)
* Asiakassuostumustietojen käyttö useammassa palvelussa
* Vaikuttavien mallien laajentaminen / kehittäminen (omahoitajamalli, tiimimalli)
* Tietojohtamisen kehittäminen soveltuvin osin: paljon palveluja käyttävät, mittarit, raportointi, asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietojen yhdistäminen
* Asiakkaan asiointi- ja omahoitoratkaisujen rajapinnat asiakas- ja potilastietojärjestelmiin
* Suun terveydenhuollon toiminnanohjausjärjestelmän pilotti
* Ammattilaisen ja asiakkaan yhteydenpidon digitaaliset ratkaisut.

**Tuotokset**: Hankkeen päätyttyä Ammattilaisen työpöydällä on koottuna kaikki päivittäisessä työssä tarvittavat digitaaliset välineet, ohjeet, toimintamallit sekä alueellinen palvelutarjotin, jotta työ on sujuvaa ja asiakkaan asia etenee.

**Aikataulu**: Ammattilaisen työpöydän kehitys ja integraatiot: Q1/2023- Q2/2023 järjestäytyminen ja ratkaisun kehittäminen, Q2/2023 ensimmäinen versio työpöydästä on valmis, Q3/2023-Q4/2024 toimintamallin pilotointi, Q1/2024-Q4/2024 mahdolliset laajennukset, arviointi ja juurruttaminen. Ammattilaisten työvälineiden kehitys: Q1/2023-Q4/2024 yhdessä sovitun aikataulun ja toteutussuunnitelman mukaisesti.

**Kustannusarvio**: 480 000€

**Mittarit**: työtyytyväisyyskyselyn tulokset parantuneet, sekä asiakkaiden näkökulmasta ammattilaisilla on parempi kokonaisymmärrys heidän tilanteestaan (kyselytutkimus).

#### Työpaketti 4.2b: Asiakas- ja palveluohjauksen digitaaliset ratkaisut

Asiakasohjaus on yksi keskeisimpiä ydinprosesseja hyvinvointialueella. Asiakasohjauksen keskittäminen on hyvinvointialueen tapa hallita ja ohjata kysyntää ja palvelutuotantoa vastaamaan toisiaan. Keskitetty palvelu mahdollistaa palvelun läpinäkyvämmän seurannan ja sitä kautta luo mahdollisuudet parempaan tiedolla johtamiseen. Palveluiden saatavuuden varmistaminen vaatii edelleen toimintamallien yhtenäistämistä sekä kirjaamisen ja raportoinnin yhtenäistämistä, jolloin palveluketjujen hallinta paranee. Keskitetyn asiakasohjauksen ja laadukkaan ensilinjan hoidontarpeen arvioinnin sekä paljon palveluita tarvitsevien tunnistamisen avulla saadaan merkittävää lisäarvoa kansalaisille. Kun palvelut kohdentuvat oikea-aikaisesti, asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata vaikuttavammin. Kehittämistyö toteutetaan yhteistyössä Asiakasneuvonta- ja ohjauspalvelukeskus Kaiku24:n kanssa.

**Tavoitteena** on kehittää asiakasohjauksen toimintamalleja sekä työkaluja mahdollistamaan paremman digitaalisen palveluohjauksen. Asiakas- ja palveluohjauksen käyttöön otetaan asiakkaan hoidontarpeen arviointia yhtenäistäviä ja helpottavia järjestelmiä sekä ammattilaisen konsultointia helpottavaa teknologiaa esim. Elisa Sisäpiiri. Näiden järjestelmien avulla tuetaan ammattilaisen työntekoa sekä asiakkaan sujuvaa palvelupolkua.

**Toimenpiteet:**

* RRP1 luotujen Digitaalisten kaksosten (pilotti Keskussairaala ja Ratamo) laajentaminen koskemaan kaikkia merkittäviä asiakaspalvelupaikkoja, sekä palveluun liitettävien interaktiivisien toimintojen kehittäminen esimerkiksi opastuksen ja asiointiympäristön kiinteistöön liittyvissä asioissa. Yksi mahdollisuus on tuoda digitaalisia palveluita näkyviin digitaalisen kaksosen sisään esimerkiksi suoralinkki etävastaanotto palveluun (etävastaanoton työvälineet potilasystävällisemmäksi). Siirtyminen digitaalisiin lähipalveluihin itseilmoittautumisen ratkaisusta, Digitaalisesta kaksosesta, puherobotista ja livechatista.
* BCB laaturekisterien ja digiratkaisujen käyttöönotto sekä laajentaminen Kymenlaakson perusterveydenhuollon avuksi. Laatu- ja vaikuttavuustiedon kerääminen, tiedon jakaminen ja hyödyntäminen arki- ja johtotyössä sekä potilaan aktiivinen toiminta hoitoketjuissa. Tarkoituksena on hyödyntää käyttöön otettavia BCB:n laaturekistereitä ja niihin liitettäviä automatisoituja Omavointi-kyselyitä sekä data- ja analytiikkaratkaisuja, jotka ovat Psykoterapia, Diabetes ja Astma vaikuttavuuden seurantajärjestelmät.
* Asiakasohjaustyökalun käyttöönotto, Hoidon- ja palvelutarpeen arviointiratkaisu (esim. AI-teknologiaa hyödyntävät ja asiakkaan palveluprosessia poluttavat ratkaisut), jonka avulla voimme digitaalisesti arvioida asiakkaan hoidon tarpeen ja kiireellisyyden. Älykäs CE-merkitty, kansalliset määritykset ja muut palvelut huomioiva potilaan hoitoonohjaus säästää aikaa ja resursseja asiakasta osallistamalla.

**Tuotokset**: Asiakas- ja palveluohjauksen digitaalisten ratkaisujen kehittäminen, käyttöönotto ja ammattilaisten työpöydän integraatiot.

**Aikataulu**: Q1/2023-Q4/2024 yhdessä sovitun aikataulun ja toteutussuunnitelman mukaisesti.

**Kustannusarvio:** 465 000€

**Mittarit:** Digitaalisiin palveluihin ohjautuvien asiakkaiden määrä, hoitokäytäntöjen yhdenmukaistuminen, asiakastyytyväisyyden kehittyminen, puherobottien puhelumäärät

**3) Johtamisen ratkaisut**

#### Työpaketti 4.3a: Toiminnanohjaus - palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio

**Tavoitteena** on väestön palvelutarpeen ennakointi edistyneiden tietojohtamisen ratkaisuiden avulla hyödyntämällä esim. analytiikkaa, tekoälyä ja robotiikkaa. Näillä edistyneillä menetelmillä pystytään tunnistamaan esim. suurkuluttajien palveluprosessit ja kyetään tarjoamaan preventiivisiä ja kevyempiä palveluja. Näin kehitetään palveluverkon kustannusrakennetta, kustannusvaikuttavuutta sekä parannetaan hoitoon/palveluihin pääsyä. Kehitettävät toteutukset hyödyntävät Virta-arkkitehtuuria ja ovat siten mahdollisesti myöhemmin levitettävissä muidenkin hyvinvointialueiden käyttöön. Yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa käytössä olevat perinteiset asiakas –ja potilastietojärjestelmät ovat luonteeltaan kertomusjärjestelmiä, eivätkä niinkään toimintaa ohjaavia. Olemme tämän osalta huomanneet tiettyjen palvelukokonaisuuksien hyötyvät suuresti toimialakohtaisista tiettyyn palveluun suunnitellusta toiminnanohjaus ratkaisuista, jolloin niiden käyttöönotto on perusteltua, vaikka ne lisäävät jo ennestäänkin varsin merkittävää ja värikästä järjestelmäkirjoa.

**Toimenpiteet ja tavoiteaikataulu:**

* Mallinnetaan paljon palveluja käyttävien palvelujen käyttö 2023
* Simuloidaan erilaisia vaihtoehtoja (rahoituksen sallimissa rajoissa) palveluohjaukseen Q2/2023 - Q1/2024
* Rakennetaan ennustemalli, jossa voidaan tunnistaa palvelutarpeen kasvu Q1-Q2/2024
* Jalkautetaan toimintamallit kentälle 2025

**Tuotokset:** Hankeajan päätteeksi Kymenlaakson hyvinvointialueella on parempi palvelukokonaisuuksien ohjausmalli.

**Mittarit:** Työpaketin yhteydessä johtamisjärjestelmälle luodaan tavoitteet ja näiden tavoitteiden onnistumista kuvastavat mittarit Lisäksi toiminnan onnistumista voidaan mitata aikataulussa pysymisessä. Mittareissa mitataan kustannusvaikuttavuutta ja sen kehittymistä palveluiden käyttöönoton aikana.

**Kustannusarvio:** 280 000€

**4) Uudet digitaaliset innovaatiot**

**Työpaketti 4.4: Asta - digitaalinen alusta tehostaa resurssien ohjaamista palvelutarpeen mukaisesti.**

Terveydenhuollon ammattilaisille kehitettävä Asta-alusta vastaa tarpeeseen helpottaa HVA-alueille kriittisen osaamisen ja henkilöstöresurssin eli perusterveydenhuollon ammattilaisten saatavuutta henkilöstöjohtamisen prosesseja sujuvoittamalla. Syntyneen hoito-, palvelu ja kuntoutusvelan purku voi toteutua joustavalla henkilöstö- suunnittelulla, jossa välineenä on houkuttelevan keikkamuotoisen työn tarjoaminen ja sen hallinta digitaalisen alustan kautta.

Kymsoten aloittamassa ja sen rahoittamassa hankkeessa on takana 1,5 vuoden kehitystyö, jossa on luotu alustan toiminnallisuudet ja käyttöliittymät loppukäyttäjäryhmille alustan toimintojen hallinnointiin. Alustaa on pilotoitu ensilinjan asiakaspalvelukeskusyksikössä Kaiku24:ssä. Pilottia varten ensimmäisen vaiheen ydinkäyttäjäryhmä ja konteksti on etulinjan digilääkäreiden etävastaanotto- ja etäkonsultaatiotoiminnot. Alustan idea ja käytettävyys on saanut runsaasti positiivista palautetta käyttäjätestauksessa – toiminnallisuuksia tarvitsee kehittää lisää.
Alustan jatkokehitys tukee vahvasti Kymenlaakson hyvinvointialueen strategisen painopisteen saavutettavuuden ja siinä digitaalisen sote-keskuksen toimintaa. Jatkokehityksen ansiosta etulinjan ammattilaisresurssi vahvistuu, on luotu tekniset kyvykkyydet uudenlaisen työn - keikkatyön - tarjooman luonnille ns. “paketoinnille”. Ensivaiheessa digilääkäreille, myöhemmin myös muille ammattiryhmille. Sisällön läpinäkyvyys ja sujuvat tekniset ratkaisut houkuttelevat uutta ja monipuolista ammattilaisresurssia suoraan työsuhteeseen julkisen terveydenhuollon yksiköihin ja tukee tältä osin hoidon jatkuvuutta. Työn murros näkyy myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asta-alusta edesauttaa tätä murrosta ja tarjoaa uudenlaisen vaihtoehdon ammattilaisten moninaisen osaamisen ja potilaiden (tai asiakkaiden) hoidontarpeen (tai palvelutarpeen) yhdistämiseksi kevyellä ja vaivattomalla tavalla.

**Välitavoitteena on** uusi toimintamalli terveydenhuollon digilääkärien ja -hoitajien keikkamuotoisen työn paketoimiseen, tarjoamiseen ja hallinnointiin valitussa etulinjan, asiakaspalvelukeskusyksikössä. On myös sujuvoitettu etulinjan digilääkärin keikkatyön rekrytoinnin, perehdyttämisen, työn tekemisen ja työn tukemisen ja osaamisen hallinnan prosesseja. Ammattilaisen digitaaliset työkalut ja toiminnallisuudet helpottavat esim. hoidontarpeen arvioinnissa tarvittavan konsultoivan digilääkärin työn hallintaa. Asiakas kokee palvelun sujuvana ja saavutettavana.

**Lopputavoitteena** digitaalinen Asta alusta on 1) kansallisesti skaalautuva palvelu, joka sujuvoittaa julkisen puolen keikkamuotoisen työn tarjoamista ja hallinnointia lääkäreille ja hoitajille myös terapeuteille 2) kerryttänyt hyvinvointialueiden käyttöön keskitetyn terveydenhuollon ammattilaisten ammattilaispankin, joka kykenee nopeaan reagointiin etulinjan asiakastarpeen vaatimusten mukaisesti. Lisäksi Asta-alustan myötä 3) hyvinvointialueen hallinnolla on kyky mitata keikkamuotoisen työn työntekijäkokemusta, potilaskokemusta, hoidon laatua ja vaikuttavuutta. 4) Laajalti käytössä läpi hyvinvointialueen palvelualueiden ja on tuonut keikkamuotoisen työn merkittäväksi ammattilaisten työpanoksen lähteeksi muiden rinnalle 5) hyvinvointialueet ovat keikkamuotoisen työn tarjoamisessa houkuttelevuudessaan ja digitaalisissa työkaluissaan samalla viivalla yksityisen puolen yritysten kanssa, joka tasapäistää kilpailua resursseista ja suitsii ammattilaisten palkkaamisesta koituvien kustannusten kasvua.

**Toimenpiteet työpaketti 4.1a** **tueksi**: Integroidaan alusta käyttöympäristöön, luodaan alustalle toiminnallisuudet, resurssit, toimintamallit, sopimukset ja sisällöt uudenlaisen digitalisoidun toimintatavan käyttöönottoon. Vastataan yksikön työresurssitarpeeseen paketoimalla tarjooma läpinäkyväksi digitaaliseksi markkinapaikaksi.
**Toimenpiteet työpaketti 4.1b tueksi:** Rakennetaan sujuvammat digiavusteiset rekrytoinnin, perehdytyksen, vuorotoiveiden ja vuorojen hallinnan palvelut. Edistetään rakenteellisessa muodossa olevien ammattilaisprofiilien kerryttämistä ja alustan tietosisältöä. Tuotetaan tekniset kyvykkyydet laadun ja vaikuttavuuden mittarointiin.
**Toimenpiteet työpaketti 4.1g tueksi**: Kartoitetaan keskitetyn kansallisen palvelun tarjoamisen edellytykset, jotka ohjaavat alustapalvelun keskitetyn operointimallin rakentamista.

**Tuotokset**: Jatkokehityksen aikaansaannoksena vuoden 2023 ensimmäisen vuosipuoliskon aikana saadaan käyttöönotettua valitussa ylialueellisessa julkisen puolen yksikössä digiammattilaisten keikkamuotoisen työn markkinapaikka ja keikkamuotoisen työn hallinnan työkalut. Samalla kartoitetaan ja luodaan jatkuvaan kehittämiseen tarvittavan ympäristön malli ja resurssit valitussa uudenlaiseen toimintamalliin soveltuvassa ympäristössä. Alustan operointia varten luodaan kumppanuusmalli, operatiivisen palvelukehityksen ohjaamiseksi ja kestävän liiketoiminnan toteuttamiseksi. Jatkokehityksenä syntyy kansallisesti laajennettavissa oleva toimintamalli, tarvittavat hallinnan työkalut ja ammattilaispankki hyvinvointialueen terveydenhuollon digiammattilaisten käyttöön. Lisäksi alusta on käytössä niin, että sen kautta kulkevalla työpanoksella on rooli hyvinvointialueen ammattilaisten (etenkin osa-aikaisten) resurssoinnin, osaamisen saatavuuden ja joustavuuden näkökulmasta.

**Aikataulu:** Vuonna 2023**:** Vuoronhallinta toiminnallisuuden toteuttaminen etulinjan kontekstissa digilääkäreille ja hallinnolle, version 1.0 käyttöönotto ja jatkokehityksen tarvekartoitus. Pilotoinnin jälkeinen käyttöönotto. Vuonna 2024**:** Tarvekartoituksen pohjalta alustan skaalaaminen ja uusien toiminnallisuuksien rakentaminen palvelemaan uusia käyttäjäryhmiä ja käyttöympäristöjä, kuten digihoitajat ja eri HVA-yksiköt. Käyttöönottojen laajentaminen. Vuonna 2025:Alustan rajapintojen rakentaminen ja tarvittavat integraatiot alueellisiin järjestelmiin. Käyttöönoton tuen rakentaminen edesauttamaan ylialueellista laajentumista sekä tuotetaan rahoituksen / aikaresurssin riittäessä kyvykkyydet laadun ja vaikuttavuuden mittarointiin. Käyttöönottojen laajeneminen läpi loppujenkin palvelualueiden sekä laajeneminen muihinkin organisaatioihin.

**Kustannusarvio:** Ketterän ohjelmistokehityksen avainroolit ja kapasiteetti (henkilötyövuosi). Vaatimusten määrittely ja kehityksen ohjaus: 0,25 HTV, Palvelumuotoilu, markkinointi ja saavutettavuus: 1 HTV, UX/UI-suunnittelu: 0,5 HTV, Full stack kehitys: 1 HTV, Laadunvarmistus: 0,25 HTV. Kehityskustannusten lisäksi kustannukset sisältävät käyttöönottokustannuksia, toiminnan muutosta sekä liiketoimintamallin kehitystä. Kokonaiskustannus on 833 000€

**Mittarit:** Ammattilaisresurssin määrä alustalla, hyödynnetyn ammattilaisresurssin määrä, etulinjasta etävastaanotolle ohjattavien määrän kasvu, etähoidon sopivuus, terveysasemille ohjaamisen määrän pienentyminen, kertyvät kustannussäästöt yksityisen välikäden poistumisesta lääkärien palkkaamisessa, digilääkärien ja -hoitajien uuden digiavusteisen keikkamuotoisen työn vaikutus työntekijäkokemukseen (eNPS) ja työtyytyväisyyteen.

**Alustava suunnitelma palvelun jatkuvuuden varmistamisesta hankerahoituksen jälkeen:** Ensilinjan toimintaympäristössä jatkokehitystyö jatkuu sekä alueellisen että ammattilaisresurssiin liittyvän laajentumisen osalta paikallisesti hankkeesta riippumatta. Hanke rahoitusta haetaan paitsi kehityksen vauhdittamiseen, niin etenkin kehitystyön levittämispotentiaalin hyödyntämiseen. Laadukas ja kestävällä pohjalla oleva liiketoiminnan kehittäminen jatkuu vastaten sekä asiakasrajapinnan että yksikön tarpeita myös hankkeen jälkeen.

**Palvelun skaalautuvuus ja levittäminen:** Tarvepohjaisesti jatkokehitetään toiminnallisuuksia vaiheittaiseen ja hyvinvointialueen sisällä läpi palvelualueiden ja potilaiden sekä hyvinvointialueiden välillä laajentuvaan käyttöönottoon. Palvelu skaalautuu uusien ja erilaisten terveydenhuollon ammattilaisryhmien käyttöön. Palvelu levittäminen ylialueelliseksi tapahtuu integroitumalla uusien alueiden etulinjan toimintoihin ja digiklinikoihin. Jatkotavoitteena on integroituminen sotekeskuksiin ja mahdollisesti päivystyksen ympäristöihin. Palvelun toimiessa vaikutetaan markkinaan ja tehdään aktiivista levittämistyötä: Kymenlaakson hyvinvointialue hyötyy siitä, että alustan kehittämisessä ja hyödyntämisessä on mukana useampi taho ja laajempi pohja. Tässä vaiheessa tutkitaan mahdollisuudet kumppanimalliin kansallisten (esim. DigiFinland), alueellisten julkisten (esim. inhouse-yhtiöt) sekä yksityisten toimijoiden kanssa.

Ajatus mahdollisesta idean kansainvälistymisestä on varsin mahdollinen ja olettaa, että kansallisen vaiheen perusteella voidaan arvioida uusien markkinoiden potentiaalia. Innovaatiolla nähdään olevan myös potentiaalisesti liiketoiminta-/vientimahdollisuuksia, mutta sen toimivuus on todistettava ensin kotimarkkinalla. Arvion mukaan palvelu voisi aikanaan laajentua uusille markkinoille markkina per vuosi laajentumisvauhdilla.

**Innovaation tuottamat taloudelliset ja laadulliset hyödyt eri toimijoille**: Palvelu osaltaan tukee kansalliseen tavoitteeseen pääsyä, 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein vuoden 2025 loppuun mennessä. Palvelu kymmenkertaistaa etulinjan digilääkäriresurssit kustannuskestävästi. Palvelu vähentää vuokralääkärityövoiman hankinta- ja käyttökustannuksia. Palvelun tuottaman hyödyn laskelma perustuu seuraaviin olettamiin: Jos vuokralääkärikustannus on 15,000 €/k, josta työvoimaa välittävän yhtiön kate on 15-25%. Alustan käytöstä syntyy siis säästöä 27 000–45 000 € per vuosi per vuokralääkäri. Saavutettu hyöty voidaan jakaa eri suhteessa toimijoiden (hyvinvointialue, lääkärit, alustayhtiö) kesken. Esim. HVA 50%, lääkärit 20% ja alustayhtiö 30% -mallilla. Hyvinvointialueen toteutunut säästö 10 FTE:n/ henkilötyövuoden osalta olisi 225 000 €.

Hyvinvointialueelle hyödyt ovat edellä esitetty kustannustehokkuus ja osaavan ammattilaisresurssin parempi saatavuus ja kohtaanto tarpeen kanssa. Ammattilaisen näkökulmasta alusta mahdollistaa joustavan työn tekemisen oman tahdin ja erityisosaamisen mukaisesti ja helposti. Yhteiskunnalle tämä voi tuoda yhden tavan mullistaa sotetyön tekemisen tapaa ja joustavuutta ja siten tuoda eväitä henkilöstön saatavuusongelmiin. Kumppaneille tässä olisi mahdollisuus skaalautuvaan ja laajenevaan ratkaisuliiketoimintaan, jolla voisi olla kansainvälistä potentiaalia.

Rahoituspäätöksen mukaisesti Kymenlaakson hyvinvointialue tekee yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa DigiFinland Oy:n kanssa toteutettavaan arviointiin kehittämisyhteistyön mahdollisuuksista.

# Vaikutukset ja vaikuttavuus

## Vaikutukset ja vaikuttavuus päätavoitteittain

Hankkeen vaikutukset ja vaikuttavuus päätavoitteittain on kuvattu alla olevaan taulukkoon.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tavoite | Vaikutukset | Vaikuttavuus |
| **Palveluiden saatavuuden ja hoitotakuun toteutumisen parantaminen etä- ja digipalveluilla** | Helppokäyttöisten ja älykkäiden sähköisten palveluiden, jotka tukevat ennaltaehkäisyä, matalan kynnyksen avun saamista ja asiakkaiden ohjautumista oikeiden palveluiden piiriin, tarjonta ja saatavuus paranee. | Hankkeen kohderyhmät tavoitetaan ajoissa ja he saavat tarvitsevansa avun. Palvelujärjestelmän kustannusvaikuttavuus paranee ja hoitotakuun toteutuminen on noussut vähintään 80 prosenttiin Q4/2025 mennessä.  |
| **Ennaltaehkäisevä monialainen palvelukonsepti ja toimintamalli asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi** | Kymenlaakson asukkaiden ja erityisesti hankkeen kohderyhmien on helpompi hakeutua ja myös ohjautua oikein tarvitsemiinsa palveluihin. Palveluvalikoiman saatavuus paranee | Erityisesti heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien hyvinvointi ja terveys paranee |
| **Vaikuttavuustiedolla ohjaaminen** | Hoitotakuun toteutumista seurataan koko alueella ja kerättyä tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, tietojohtamisessa ja johtamiskäytännöissä | Toiminnan kustannusvaikuttavuus ja seuranta paranevat. Palveluita kehitetään aidosti tiedolla johtamisen menetelmin |
| **Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työskentelyn helpottaminen ja vetovoimatekijöiden vahvistaminen.** | Henkilöstön työajankäyttö tehostuu ja palveluprosessit paranevat | Toiminnan kustannusvaikuttavuus ja työntekijöiden työviihtyvyys ja -hyvinvointi paranee |

*Taulukko 2: Vaikutukset ja vaikuttavuus päätavoitteittain*

## Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten ennakkoarviointi

Hankkeelle on arvioitu sen vaikutukset eri sukupuolten ja ihmisryhmien kannalta, eikä hankkeen toimenpiteillä ei ole tunnistettuja negatiivisia ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia. Toimenpiteet ovat hankeoppaan mukaisesti kohdistettu monessa kohtaa tietyille kohderyhmille, jonka takia kaikki Kymenlaakson asukkaat eivät suoraan hyödy yhdenvertaisesti kaikista toimenpiteistä, mutta hyvinvointialueen kokonaisvaltainen hyvinvointi ja terveydentila paranevat toimenpiteiden kohdistamisella niitä eniten tarvitseville. Toimenpiteet eivät kuitenkaan heikennä muiden asukkaiden palveluiden saavutettavuutta tai asemaa Kymenlaakson hyvinvointialueella. Palveluita kehitetään ja toimenpiteitä toteutetaan niin, että kaikkien Kymenlaaksolaisten palveluiden saavutettavuus varmistetaan. Fyysiset, tiedolliset, taidolliset ja turvallisuuteen liittyvät esteet huomioidaan toimenpiteissä ja varmistetaan, ettei kenenkään palveluiden saatavuus esty tai heikkene. Hanke tukee eri sukupuolten ja ihmisryhmien tasa-arvon toteutumista, ehkäisee syrjintää ja auttaa toteuttamaan tehokkaampia ja vaikuttavampia toimenpiteitä kaikkien Kymenlaakson asukkaiden kannalta.

Vaikutuksia on arvioitu THL:n Ihmisiin kohdistuvien vaikutuksien arviointi -listan avulla ja vaikutusten arviointia jatketaan investointikohtaisten projektipäälliköiden toimesta. Toistuvan arvioinnin avulla voimme varmistaa toimenpiteiden toteutusvaiheessa hankkeen tarkoituksenmukaisuuden ja sen vaikutukset asukkaille. Kymenlaakson hyvinvointialueen tavoitteena on varmistaa, että hankkeen vaikutuksia seurataan ja asukkaiden palveluiden saatavuutta edistetään yhdenvertaisesti, jotta hyvinvointialuelaajuinen hyvinvointi paranee. Alla olevassa taulukossa on listattuna Kymenlaakson hyvinvointialueen ihmisiin kohdistuvien vaikutusten ennakkoarviointi.

|  |  |
| --- | --- |
| Ihmisiin kohdistuva vaikutus | Vaikutusten ennakkoarviointi |
| **Eri ikäryhmiin kohdistuvat vaikutukset** | Toimenpiteillä lisätään kaikkien ikäryhmien hyvinvointia ja palveluiden saatavuutta |
| **Liikunnalliset ja liikkumisen vaikutukset** | Toimenpiteillä lisätään kymenlaaksolaisten terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikkumista esim. liikuntalähetteiden avulla |
| **Sukupuolelliset vaikutukset** | Toimenpiteillä ei ole tunnistettuja sukupuolellisia vaikutuksia |
| **Terveydelliset vaikutukset** | Toimenpiteillä edistetään kaikkien kymenlaaksolaisten terveyttä, kuitenkin kohdistamalla joitain toimenpiteitä erityisen haavoittuvassa asemassa oleviin asiakasryhmiin. Hankkeella ei kuitenkaan ole tunnistettuja negatiivisia terveydellisiä vaikutuksia |
| **Sosiaaliset vaikutukset** | Toimenpiteillä lisätään asukkaiden hyvinvointia |
| **Yhdenvertaisuudelliset vaikutukset** | Toimenpiteillä lisätään kymenlaaksolaisten palveluiden saatavuuden ja hoitoon pääsyn yhdenvertaisuutta kohdistamalla toimenpiteitä erityisen haavoittuvassa asemassa oleviin asiakasryhmiin. Hankkeella ei kuitenkaan ole tunnistettuja negatiivisia yhdenvertaisuudellisia vaikutuksia |
| **Kielelliset vaikutukset** | Toimenpiteillä ei ole tunnistettuja kielellisiä vaikutuksia |

*Taulukko 3: Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten ennakkoarviointi*

# Rajaukset muihin kehittämishankkeisiin

Kymenlaakson RRP-hankkeella on tiivis yhteys alueella jo käynnissä oleviin muihin valtionavustushankkeisiin sekä ICT-muutosrahoitukseen. Hankesuunnitelmassa on kuitenkin varmistettu, ettei eri hankekokonaisuuksissa ilmene päällekkäisyyksiä. Tämän hankkeen keskeisimmät yhteydet ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin on esitetty tarkemmin taulukossa 4.

Kymenlaakson alueella on tämän ”Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus” hankkeen lisäksi käynnissä myös ”Tulevaisuuden sotekeskus” -hanke. Molemmat kohdistuvat perustason palveluihin ja niiden olennaisin tavoite on parantaa palveluiden saavutettavuutta. Hankkeet ovat kuitenkin erillisiä kokonaisuuksia, joilla on erilaiset painopisteet. Olennaisimmat erot hankkeiden välillä ovat:

* ”Kymenlaakson Tulevaisuuden sotekeskus” hanke keskittyy toimintamalleissa tehtäviin käytännön tason muutoksiin parantaakseen saatavuutta ja on toimeenpanossa jo selvästi pidemmällä
* ”Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus” taas hyödyntää digitaalisia työkaluja palveluiden saatavuuden parantamiseen ja keskittyy Koronasta aiheutuvan palveluvelan purkamiseen ja haavoittuvassa olemassa oleviin asiakasryhmiin. Hanke rakentaa ”Tulevaisuuden sotekeskus” -hankkeen tulosten ja etenkin oppien päälle.

Hankkeen etenemistä ja mahdollisia yhteneviä linjoja koordinoidaan aktiivisesti muiden hyvinvointialueiden kanssa. Erityisesti Etelä-Karjalan kanssa tehdään yhteistyötä ja yhteensovittamistyötä asiakasohjauksen toimintamalli- ja teknologiakehitystyössä. Kymenlaakson hyvinvointialue osallistuu kansallisiin ja alueellisiin yhteistöihin, sekä pyrkii jakamaan hyviä käytäntöjä muiden alueiden kanssa. Kymenlaakson palvelutarjotinta on esimerkiksi käytetty hyvien käytäntöjen jakamisessa. Lisäksi Kymenlaakson hyvinvointialue osallistuu hankeoppaan mukaiseen kansalliseen kehittämiseen ja yhteistyöhön, muun muassa THL:n koordinoimiin jatkokehityksiin, pilotointeihin, sekä kansallisen jatkuvan kehityksen toimintamallien luontiin.

Hankkeen rajaukset muihin kehittämishankkeisiin ovat kuvattu alla olevaan taulukkoon.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keskeinen yhteys | Tämä hanke | Muu hanke |
| Digitaaliset palvelut ikääntyneille | Etä- ja digipalveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen ikääntyneille sopivalla tavalla | Toimintamallien ja johtamisen kehittäminen kotona-asumisen tueksi sekä rakenneuudistuksessa tehtyjen ensimmäisen vaiheen digilaitteiden käyttöönotto(Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut ikääntyneille -hanke) |
| Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelut | Vahvistetaan erityisesti mielenterveyden- ja päihdeongelmaisten nuorten varhaisen puuttumisen menetelmiä ja toimintamalleja | Vaikuttavien toimintamallien käyttöönotto nuorten ja aikuisten matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen saatavuuden parantamiseksi(Tulevaisuuden sote-keskus -hanke) |
| OmaOlo | OmaOlon laajennus | Omaolon käyttöönotto ja laajennus(Tulevaisuuden sotekeskus –hanke, ICT- muutoshanke) |
| Kansalaisen etä- ja digipalvelut | Kansalaisen etä- ja digipalveluiden laajennus ja integraatio, toimintamallien kehitystyö  | Etäpalvelut osaksi sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluvalikkoa(Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, ICT-muutoshanke, Rakenneuudistushanke) |
| Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät | Uudet ratkaisut ja tavat käyttää ICT ratkaisuja kansalaisien ja ammattilaisien tueksi. Ammattilaisen digitaalisten työvälineiden jalkauttaminen koko alueelle | Rakenneuudistushanke on tuonut perusjärjestelmiä käyttöömme ja ICT-muutoshankkeessa päivittyy esimerkiksi Asiakas- ja potilastietojärjestelmämme häiriöttömän siirtymisen varmistamiseksi. Tässä yhteydessä syntyy valmiuksia, joiden “päälle” voimme rakentaa uusia ratkaisuita tai kyvykkyyksiä. |
| Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (HYTE) | HYTE-palvelukonseptin kuvaus ja toimeenpano | HYTE-toimintamallien kehittäminen (Tulevaisuuden sote-keskus -hanke) |
| Tiedolla johtaminen inv3 tai inv 4 | Tiedolla johtaminen ja analyysipalvelut hyödyttämään palveluiden suunnittelua ja toteuttamista  | Rakenneuudistus hanke ja ICT muutosrahoitus luovat kansallisien määritysten mukaisen tiedolla johtamiseen ympäristön (mm. Kahva ja tietoallas), sekä tuovat uusia tietosisältöjä hyödynnettäväksi  |

*Taulukko 4: Hankkeen rajaukset muihin kehittämishankkeisiin.*

Lisäksi hankkeen aikana tehdään yhteistyötä muiden hyvinvointialueiden kanssa mm. hyviä käytäntöjä jakamalla ja yhteneviä linjoja koordinoimalla. Kymenlaakso on myös valmis osallistumaan mahdollisiin kansallisiin ja alueellisiin yhteistyöhankkeisiin ja -mahdollisuuksiin.

# Hankkeen hallinnointi

## Hankkeen henkilöresurssit, toimijat ja organisoituminen

Hankkeen toimenpiteiden seuranta tapahtuu yhteistyössä Kymenlaakson hyvinvointialueen hanketoimiston ja kansallisesti annettujen linjausten mukaisesti. Hanketoimiston vastuulla on seurata toimenpiteiden aikataulullista etenemistä, hallita ja reagoida havaittuihin riskitekijöihin ja vastata budjetissa pysymisestä. Raportointi on hankkeeseen palkattavan hankepäällikön vastuulla. Hanketta ohjataan Kymenlaakson valtionavustushankkeiden ohjausryhmän kautta. Ohjausryhmä on yhteinen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hankkeen kanssa. Projektipäälliköt vastaavat hankkeen etenemisestä ja sen edistymisestä ohjausryhmälle.

Erilaisten hankkeiden yhteensovittamisen, riippuvuuksien hallinnan ja osallistamisen keskeisenä työskentelytapana on ”Big Room” -toimintamalli. Big Room-työ rakentaa yhteistä tilannekuvaa siitä, mitä kehittämistoimintaa hankkeissa on meneillään, miten aikataulussa pysytään ja millaisia riippuvuuksia toiminnoilla on. Big Roomissa seurataan visuaalisesti ja yhteiskehittäen hankkeiden etenemistä ja välitavoitteiden saavuttamista. Big Roomissa varmistetaan, että hankkeissa tehtävä kehittämistyö sovittuu yhteen parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteensovittamistyötä toteutetaan fasilitoiduilla työpajoilla. Toimilla vältetään päällekkäistä työtä ja varmistetaan, että kehittämistyö kulkee kaikessa kehittämistyössä samaan suuntaan.

Pilari 4 Hankkeeseen palkataan hankepäällikkö ja jokaiseen investointiin osoitetaan projektipäällikön työpanosta huolehtimaan kehitystyön etenemisestä. Lisäksi palkataan noin 122 henkilötyövuoden edestä työntekijöitä, rekrytointien ja työpanoksen siirtojen kautta, kehitys- ja toimeenpanotyöhön. Hankkeen hankehallinnolliset tehtävissä tukemassa on hanketoimiston henkilöstö (työpanoksen siirto hankkeelle). Lisäksi hankkeelle hankitaan yhteistyökumppaneilta ostopalvelua kehitys- ja toimeenpanotyöhön.

Hankkeen toteuttaja on Kymenlaakson hyvinvointialue ja hankekauden 2023–2025 työ kohdentuu Kymenlaakson hyvinvointialueelle. Hanke toteutetaan yhteistyössä useiden palveluntarjoajien, kuten DigiFinlandin kanssa.

## Hankkeen kustannukset

Hankkeen kustannukset on kuvattu alla olevaan taulukkoon.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pilari**  | **Investointi** | **Osa-alue** | **Kustannukset, €** |
| Pilari 4 | Investointi 1 | 1. Heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien asiakas- tai potilasryhmien hoito-, kuntoutus- tai palveluvelan purku ja hoitoon ja palvelujen piiriin pääsyn parantaminen
 | 3 565 000 |
| Pilari 4 | Investointi 1 | 1. Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallien käyttöönotto ja jalkauttaminen
 | 1 509 000 |
| Pilari 4 | Investointi 2 | Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista  | 1 204 000 |
| Pilari 4 | Investointi 3 | 1.Kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen | 227 000 |
| Pilari 4 | Investointi 3 | 2.Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen | 90 000 |
| Pilari 4 | Investointi 4 | 1. Kansalaisten digitaaliset palvelut
 | 917 000 |
| Pilari 4 | Investointi 4 | 1. Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät
 | 945 000 |
| Pilari 4 | Investointi 4 | 1. Johtamisen ratkaisut
 | 280 000 |
| Pilari 4 | Investointi 4 | 1. Uudet digitaaliset innovaatiot
 | 833 000 |

*Taulukko 5: Hankkeen kustannukset.*

## Viestintä

Hankkeen viestinnän toteuttamiseksi laaditaan viestintäsuunnitelma Q1/2023 loppuun mennessä, suunnitelman sisältöä tarkennetaan hankkeen edetessä. Viestinnän päävastuu on hankkeen hankepäälliköllä ja Kymenlaakson hyvinvointialueen viestintäyksiköllä. Työn tueksi viestintäsuunnitelmaan määritellään sidosryhmätyön pääviestit. Tämän lisäksi suunnitelma sisältää asukkaiden ja sidosryhmien osallistamisen muodot sekä viestinnän kanavat ja tavat.

Investointien 1, 2, 3 ja 4 osalta viestintää toteutetaan sekä ulkoisesti että sisäisesti. Kansalaisten suuntaan viestintää toteutetaan säännöllisesti läpi hankkeen toteutuksen pilari 4, investointien 1 ja 2 kehittämisen etenemisen osalta. Kymenlaakson hyvinvointialue viestii kansalaisille kehitettävistä ratkaisuista kehitystyön aikana ja ennen palveluiden varsinaista käyttöönottoa. Jotta viestintä ei jää yksisuuntaiseksi, voidaan siinä hyödyntää esimerkiksi Kymenlaakson Prototyypit online-yhteisöä tai sosiaalista mediaa. Online-yhteisö Prototyypit on Kymenlaakson hyvinvointialueen asukkaista koottu, suljettu yhteisö, joka ottaa kantaa kehitteillä oleviin palveluihin heille suunnatuilla aktiiviviikkotehtävillä. Palveluiden käyttöönotoista viestimisessä huomioimme ja hyödynnämme alueellisten Digitukiverkostojen palveluita sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen Digimentoreita.

Sisäisesti viestintää toteutetaan erityisesti ammattilaisen työkaluja koskevasta kehitystyöstä. Myös ammattilaisille pyritään viestimään toteutuksen etenemisistä niin, että työntekijöillä on mahdollisuus kommentoida ja vaikuttaa lopputulokseen. Ennen käyttöönottoa viestitään tuotoksista ja käyttöönoton keinoista

## Seuranta ja arviointi

Kymenlaakson hyvinvointialue vastaa hankkeen seurannasta ja arvioinnista, ja niissä noudatetaan kansallista sekä hankeoppaan mukaista ohjeistusta. Tavoitteiden toteutumisen etenemistä seurataan kuukausittain ja tilanne raportoidaan hyvinvointialueen johdolle sen määrittämän frekvenssin mukaisesti. Useiden investointikohtaisten työpakettien ja toimenpiteiden kehittämisen etenemistä seurataan kansallisessa ohjausryhmässä, johon myös Kymenlaakson alueellinen edustus liittyy.

Hankkeen mittarit ja niiden tavoitetasot ovat kuvattu alla olevaan taulukkoon.

|  |  |
| --- | --- |
| Tavoite | Suunnitelma mittareista ja niiden tavoitetasoista |
| Palveluiden saatavuuden ja hoitotakuun toteutumisen parantaminen etä- ja digipalveluilla | Osuus toteutuneista kiireettömän hoidon käynneistä, joissa saavutetaan 7 vuorokauden hoitoon pääsyn määräaika – saavutetaan vähintään 66% taso kvartaali 2/ 2024 ja 80% taso kvartaali 4/ 2025 mennessä. Lisäksi alueen keskimääräinen T3-aika lyhenee kahteen päivään.Sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointiin pääsy nopeutuu – sosiaalipalveluiden palveluun pääsyn määräajat saavutetaan yli 80%:ssa tapauksia 2025 loppuun mennessä.Osuus sosiaali- ja terveydenhuollon perustason kontakteista, jotka hoidetaan etänä sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) – saavutetaan tavoiteltu vähintään 35% taso kvartaali 4/ 2025 mennessä.Digitaalisten palveluiden myötä vapautuva sote- ammattilaisen työaika läsnäpalveluiden tuottamiseen – mitataan asiakastyöhön käytetyn ajan osuutta eri palvelukanavissa.Asiakastyytyväisyys – tavoitteena on, että Kymenlaakson hyvinvointialueen NPS on viiden parhaimman hyvinvointialueen joukossaKymenlaakson digitaalisessa sote-keskuksessa on käytössä ja on toteutettu hakemuksessa kirjatut digitaalisen sote-keskuksen toimenpiteet ja ratkaisut – kyllä/ei tarkistuslista ja jatkuva seuraaminen. Tavoitteena kaikkien työpakettien implementoiminen. |
| Ennaltaehkäisevä monialainen palvelukonsepti ja toimintamalli asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi | Digitaalisten palvelupolkujen määrä – tavoitetuista Kymenlaakson alueen keskeisten erityisryhmien edustajista yli 50% on tietoisia hyvinvointia ja terveyttä edistävistä digitaalisista palvelupoluista ja voivat valita digitaalisen palvelupolun halutessaan asiointikanavakseen vuoden 2025 loppuun mennessä. Asiakastyytyväisyys – tavoitteena on, että Kymenlaakson hyvinvointialueen NPS on viiden parhaimman hyvinvointialueen joukossa Tuotetaan monialaisen palvelunkonseptin kuvaus kvartaali 2/ 2023 mennessä ja kehitetään ja otetaan käyttöön monialaisten palvelujen integroidut toimintamallit ja digitaaliset palvelut kvartaali 4/2024 mennessä. |
| Vaikuttavuustiedolla ohjaaminen | Kirjaamisen kehittämisen mittarit ja laadun varmistaminen on määritetty, hoito- ja palvelutakuun seuranta on parantunut.Raportoinnin sisäiset käytännöt Kymenlaakson hyvinvointialueella on määritelty ja ne noudattavat kansallista rakennetta.Digitaalisten palveluiden seurantamittarit on määritetty ja saatavilla. |
| Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työskentelyn helpottaminen ja vetovoimatekijöiden vahvistaminen | Sote-ammattilaisten työn tehokkuus kasvaa – sote-ammattilaisten välittömään potilastyöhön käyttämä aika kasvaa nykyisestä digitaalisten ratkaisujen ansiosta, kun hallinnollinen työ vähenee ja nopeutuu. Tehokkuuden parantuminen nähdään jonojen lyhentymisessä.Ammattilaisresurssin määrä ASTA-alustalla, hyödynnetyn ammattilaisresurssin määrä.Kymenlaakson HVA:n eNPS on vuoden 2025 loppuun mennessä muuttunut postiiviseksi, henkilöstön vaihtuvuus on pienentynyt, hakijoiden määrää avoimiin vakansseihin. |

*Taulukko 6: Hankkeen mittarit ja niiden tavoitetasot.*

## Riskit ja niihin varautuminen

Riskit ja niihin varautuminen on kuvattu alla olevaan taulukkoon 7:

