

Terveyspalvelut suoraan kotisohvalle - Digitaalinen sote-keskus



Katja Rääpysjärvi

Palvelualuejohtaja



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU



Miksi Digitaalinen sote-keskus?

- Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden lisääminen
- Hoito takuuseen vastaaminen
- Modernit digitaalisen asioinnin työkalut käyttöön
- Tavoitteena hoitaa 20 % avoterveydenhuollon kontakteista digitaalisesti

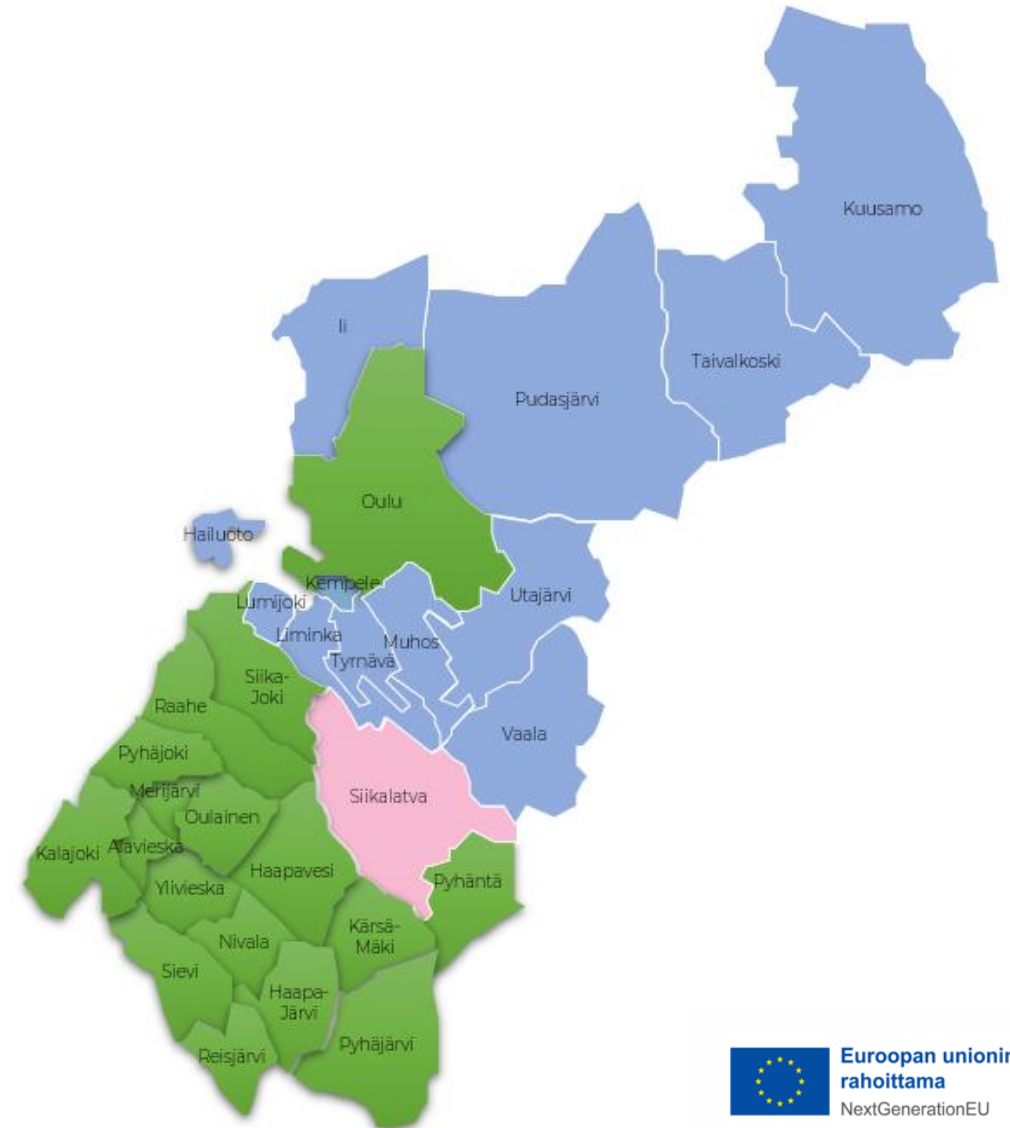


Palvelu on laajentunut vaiheittain

- 17.4.2023 aloitti 7 kuntaa, väestöpohja noin 45 000 asukasta
- 07/2023 Pyhäntä ja Haapavesi
- 10/2023 Raahе, väestöpohja yhteensä noin 88 000 asukasta
- 03/2024 Oulu, väestöpohja yhteensä noin 300 000 asukasta
- 11/2024 Kalajoki ja Merijärvi
- 13.1.2025 mukaan Koillismaa, Ii, Oulujokilaakso, Lakeus ja Hailuoto. Yhteensä 29 kuntaa, väestöpohja 412 000 (pois lukien ulkoistettu Siikalatva)



Laajentumista on haastanut
potilastietojärjestelmien hajanaisuus



Digitaalinen sote-keskus kehitettiin tiiviissä projektissa



Toimintamallien ja palvelun kehittäminen

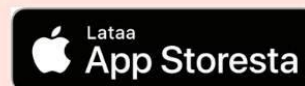
- Palvelun avauduttua kehitystyö on jatkunut tiiviinä
 - Toimintamallien kehittäminen yhteistyössä kivijalan toimipisteiden kanssa
 - Oman palvelutuotannon toimintamalli ja henkilöstöresurssien jakaminen
 - Asiakkaan ohjaamisen mallit silloin kun tarvitaan kiviljalkapalveluita
 - Hoidon jatkuvuuden varmistaminen
 - Digitaalisen asioinnin portaali, OmaPohde on kehittynyt muun muassa
 - Mobiiliapplikaation käyttöönotto
 - Viestikanavat
 - Chat
 - Integraatiot



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

OmaPohde uudistui!

**Lataa OmaPohde
nyt sovellus-
kaupastasi!**



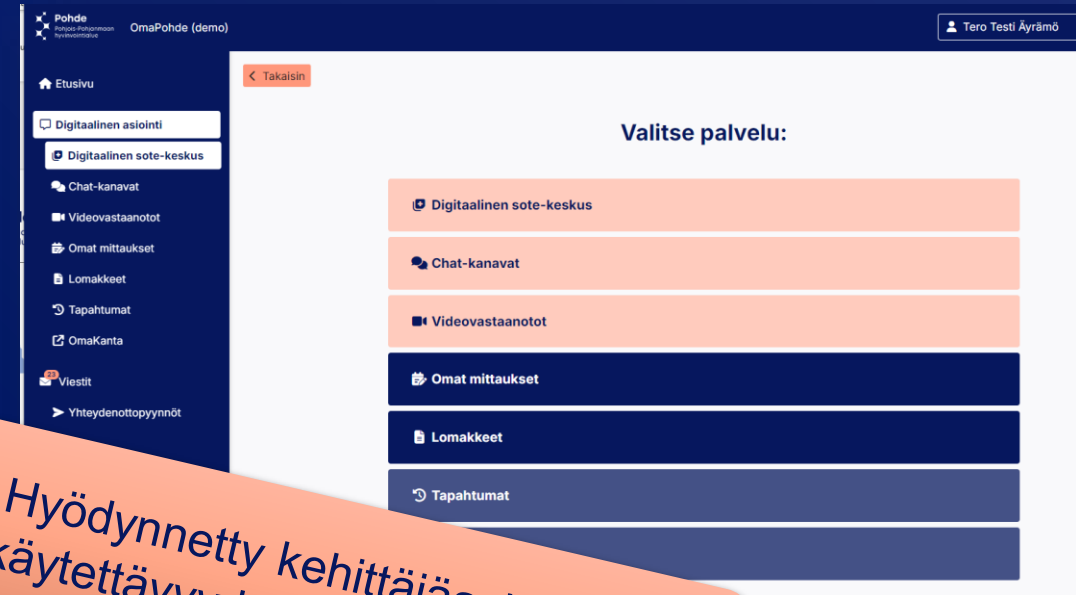
Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



OmaPohde – Pohteen digitaalisen asioinnin portaali

- OmaPohde portaalia voivat hyödyntää kaikki Pohteen ammattilaiset omien asiakkaiden/potilaiden kanssa
- OmaPohteessa on tällä hetkellä käytössä seuraavat ominaisuudet
 - Chat + Älykäs HTA-työkalu
 - Turvallinen viestinvälitys
 - Videovastaanotto
 - Omamittaukset: verenpaine ja verensokeri
 - Lomakkeet, esimerkiksi Esitiedot
 - Ammattilaisten välinen viestikanava
 - Ajanvaraus palvelun linkitys
- Kehitteillä olevia ominaisuuksia
 - Sosiaalihuollon Digitaalinen asiointi, OmaSaga integraatio
 - Pääsy Terveyskylän digihoitopoluille
 - Omien yhteystietojen päivitys
 - Integraatio Pohteen tietoaalteen



Hyödynnetty kehittäjäasiakkaita
käytettävyyden parantamisessa!



Kirjautuneita käyttäjiä 139 000



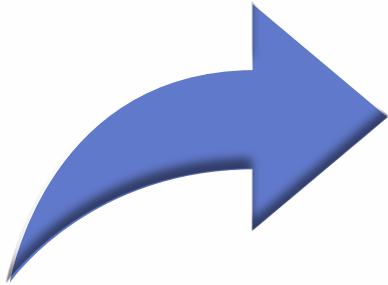
Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Miten toimintamallin tai palvelun jatkuvuus on varmistettu?

- Digitaalinen sote-keskus on luotu omaksi palvelualueeksi Terveyden ja sairaanhoidon toimialueelle jo Pohteen organisaatiota muodostettaessa



Toimintaa on alusta asti kehitetty niin,
että toiminta on **PYSYVÄÄ!**



Asiakaspalautteet

- Digitaalinen sote-keskus 2025 **NPS 48**; tavoite >60

01. Sain apua, kun sitä tarvitsin

👍 89% (2563) 👎 11% (330)

02. Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi

👍 88% (2554) 👎 12% (339)

” Aiva loistava palvelu ja asian tuli hoidettua. ”

” Lääkäri tutkii labratulokset ja saan tiedon kannasta. Ei tarvinnut lähteä jonottamaan tk:een. ”

”Ystävällinen palvelu. Odotusaika oli kuitenkin liian pitkä ennen kuin pääsi keskusteluun. Muuten olisi täysi 10.”

”Selkeää ja ystävällistä kommunikointia. Tuli tunne, että sairaanhoitaja oli asiantunteva.”



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



**Digitaalinen
Sote-keskus**

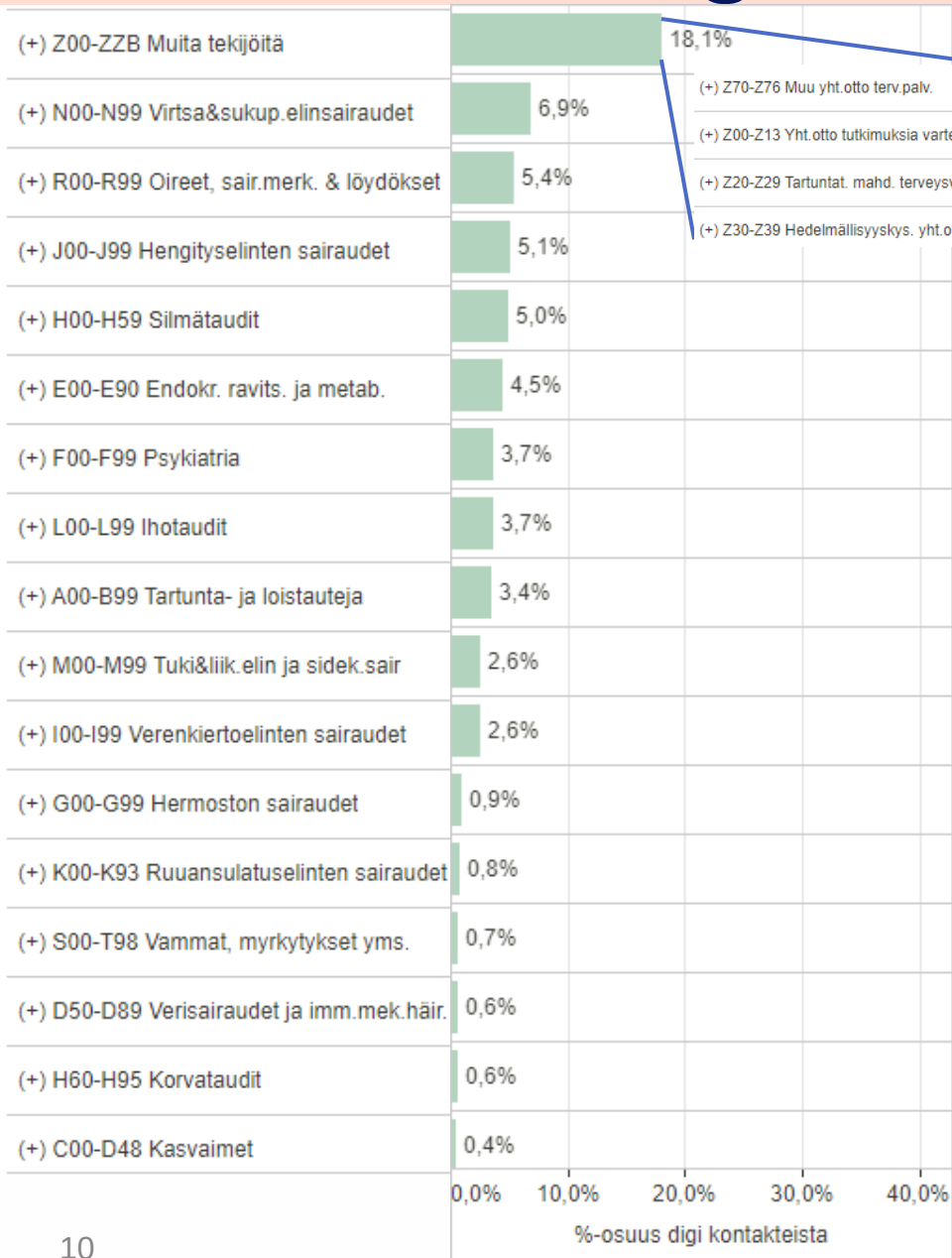
Hoidon jatkuvuus Digitaalisessa sote-keskuksessa

- Jos potilaan hoito on aloitettu digilääkärin toimesta ja asia on sellainen, että hyvien hoitokäytäntöjen mukaisesti asiaa voidaan etänä hoitaa, pyritään siihen, että tarvittavat jatkokäynnit hoitaa sama ammattilainen.
- Digitaalisessa sote-keskuksessa hoidetaan lisäksi paljon episodiasioita, jonka voi hoitaa kuka tahansa terveydenhuollon ammattilainen, esimerkiksi akuutti silmätulehdus tai virtsatieinfektio
- Huomioidaan aikaisempi hoitosuhde; jos potilaalla on jo hoitokontakti lähivastaanotolla, pyritään potilaan hoito ohjaamaan sote-keskuksen omalle työntekijälle.
- Huomioidaan potilaan hoidon tarve: Jos lähtökohtaisesti pitkäaikaisen hoidon tarve, ohjataan lähtökohtaisesti jo lääkärille, joka pystyy potilaan myös lähivastaanotolla kohtaamaan.



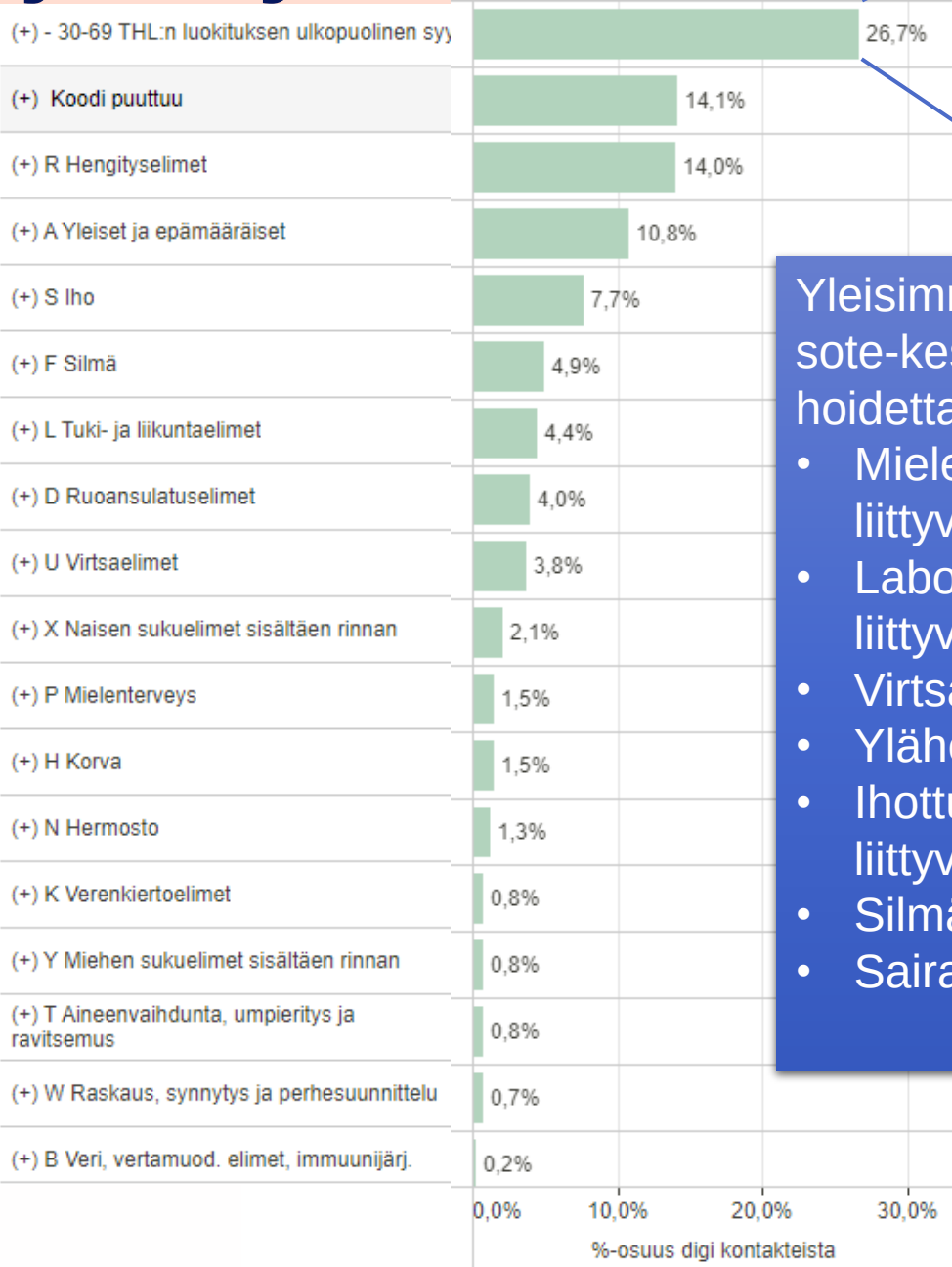
Yleisimmät diagnoosit ja käyntisyyt

DIAGNOOSIT ICD10



- (+) Z70-Z76 Muu yht.otto terv.palv.
- (+) Z00-Z13 Yht.otto tutkimuksia varten
- (+) Z20-Z29 Tartuntat. mahd. terveysvaarat
- (+) Z30-Z39 Hedelmällisyyskys. yht.otot

KÄYNTISYYT ICPC2



- 45 seuranta/neuvonta
- 60 Tulosten kuuleminen
- 50 lääkitys/lääkärimääräys/uusinta

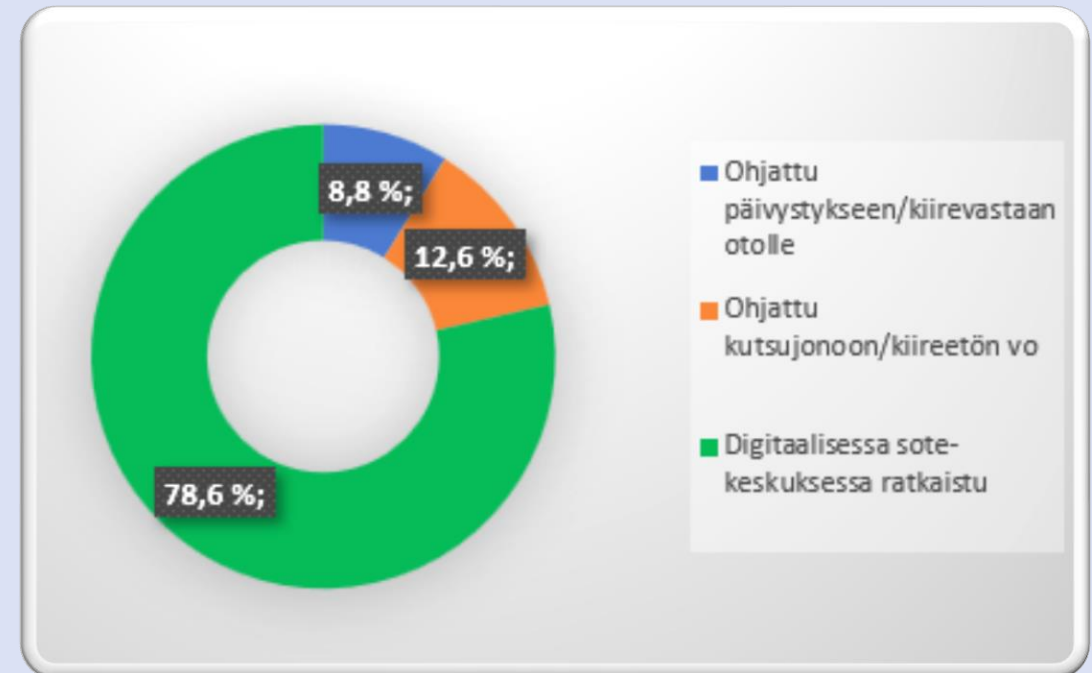
Yleisimmät Digitaalisessa sote-keskuksessa hoidettavat asiat ovat:

- Mielenterveyteen liittyvät
- Laboratoriokokeisiin liittyvät
- Virtsatieinfektiot
- Ylähengitystieinfektiot
- Ihottumiin ja allergioihin liittyvät asiat
- Silmätulehdukset
- Sairauslomatodistukset

Digitaalinen Sote-keskus

Asiakkaiden hoitaminen ja ohjautuminen Digitaalisessa sote-keskuksessa 2025

- 78,6 % voitiin hoitaa kokonaan Digitaalisessa sote-keskuksessa
- 8,8 % ohjautui kiirevastaanotolle tai päivystykseen
- 12,6 % ohjattiin omalääkärille tai omahoitajalle jonon kautta
- Lääkärinä on konsultoitu 28 %:ssa kontakteista.



Digitaalinen sote-keskus

17.4.2023-20.11.2025



Digitaalinen sote-keskus palvelee koko Pohteen alueen asukkaita.

Infograafi

Chat määrä:

293 372



Lääkärin etävastaan-
ottojen määrä:

20 264



Kontaktimäärä:

433 492

eli 14,7 % kaikista sote-
keskusten kontakteista



Keskimääräinen
odotusaika
chatissa:

20 min



NPS eli
suositte-
luhalukkuus:

48

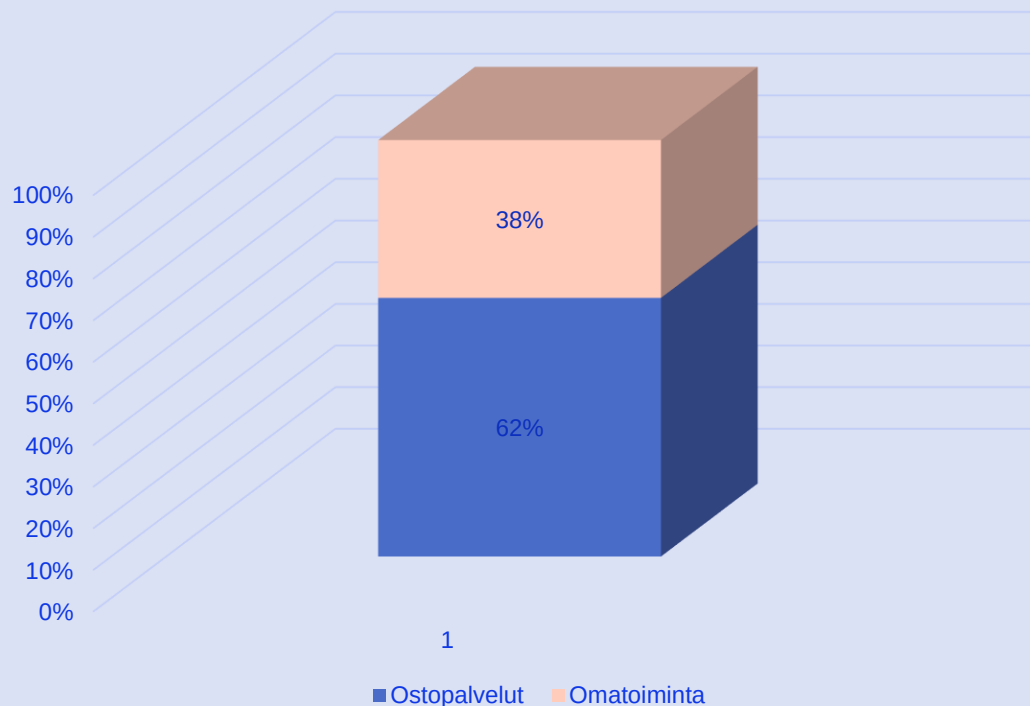


Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Avoimna verkkosivuillamme arkisin kello 7-21
ja viikonloppuisin kello 8-18.

www.pohde.fi

Palvelutuotannon tuottamistapa 2025



- Digitaalisen sote-keskuksen kontakteista 38 % on tuotettu omalla henkilöstöllä
- 62 % palvelutuotannosta on tuotettu palveluntuottajan toimesta

* Pohteen eteläisellä sekä Rannikolla palvelu tuotetaan kokonaan ostopalveluna. Muissa kunnissa oma henkilöstö arkipäivisin, iltaisin sekä viikonloppuisin ostopalveluna.

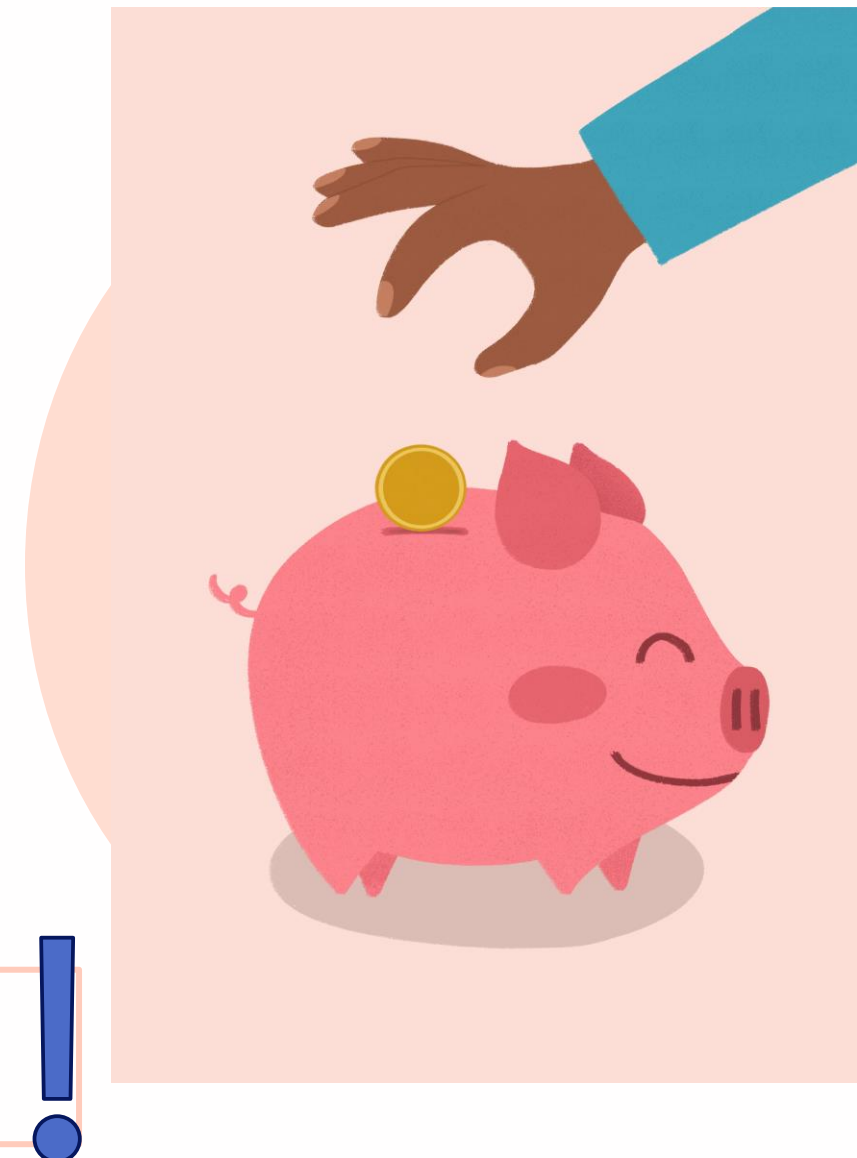


**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Onko toimintamme kustannusvaikuttavaa?

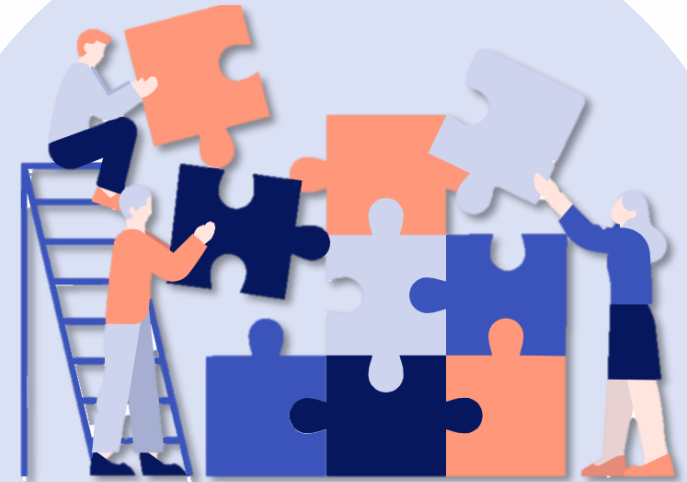
- Vuoden 2024 kuluilla laskettuna Digitaalisessa sote-keskuksessa tuotimme 168 903 kpl kontakteja 1,2 M€ halvemmalla kuin vastaava kustannus olisi ollut kivajalka sote-keskuksessa tuotettuna.

* Laskennassa huomioitu kaikki Digitaalisen sote-keskuksen kulut sisältäen muun muassa oman työvoiman, teknologian, kehittämisen, hallinnon, ostot. Kivijalka sote-keskusten kuluista poistettu aine- ja tarvikekulut.



Kehittämistyön keskeiset tulokset ja nostot

- Asiakkaat pitävät palvelua sujuvana ja helppona tapana asioida. Useille asiakkaille ensisijainen asiointikanava.
- Mahdollistanut toimintamallien yhdenmukaistamista ja tasalaatuistamista koko Pohde-alueen laajuisesti sekä yhdenvertaisia palveluita
- Chatissa käytössä oleva Älykäs HTA työkalu tukee hoidon tarpeen arviointia
- Ammattilaiset pitävät Digitaalisessa sote-keskuksessa työskentelyä mielekkäänä, mm. etätyön mahdollisuus kiinnostaa
- Toimintamme on kustannusvaikuttavaa



Haasteet

- Vaatii valtavasti työtä hallita laadukkaasti asiakkaan ohjaaminen toimialueesta ja yksiköistä riippumatta
- Oman henkilöstön hajanaisuus



KIITOS!

Katja Rääpysjärvi
Palvelualuejohtaja
etunimi.sukunimi@pohde.fi
puh. 050 341 2378
www.pohde.fi





Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Miten etäkuntoutus juurtui osaksi palveluvalikoimaa?

Alueellisten kuntoutuspalveluiden fysioterapian Digiitiimi

Marjaana Teerikangas, Palvelualuejohtaja, Alueelliset kuntoutuspalvelut
Anna Huhtala, projektisuunnittelija, Liisa Tuikkanen Digiitiimin tiimivastaava



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Etäkuntoutuksen tarpeita ja tavoitteita

**Yhdenvertainen
palveluiden
saatavuus**

**Yhteneväiset
toimintamallit**

**Ennalta-
ehkäisevillä
etäinterventioilla
säästöjä**

**Henkilöstön
erityisosaamisen
hyödyntäminen**

**Omakuntoutuksen
vahvistaminen
etäkuntoutuksen
menetelmillä**

**Kuntoutuksen
sisältöjen
kehittäminen**

**Monipuolistuva
palveluvalikoima**

Kehittämistyön keskeiset tulokset ja nostot

- **Syksy 2022**
 - Kuntoutuksen etäratkaisujen kartoittaminen
 - Ensimmäiset videovälitteisten fysioterapeutin suoravastaanoton kokeilut
- **Kevät 2023**
 - Fysioterapeutin videovälitteinen suoravastaanotto toiminnan laajentuminen
- **Syksy 2023**
 - Etäkuntoutusryhmien ja chat-palvelun suunnittelu
- **Kevät 2024**
 - Etäryhmien käynnistäminen
- **Syksy 2024**
 - Fysioterapian chatin käynnistyminen
 - Psykofyysisen fysioterapian videovastaanottojen käynnistyminen
- **2025**
 - Kuntoutuksen digitiimin perustaminen ja toiminnan vakiinnuttaminen osaksi palveluvalikoimaa
 - Jatkokehittäminen asiakaspalautteen ja ammattilaisten kokemusten perusteella
- **2026**
 - Kuntoutuspalveluiden digitiimi jatkaa
 - Laajentuminen puheterapiaan ja toimintaterapiaan





Esimerkki fysioterapian chatista:

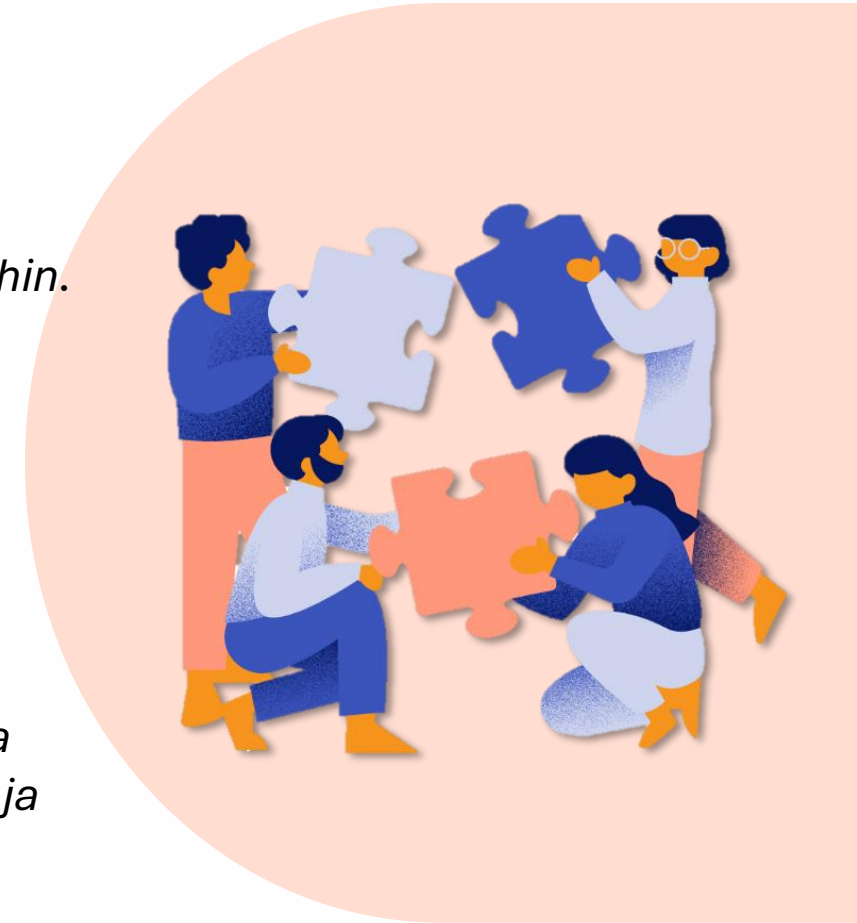
Asiakas ottaa yhteyttä fysioterapian chatiin olkapäävaivan vuoksi.

Chat fysioterapeutti saa esitiedot chatin esitietokyselyn avulla ja tutustuu niihin.

Esitiedoista selviää, että asiakas on käynyt aiemmin samana vuonna fysioterapiassa.

Chat fysioterapeutti ehdottaa videovastaanottoajan varaamista ja tilanteen tarkempaa arviointia jatkokuntoutuksen suhteen.

Fysioterapeutti toteuttaa videovastaanoton, jonka aikana hän tutkii asiakasta tarkemmin, ohjaa asiakkaan tutustumaan esim. terveyskylän materiaaleihin ja lähettää tarvittaessa yksilölliset harjoitusohjeet.





Palvelun kehittäminen asiakaspalautteisiin reagoiden

”Sain hyvän tilannekuvan ja konkreettiset, selkeät ohjeet jatkoon”

”Palvelu oli helppo käyttää ja uskon hyödyn olevan sama kuin fyysisellä vastaanotolla.”

”Oikein hyvä ja positiivinen kokemus. Sain selkeitä ohjeita omatoimiseen hoitoon ja kontrolliajan.”

”Asiantunteva, rauhallinen ja ystävällinen henkilö. Tutki tarkasti, ja ohjeisti selkeästi.”

”Videopalaveri tapaamismuotona oli toimiva.”

Fysioterapian videovastaanotot

2025	NPS
Tammikuu	80
Helmikuu	65
Maaliskuu	63
Huhtikuu	78
Toukokuu	90
Kesäkuu	100
Heinäkuu	100
Elokuu	93
Syyskuu	88
Lokakuu	82



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Miten toimintamallin tai palvelun jatkuvuus on varmistettu?

- Kuntoutuksen digitiimi on rekrytoitu 1.1.2025 alkaen
Tiimissä on noin 10 ammattilaista
Tehtävässä voi työskennellä 20-50% työajasta
- Digitiimillä nimetty tiimivastaava ja esihenkilö työpari
- Digitiimin toiminta jatkuu ja palveluvalikoimaa kehitetään edelleen



Etäkuntoutuksen palveluvalikoima 2026

Fysioterapia chat

Fysioterapeutin
etäsuoravastaanotto

Keskitettyt etäryhmät

Psykofyysisen
fysioterapian
etävastaanotto

Uusi palvelumuoto
xx?

Uusi palvelumuoto
xx?

Lokakuussa 2025 digitiimillä oli noin 250 asiakaskontaktia.





Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Kuntoutuspalveluiden terveiset tulevaisuuden näkymistä:

”Tavoitteenamme on näiden kokemusten perusteella vahvistaa entisestään etäpalveluiden osuutta osana kuntoutuksen palveluvalikoimaa. Kehittämistyötä on jo nyt tehty asiakkaiden tarpeita herkästi kuullen. ”

”Asiakastyytyväisyys ja ammattilaisten kokemukset antavat hyvän taustatuen etäkuntoutuksen palveluvalikoiman laajentamiselle.”

”Etäkuntoutus on juurtunut osaksi palveluvalikoimaamme ”



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU





Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kiitos!

Marjaana Teerikangas

Palvelualuejohtaja

etunimi.sukunimi@pohde.fi

puh. 040 185 2305

www.pohde.fi

