



Asiakkuuden- ja prosessihallinnan järjestelmän laajentaminen

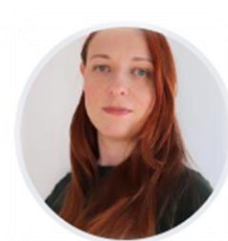


SBM toiminnanohjausjärjestelmä

Projektisuunnittelija Saija Manninen

saija.manninen@pohde.fi

050 339 8959



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU



Perustelut kehittämistyölle – Mitä oli kehittämistyön tarpeen taustalla?

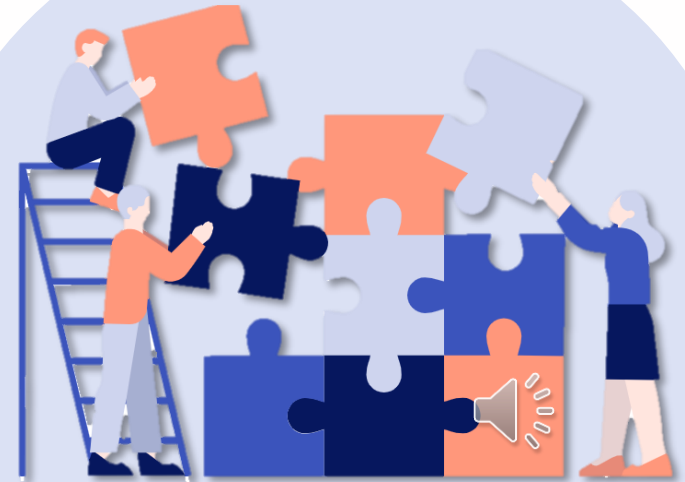
Kehittämistyön taustalla oli tarve laajentaa asiakkuuden- ja prosessinhallinnan järjestelmää Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella, jotta palvelut olisivat yhtenäisiä ja asiakasohjaus toimisi tehokkaasti. Asiakasohjauksen palveluissa tarvittiin järjestelmästä tieto neuvonnan ja ohjauksen tarpeesta, hakemusten määrästä sekä toiminnan vaikuttavuudesta.

Lisäksi asumisen palveluissa ei ollut yhtenäistä näkymää Pohteen yksiköihin – ei selkeää tietoa siitä, ketkä ovat hoidossa ja miten hoitoa hallinnoidaan. Kehittämistyön tavoitteena oli parantaa palvelujen saatavuutta, laatua sekä tukea hyvinvointialueen strategiaa ja digitalisaatiota.



Kehittämistyön keskeiset tulokset ja nostot

- Yksi yhteinen Pohde SBM toiminnanohjausjärjestelmä koko Pohteen alueelle entisten viiden tilalle. **Yhtenäinen raportointialusta samaa työtä tekeville.**
- 5 entistä järjestelmää alas ajettu, Kallio, Raahe, Oulu, Kuusamo ja Selänne.
- SBM järjestelmään on kehitetty vuoden 2025 aikana 10 erillistä sovellusta ikäihmisten toimialalle ja vammaispalvelujen toimialalle, joita käyttävät laajennuksen jälkeen noin 1000 Pohdelaista työntekijää.
- Asiakkuus
- Yhteydenotto
- Tapahtumat
- PTA
- Lyhytaikaishoito
- Asumispalvelut
- Päivätoiminta



Toimintamallin tai palvelun käyttöönoton toteutus

- Kehittämisen työhön ovat osallistuneet toimialojen johto, esihenkilöt, vastuuyksikkö- ja aluepäälliköt, palveluohjaajat, asiakasohjaajat, tietohallinto sekä muut palvelujen järjestämisestä ja ylläpidosta vastaavat ammattilaiset, sekä järjestelmän toimittajan 2M-IT:n ja Flovion projektipäälliköt ja kehittäjät.
- Järjestelmän alustan rakentamisen jälkeen toteutettiin määrittelypalaverit jokaiselle sovellukselle, toteutettiin testaukset, jonka jälkeen sovellus vietiin tuotantoon ja käyttöönottoon.
- Toimintamallit on rakennettu yhdessä toimialojen kanssa



Kehitystyön vaiheet, SBM toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto

Vaihe 1



Tarve toiminnanohjausjärjestelmälle

Huomataan tarve yhteiselle asiakkuudenhallinnan työkalulle. Käytöstä on kokemusta jo hyvinvointialueen eri alueilla ja koettu tarpeelliseksi.



Päätös käyttöönotosta

Päätetään, mitkä toimialat ottavat järjestelmän käyttöön ja missä yksiköissä järjestelmää käytetään, sekä mitä sovelluksia järjestelmään tullaan asentamaan ammattilaisen työn helpottamiseksi.



Suunnitelman laatiminen

Laaditaan tarjouspyynnön mukainen hankintaesitys ja hankintapäätös rahoittajille. Laaditaan sopimus toimittajalle toimeksiannosta. Laaditaan hyvinvointialueen oma projektisuunnitelma ja viestintäsuunnitelma. Tehdään toimittajan kanssa yhteistyössä projektisuunnitelma, täytetään riskienkartoitus ja tietoturva- ja tietosuoja-arvioinnit.



Määrittely

Yhteissuunnittelu johdon, ammattilaisten, tietohallinnon ja toimittajien kanssa. Mitä sisällöltä halutaan ja mitä integraatioita tarvitaan muihin järjestelmiin. Integraatiovaihe tulee lopussa, kun tiedetään mitä alustalle asennetaan ja mitä tietoja järjestelmään tarvitaan.

Vaihe 2



Katselmointi ja toimintamallit

Määriteltyjen sisältöjen katselmointi ja mahdolliset korjaukset. Tämä tapahtuu tarvittaessa useasti. Samalla katsotaan ja kirjataan nykyisiä toimintamalleja eri alueiden yksiköissä. Lähdetään mallintamaan yhteistä toimintamallia asiakasohjaukseen ja palveluohjaukseen. Toimintamallikuvausta tehdään mm. Blueprint-pohjalla, sekä kuvataan kehitystyön etenemistä Innokylän sivuille.



Testaus

Testaukseen osallistuu työyhteisöstä valitut asiantuntijat, ammattilaiset, jotka tuntevat työyhteisön käytännöt. Testauksen aikana tehdään tarvittavia muutoksia havaittujen tarpeiden mukaan. Muutosten jälkeen jatketaan testaamista, kunnes ollaan valmiit käyttöönottoon ja järjestelmän voi ottaa käyttöön tuotantoon.



Koulutus

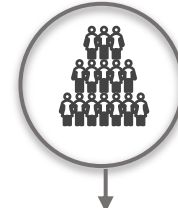
Koulutus tapahtuu testauksen jälkeen, ennen kuin järjestelmä siirtyy tuotantokäyttöön. Koulutus tapahtuu järjestelmä toimittajan toimesta. Koulutuksessa käydään pääkäyttäjäkoulutus, sekä peruskäyttäjän koulutus. Pääkäyttäjillä on erilaiset roolit ja käyttöoikeudet, joilla hallitaan järjestelmän käyttöä ja käyttäjien rooleja jatkossa.



Tiedotus ja ohjeet

Järjestelmän käyttöönotosta laaditaan tiedote ja ohjeet käyttöä varten. Tiedotetaan muutokset ja vaiheet, sekä varsinaisen käyttöönoton aloitusajankohta. Tiedotus koko henkilöstölle, täsmällisesti niille, jotka järjestelmää tulevat ensisijaisesti käyttämään ja tietohallinnolle. Projektisuunnittelijan rooli

Vaihe 3



Käyttöönoton toteutus

Järjestelmä otetaan käyttöön sovitussa ikäihmisten palvelujen ja vammaispalvelujen ensiarvio- ja asiakasohjausyksiköissä, hoito- ja kuntoutusyksiköissä ja palveluohjauksessa. Käyttöönottoa tuetaan hyvällä muutosjohtamisella ja verkostoyhteistyöllä. Projektisuunnittelijan rooli on enää seurata, että järjestelmää hallitaan ammattilaisten toimesta.



Arviointi

Läpikäynti käyttöönoton onnistumisesta ja toiminnasta. Projekti päättyy vuoden 2025 loppuun. Tämän jälkeen toiminnanohjausjärjestelmän hallinta ja tukitoimet siirtyvät tietohallinnon ja toimittajan väliseen sopimukseen.

Alustan sovellusten käyttöönottojärjestys



Organisaation vastuuhenkilö

Projektisuunnittelija, joka on organisaatio tasolla asiantuntija ja vastuuhenkilö uuden työkalun käyttöönoton edistämiseksi.



Yksikön esihenkilö

Projektipäällikkö, esihenkilö, joka tekee päätökset ja vastaa uuden työkalun käyttöönotosta työyhteisössä / työyksikössä.



Toimittajan vastuuhenkilöt

Toimittajan projektipäälliköt ovat yhteistyökumppaneita, jotka edistävät työkalun käyttöönottoa. Toimittajan projektityöntekijät asentavat alustan ja sen sovelluksia.



Työyhteisön asiantuntija

Työyhteisöstä valitaan 1-2 henkilöä, jotka tuntevat käytännöt ja ovat mukana uuden työkalun suunnittelussa ja käyttöönotossa



Työyhteisö

Työyhteisö koulutetaan ja ottaa käyttöön uuden työkalun. Ammattilaiset, johto ja tietohallinto.



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Miten toimintamallin tai palvelun jatkuvuus on varmistettu?

Toimialat ovat tehneet yhdessä toimintamallikuvaukset ja käyttöohjeet jokaisen sovelluksen osalta käyttäjäryhmille erikseen.

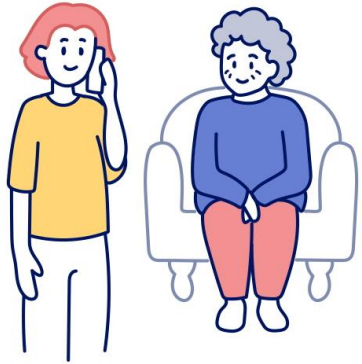
Toimialat ovat tehneet juurruttamissuunnitelman.

Jatkuvissa, kuukausittaisissa projektin seurantaryhmissä on valmistauduttu jatkosuunnitelmiin ja sovittu jatkuvan palvelun vastaavista henkilöistä ja järjestelmän omistajista.

Projektisuunnittelija on suunnitellut yhdessä tietohallinnon kanssa käyttöoikeuslomakkeet, organisoinut koulutukset ja tuki ja neuvontakanavat, jotka jäävät jatkossa toimintaan sovellustuen tukemana.



Prosessi



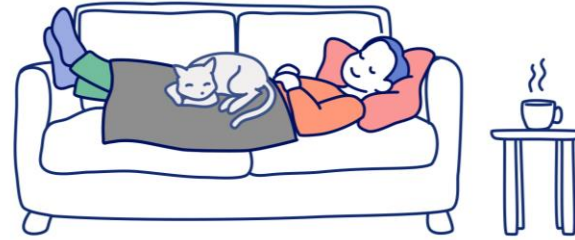
YHTEYDENOTTO

Aino –neuvonta, palveluohjaus ja Ensiarviotiimi raportoivat mm. yhteydenotot ja hakemukset (vireilletulo)



PTA (palvelutarpeen arviointi)

Ikäihmisten palveluilla on PTA sovellus jonka kautta asiakkaan palveluketju raportoidaan



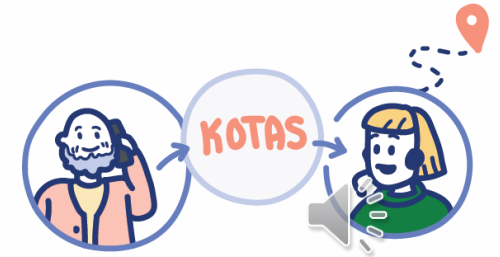
LYHYTAIKAISHOITO
ASUMISPALVELUT



PÄIVÄTOIMINTA

PTA:ssa raportoidaan palvelupäätös ja palvelun alkaminen ja asiakkaan prosessi siirtyä palveluun. Palvelujen sovelluksissa seurataan yksiköiden käyttöasteita ja asiakasvirtaa.

Kotas –tilanne keskus näkee yksiköiden vapaat paikat. Sihteeripalvelut näkevät hoitopäivät ja ajat.



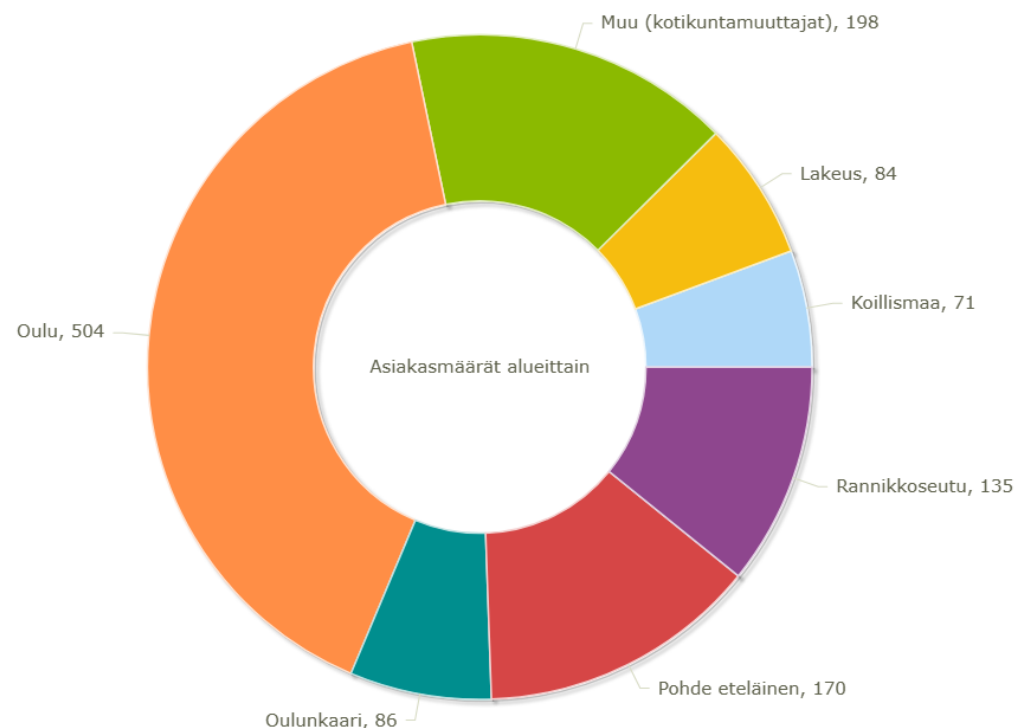
Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



SBM tilastoinnin esimerkkejä

Pohteen omien hoito- ja kuntoutusyksiköiden asiakasmäärät alueittain

Lyhytaikaishoito, ikäihmisten palvelut
Ympäri vuorokautinen hoito, ikäihmisten palvelut



Asiakkaan asuinalue	Lukumäärä
Koillismaa	87
Lakeus	53
Oulu	201
Oulunkaari	114
Pohde eteläinen	332
Rannikkoseutu	208
Yhteensä Lukumäärä	995





Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kiitos!



INNOKYLÄ
Asiakkuuden- ja prosessihallinnan järjestelmän laajentaminen,
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

POHDE
Asiakkuuden- ja prosessihallinnan järjestelmän laajentaminen



Projektisuunnittelija Saija Manninen

saija.manninen@pohde.fi

050 339 8959

