

Suomen kestävän kasvun ohjelma

**PILARI 4: Prima Botnia – Hyvinvoiva
Pohjanmaa**
Hankesuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue
17.2.2022



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Hankkeen tarve ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin | 3 |
| 2 | Kohderyhmä | 4 |
| 3 | Hankkeen tavoitteet | 5 |
| 3.1 | Investointi 1: Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirusilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa | 6 |
| 3.2 | Investointi 2: Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista..... | 10 |
| 3.3 | Investointi 3: Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta..... | 10 |
| 3.4 | Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot..... | 10 |
| 4 | Toteutus..... | 12 |
| 4.1 | Aikataulu ja toimenpiteet..... | 12 |
| 4.1.1 | Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirusilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa. | 12 |
| 4.1.2 | Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista | 15 |
| 4.1.3 | Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta | 15 |
| 4.1.4 | Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot ... | 15 |
| 5 | Tuotokset, tulokset ja vaikutukset | 16 |
| 6 | Hankkeen hallinnointi | 18 |
| 6.1 | Hankkeen toimijat ja organisoituminen..... | 18 |
| 6.2 | Hankkeen resurssit | 18 |
| 6.3 | Viestintä..... | 19 |
| 6.4 | Seuranta ja arviointi | 19 |
| 6.5 | Riskit ja niihin varautuminen | 20 |

1 Hankkeen tarve ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin

Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä aloitti toimintansa 1.1.2022 ja järjestää 13 kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut ja Korsnäsän kunnan terveydenhuollon palvelut. Kristiinankaupungin, Vaasan sairaanhoitopiirin sekä yksityisen toimijan yhteisyritys Selkämeren Terveys käynnisti toimintansa vuoden 2021 alusta. Organisaatiomuutoksen lisäksi alueella on viime vuosina ollut meneillään useita kehittämishankkeita, joiden keskeisinä tavoitteina on ollut vastata alueen asukkaiden tarpeisiin uudistamalla prosesseja ja toimintamalleja sekä yhtenäistää palvelutuotantoa. Pyrkimyksenä on ollut myös lisätä digitaalisten välineiden käyttöä ja hyödyntämistä asiakas- ja potilastyössä, joiden käyttö on alueella vielä vähäistä ja hajanaista. Organisaatiomuutoksen myötä palvelutuotannon toiminnallinen ja sisällöllinen muutos ja integraatio on nyt alueellisesti mahdollista. Muutos mahdollistaa myös tiedolla johtamisen nostamisen uudelle tasolle.

THL:n arviointiraportin (12/2021) mukaan Pohjanmaan alueen väestö on edelleen maan terveimpiä. Ikäihmisten osuus väestöstä ennustetaan kasvavan ja palveluissa on selkeä tarve ennakoida palvelutarvetta ja luoda malleja siihen vastaamiseksi. Arviointiraportissa nostetaan myös esiin alueen haasteet mielenterveys- ja päihdepalveluissa erityisesti nuorten palveluissa. Myös alueen sähköisen asiointin laajentaminen edellyttää vielä palvelujen toimintamallien kehittämistä ja uudelleen organisointia.

Tulevaisuuden SoteKeskus-hankkeessa on tarkasteltu hoitoon pääsyä tarkemmin ja todettu, että palvelujen saatavuus ja toimintakäytännöt vaihtelevat kuntien välillä ja palveluvalikoimassa on myös suuria vaihteluita alueella. Yhteistä on kuitenkin kuntien heikko kyky vastata palvelutuotannossa ennaltaehkäisevästi ja ennakoiden. Tarve kirjaamiskäytäntöjen kehittämiseksi ja yhtenäistämiseksi on suuri, jotta käytettävissä oleva tieto on luotettavaa, ajantasaista ja voi toimia pohjana palveluiden järjestämiselle.

Pohjanmaan Tulevaisuuden SoteKeskus- ja Sote-rakennemuutoshankkeissa on yhteistyössä tavoiteltu sujuvampaa asiakas- ja palveluohjausta, kehitetty tietojohdamista, lisätty digitaalisten välineiden käyttöä ja kehitetty palveluita lapset, perheet ja nuoret ja ikääntyneiden sektoreilla. Lisäksi keskiössä on ollut asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallit ja digitaalisten välineiden käytön edistäminen palvelutuotannossa. Rakennemuutoshankkeessa käyttöön otettiin digitaalisia välineitä ja uudistettiin prosesseja ja toimintamalleja sekä aloitettiin tietojohdamisen kehittäminen alueella. Valtioneuvoston kanslian rahoituksella on laadittu ehdotus kansallisista potilas- ja asiakasturvallisuuden mittareista ja seurantamenettelyistä 2021 (VN TEAS –hanke).

Tapa tuottaa palveluita muuttuu. Asiakkaat haluavat nopeaa, reaaliaikaista palvelua ja erityisesti nuoret käyttävät paljon digitaalisia palveluita. Ikäihmisten määrä kasvaa ja heidänkin palveluihin on löydettävä uusia tuottamistapoja. Osa palveluista voi olla kevyempiä (erilaiset etäpalvelut), osa enemmän hoidollisia ja näiden tapojen suunnittelu ja yhdistäminen asiakkaan lähtökohdista vaatii vielä työtä. Tässä hankesuunnitelmassa esitetyt suunnitelmat ja toimenpiteet jatkavat jo aloitettua kehittämistyötä.

Alueella on ollut ja on meneillään myös muita kehittämishankkeita kuten Hyvän mielen Suomi ja kotona asumista tukevia hankkeita (mm. KATI-hanke). Hyvinvointialueille myönnettyä ICT-muutoksen rahoitusta kohdennetaan alueen välttämättömiin muutostöihin. Alueella meneillään olevien ja tulevien hankkeiden välisiä riippuvuuksia on tunnistettu ja valtionavustushankkeiden välistä yhteistyötä on jo hakuaiheessa edistetty

yhteisellä valmistelulla. Päällekkäisyyksien välttämiseksi jo saadut rahoitukset toimenpiteineen tullaan tarkastamaan suhteessa tämän hankkeen suunnitelmiin ja tavoitteisiin, kun lopulliset päätökset kummastakin rahoitusinstrumentista on saatu. Muita hankkeelle tunnistettuja riippuvuuksia ja yhteistyökumppaneita ovat Pohjanmaan kunnat ja kaupungit sekä alueella toimivat järjestöt (Investointi 2), kansallinen kehittämistyö STM:n, THL:n sekä DigiFinlandin kanssa (Investoinnit 1 ja 4) sekä ylläalueellinen kehittämistyö YTA-alueiden ja muiden hyvinvointialueiden kanssa (Investoinnit 1 ja 4) sekä alueella toimiva Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus (Investointi 1).

Pohjanmaalla on tuotettu runko Virta-arkkitehtuurin mukaiselle tietojohdantamisen alustalle osana sote-rakenneuudistushanketta. Tässä hankkeessa ko. alustaa laajentamalla toiminnasta kerättävää tietoa voidaan hyödyntää kehittämisen pohjana sekä nykytilanteen selvittämisen että toiminnassa tehtyjen vaikutusten arvioinnissa. Dataa hyödyntämällä saadaan tarvelähtöisesti kohdistettua niukat resurssit täsmällisemmin niitä eniten tarvitseville.

Hankkeella ei ole välittömästi tunnistettavia kilpailuvaikutuksia.

2 Kohderyhmä

Pohjanmaa on tunnistanut erityisiksi kohderyhmiksi seuraavat:

- nuoret ja nuoret aikuiset, joilla tunnistettuja tai vielä tunnistamattomia mielenterveys tai päihdehäiriöitä.
- ikääntyneet, joilla on todettua tai piilossa olevaa fyysiseen, psyykkiseen tai sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvää tuen, hoidon tai kuntoutuksen tarvetta

THL:n arviointiraportissa nostetaan esiin alueen haasteet mielenterveys- ja päihdepalveluissa erityisesti nuorten palveluissa. Hankkeen toiseksi kohderyhmäksi on valittu ikääntyneet, joilla on todettua tai piilossa olevaa fyysiseen, psyykkiseen tai sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvää tuen, hoidon tai kuntoutuksen tarvetta. Alueen ikääntyneiden määrä väestössä tulee kasvamaan ja palveluissa on selkeä tarve ennakoita monialaista palvelutarvetta ja luoda malleja siihen vastaamiseksi sekä mittareita kehittämisen tueksi.

Tämän hankkeen suunnitteluvaiheessa toteutetaan tarkempi ja laajempi selvitys, jotta on mahdollista muodostaa kokonaisnäkemys muista haavoittuvassa asemassa olevista kohderyhmistä, joihin koronaepidemian haitta on erityisesti kohdentunut. Selvityksen tulosten myötä alueella on entistä paremmat mahdollisuudet kohdentaa palveluitaan oikeille kohderyhmille ja siten vähentää syntyneitä hoitovelkaa sekä vastata ongelmiin ennaltaehkäisevästi ja yhtenäistää palvelutuotantoa sekä seurantaindikaattoreita.

Tavoitteet, joihin asiakasryhmän palvelukokonaisuuksien kehittämistoimilla pyritään:

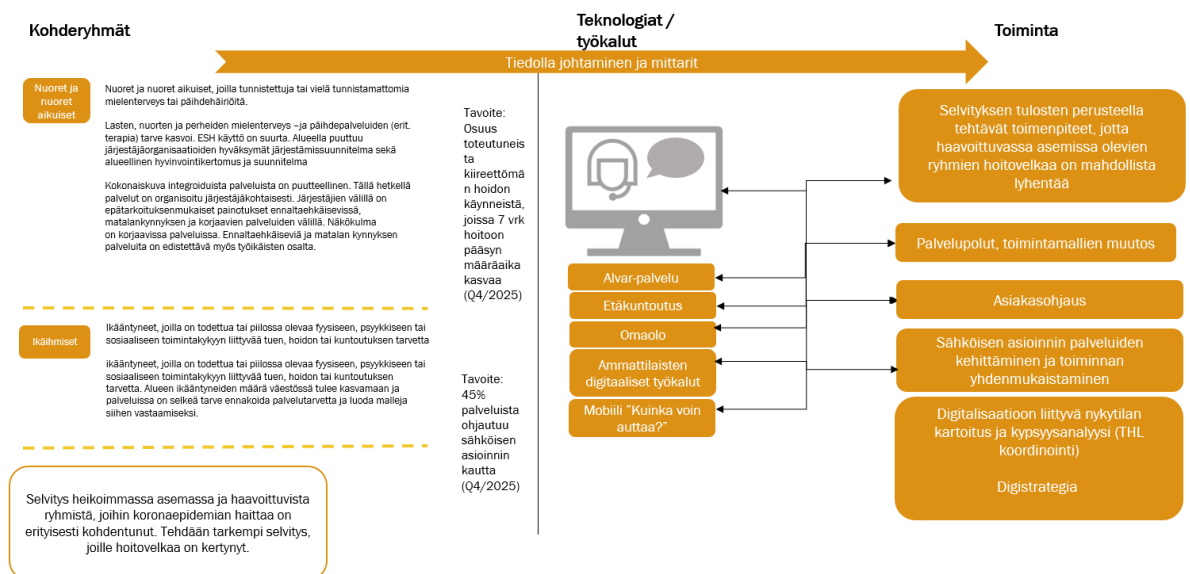
| Asiakasryhmä | Tavoite vuodelle 2022 | Mittarit |
|--|---|--|
| Nuoret ja nuoret aikuiset, joilla tunnistettuja tai vielä tunnistamattomia mielenterveys tai päihdehäiriöitä | <p>Tavoitteena on laatia alueellinen suunnitelma nuorten (alle 24 v.) hoidon ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi toimeenpanosuosituksineen.</p> <p>Itsepalvelutoimintojen määrä lisääntyy</p> <p>Tunnistaa tämän asiakasryhmän sisällä olevat erilaiset tarpeet ja nykytila erityisesti hoitopääsyn, palveluiden saatavuuden tai jonojen purun osalta.</p> <p>Tavoitteena on muodostaa mielenterveyden edistämisen palvelukonsepti, johon yhdistetään joko uusia tai jo olemassa olevia digitaalisia työkaluja</p> | <p>Toteutettu alueellinen suunnitelma nuorten ja nuorten aikuisten hoidon ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi.</p> <p>Tarkemmat keinot ja mittarit tullaan asettamaan hankkeen käynnistyessä.</p> <p>Tavoitteena on mm. 7vrk hoitoon pääsyn toteutuminen lääkäri- ja hoitajavastaanotoilla joko fyysisin tai etänä suoritettavain tapaamisin.</p> <p>Etäasiointia on tavoitteena lisätä nykyisestä ensin asteittain kohti 45% tavoitetta, jossa</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Etäasiointia on tavoitteena lisätä nykyisestä asteittain. Asiakkaan omatoimisuutta tukevien toimintojen sekä itsepalvelutoimintojen laajentaminen.</p> <p>Suunnitellaan etäasioinnin ja sähköisten välineiden käytön turvallisuusmenettelyt ja asiakas- ja tietoturvallisuuden seurantaindikaattorit.</p> | <p>kontaktit hoidetaan erilaisin sähköisin välinein (puhelin, chat ja muut etä- ja itsepalvelutoiminnot).</p> |
| <p>Ikääntyneet, joilla on todettua tai piilossa olevaa fyysiseen, psyykkiseen tai sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvää tuen, hoidon tai kuntoutuksen tarvetta</p> | <p>Tunnistaa tämän asiakasryhmän sisällä olevat erilaiset tarpeet ja nykytila erityisesti hoitopääsyn, palveluiden saatavuuden tai jonojen purun osalta.</p> <p>Itsearviointityökalujen lisääminen.</p> <p>Suunnitellaan etäasioinnin ja sähköisten välineiden käytön turvallisuusmenettelyt ja asiakas- ja tietoturvallisuuden seurantaindikaattorit.</p> | <p>Tarkemmat keinot ja mittarit tullaan asettamaan hankkeen käynnistyessä. Tavoitteena on mm. 7vrk hoitopääsyn toteutuminen lääkäri- ja hoitajavastaanotoilla joko fyysisin tai etänä suoritettavin tapaamisin.</p> <p>Etäasiointia on tavoitteena lisätä nykyisestä esimerkiksi kotiin vietävien palveluiden avulla asiakas- ja tietoturvallisuus varmistaen.</p> |
| <p>Muut haavoittuvassa asemassa olevat kohderyhmät, joihin koronaepidemian haitta on erityisesti kohdentunut</p> | <p>Toteutetaan selvitys, jolla todennetaan muut mahdolliset kohderyhmät, joita ei ole ollut mahdollista tunnistaa tähän mennessä.</p> <p>Suunnitellaan ja pilotoidaan dynaamisen asiakassegmentoinnin ratkaisu rakenneuudistushankkeessa muodostetun tietoalusta pohjalle.</p> <p>Suunnitellaan ja testataan asiakaskokemusta, laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevat mittarit, jotka edesauttavat uusien palveluiden vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden selvittämistä.</p> | <p>Mahdolliset uudet asiakasryhmät nostetaan vuosien 2023-2025 toimenpiteiden joukkoon, jolloin myös määritellään tarkemmat mittarit ja toimenpiteet, joilla näiden kohderyhmien esim. hoitopääsyä, palveluiden saatavuuden parantamista tai jonojen purkua on mahdollista saavuttaa.</p> |

Taulukko 1. Hankkeen asiakasryhmät, tavoitteet ja mittarit

3 Hankkeen tavoitteet

Digitaalisten palveluiden sekä niitä tukevien toimintamallien systemaattiseen kehittämiseen on panostettava hyvinvointialueella. Toimintatapojen ja -mallien muuttaminen vaatii myös jatkuvaa seurantaa, arviointia ja jatkokehittämistä esimerkiksi LEAN periaatteiden ja työkalujen avulla. Alla olevaan kuvaan on koostettu Pohjanmaan hyvinvointialueen hankesuunnitelman pääteemat Suomen Kestävän kasvun (RRF) ohjelmaan. Pohjanmaan hyvinvointialueen tavoitteena on Prima Botnia eli Hyvinvoiva Pohjanmaa. Tämä hakemus sisältöineen vahvistaa tätä tavoitetta.



Kuva 1. Hankekokonaisuuden kohderyhmät, teknologia ja toiminta.

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

Selvitys hoitovelasta ja heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä

Tässä hankkeessa toteutetaan tarkempi ja laajempi selvitys haavoittuvassa asemassa olevista kohderyhmistä, joihin koronaepidemian haitta on erityisesti kohdentunut. Tällä hetkellä saatavilla oleva tieto on hajanaista, johtuen alueen kirjavasta tietojärjestelmäkentästä sekä erilaisista kirjaamiskäytänteistä. Sote-palvelujärjestelmän ja -tietojärjestelmien hajanaisuuden takia kokonaiskuvan luominen vaatii merkittävän panostuksen sekä käytettävissä olevan tiedon läpikäymiseen, että tietojen validoimiseen ja täydentämiseen sote-ammattilaisten kesken. Tämä selvitys tullaan toteuttamaan yhteistyössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kanssa.

Selvityksen perusteella vuonna 2022 luodaan kehittämissuunnitelma, joka sisältää priorisoidut toimenpiteet vuosille 2023–2025. Kokonaiskuvassa arvioidaan tunnistettujen kehittämiskohteiden vaikutusta hoitotakuun toteutumiselle sekä koronavirustilanteen aiheuttamaan sosiaali- ja terveydenhuollon hoito-, palvelu- ja kuntoutusvajeeseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Kehittämissuunnitelmassa valitaan painopisteet ja konkreettiset toimenpiteet, joilla hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa saadaan kurottua ja hoitoon/palveluun pääsyä parannettua mahdollisimman vaikuttavasti erityisesti heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asukkaiden hyväksi.

Tavoitteena on myös selvittää palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden toteutumista, kaventaa eriarvoisuutta sekä nopeuttaa ongelmien nykyistä varhaisempaa tunnistamista luotettavan datapohjan ja kokonaisturvallisuutta kuvaavan mittaristomäärittelyn pilotoinnilla ja tuotannon testauksella. Palvelujen tuotantoa kuvaavien mittareiden ohella keskitytään asiakas- ja potilaslähtöisiin mittareihin erityisesti huomioiden haavoittuvien ryhmien palvelujen saatavuus, digitaalisten palvelujen käyttökelpoisuus ja turvallisuus. Tietoa tarvitaan osoittamaan uudenlaisten palvelumuotojen vaikuttavuus ja tarkastelemaan niiden kustannusvaikuttavuutta.

Hankkeen aikana tehdään myös runko hankkeen ohjauksessa tarvittavalle tietotuotannolle ja tiedolla johtamiselle. Hankkeessa suunnitellaan ja pilotoidaan dynaamisen asiakassegmentoinnin ratkaisu rakenneuudistushankkeessa muodostetun tietotalusta pohjalle. Ensimmäisen vaiheen suunnittelussa ja pilotoinnissa käytetään nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys ja päihdeongelmaisten asiakassegmenttiä pohjalla. Jatkossa ratkaisun avulla voidaan selvittää asiakassegmentin nykytila sekä kustannusten, asiakasmäärien että tuotettujen palvelujen osalta. Hankkeessa toteutettujen toimien aikana ratkaisun avulla voidaan seurata toimenpiteiden vaikuttavuutta ja muutoksia asiakassegmenttien osalta.

Tietotalustaan tuodaan myös niiden asiakkaiden tiedot, jotka eivät ole ensimmäisissä asiakassegmenteissä mukana. Tietopohjan avulla voidaan tutkia myös piilevää hoitovelkaa muille asiakassegmenteille.

Tavoitteeseen vastaaminen: Tunnistetaan ne asiakasryhmät, joiden hoitoonpääsy on heikentynyt koronaepidemian johdosta. Rakennetaan mittarit, joiden avulla tunnistetaan näiden ryhmien palveluiden saatavuus, digitaalisten palveluiden käyttökelpoisuus ja turvallisuus. Näiden mittareiden ja saavutettujen tulosten avulla on mahdollista edistää kiireettömän hoitoon pääsyä entisestään. Lisäksi suunniteltu tietotuotannon ja tiedolla johtamisen runko mahdollistaa asiakasryhmittäisen tarkastelun nykytilan ja jatkuvan seurannan.

Asiakasohjauksen kehittäminen

Asiakasohjaus on yksi keskeisimmistä prosesseista hyvinvointialueen vaikuttavan ja kustannustehokkaan toiminnan kannalta. Keskitetty asiakasohjauksen toimintamalli, moniammatillinen yhteistyö ja laaja-alainen hoidon ja palvelutarpeen arviointi parantavat asiakkaan saaman palvelun laatua, vaikuttavuutta ja tasavertaisuutta. Asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata vaikuttavammin, kun palvelut kohdentuvat oikea-aikaisesti. Keskitetty digitaalinen asiakaspalvelukeskus toteuttaa ensilinjan asiakasohjausta. Sen toiminnan kehittäminen, toimintamallien ja prosessien yhtenäistäminen on oleellista sujuvan asiakasohjauksen näkökulmasta. Keskitetty asiakaspalveluohjaus pitää sisällään hoidon tarpeen arvioinnin, suun terveydenhuollon neuvonnan ja ajanvarauksen, sosiaalihuollon asiakasohjauksen ja neuvonnan, chat-palvelun, omaolo-oirearviointien käsittelyt, aikuisten hyvinvointimittarin jalkauttamisen, sähköisten lomakkeiden kehittämisen, mobiilisovelluksen kautta tulevien asiakasyhteydenottojen käsittelyn ja etälääkärivastaanottojen kehittämisen.

Pohjanmaa on ollut Rakenneuudistushankkeen aikana yhdessä Etelä-Karjalan, Kymenlaakson sosiaali – ja terveystalujen kuntayhtymän sekä Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalujen kuntayhtymä kanssa yhteiskehittämässä palvelun tarvearviointi ja palveluun ohjaus (PATA)-ratkaisua. Hankkeessa on tuotettu asiakasohjauksen toimintamallia tukeva ja kehittyvä teknologinen palvelualusta sekä keskitetty asiakaspalvelukeskus. Tätä, jo aiemmin aloitettua yhteistyötä halutaan jatkaa hankkeen puitteissa.

Tässä hankkeessa jatketaan asiakasohjauksen kehittämistä. Asiakasohjauksen kehittämisen Pohjanmaan alueella voi jakaa kahteen osa-alueeseen: toimintamallin käyttöönoton suunnitteluun sekä toimintamallia tukevien työkalujen käyttöönottoon ja kehittämiseen.

Asiakaslähtöinen ja vaikuttava asiakasohjaus edellyttää keskitetyn asiakasohjauksen edelleen kehittämistä ensilinjan palveluissa. Tavoitteena on, että asiakas saa jo ensiyhteydenotossa apua ongelmaansa sekä ohjauksen jatkotoimenpiteisiin, jolloin hoitoon pääsy nopeutuu ja apu on oikea-aikaista. Tämä pitää sisällään digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen toiminnan ja tilanearviointitiimien toiminnan.

Suunnittelu- ja toimeenpanovaiheessa tehtäviä ovat mm. alueen toimintamallien ja prosessien yhtenäistäminen hiljaisen tiedon purkamisen ohjeistuksiksi, kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen. Työkaluratkaisujen keskiössä ovat mm. hoidontarpeen arvioinnin työkalun käyttöönotto, palvelukatalogin / ohjeistusten kehittäminen prosessiohjaaviksi, ammattilaisten päätöksenteon tuki (kriteeristöt ja herätteet), paljon palveluita tarvitsevien tunnistaminen, digitaalisen asiointin työkalujen kehittäminen, integraatorajapintojen rakentaminen. Sähköisen ajanvarauksen kehittäminen ja laajentaminen koko hyvinvointialueelle on tärkeä osa digitaalisten työkalujen kehittämisessä ja käyttöönotossa. Lisäksi asiakasohjauksen muutoksista viestintä on yksi tärkeimpiä tehtäviä sekä suunnittelu että toteutusvaiheessa.

Tavoitteeseen vastaaminen: Kokonaisuus vastaa tavoitteeseen palveluiden ja hoitoon pääsyn paranemisella, tasalaatuisella hoidontarpeen arvioinnilla, vaikuttavalla asiakasohjauksella sekä saumattomilla hoitopoluilla.

Etäkuntoutus

Pohjanmaan Tulevaisuuden SoteKeskus-hankkeen on vuonna 2021 rakennettu sisällöllinen toimintamalli etäkuntoutukselle ja mallia pilotoidaan 2022 keväällä. Asiakkaan lähtö- ja loppuarviointi toteutetaan RAI työvälinein.

Etäkuntoutuksen toimintamalli on suunniteltu alun perin ikäihmisille, mutta nyt tavoitteena on suunnitella geneerisempi malli, jota voidaan kokeilla esimerkiksi nuorten mielenterveyspalveluiden edistämiseen ja kytkeä toimintamalli myös digitaalisten työvälineiden (mobiilisovellus) kehittämiseen (katso alempi kappale).

Tavoitteeseen vastaaminen: Edistämällä etäkuntoutusta on mahdollista tarjota asiakkaille mahdollisimman pitkälle kuntoutusta omassa kodissa. Tämä mahdollistaa joustavammat ja laajemmat palveluajat niin asiakkaille kuin työntekijöille kun siirtymiseen käytetty aika jää pois.

Nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveyden edistäminen

Tärkeimmät toimenpiteet, joilla nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveysvelkaa suunnitellaan lyhennettävän ovat alueellisen suunnitelman laatiminen nuorten (alle 24 v.) hoidon ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi toimeenpanosuosituksineen. Suunnitteluvaiheessa huomioidaan polarisoituneet kohderyhmät nuorissa ja arvioidaan minkälaisia toimenpiteitä ja digitaalisia työvälineitä heidän tavoittamiseksi tarvitaan (esim. kansalaisten mobiilisovellus, itsearviointityökalut, muut markkinoilla olevat ratkaisut seuraten kuitenkin kansallista kehittämistä). Suunnitteluvaiheessa tunnistetaan ja kuvataan alueella toimivat hyvät käytännöt. Toteutusvaiheessa käynnistetään suunnitelmien pohjalta laajempi pilotointi.

Nuorten mielenterveyspalveluvelan purkamiseen liittyvien toimien pilotoinnit voivat koostua seuraavista kokonaisuuksista; nuorten mielenterveysneuvolat, sisään käveltävät neuvontapisteet sekä uuden palveluvelan ehkäisyn toimenpiteet. Osana toimenpiteitä ovat myös liikkuvat ja alueelliset tiimit osana kotiin vietäviä palveluita.

Tavoitteeseen vastaaminen: Tiedolla johtamisen työkalut mahdollistavat tämän asiakassegmentin nykytilan, kustannusten ja asiakasmäärien sekä tuotettujen palveluiden seurannan. Nykyisen palveluvalikoiman ja työkalujen lisäksi on tarve kehittää erilaisia matalan kynnyksen yhteydenottokeinoja (esimerkiksi mobiilisovellus, jossa itsearviointityökalut, etäkuntoutus ks. aiempi kappale). Palveluiden kohdentamisen vaikutuksia on mahdollista mitata näiden toimenpiteiden jälkeen.

Ikäihmisten kotona-asumista ja asiointia tukevat digitaaliset palvelut

Alvar-palvelua tarjotaan toistaiseksi Vaasassa, Mustasaassa ja Laihialla, ja palvelun piirissä on n.100 asiakasta. Tässä palvelussa kuvapuhelimen välityksellä kotiin tarjotaan kotihoidon palveluja sekä arjen hyvinvointia tukevaa ja kuntouttavaa toimintaa. Tavoitteena on, että palvelun asiakasmäärää tullaan kasvattamaan ja palvelua tarjotaan koko hyvinvointialueelle. Alvar-palvelun asiakkaat ovat nykyisin pääosin kotihoidon asiakkaita. Palvelun avulla tuetaan itsenäistä selviytymistä kotona, edistetään sosiaalista elämää sekä toimintakykyä ja kuntoutumista. Tavoitteena on nyt lisäksi arvioida, miten tässä kehitettyä toimintamallia ja työvälineitä voisi hyödyntää myös muissa palveluissa (esimerkiksi nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveyspalvelut, etäkuntoutus tai laajemmin esimerkiksi HYTE-työssä: Investointi 2 tai etävastaanottojen kehittämisessä).

Palvelun laajennus edellyttää myös toimintamallin resurssoinnin suunnittelua. Suunnitelmana on, että etäpalveluissa tullaan hyödyntämään etämonitorointi-tekniikoita ja lääkehoidon tekniikoita.

Valtakunnallisesti etäpalveluita hyödynnetään jo laajasti. Pohjanmaan hyvinvointialueen kehitystyö ei luo uusia teknisiä ratkaisuja, joiden kaupallistaminen olisi mahdollista. Kehitystyö kuitenkin tukee kaupallisten ratkaisujen jatkokehitystä vastaamaan aiempaa paremmin hyvinvointialueiden etäpalveluiden tarpeisiin.

Tavoitteeseen vastaaminen: Etäpalvelun laajentaminen kasvattaa merkittävästi kiireettömän hoidon saavuttamista 7 vuorokauden kuluessa. Lisäksi kotiin vietävien palveluiden monipuolisuutta ja laatua on mahdollista kasvattaa.

Sähköinen perhekeskus

Pohjanmaa on osallistunut DigiFinlandin koordinoimaan Sähköinen perhekeskus hankkeeseen, jonka tausta-ajatuksena on tuoda yhteen lapsille ja perheille tarjottuja sähköisiä palveluita ja tasoittaa aluekohtaisia eroja palveluiden välillä.

Yhtenä Sähköisen Perhekeskuksen alla toteutettu kokonaisuus on ollut Omaperhekokonaisuus, jonka jatkokehitys nähdään tarpeellisenä tämän hankkeen osalta. Hanke nähdään tärkeänä keinona tukea ennaltaehkäisevästi alueen lapsia ja nuoria, joille Sähköinen perhekeskus tuottaa sisältöä, apua sekä matalan kynnyksen vastaanottopisteen etänä.

Omaolon-palvelun laajentaminen

Omaolo-palvelu otettiin syksyllä 2021 käyttöön Pohjanmaalla, aluksi Vaasassa ja Pietarsaareissa. Omaolo-palvelun oirearvio oli ensimmäinen alueella yhdenmukaisesti käyttöön otettu sähköinen palvelu. Tämän hankkeen osalta on tavoitteena tehdä kokonaissuunnitelma Omaolo palvelun laajentamisesta koko Pohjanmaan hyvinvointialueen käyttöön. Laajentaminen edistää omalta osaltaan asiakkaiden sähköistä asiointia ja vie osaltaan Pohjanmaan etäasiointipalveluita yhdenmukaisemmiksi. Palvelun laajentamisen lisäksi tulee tehdä tarkemmat suunnitelmat myös toiminnan muutokseen, jotta alueelle on mahdollista rakentaa yhtenäiset toimintamallit ja käytänteet.

| Tavoite | Palvelut | Mittari |
|--|--|--|
| Investointi 1: Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa | Selvitys hoitovelasta ja heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä | Valmis selvitys |
| | Kokonaisturvallisuusmittariston laadulliset indikaattorit ja numeeriset mittarit kehitetään ja testataan. | Tunnistetut mittarit asiakassegmenteittäin. |
| | Suunnitellaan ja pilotoidaan dynaamisen asiakassegmentoinnin ratkaisu rakenneuudistushankkeessa muodostetun tietoaalusta pohjalle. | Tietoaalusta, joka on käyttöön otettavissa |
| | Asiakasohjauksen prosessien kehittäminen, sisältäen digitaaliset palvelut ja toimintamallit. | Saatavuuden / hoitoonpääsyn paraneminen |
| | Ikäihmisten kotona-asumista tukevat digitaaliset palvelut (Alvar-toimintamalli) | Kotihoidon etäkäynnit kasvavat (lkm / vuosi) |
| | Etäkuntoutuksen toimintamalli | Valmis toimintamalli |
| | Omaolon laajentaminen sekä toimintamallien suunnittelu | |
| | Sähköisen perhekeskuksen toimintaan osallistuminen | |
| Kansallinen standardi- ja rajapintayhteistyön huomioiminen digitaalisessa kehittämisessä | | |

Taulukko 2. Investointi 1. Tavoitteet ja mittarit

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

Tavoitteena on muodostaa mielenterveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen palvelukonsepti, johon yhdistetään joko uusia tai jo olemassa olevia digitaalisia työkaluja. Erityisesti nuoret ja nuoret aikuiset hyötyvät eniten helppokäyttöisistä digitaalisista asiointikanavista. Suunnittelutyön lisäksi osallistutaan tarvittaessa THL:n koordinoimiin kansalliseen kehittämistyöhön ja tuotetaan siihen tarvittavaa tietoa.

Alueella on vielä suuri määrä erilaisia toimintamalleja, joiden analysointi ja yhtenäistäminen hyvinvointialueen laajuisiksi vaatii suunnittelutyötä ja yhteistyötä laajasti alueen kuntien ja järjestöjen kanssa. Työssä hyödynnetään myös järjestökoordinaattorin sekä alueella toimivien asiakasraatien tietoa ja toimintaa.

Käytännössä toimenpiteinä olisivat ainakin seuraavat kokonaisuudet: mielenterveyttä edistävien toimien ja yhteisöjen tunnistaminen, THL:n toimintamallien testaaminen (mm. Voimaa arkeen), Kaikukortin käyttöönotto Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnissa, asiakkaiden parempi osallisuus, omahoitopalveluiden avulla voisi harjoitella suuremman vastuun ottamista omasta terveydestä sekä huonossa asemassa olevien yksilöiden ja perheiden tukeminen ja uusien menetelmien pilotointi.

Laajennetaan tarvittaessa tietoaalustaan koottua tietoa ennakoimallien toteuttamiseen, joilla avustetaan ongelmien varhaista tunnistamista. Hyödynnetään näitä tietoja niissä rajoissa, joita Sote-tietojen toisiokäytön laki mahdollistaa. Tämän kohdan toteutus edellyttää Investointikohde 1 tietojen tuomista.

| Tavoite | Palvelut | Mittari |
|---|---|---|
| Investointi 2: Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista | Suunnitellaan alueellisesti geneerinen palvelukonsepti mielenterveyden edistämiseen, joka viestitään ja toteutetaan tulevien vuosien aikana | Valmis palvelukonsepti ja uudet toimintamallit jalkautettu hyvinvointialueelle Asiakaskokemusta seurataan. |

Taulukko 3. Investointi 2. Tavoitteet ja mittarit

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

Investointi 3:ssa ei ole rahaa jaossa hyvinvointialueille tällä hakukierroksella.

3.4 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

Pohjanmaan hyvinvointialue haluaa olla mukana myös kansallisessa ja yliaalueellisessa kehittämistyössä mm. mittareiden ja työvälineiden osalta. Tässä investointikokonaisuudessa kootaan kansallisista sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen sisällä olevista digitaalisista ratkaisuista tietoa tietoaalustaan. Lisäksi hyödynnetään kansalaisten digitaalisista palveluista saatavaa tietoa osana Pohjanmaan hyvinvointialueen johtamista sekä laajennetaan tietojen kokoamista. Lisäksi tavoitteena on tuottaa kootusta tietoista palvelutarpeen ennakoimalleja valituille asiakassegmenteille. Tässä työssä on tarkoituksena hyödyntää mahdollisimman paljon muiden hyvinvointialueiden tekemään työtä.

Tässä investointikokonaisuudessa tullaan panostamaan kansallisen kehittämissyhteistyön toteuttamiseen.

Pohjanmaan hyvinvointialue on mukana seuraavissa kansallisissa hankkeissa, joita on tarkoitus jatkaa tämän RRF-hankkeen puitteissa: Itsearviointi, Suomi.fi-kehitys, HYTE-palvelukonsepti, Omaolo (kuvattu investointi 1:ssä), Sähköinen perhekeskus (kuvattu investointi 1:ssä). Lisäksi osallistutaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen koordinoimaan mobiilisovellusten ja digitaalisten palvelujen arviointimallin kehittämiseen.

Työote – hanke

Pohjanmaan hyvinvointialue on ollut mukana kehittämässä Työote-toimintamallia, jossa työterveyshuolto ottaa koordinoitavastuun erikoissairaanhoidossa tai terveyskeskuksessa hoidetusta potilaasta ja huolehtii jatkotoimista. Tämä mahdollistaa julkisen terveydenhuollon kuormituksen tasaantumisen ja vapauttaa julkisia resursseja niille, joilla ei ole pääsyä työterveyshuoltoon. Tässä hankkeessa jatkokehitetään toimintamallia suunnittelemalla ja toteuttamalla sähköinen lähete, joka edesauttaa toiminnan käyttöönottoa.

Pohjanmaan kypsyystason arviointi

Pohjanmaan alue laatii THL:n koordinoimana kypsyystason arvioinnin, nykytilan kuvauksen nykyisistä alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista ja tekee niiden pohjalta toimeenpanosuunnitelman. Tämä työ tullaan kytkemään osaksi suunnitteluvaiheessa tehtävää Pohjanmaan digistrategiaa.

Kansalaisen itseohjautuvuuden mahdollistaminen: Kansalaisen mobiilisovellus etäasioinnin lisäämiseen ja helpottamaan hoitopääsyä.

Tämän osakokonaisuuden tavoitteena on suunnitella, kehittää ja ottaa käyttöön digitaalinen palvelu, jota hyödyntämällä Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas voi asioida itsenäisesti ja ajasta ja paikasta riippumatta. Palvelun kehittäminen tehdään tiiviissä yhteistyössä siihen liittyvien muiden kehittämishankkeiden ja kohdeasiakkaiden kanssa.

Palvelun tärkein kohderyhmä on Pohjanmaan asukkaat, erityisesti nuoret ja nuoret aikuiset, sekä lapsiperheet. Palveluiden oikealla kohdentamisella ja oikeanlaisella tarjoamalla pyritään saavuttamaan korkeaa digipalveluiden käyttöastetta.

Tarjoamalla uusia asiointi- ja yhteydenottokanavia sekä digitaalisia palveluja edistetään matalan kynnyksen asiointia, itseohjautuvuus paranee ja myös ammattilaisten työkuorma vähenee. Tavoitteena on palvelujen saatavuuden parantaminen sekä organisaation resurssien tarkoituksenmukainen kohdentaminen. Erityisesti nuoret ja nuoret aikuiset, voivat hyötyä helposti käytettävissä olevista etäpalveluista, jonka avulla on mahdollista hakea itsehoito neuvoja ja palveluita, hoitaa mm. ajanvarauksia, uusia reseptejä ja käydä chat-keskusteluja terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattilaisten kanssa. Tällä tavoin laajalle levinnyt palveluverkko saadaan helpommin nuorten käyttöön, ja mahdollistetaan matalan kynnyksen palveluiden käyttö. Mobiilin avulla palveluita on mahdollista laajentaa myös alueille joissa palveluita ei nykyisessä järjestelmässä ole saatavilla. Asiakas- ja tietoturvallisuus varmistetaan.

Tavoitteeseen vastaaminen: Tuottamalla helppokäyttöisiä sähköisiä asiointikanavia, sähköisin välinein osuutta toteutuneista kontakteista on mahdollista kasvattaa merkittävästä nykyisestä. Asiakkaan osallistuminen ja vaikuttaminen omaan hoitopolkuun ja terveyteen paranee. Lisäksi tällä parannetaan hoitoon pääsyn saatavuutta.

| Tavoite | Palvelut | Mittari |
|--|---|--|
| Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät | Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi ja toimeenpanosuunnitelma THL:n koordinoimana. | Valmis kypsyystason arviointi ja toimeenpanosuunnitelma sekä hyvinvointialueen kattava digistrategia |

| | | |
|--|---------------------|---|
| palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot | Kansalaisen mobiili | Sähköisin välinein toteutuneet kontaktimäärät kasvavat nykyisestä (lkm / vuosi). Sähköisten lomakkeiden käyttö. |
| | Työote-hanke | Valmis sähköinen lähete |

Taulukko 4. Investointi 4. Tavoitteet ja mittarit

4 Toteutus

4.1 Aikataulu ja toimenpiteet

4.1.1 Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa.

| Aika | Vaihe | Työkohteet |
|--|--|---|
| Selvitys haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevista asiakasryhmistä | | |
| Q2-Q4/2022 | Selvitys haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevista asiakasryhmistä ja aiheutuneesta hoitovelasta. | Valmistelu Tiedon kerääminen Tiedon analysointi Kehittämissuunnitelman laatiminen tuleville vuosille Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta. |
| 2023-2025 | Selvityksen jälkeiset toimenpiteet (suunnitelma) | Toimenpiteet tarkentuvat, kun selvityksen tulokset saadaan, mutta ne voivat olla muun muassa: <ul style="list-style-type: none"> • kehittää alueen yhtenäistä moniammatillista hoidontarpeen arviointia, ohjausta ja hoidon suunnittelua • kuvata, yhdenmukaistaa ja laajentaa alueella hyväksi todettuja toimintamalleja ja -käytänteitä kaikkien käyttöön • vahvistaa monialaista yhteistyötä ja hoidon jatkuvuutta • kehittää sosiaali- ja terveystieteiden yhteisen toimivuutta yhtenäistämällä hoito- ja asiakassuunnitelmia ja toimintatapoja • ottaa käyttöön toimintamalleja ja työkaluja asiakassegmentoinnin tueksi • vahvistaa perustason palveluja sekä hoitoon pääsyn että hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi • pilotoida ja ottaa käyttöön uusia palvelutuotannon malleja • toteuttaa määräaikaisia jononpurkutoimia koronan aiheuttaman palvelu-, kuntoutus ja hoitovelan purkamiseksi. Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta. |
| Laadukkaan tietopohjan rakentaminen johtamisen tueksi | | |
| Q1-Q2/2022 | Mittareiden muodostaminen ja tavoitearvojen määrittely. Yhteisten toimintatapojen koostaminen | Muodostetaan mittarit alueellisen ja asiakassegmentoinnin pohjalta lähtötilanteen selvittämiseksi sekä asetetaan vuosittaiset tavoitearvot toimenpiteiden onnistumisen seuraamiseksi. Hyödynnetään DigiFinlandin saatavuusmittareiden määrittelyjä. Kootaan yhteen toimintatavat, joilla eri kunnissa seurataan sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon hoitoon pääsyä ja odotusaikoja. Koostetaan ja täydennetään johtamisessa tarvittavat tietokokonaisuudet hyödyntäen VIRTAn yhteistyöryhmän tekemiä käsitelmille ja rakenneuudistushankkeessa tehtyä tietolähde analyysiä |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | <p>Tietokonaisuuksien koostaminen ja täydentäminen</p> <p>DigiFinland yhteistyö</p> <p>Suunnitelma toimintatapojen yhdenmukaistamisesta</p> <p>Kirjausten ja toimintatapojen laatukriteerit</p> | <p>Osallistutaan DigiFinlandin VIRTATA yhteistyöryhmään, jossa vuoden 2022 aikana määritellään kansallisesti asiakassegmentit.</p> <p>Tehdään suunnitelma toimintatapojen yhdenmukaistamisesta ja aloitetaan Pohjanmaan yhteinen suoritekäsikirjan tekeminen kirjaamisen tueksi.</p> <p>Laaditaan kirjausten ja toimintatapojen seuraamiseen talletettujen tietojen laatukriteerit (Tilastokeskuksen laatukehikkoa hyödyntäen), joilla voidaan seurata toiminnan muutoksen jalkauttamista</p> <p>Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta.</p> |
| 2023-2025 | <p>Tarvittavien tietojen tuominen tietoaalustaan</p> <p>Ennustemallien laatiminen</p> <p>Muiden asiakassegmenttien muodostaminen</p> <p>Mittareiden julkaisu</p> | <p>Jatketaan tarvittavien tietojen tuomista tietoaalustaan. Tietoja täydennetään uusilla lähteillä sitä mukaan kuin toimintatapojen muutokset ja uudet digitaaliset kanavat tuottavat johtamisessa tarvittavaa tietoa.</p> <p>Tehdään ennustemallit valittujen asiakassegmenttien palvelutarpeen ennakkointiin, asiakassegmenttien tunnistamiseen ja segmenttisiirtymien ennustamiseen.</p> <p>Muodostetaan erilaisilla perusteilla asiakassegmenttejä, joiden avulla voidaan seurata hoitoon pääsyn aikoja sekä palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien toimivuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Toimintatapojen muutoksia suunnitellaan myös tulevaisuuden SOTE-keskus hankkeessa. Tuetaan siellä esille tulevien tietotarpeiden täyttämistä. Asiakassegmentoinnissa hyödynnetään kansallisia ja toisilla hyvinvointialueilla toteutettuja malleja mm. suuntiman pohjalta tehtyä pärjääjä-mallia, jossa segmentointia voidaan automatisoida pohjautuen kansallisesti määriteltyjen organisaatioriippumattomien palveluiden asiakaskohtaiseen käyttöön.</p> <p>Hyödynnetään asiakassegmentoinnin ja asiakassiirtymien ennusteiden tuloksia henkilöstövoimavarojen kohdentamisessa ja ennustamisessa.</p> <p>Julkaistaan toiminnan muutosta tukevat mittarit/tietotuotteet osana rakenneuudistuksessa luotua tietoaalustaa.</p> <p>Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta.</p> |
| Sähköinen perhekeskus | | |
| Q2-Q4/2022 | <p>Sähköinen perhekeskus</p> <p>Suunnittelu</p> | <p>Suunnittelutyö mitä alueellisia ja kansallisia palveluita otamme käyttöön. Tehtävänä on suunnitella sitä, että päällekkäisyyksiä ei tulisi. Sähköinen janavaraukset ja ilmoittautuminen tulee mahdollisesti olemaan alueen oma järjestelmä. SPK:sta voidaan luoda tänne yhteys.</p> <p>Luodaan ymmärrys siitä, mitä työvälineitä ja metodeita tulisi olla kuvattuna SPK:hon. Kartoitetaan olemassa olevat tietolähteet ja niiden hyödynnettävyys (kansalliset, alueelliset, 3-sektori jne). Suunnitellaan toteutustapa. Tunnistetaan markkinoilla ja kansallisesti käytössä olevat digitaaliset ratkaisut ja suunnitellaan niiden mahdollinen käyttöönotto.</p> <p>Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta.</p> |
| 2023 | <p>Sähköinen perhekeskus</p> <p>Toteutus</p> | <p>Toteutus tarkentuu vuoden 2022 aikana työpajatyöskentelyn ja sisältöpajojen kautta.</p> |
| Asiakasohjaus | | |

| | | |
|---|---|--|
| Q2- Q4/2022 | Suunnittelu | <p>Keskitetyn asiakasohjauksen toimintamallin kehittäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> kirjaamiskäytänteiden yhtenäistäminen, rakenteinen kirjaaminen alueen toimintamallien yhtenäistäminen, hiljaisen tiedon purkaminen ohjeistuksiksi valtakunnallisen mallin mukainen, tasalaatuinen hoidontarpeen arviointi ja ohjaus paljon palveluja käyttävien tunnistaminen ja vaikuttavien mallien laajentaminen / kehittäminen tietojohtamisen kehittäminen ja sitä kautta vaikuttavuuden parantaminen saumattomat hoitopolut etäpalveluiden kehittäminen Keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen toiminnan suunnittelu, käynnistäminen ja jatko kehittäminen Tilannearviointitiimien toimintamallien suunnittelu ja jatkokehittäminen <p>Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta.</p> |
| 2023- 2024 | Toteutus (tarkentuu vuoden 2022 suunnitelmien pohjalta) | <p>Toimintamallin kehittäminen jatkuu + käyttöönotto.</p> <p>Työkaluratkaisujen jatkokehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Palvelukatalogin / ohjeistusten kehittäminen prosessiohjaaviksi Ammattilaisten päätöksenteon tuki (kriteeristöt ja herätteet), paljon palveluita tarvitsevien tunnistaminen Digitaalisen asioinnin työkalujen kehittäminen. Toteutetaan asiakkaiden kokonaispalvelun rajapinta integroiden asiakkaan kaikki palvelut mukaan lukien kansalliset palvelut <p>Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta.</p> |
| Etäpalveluiden toimintamalli | | |
| Q2- Q4/2022 | Suunnittelu | <ul style="list-style-type: none"> Suunnitellaan etäpalveluiden toimintamalli ja kehitetään toimintaprosessit. Teknisen toteutuksen suunnittelu (mm. sopimusten valmistelu, teknisen tuen käyttöönoton suunnittelu). Etäpalveluiden asiakaskartoitusprosessin määrittely <ul style="list-style-type: none"> Asiakaskartoitus koko hyvinvointialueella yhdenmukaisiin asiakaskriteereihin perustuen Etäpalvelun viestinnän suunnittelu Tulevien hankintojen tarkempi suunnittelu Vuoden 2022 aikana tullaan myös arvioimaan teknisen tuen tarve etäpalveluiden tuotannossa ja järjestämään riittävän teknisen tuen resurssit eri toimijoiden kanssa. |
| 2023 | Alustava toimenpidesuunnitelma | <p>Toimintamallin käyttöönotto ja kehitystyön jatkaminen ja laajentaminen uusille alueille ja palveluille hyvinvointialueella. Asiakas- ja tietoturvallisuutta varmistavat menettelyt ja indikaattorit suunnitellaan.</p> |
| Etäkuntoutus | | |
| Q2- Q4/2022 | Suunnittelu | <p>Tehdään kartoitus digityöväleistä ja niiden käytöstä ja soveltuvuudesta etäkotikuntoutuksessa Pohjanmaalle. Valitaan sopivia versioita pilottikäyttöön Pohjanmaalle eri asiakassegmenteille.</p> <p>Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden kautta.</p> |
| 2023 | Alustava toimenpidesuunnitelma | <p>2023 otetaan pilottikäyttöön kyseinen digituote/tuotteet ja arvioidaan näiden soveltuvuus eri asiakassegmenteille.</p> |
| Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut | | |
| Q2- Q4/2022 | Suunnittelu | <p>Nuorten mielenterveysvelan lyhentäminen; alueellisen suunnitelman laatiminen nuorten (alle 24 v.) hoidon ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi toimeenpanosuosituksineen.</p> <p>Nuorten palveluvelan purkamiseen liittyvien toimien pilotointi; esim. nuorten mielenterveysneuvolat, sisään käveltävät neuvontapisteet, mobiiliin</p> |

| | | |
|------------------------------|-------------|--|
| | | hyödyntäminen, uuden palveluvelan ehkäisyn toimenpiteet (pilotoidaan vastaavaa toimintaa strategiaprosessin aikana) Liikkuvat ja alueelliset tiimit kotiin vietävien palvelujen ydin. Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta. |
| 2023-2025 | Toteutus | Alueellisen suunnitelman täytäntöönpano ja tarkennus tehtyjen suunnitelmien pohjalta. |
| Omaolon laajentaminen | | |
| Q2-2022 | Suunnittelu | Alueellisten toimintamallien suunnittelu ja Omaolo-palvelun laajentaminen Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Laajennus vuosien 2022 ja 2023 aikana koko hyvinvointialueen toiminnaksi. |

Taulukko 5. Investointi 1. Aikataulu ja toimenpiteet

4.1.2 Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista

| Aika | Vaihe | Työkohteet |
|------------------------|-------------|--|
| Palvelukonsepti | | |
| Q2-Q4/2022 | Suunnittelu | Nykytilanteen kartoitus, tiedon analysointi ja jatkojalostaminen. Palvelukonseptin suunnittelutyö tehdyn analyysin jälkeen. Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden toimesta. Lisäksi tavoitteena on osallistaa kuntien ja järjestöjen edustajia tähän työhön. Näiden henkilöiden palkkakuluihin on allokoitu kustannuksia asiantuntijapalveluihin. |
| 2023-2025 | Toteutus | Vuonna 2023 pilotointia, jonka jälkeen toimintamallin käyttöönotto jatkuvan parantamisen periaatteella alueellisesti vuosien 2023-2025 aikana. |

Taulukko 6. Investointi 2. Aikataulu ja toimenpiteet

4.1.3 Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta

Ei hakua keväällä 2022.

4.1.4 Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

| Aika | Vaihe | Työkohteet |
|---|---|---|
| Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi | | |
| Q2/2022 | Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi Kartoitus ja suunnitteluvaihe I | Laaditaan THL:n koordinoimana alueen digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi ja toimeenpanosuunnitelma |
| Kansalaisen mobiili | | |
| Q1-Q3 4/2022 | Mobiili suunnittelu | Asiakastarpeiden kartoittaminen Tunnistettujen palveluiden kohdentaminen valittujen painopisteiden mukaisesti Tuotteen vaatimusmäärittelyjen laadinta Osallistamissuunnitelma Ratkaisun teknisten vaihtoehtojen kartoitus |

| | | |
|---|---|--|
| | | Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta. |
| Q2- Q4/2022 | Mobiili toteutus | Hankintamenettelyn valinta (Kilpailutus ja) hankinta Käyttöönottoon valmistautuminen Käyttöönotto Palveluhallinta |
| Q1-4/2023 | Mobiili toteutus | Käyttö ja jatkokehitys |
| HYTE / mielenterveyden edistämisen palvelukonseptin digitaaliset työvälineet | | |
| 2023-2025 | HYTE / mielenterveyden edistämisen palvelukonseptin digitaaliset työvälineet | Palvelukonseptin mukaisten digitaalisten työvälineiden hankinta ja käyttöönotto Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden toimesta. |
| Itsearviointin työkalu | | |
| Q2-2022 | Itsearviointin työkalu | Suunnitellaan itsearviointin työkalun käyttöönotto ja kohderyhmät. |
| 2023-2024 | Itsearviointin työkalu | Itsearviointin työkalun käyttöönotto ja toimintamallien jalkautus. |
| Kansallinen tiedolla johtamisen kehitys | | |
| Q2-2022 | Suunnittelu | Kootaan vuoden 2022 aikana tarvittavat tietosisällöt ja aloitetaan valmistelut tietojen saamisesta osana tietoalustaa. Toteutetaan tietoalustaan mittarit, joilla voidaan seurata digitaalisten palveluiden turvallisuutta, vaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta eri asiakassegmenteissä. Hyödynnetään mittareiden muodostamisessa DigiFinlandin VIRTIA-hankkeessa tehtyä työtä kansallisten mittareiden vertailukelpoisuuden takaamiseksi. |
| Kansallinen TYÖOTE-toimintamalli | | |
| Q2 - 2022 | Suunnittelu | Suunnitellaan sähköinen lähete ja sen käyttöönotto. Työ toteutetaan hankkeeseen resursoitujen henkilöiden ja ostopalveluiden kautta. |
| 2023-2025 | Toteutus | Sähköisen läheteen käyttöönotto |

Taulukko 7. Investointi 4. Aikataulu ja toimenpiteet

5 Tuotokset, tulokset ja vaikutukset

Investointi 1:

| Osa-hanke | Tuotos / Tulos | Vaikutus |
|--|--|--|
| Selvitys haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevista asiakasryhmistä | Valmis selvitys, tieto alueen haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevista asiakasryhmistä sekä näiden ryhmien hoitovelasta on tiedossa. Kehittämissuunitelma on tehty näiden ryhmien aseman parantamiseksi. | Hyvinvointialue on onnistunut kohdentamaan toimenpiteet kriittisiin asiakasryhmiin. Hoitovelkaa on onnistunut lyhentämään ja palveluihin ohjautumista on onnistuttu parantamaan. |

| | | |
|--|---|---|
| Laadukkaan tietopohjan rakentaminen johtamisen tueksi | Valmiit mittarit, tietokokonaisuuksien koostaminen valittujen asiakassegmenttien mukaisesti. | Tiedolla johtaminen mahdollistuu alueella. Hankkeen tuotos tukee hyvinvointialueiden tiedolla johtamista tarjoamalla hyvinvointialueelle käyttöön otettavat testatut mittaristot hoidon saatavuudesta, saavutettavuudesta, laadusta, turvallisuudesta ja asiakaskokemuksesta sekä kustannusvaikuttavuudesta. |
| Asiakasohjaus | Alueella yhtenäinen toimintamalli ja keskitetty asiakaspalvelukeskus on toiminnassa | Pohjanmaan alueen asukkaiden palvelut kohdentuvat oikea-aikaisesti ja keskitetysti yhden luokun periaatteen mukaisesti. |
| Sähköinen perhekeskus | Kansalliset toimintamallit | Perheet löytävät avun arjen ongelmiin helposti ja selkeästi |
| Etäpalvelut ikäihmisille | Alueella on yhtenäinen toimintamalli etäpalveluiden tuottamiseen ja niiden laadun ja turvallisuuden seurantaan | Palveluiden saatavuus paranee. Kotona asuminen laatu paranee digityövälineiden täydentävillä palveluilla. |
| Etäkotikuntoutus | Geneerinen malli etäkuntoutukseen | Kuntoutus on vaikuttavampaa etänä tuotettavien palveluiden avulla. |
| Nuorten mielenterveys ja päihdepalvelut | Valmis kehittämissuunnitelma | Nuorten mielenterveys ja päihdepalveluiden hoitovelka pienenee. Palveluihin pääsy helpottuu. |
| Omaolon laajentaminen | Kansallinen toimintamalli laajenee ja yhtenäistyy alueella. Omaolo on kattavasti käytössä koko hyvinvointialueella. | Yhtenäiset toimintamallit selkeyttävät asukkaiden etäpalveluita. |

Taulukko 8. Investointi 1. Tuotokset, tulokset ja vaikutukset

Investointi 2:

| Osa-hanke | Tuotos / Tulos | Vaikutus |
|------------------------|------------------------|---|
| Palvelukonsepti | Valmis palvelukonsepti | Palvelukonsepti vie painopisteen korjaavista palveluista kohti ennaltaehkäiseviä palveluita. Asiakkaat löytävät palvelut helposti ja saavat tarvitsemansa avun. |

Taulukko 9. Investointi 2. Tuotokset, tulokset ja vaikutukset

Investointi 3:

Hyvinvointialueet eivät voi hakea rahoitusta kevään 2022 haussa.

Investointi 4:

| Osa-hanke | Tuotos / Tulos | Vaikutus |
|---|--|--|
| Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi | Valmis arviointi toimenpide-ehdotuksineen. | Tiedon avulla on mahdollista kohdentaa paremmin laadittava digistrategia ja sen sisältämät toimenpiteet |
| Kansalaisen mobiili | Hankkeen tuotos on digitaalinen palvelu, jonka kautta Pohjanmaan asukkaille mahdollistetaan perinteisten palvelukanavien | Uuden palvelun ja sitä tukevien toimintamallien myötä palvelu on tarjolla matalalla kynnyksellä yhdenvertaisesti, helposti ja sekä monikanavaisesti. |

| | | |
|---|---|--|
| | rinnalle asioida itsenäisesti ja ajasta ja paikasta riippumatta. Vaikuttaa kansalaisen omaan hoitopolkuun, itseohjautuvuuteen ja ennaltaehkäisyyn. | Ajasta ja paikasta riippumatta Asiakkaiden itseasioinnin mahdollistaminen odotetaan vaikuttavan paitsi asiakastytyväisyyteen myös organisaation resurssien käyttöön. Kun osa asioista on asiakkaiden itse hoidettavissa, henkilöstön on mahdollista priorisoida tehtäviä ja lisätä työn merkityksellisyyttä. |
| HYTE/ Mielenterveyden edistämisen digitaaliset työvälineet | Palvelukonseptin mukaiset työvälineet on valittu | Sähköiset työvälineet vievät painopisteen kohti ennaltaehkäiseviä ja matalan kynnyksen palveluita. Palvelut on saavutettavissa näiden välineiden avulla paremmin. |
| Kansallisen tiedollajohtamisen kehitys | Tietosisältöjen ja mittareiden kokoaminen tietoaalustaan, vaikuttavuuden seuranta | Tiedollajohtamisen edellytykset paranevat |
| Kansallinen työote toimintamalli | Sähköinen lähete | Vapauttaa julkisia resursseja niille, jotka eivät ole työterveyshuollon palveluiden parissa. |

Taulukko 10. Investointi 4. Tuotokset, tulokset ja vaikutukset.

6 Hankkeen hallinnointi

6.1 Hankkeen toimijat ja organisoituminen

Hyvinvointialueella on käynnissä muitakin suuria hankekokonaisuuksia (ICT-muutoshanke, Tulevaisuuden SoteKeskus-hanke), joilla on rajapintoja ja riippuvuuksia myös tämän hankkeen kanssa. Hankkeiden väliseen yhteistyöhön ja viestinnän tukemiseen on perusteltua koota yhteistyöfoorumi, jossa hankkeiden välistä tietoa jaetaan. Tämä arvioidaan hankkeen alussa tarkemmin.

1) Hanketta johtaa ohjausryhmä, joka koostuu hankkeessa mukana olevien toimijoiden edustajista ja yhteistyökumppaneiden (esim. järjestöt) edustajista. Ohjausryhmä vastaa hankkeen linjauksista ja toteutuksen ohjauksesta sekä hankkeen etenemisen seurannasta. Hankkeiden mahdolliset sisältöön vaikuttavat muutokset käsitellään ohjausryhmässä, jonka jälkeen asia viedään ministeriön käsiteltäväksi.

2) Prima Botnia - Hyvinvoiva Pohjanmaa -hanke sijoittuu hanketoimiston alaisuuteen. Hankkeen etenemisestä ja seurannasta vastaa hankejohtaja sekä hankkeen projektipäälliköt omien projektiansa osalta.

3) Hankkeessa tehtävästä kehitystyöstä vastaa hankkeen vastuhenkilöt (projektipäälliköt). Osa-alueiden työtä viedään eteenpäin moniammatillisesti ja systemaattisesti substanssiosaajien toimesta.

Hankkeen talousarvioon on allokoitu kuntien ja järjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön ostopalveluiden kautta 45000 euroa, joilla on tarkoitus kattaa kuntien tai järjestöjen osallistuvien henkilöiden palkkakuluja. Muiden ostopalveluiden osalta tarkat summat toimijoittain tarkentuvat mahdollisten tarvittavien kilpailutusten jälkeen.

6.2 Hankkeen resurssit

Hanke resursoidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöistä. Tämän lisäksi tehdään kohdennettuja rekrytointeja. Hankehenkilöstö keskittyy erikseen määriteltyjen suunnitelmien työstämiseen hankkeen ajan.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omia henkilöresursseja tullaan täydentämään ostopalveluilla, tarvittaessa voidaan käyttää mm. In house yhtiötä sekä muita palveluntuottajia. Ostopalveluja käytetään palveluiden ostoihin ja asiantuntijapalveluissa kuten tiedolla johtamisessa, PATA-kehittämisessä sekä kansalaisen mobiilisovelluksen kehittämisessä. Lisäksi asiantuntijapalveluiden käyttöön on varattu rahoitusta, jotta esimerkiksi konsultointia on mahdollista hankkia alueellisten selvitysten tueksi.

Vuokrakustannuksia on jyvitetty hankkeelle osittain, perustuen siihen, että Pohjanmaan hyvinvointialueen omaa henkilöstöä työskentelee merkittävien osin tämän hankkeen toimenpiteiden hyväksi.

6.3 Viestintä

Hankeviestinnästä vastaa hankejohtaja tai hänen nimeämänsä työntekijä. Hankkeelle laaditaan vuoden 2022 aikana tarkempi viestintäsuunnitelma. Hankkeen eri osa-alueiden projektipäälliköt vastaavat projektinsa viestinnästä itsenäisesti, mutta hankeviestintäsuunnitelmaa noudattaen.

Hankkeen pääviestinä on Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden parantaminen ja yhdenmukaistaminen koko alueelle. Keskeisinä kohderyhminä ovat kunkin kehittämiskohteen asiakkaat, hyvinvointialueen koko henkilöstö ja luottamushenkilöt.

| Kohderyhmä | Viestinnän tavoite kohderyhmäkohtaisesti |
|-----------------------|---|
| Palveluiden käyttäjät | Hankkeessa selvitetään heikossa ja haavoittuvassa olevien asiakasryhmien tarpeita sekä hoitovelkaa ja suunnitellaan toimenpiteitä niiden parantamiseksi. Asiakkaat otetaan mukaan muutokseen varhaisessa vaiheessa ja heille tarjotaan riittävästi tietoa, jotta palveluiden käyttö jatkuu sujuvasti tehtyjen toimenpiteiden aikana ja jälkeen. |
| Henkilöstö | Henkilöstö on keskeinen tekijä muutoksessa. Ammatillaiset yli organisaatorajojen ovat mukana hankkeen eri vaiheissa ja saavat riittävästi tietoa hankkeen tavoitteista, vaiheista ja aikaansaannoksista. |
| Sidosryhmät | Sidosryhmät ovat mukana hankkeessa alusta asti. Sidosryhmät ovat mukana myös viestinnässä. |
| Alueen päättäjät | Kuntien ja hyvinvointialueen luottamushenkilöt ymmärtävät hankkeen tavoitteet ja sen tarpeellisuuden. Päättäjille tarjotaan kattvasti tietoa päätöksenteon tueksi ja hankkeen vaiheista raportoidaan säännöllisesti eri päätöksentekokoelimisissä. |
| Suuri yleisö, mediat | Hankkeesta viestitään myös koko hyvinvointialueen asuuskalle ja mediaille, jotta palveluita koskevat muutokset tulisivat mahdollisimman kattavasti alueen asukkaiden tietoon. |

Taulukko 11. Viestinnän tavoitteet kohderyhmäkohtaisesti.

Hankkeen viestinnän kohderyhmä on laaja ja viestinnän kanavien käyttäminen päätetään kohderyhmäkohtaisesti erikseen. Viestintäkanavina käytetään omia verkkosivuja, intra-sivuja, sähköpostia ja sosiaalisen median kanavia.

6.4 Seuranta ja arviointi

Hankesuunnitelman luvussa 3 on kuvattu tavoitteet ja mittarit, joilla hankkeen etenemistä seurataan. Hanketoimisto vastaa hankkeen toteutussuunnitelmien laatimisesta hankkeen käynnistyessä. Hankkeen seuranta toteutetaan hankkeen aikana ohjausryhmätyöskentelyllä. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti neljä kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Ohjausryhmän kokouksissa seurataan systemaattisesti hankkeen toteutumista suhteessa niille laadittuun yksilöityyn toteutussuunnitelmaan. Kokouksista laaditaan pöytäkirjat, joihin toteutumisen arviointi kirjataan.

Hankkeessa tehdään myös hankkeen ajan systemaattista ulkoista arviointia ja seuranta, jonka tavoitteena on varmistaa muutoksen edistyminen sekä mitata aikaansaatuja vaikutuksia. Seuranta tehdään STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Hankkeen prosessitavoitteiden toteutumisen seuranta toteutetaan kuukausittain valtionhallinnon Hankesalkku-palvelussa. Hanketoimisto vastaa Hankesalkku-palvelun sekä mahdollisten ulkoisten arviointien edellyttämien tietojen koostamisesta ajallaan seuranta ja arviointia varten.

Hankkeen suunnitteluvaiheessa hyödynnetään hankeoppaan arviointilomaketta, jonka perusteella tuotetaan hankkeen arviointikehikko. Hankkeen arvioinnissa hyödynnetään STM:n julkaisemaan arviointisuunnitelmaa vuoden 2022 lopussa. Hankkeen seuranta toteutetaan valtionhallinnon julkaiseman hankesalkun avulla.

6.5 Riskit ja niihin varautuminen

Taulukko 12. Riskit ja niihin varautuminen

| Riskin kuvaus | Seuraus, jos riski toteutuu | Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi | Vastuutaho (ohjausryhmä, projektipäällikkö, hanketyöntekijä...) |
|--|--|--|---|
| Hanke ei pysy aikataulussa | Hankkeen toimenpiteitä ei saada toteutettua suunnitellussa aikataulussa eikä tavoitteisiin päästä. Osa toimenpiteistä saattaa jäädä toteutumatta | Selkeä ja realistinen toimenpidesuunnitelma, jota seurataan. Korvaat toimenpiteet toteutetaan ripeästi. Selkeä organisointi, jolla varmistetaan aikataulussa pysyminen. | Hankejohtaja, projektipäälliköt |
| Hankeviestintä epäonnistuu | Osa-kokonaisuuksien tavoitteet voivat jäädä saavuttamatta, jos asukkaat ja henkilökunta eivät saa riittävästi tietoa hankkeen toimenpiteistä eivätkä sitoudu niihin. | Viestintävastuiden selkeyttäminen heti hankkeen alussa. Viestintäsuunnitelman laatiminen ja seuranta. Tiivis yhteistyö alueen toimijoiden kanssa | Hankejohtaja, viestintävastaava |
| Hankkeen kustannukset ovat budjetoitua suuremmat / pienemmät | Osa suunnitelluista toimenpiteistä jää toteutumatta | Säännöllinen ja ajantasainen talouden seuranta. Hankinnoista sopiminen etukäteen projektiryhmän kesken. Avoin viestiminen hankkeen kustannuksista ja niiden allokoinnista. | Hankejohtaja, projektipäälliköt |
| Hankkeen resurssointi epäonnistuu | Osa suunnitelluista toimenpiteistä jää toteutumatta | Vaiheistetty rekrytointi Selkeästi määritellyt tehtävät ja vastualueet | Hankejohtaja, projektipäälliköt, HR |
| Henkilöstön sitouttaminen muutokseen ei onnistu | Osa suunnitelluista tuloksista ja vaikutuksista jää saavuttamatta | Panostettava viestintään ja eri sidosryhmien osallistamiseen. Erityisesti niihin kohderyhmiin, joihin toimenpiteet kohdistuvat. | Hankejohtaja, projektipäälliköt, viestintävastaava |