

SoTe-tike valvomo

Toimintamallin kuvaus

Etelä-Pohjanmaan HVA (RRP2, P4, I4)

Eija Louko, EPHVA kehittämissuunnittelija, Geronomi (YAMK)

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Mikä on Sote-tike

- SoTe-tike on Etelä-Pohjanmaan HVA:n sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus.
- SoTe-tikessä toimii moniammatillinen tiimi
- Asiakkaiden ennakoimattomiin tilanteisiin haetaan kustannustehokkainta ratkaisua
- Asiakaslähtöinen toiminta



Mikä on Sote-tike valvomo

SoTe-tike valvomo tarkoittaa ammattilaisten käytössä olevia digitaalisia välineitä eli reaaliaikaisia tilannekuvia, määriteltyjä järjestelmiä ja ohjelmia, sekä tarvittavia laitteita ja koneita.

SoTe-tike valvomon tavoitteet

- Resurssit kohdentuvat asiakaslähtöisesti, kustannustehokkaasti ja oikea-aikaisesti kotiin vietävien palveluiden asiakkaiden ennakoimattomissa tilanteissa.
- Pyöröovi-ilmiön haltuun ottaminen - Turhat päivystyskäynnit, yhden yön sekä vuodeosastojaksot vähentyvät.
- Tukea moniviranomaisyhteistoimintaa ja YTA-alueiden yhteistoimintaa.

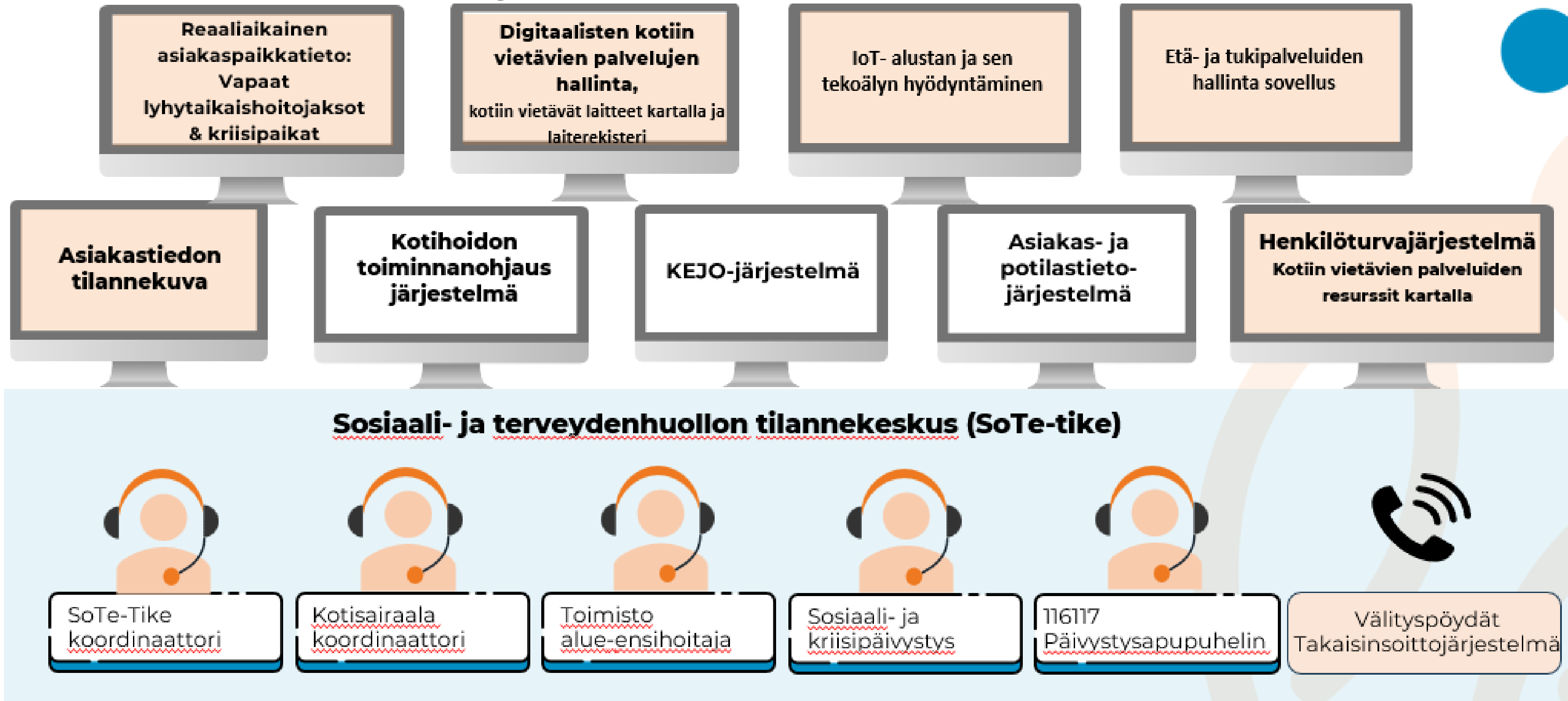
HEP ICT SoTe-tike valvomo lähtötilanne 2023

RRP2 Investointi 4 Uudet digitaaliset innovaatiot



HEP ICT SoTe-tike valvomo tilanne 2025

RRP2 Investointi 4 Uudet digitaaliset innovaatiot



Asiakastiedon tilannekuvan muutokset ja parannukset verrattuna lähtötilanteeseen

- Tiedonhaku nopeutunut jopa **40 %** asiakastiedon tilannekuvassa.
- Asiakastiedon tilannekuva **yhdistää** oleellista tietoa yhdelle näkymälle. Selaaminen eri järjestelmien välillä vähentyi.
- Kotihoidon ja kriisihoitopaikkojen asiakaspaikkatiedot saatiin näkyviin SoTe-tiken ammattilaisille.

Henkilöturvajärjestelmä: Muutokset verrattuna lähtötilanteeseen

Henkilöturvajärjestelmä

- Henkilöturvaratkaisu otettiin käyttöön kaikille kotiin vietävien palveluiden ammattilaisille.
- Parantaa kotiin vietävien palveluiden henkilöstön turvallisuuden tunnetta
- Henkilöturvaratkaisu mahdollistaa **asiakaslähtöisen ja oikea-aikaisen resurssien kohdentamisen**.

IOT-alusta ja laiterekisteri: muutokset verrattuna lähtötilanteeseen

IOT-alusta ja laiterekisteri

- Ei tilannekuvia lainkaan, ei näkyvyyttä kotiin vietäviin laitteisiin
- Karttanäkymän avulla havaitaan laitehäiriöt ja seurataan laitteiden sijaintia.
- Laiterekisteri tuo **läpinäkyvyyttä ja hallittavuutta** laitteiden käyttöön.
- Virheiden määrä vähentynyt, mikä näkyy asiakastyytyväisyytenä ja kustannussäästöinä.
- Asiakastiedon tilannekuvaan tuotiin ennusteita asiakkaan tilanteesta järjestelmäintegraation avulla.

Et- ja tukipalveluiden muutokset verrattuna lähtötilanteeseen

Digitaalinen etä- ja tukipalveluiden hallintasovellus:

- Tukipalvelusovellus vähentää virheitä ja **vapauttaa työaikaasi asiakastyöhön.**
- Sähköinen yhteydenotto mahdollistettu tilausprosessissa, mikä vähentää toimitusriskejä.

Puhelinjärjestelmän muutokset verrattuna lähtötilanteeseen

Takaisinsoittojärjestelmä ja välityspöytä

- Takaisinsoittojärjestelmä parantaa **puhelinpalvelun saavutettavuutta ja vasteaikoja**.
- Mahdollistaa takaisinsoiton, tehtäväksi kirjautuvat puhelut ja useiden puheluiden hallinnan ammattilaiskonsultaatioissa.
- Yhteydenotto yhdestä numerosta parantaa saavutettavuutta ja asiakasturvallisuutta.

SoTe-tike valvomo: Kehittämiskokonaisuudet ja tavoitteiden toteutuminen

- **Asiakastiedon tilannekuva:** Tavoitteena yhdistää asiakkaan oleellinen tieto yhdelle näkymälle SoTe-tiken ammattilaisille. Tavoitteet saavutettiin osittain – sosiaalipalveluiden integraatiot jäivät puutteellisiksi.
- **Henkilöturvajärjestelmä ja reaaliaikaiset tilannekuvat:** Tavoitteena reaaliaikainen tilannekuva kotiin viettävistä palveluista ja henkilöturvan parantaminen. Tavoitteet saavutettiin osittain – vuodeosastotilannekuva jäi toteutumatta.
- **IoT-alusta ja laiterekisteri:** Tavoitteena sähköiset herätteet ja laitteiden hallinta. Tavoitteet saavutettiin – järjestelmä otettu tuotantokäyttöön ja integroitu pysyvään toimintaan.
- **Digitaalinen etä- ja tukipalveluiden hallintasovellus:** Tavoitteena automatisoida erityisesti ateriapalveluiden tilaus- ja muutosprosesseja. Tavoitteet saavutettiin täysimääräisesti.
- **Takaisinsoittojärjestelmä ja välityspöytä:** Tavoitteena yhden yhteydenoton periaate ja puhelinliikenteen hallinta. Tavoitteet saavutettiin – ratkaisu toimii tehokkaasti ja skaalautuvasti.

Erityiset onnistumiset

- Vapauttanut ammattilaisten työaikaasi asiakastyöhön.
- Tiedon yhdistäminen yhdelle näkymälle.
- Kriisipaikkojen näkyvyys koko hyvinvointialueella.
- Ammattilaisten osallistaminen kehitystyöhön lisäsi sitoutumista.
- Järjestelmä on integroitu pysyväksi osaksi operatiivista toimintaa.
- Toiminnan laajentaminen puhelumäärien kasvaessa onnistui turvallisesti.

Haasteet

- Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus oli vielä kehitysvaiheessa projektin alkaessa. Toiminta ei ollut vakiintunutta.
- Hyvinvointialueen muodostuminen kesken. Projektin aikana uudelleen järjestäytymistä.
- Järjestelmät hankinnassa ja kilpailutuksessa.
- Hyvinvointialueen keskeneräiset järjestelmämuutokset rajoittivat integraatioita.
- Sosiaalipalveluiden tietojen yhdistäminen jäi vajaaksi.
- Vuodeosastotilannekuvan toteuttaminen estyi puuttuvan järjestelmäpohjan vuoksi.
- Rinnakkaisprojektit vaikutti toteutukseen ja rajasi kehitystyön laajuutta.

Opit

- Moniammatillinen suunnittelu ja vertailu ovat kriittisiä onnistumiselle.
- Ammattilaispalautteet ovat arvokkaita kehitystyön suunnassa.
- Ammattilaisten osallistaminen parantaa käyttöönottoa ja käytettävyyttä.
- Avoin jakaminen ja yhteistyö muiden alueiden kanssa tukee kehitystyötä.
- Reaaliaikaisen tilannekuvan toteuttaminen vaatii vahvan järjestelmäpohjan ja yhteensopivat teknologiat.
- Dokumentointi ja avoin jakaminen tukevat skaalautuvuutta ja yhteistyötä.
- Järjestelmien välinen vertailu ja arviointi vaati huolellista suunnittelua.
- Järjestelmän laajentaminen olemassa olevaan alustaan on kustannustehokasta, nopeuttaa kehitystyötä ja tukee käyttöönottoa.

Palaute

- Palautekyselyt osoittavat ammattilaisten kokevan ratkaisun hyödylliseksi.
- Pilotoinnin jälkeen järjestelmä otettiin jatkuvaan käyttöön.
- Ammattilaisten osallistaminen tuki kehittämistyötä ja palvelun kohdentamista.
- Laite seurannan läpinäkyvyys ja hallittavuus parantuneet.
- Laitteiden virhetilanteiden nopeampi havaitseminen.

Päätulokset ja johtopäätökset

- Järjestelmä tukee SoTe-tike työtä merkittävästi.
- Tiedonhaku ja käsittely nopeutui 40 %.
- Yhden yhteydenoton tavoite toteutui.
- Järjestelmä vähentää virheitä ja tukee päätöksentekoa.
- Henkilöturvaratkaisu parantaa turvallisuutta ja resurssien kohdentamista.
- Laadullisesti palveluiden oikea-aikaisuus ja hallittavuus parantuneet.
- Laadullista hyötyä asiakasturvallisuuden ja vasteaikojen paranemisena.
- Sovellus vähentää virheitä, nopeuttaa prosesseja ja tukee asiakaslähtöistä toimintaa.

Tulevaisuus ja jatkokehittäminen

- Kaikki ratkaisut on integroitu osaksi pysyvää toimintaa.
- Jatkokehittämistarpeita erityisesti sosiaalipalveluiden integraatioissa, vuodeosastotilannekuvan osalta.
- Mahdollisuus laajentaa ja skaalata toimintamallia muille alueille.
- [Innokylä](#)

Kiitos!



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue