

Hyvaks digitalisaatio - ohjelma

2023-2025

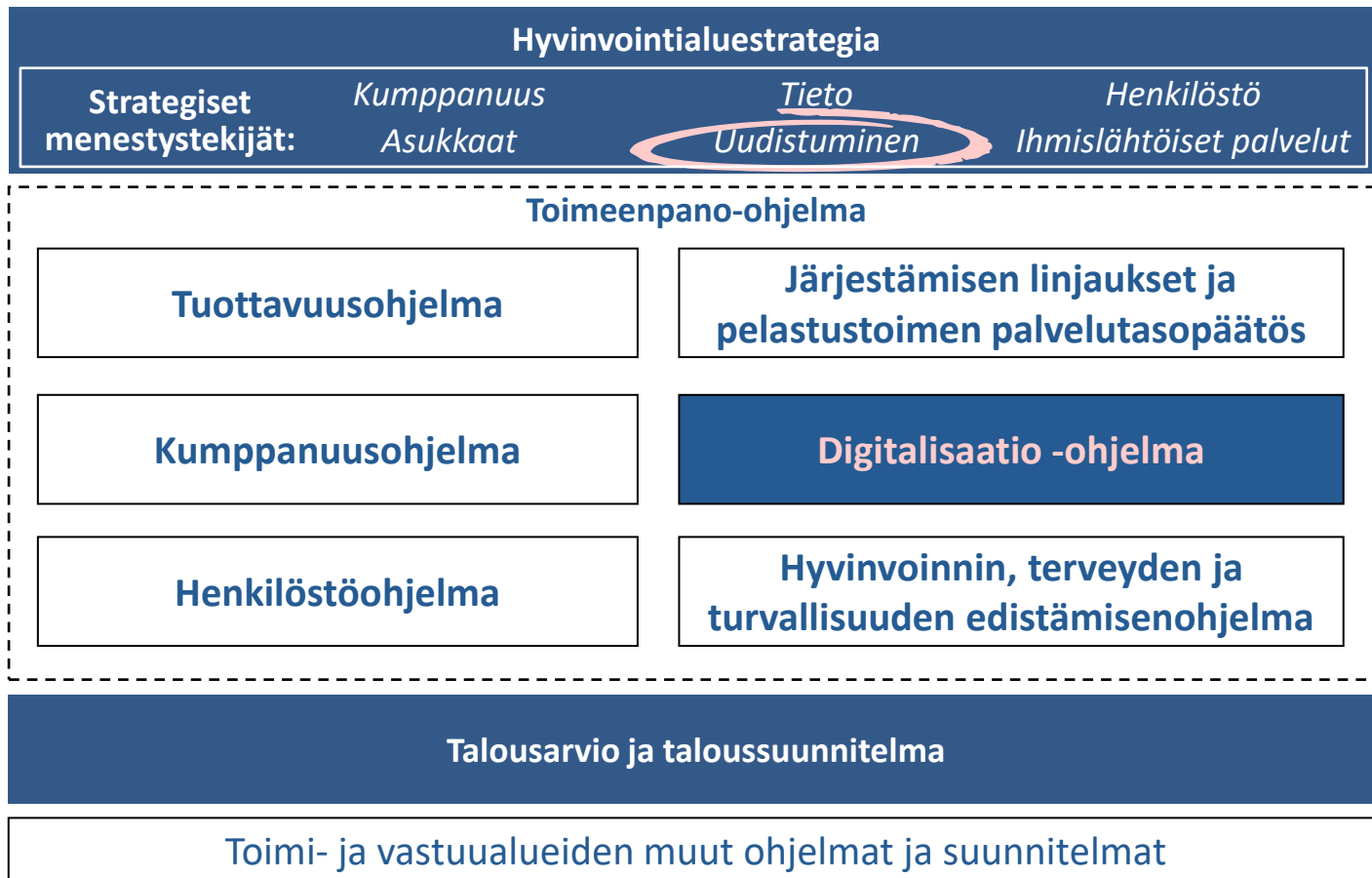


Tausta

- Hyvaks on panostanut digitaalisiin palveluihin jo pitkään ja on ollut kansallisesti pioneerien joukossa kehittämällä digisotekeskuksen (Omaks.fi) jo vuonna 2021.
- Merkittäviä digitalisaation viime aikaisia panostuksia ovat TietoEvrin kumppanuus (4,5 me), Saga (8,8 me) ja kotihoidon toiminnan ohjaus.
- Digiohjelma on yksi kuudesta toimeenpano-ohjelmasta (ks. dia 3).
- Ohjelmassa keskiössä on digitalisaation **johtaminen** ja **toiminnallistaminen**, ja ohjelmalla pyritään vahvistamaan hyvinvointialueen kykyä hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia tehokkaan ja vaikuttavan palvelutuotannon järjestämiseksi ja tuottamiseksi.



Digitalisaatio –ohjelma varmistaa digitaalisten palveluiden kokonaisuuden johtamisen ja kyvykkyydet osana toimeenpano-ohjelmaa



- **Hyvinvointialuestrategia** on hyvinvointialueen tärkein yhteistä toimintaa ohjaava suunnitelma, joka antaa kehykset hyvinvointialueen toiminnalle.
- **Strategiset menestystekijät** ovat keskeisiä keinoja ja valintoja, joiden myötävaikutuksella tavoitteisiin tähdätään.
- **Toimeenpano-ohjelma** nivoo yhteen keskeisimmät ohjelmat, joilla hyvinvointialuestrategian menestystekijöitä viedään käytäntöön.
- **Digitalisaatio –ohjelma** keskittyy siihen, millä keinoilla ja toimenpiteillä jo tunnistettujen kehittämiskohteita saadaan ohjelmakaudella edistettyä. Miten varmistetaan kokonaisuuden **johtaminen**, toimintamallit sekä vahvistetaan **toiminnallistamisen** kyvykkyyttä viedä tavoitellut muutokset osaksi päivittäistä palvelutoimintaa?
- Talousarvio ja –suunnitelma ohjaavat taloutta lyhyellä aikavälillä mukailien toimeenpano-ohjelman ohjelmissa kuvattuja sisältöjä.

Digitalisaatio – ohjelmatyön eteneminen

Ohjelma on valmisteltu keskittyen valittuihin kehittämiskokonaisuuksiin, jotka on valittu strategia- ja tuottavuusohjelmatyössä

- Strategiatyössä sekä tuottavuusohjelmassa on tunnistettu keskeiset tietojohtamisen ja digitalisaation kärkikehityskohteet:



- Digitalisaatio –ohjelmassa rakennettiin valittuja kärkikehityskohteita tukevat **johtamisen ja toiminnallistamisen** painopisteet, tavoitteet, toimenpiteet sekä mittarit näiden arvioimiseksi. Johtamisen ja toiminnallistamisen kyvyn varmistamisella luodaan onnistumisen edellytykset kärkikehitysteemojen ja muun digitalisaation edistämiseksi.
- Aikavälillä 8-10/2023 järjestettiin neljä osallistavaa kärkikehityskohteisiin keskittyvää työpajaa hyödyntäen Miro –yhteistyöalustaa. Työpajoissa keskityttiin erityisesti johtamisen ja toiminnallistamisen teemoihin kärkikehityskohteiden kautta.

Digitalisaatio- ohjelman linjaukset ja periaatteet

Mikä digitalisaatio -ohjelma on, mitkä ovat sen peruseriaatteet ja tavoiteltu tilanne vuonna 2025?

Mikä digitalisaatio-ohjelma on?

- **Digitalisaatio –ohjelman** painopiste keskittyy siihen, millä keinoilla ja toimenpiteillä jo tunnistettujen kehittämiskohteita saadaan ohjelmakaudella edistettyä.
- Miten varmistetaan kokonaisuuden johtaminen, toimintamallit sekä vahvistetaan toiminnallistamisen kyvykkyyttä viedä tavoitellut muutokset osaksi päivittäistä palvelutoimintaa?

Peruseriaatteet

- **Ammattilaiset ohjaavat asiakkaan ensisijaisesti digipalveluihin**
- **Digitaaliset asiointi-, hoito- ja palvelupolut ovat kiinteä osa palvelutuotantoa** Keski-Suomen hyvinvointialueella
- Digipalvelut tukevat asiakkaan **ennaltaehkäisevää hoitoa, itsehoitoa ja -palvelua, terveyden – ja hyvinvoinnin seurantaa sekä antavat terveysneuvontaa**
- Teknologian avulla **tuetaan kotona asumista sekä edistetään hyvinvointia ja terveyttä**
- **Sähköinen ajanvaraus on mahdollista koko hyvinvointialueella** ja asiakkaan on mahdollista varata aika suoraan myös erikoissairaanhoidon lähetteen ja hoitosuunnitelman luomisen jälkeen
- Alueen **väestö tuntee OmaKS-palvelun**, ja asiakkaat osaavat käyttää oikeaa kanavaa tilanteesta riippuen
- **Asiakkaat ohjataan digipalveluiden piiriin tavoitteellisesti** ja digipalvelut ovat kaikkien saavutettavissa lisäten yhdenvertaisuutta alueella
- **Digitaaliset palvelut korvaavat ensisijaisena vaihtoehtona puhelinpalvelun ja – neuvonnan**
- **Ohjelmat ja tietojärjestelmät ovat toimivia ja verkkoyhteys toimii** varmistaen myös videoyhteyden koko hyvinvointialueen laajuudella

Tilanne 2025

- **Hyvinvointialueen digikyvykkyys kasvaa ja muodostuu ”diginä ensin” ajattelumalli**

Pelastustoimen digitalisaation erityispiirteet

- Pelastustoimessa tavoitteena on digitaalisen asiointin edistäminen ja digiasioinnin osuutta on tavoitteena lisätä lähivuosina.
- Pelastustoimen digitaalisessa asiointissa hyödynnetään pääsääntöisesti kansallisia palveluja ja pelastustoimi on tukemassa kehitystä ja selvittämässä, miten palveluja voidaan hyödyntää ja käyttöönottaa Keski-Suomen hyvinvointialueella.
- Pelastustoimen digitaalisten palveluiden osalta ohjaus tapahtuu pelastustoimi.fi –sivustolle, jota hyödynnetään Keski-Suomen hyvinvointialueella maksimaalisesti.
- Erityshuomioitavat asiat pelastustoimen näkökulmasta:
 - Hyvinvointialueen asiakkaat tullaan ohjaamaan pelastustoimi.fi -sivuille nykyisten erillään olevien tietojen hakemisen helpottamiseksi.
 - Hyvinvointialueen asiointikokonaisuuden kehityksessä tulee erityisesti huomioida pelastustoimi osana palveluohjausta sekä chatbot sekä chat – palvelua.
 - Maksimoidaan hyvinvointialueen toimialariippumattomien ICT-ratkaisujen hyödyntäminen pelastustoimessa.
 - Toimialariippuvaliset ratkaisut toteutetaan lähtökohtaisesti kansallisesti.

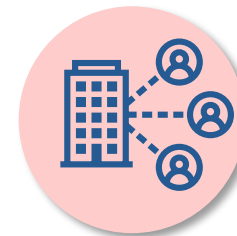
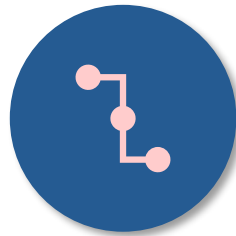


Keskeisenä digimuutoksen edistämiseen liittyvänä kysymyksenä on arvioida muutos- ja kehityskohteiden edistämistapaa seuraavien näkökulmien kautta

Palvelukohtainen digitalisointi

Digimuutoksen edistäminen yksittäisiä palveluja tai palvelupolkua digitalisoimalla; hoito- ja palveluprosessia muutetaan pistemäisesti

- ✓ Soveltuu parhaiten tilanteeseen, jossa digitalisaation kypsyystaso on korkea ja muutoksessa kysymys on säädestä osana kokonaisuutta
- ✓ Haasteena ja riskinä pistemäisen muutoksen heijastusvaikutus asiakkaan palvelukokonaisuuteen sekä ammattilaisten laajempaan kokonaisuuteen



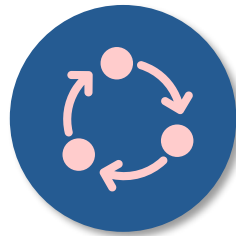
Ulkoisten palveluntuottajien hyödyntäminen

Digimuutoksen edistäminen erityisesti järjestäjän näkökulmasta siten, että muutosta edistetään ulkoisten palveluntuottajien kyvykkyyden/hyödyntämisen kautta

Laaja ja syvä toimintamallin muutos

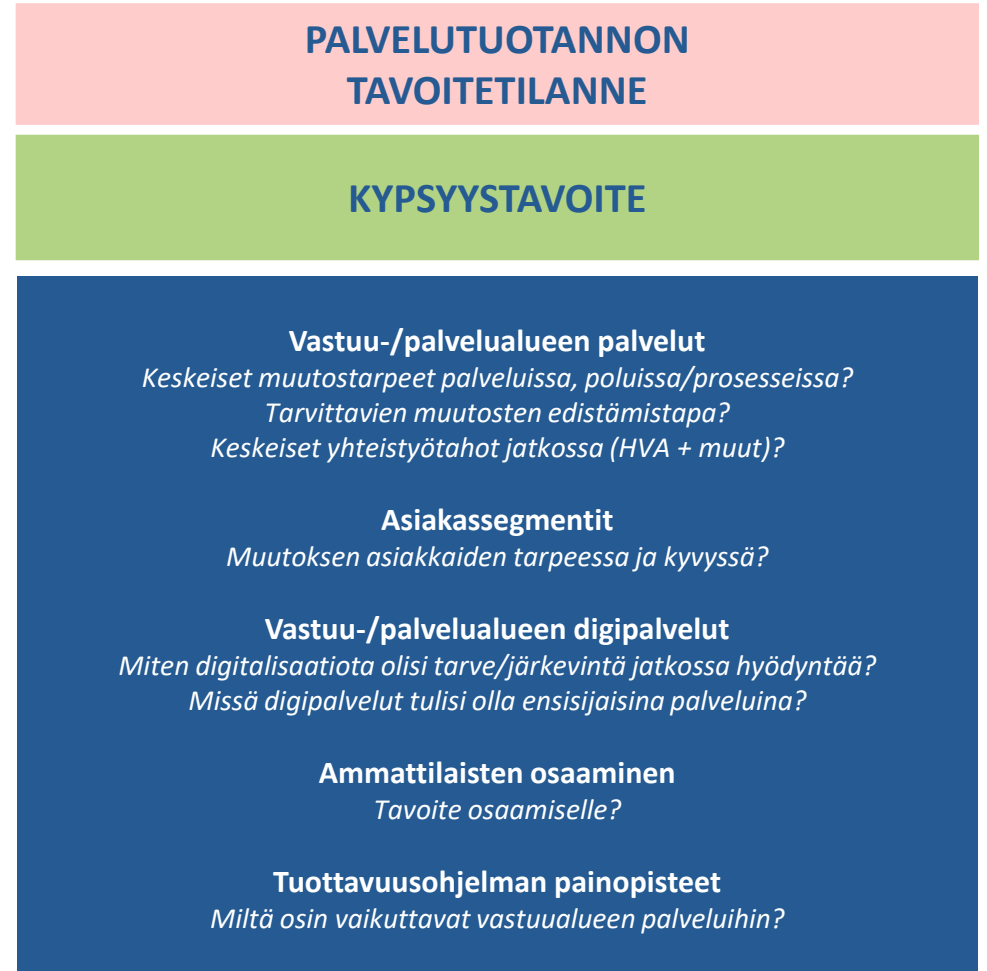
Digimuutoksen edistäminen laajasti palveluketjua uudistamalla; hoito- tai palveluprosessia muutetaan merkittävästi

- ✓ Soveltuu tilanteisiin, jossa muutoksen tekeminen edellyttää hoitopolut tai ketjun uudistamista laajasti läpi eri palvelualueilla
- ✓ Haasteena ja riskinä laajan muutoksen suunnittelu ja läpivienti eri palvelualueiden välillä



Vastuu- ja palvelualueiden digikypsyysarvio ja –tavoite

Vastuu- ja palvelualueiden digikypsyysarvio ja tavoitteen asettaminen jäsentävät ja selkeyttävät koko alueen tilannekuvaa sekä auttavat aluetta kohdistamaan kehittämistoimenpiteet ja muutoksen oikealla tasolla. Digimuutoksen johtamisen tavoitteena on kyetä selkeämmin arvioimaan tavoiteltavien muutosten edistämistapaa yhdessä vastuualueiden kanssa.



Digipalvelun hyöty- ja kyvykkyyssarviot muutoksen edistämisen eri vaiheissa

Digipalveluiden arviointia ja muutoksia tulee arvioida eri näkökulmista riippuen siitä, missä elinkaaren vaiheessa palvelu on. Hyväksytty digipalveluiden toiminnallistamisen tukena hyödynnetään jatkossa hyöty- ja kyvykkyyssarviota.



Ohjelman pääteemat, painopisteet ja toimenpiteet

Digitalisaatio -ohjelman tekemistä ohjaavat pääteemat, joista ohjelma keskittyy erityisesti johtamiseen ja toiminnallistamiseen

Johtaminen

Digipalvelujen yhtenäisten toimintamallien ja ohjauksen rakentaminen

Asukkaiden palvelut

Asukkaiden digipalvelujen kehittäminen ja vahvistaminen

Ammattilaisten palvelut

Ammattilaisen digitaalisen työympäristön sujuvoittaminen

Toiminnallistaminen

Digipalvelujen uudistamisen kyvykkyyden vahvistaminen sekä muutoskyvykkyyden varmistaminen

Ohjelmatyön on tavoitteena luoda **johtamisen ja toiminnallistamisen** olosuhteet, jotka tukevat asukkaiden ja ammattilaisten digitaalisten palveluiden edistämistä.

Miten varmistetaan kokonaisuuden johtaminen, toimintamallit sekä vahvistetaan kyvykkyyttä viedä tavoitellut muutokset osaksi päivittäistä palvelutoimintaa?



KESKI-SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE



Digitalisaatio -ohjelman tekemistä ohjaavat pääteemat ja pääteemakohtaiset painopisteet

Johtaminen

- Digipalvelukokonaisuuden johtaminen
- Digipalveluiden kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta
- Digipalvelujen kehittämisen linjaukset ja päätöksenteko
- Yhteentoimivuuden rakentaminen

Asukkaiden palvelut

- Sähköinen ajanvaraus, neuvonta ja asiakasohjaus
- Ennaltaehkäisy, itsearvioinnit, ja omahoidon työkalut
- Etävastaanotot ja -konsultaatiot
- Kotiin vietävät teknologiat

Ammattilaisten palvelut

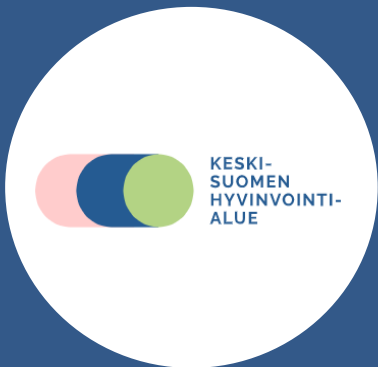
- Asiakastietojärjestelmän uudistaminen (Saga)
- Potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen (PokePTJ)
- Kotihoidon toiminnanohjauksen uudistaminen
- Digitaalisen asiointialustan uudistaminen

Toiminnallistaminen

- Digipalveluiden kehitys ja käyttöönoton tukeminen
- Digiosaamisen ja -asenteen kehittäminen ja varmistaminen
- Digipalveluiden viestintä ja tunnettuus
- Digiturvallisuuden varmistaminen ja riskien hallinta

Ohjelmatyössä on rakennettu johtamisen ja toiminnallistamisen pääteemojen painopisteet sekä niiden tavoitteet, toimenpiteet, mittarit ja vastuut.

Asukkaiden ja ammattilaisten palvelut ja niiden painopisteet on linjattu strategiassa ja tuottavuusohjelmassa.





Asukkaiden ja ammattilaisten palvelut

- Asukkaiden ja ammattilaisten palvelut ovat tärkeä osa digitalisaatio-ohjelman toteutumista
- **Asukkaiden palveluiden painopisteiksi on tuottavuusohjelmassa tunnistettu:**
 - Sähköinen ajanvaraus, neuvonta ja asiakasohjaus (vastuu: vastuualuejohtajat, tukena tietohallinto)
 - Ennaltaehkäisy, itsearviointit ja omahoidon työkalut (vastuu: vastuualuejohtajat, tukena tietohallinto)
 - Etävastaanotot ja –konsultaatiot (vastuu: vastuualuejohtajat, tukena tietohallinto)
 - Kotiin vietävät teknologiat (vastuu: vastuualuejohtajat, tukena tietohallinto)
- **Ammattilaisten palveluiden painopisteitä ovat:**
 - Asiakastietojärjestelmän uudistaminen (Saga) (vastuu: Sotetoimialajohtaja)
 - Potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen (PokePTJ) (vastuu: Avosairaanhoidon palvelujohtaja)
 - Kotihoidon toiminnanohjauksen uudistaminen (vastuu: Kotihoito ja tukipalvelut palvelujohtaja)
 - Digitaalisen asiointialustan uudistaminen (vastuu määrittelyvaiheessa Tietohallintojohtaja ja sotetoimialajohtaja)
- Digitalisaatio –ohjelman pääteemat **johtaminen** ja **toiminnallistaminen** mahdollistavat asukkaiden ja ammattilaisten palveluiden edistämisen.

1.1. Digipalvelukokonaisuuden johtaminen

Digitalisaation tulevaisuuden keskeiset kehityskohteet ja painopisteet on tunnistettu ja linjattu strategiatyössä sekä tuottavuusohjelmassa. Ohjelman aikana varmistetaan, että valittuja kehittämiskohteita edistetään alueen tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on varmistaa mahdollisimman **selkeä kuva siitä, mitä tavoitellaan ja miten muutosta edistetään**. Kirkastetaan painotukset ja priorisointi digitaalisen palvelutarjonnan osalta ja sitä, miten nämä tavoitteet digitalisaation osalta saavutetaan.

1.2. Digipalveluiden kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta

Tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään, mittaamaan ja arvioimaan, **paljonko digipalvelut/-ratkaisut auttavat säästämään kustannuksia** esimerkiksi vähentämällä tarvetta fyysisiin käynteihin ja parantamalla resurssien kohdentamista. Vaikuttavuuden arviointia tehdään eri näkökulmista käsin (esim. asiakas, ammattilainen, järjestäjä) ja vaikuttavuustietoa hyödynnetään kehittämisessä, johtamisessa, päätöksenteossa sekä viestinnässä.

1.3. Digipalvelujen kehittämisen linjaukset ja päätöksenteko

Digipalveluiden kehittämisen päätöksenteko on selkeä osa hyvinvointialueen päätöksentekoprosessia. **Kehityksessä ja palvelutuotannossa on riittävä ja selkeä käsitys, miten päätöksenteko etenee.**

1.4. Yhteentoimivuuden rakentaminen

HVA:n yhteen tarkoitukseen käytetään yhtä ja samaa teknologiaratkaisua sekä yhtenäisiä toimintamalleja niiden hyödyntämisessä. Tunnistetaan ja arvioidaan digitaalisia palvelukanavia tukevat järjestelmäratkaisut ja niiden roolit tietojärjestelmäkokonaisuudessa sekä tunnistetaan keskeiset toimittajakumppanit. Varmistetaan valittujen ja kehitettävien ratkaisujen toimivuus ja luovutaan päällekkäisistä ratkaisuista.

Johtaminen: Digipalvelukokonaisuuden johtaminen



Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
1.1. Digipalvelukokonaisuuden johtaminen	<p>Digitalisaation tulevaisuuden keskeiset kehityskohteet ja painopisteet on tunnistettu ja linjattu strategiatyössä sekä tuottavuusohjelmassa. Ohjelman aikana varmistetaan, että valittuja kehittämiskohteita edistetään alueen tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Tavoitteena on varmistaa mahdollisimman selkeä kuva siitä, mitä tavoitellaan ja miten muutosta edistetään. Kirkastetaan painotukset ja priorisointi digitaalisen palvelutarjonnan osalta ja sitä, miten nämä tavoitteet digitalisaation osalta saavutetaan.</p> <p>Keskeisenä digitalisaation muutoksen edistämiseen liittyvänä kysymyksenä on arvioidaan valittujen muutoskohteiden läpivientiä ja edistämistapaa seuraavien näkökulmien kautta:</p> <ol style="list-style-type: none"> Digipalvelujen kehittäminen/edistäminen yksittäisiä palveluja digitalisoimalla (usein kohteena pistemäinen muutos). Digipalvelujen kehittäminen/edistäminen laajasti toiminnanmuutos edellä; hoito- tai palveluprosessia muutetaan merkittävästi digitaalisten toimintamallien avulla. Digipalvelujen kehittäminen/edistäminen erityisesti järjestäjän näkökulmasta siten, että muutosta edistetään ulkoisten palveluntuottajien kyvykkyyden/hyödyntämisen kautta. <p>Eri muutostapavaihtoehtojen arviointi tulee tehdä tapauskohtaisesti. Pistemäinen muutos voi olla perusteltu etenemismalli erityisesti muutoksen nopeuden ja rajatun muutosvaikutuksen perusteella.</p> <p>Lisäksi jokaiselle vastuualueelle tehdään kypsyysarviot ja asetetaan kypsyystavoite, joka ohjaa koko vastuualueen ja sen palvelualueiden digitaalisen asioinnin suuntaviivoja.</p>	<p>1.1.1. Digipalveluiden tulevaisuuslinjaukset ja kehityksen priorisointitoimenpiteet Rakennetaan ja päivitetään säännöllisesti tulevaisuuslinjauksia hyödyntäen kansallisia ja kansainvälisiä esimerkkejä. Tunnistetaan ja seurataan aktiivisesti uusia teknologiamahdollisuuksia (esim. tekoäly, puheentunnistus).</p>	<p>Tulevaisuuslinjaukset on määritetty</p> <p>Uusien teknologioiden pilotointien/käyttöön-ottojen määrät</p>	<p>Sote ICT-työryhmä</p> <p>Keskeiset kumppanit: Tietohallintojohtaja, digijohtaja, Omaks.fi digisotekeskus, sairaalapalveluiden digiryhmä</p> <p>Teknologiavisiointi digijohtajalla</p>
	<p>1.1.2. Vastuualueiden kypsyysarviot ja -tavoitteet Arvioidaan vastuu- ja palvelualueiden digipalveluiden kypsyystasoa ja asetetaan muutostavoitteita (kts. Kalvo 9).</p>	<p>Kypsyysarvioiden ja –tavoitteiden valmiusasteet</p> <p>Arviot tehty läpi organisaation vastuualueittain</p>	<p>Jatkossa vastuualuejohtajat ja palvelujohtajat</p>	
	<p>1.1.3. Ohjelman toimenpiteiden seuranta ja arviointi Ohjelmatyön etenemisen arviointi ja ohjaus osana normaalia alueen johtamisprosessia.</p>	<p>Läpivietyjen muutosten lukumäärä</p>	<p>Strategiajohtaja, konsernipalveluiden toimialajohtaja, tietohallintojohtaja</p> <p>Keskeiset kumppanit: Digijohtaja, projektit ja kehittäminen</p>	



Johtaminen: Digipalveluiden kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta

Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
1.2. Digipalveluiden kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta	Tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään, mittaamaan ja arvioimaan, kuinka digipalvelut/-ratkaisut auttavat säästämään kustannuksia esimerkiksi vähentämällä tarvetta fyysisiin käynteihin ja parantamalla resurssien kohdentamista. Vaikuttavuuden arviointia tehdään eri näkökulmista käsin (esim. asiakas, ammattilainen, järjestäjä) ja vaikuttavuustietoa hyödynnetään kehittämisessä, johtamisessa, päätöksenteossa sekä viestinnässä. Luovutaan kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin perusteella päällekkäisistä ja ei-vaikuttavista ratkaisuista.	1.2.1. Digitaalisten palveluiden mittareiden määrittäminen Määritetään digitaalisten palveluiden vaikutusten ja vaikuttavuuden sekä kustannusvaikuttavuuden/-tehokkuuden seurannan nykytila sekä tunnistetaan käytössä olevat (esim. käyttömäärät) sekä tarvittavat mittarit eri näkökulmista (asiakas, ammattilainen, järjestäjä) digitaalisten palveluiden arvioimiseksi. Arvioidaan digipalveluiden kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta tunnistettuihin mittareihin perustuen sekä verrataan digipalveluita mm. kivijalkapalveluihin. Arvioidaan digipalvelujen tunnettuutta ammattilaisten ja asiakkaiden keskuudessa pyrkien digipalveluiden ensisijaisuosittele-näkökulmaan. Luovutaan päällekkäisistä ja ei-vaikuttavista ratkaisuista.	Mittarit on määritetty	Sosiaali- ja terveyspalvelujen vastuualuejohtajat ja palvelujohtajat Keskeiset kumppanit: Tietojohtamisen vastuu-aluejohtaja, tietohallinto
		1.2.2. Digipalvelumittareiden käyttöönotto Toimenpiteessä 3.2.1 tunnistettujen mittareiden käyttöönotto eri digipalveluiden osalta sekä digikehittämisen yhteydessä.	Mittarit on käytöön otettu	Digipalvelusta vastaavan projektin omistaja/vastuuhenkilö Keskeiset kumppanit: Tietojohtamisen vastuu-aluejohtaja, tietohallinto



Johtaminen: Digipalvelujen kehittämisen linjaukset ja päätöksenteko

Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
1.3. Digipalvelujen kehittämisen linjaukset ja päätöksenteko	Digipalveluiden kehittämisen päätöksenteko on selkeä osa hyvinvointialueen päätöksentekoprosessia. Kehityksessä ja palvelutuotannossa on riittävä ja selkeä käsitys, miten päätöksenteko etenee.	1.3.1. Valmistelu- ja suunnittelufoorumien kuvaaminen ja viestintä Kuvataan olemassa olevat digipalveluihin keskittyneet valmistelu-/suunnittelufoorumit ja varmistetaan sekä viestitään näiden kytkeytyminen hyvinvointialueen päätöksentekorakenteisiin.	Valmistelu-/suunnittelufoorumit on kuvattu	Sote IT-työryhmä
		1.3.2. Omistajuuden osoittaminen Osoitetaan kehityksessä ja tuotannossa oleville digipalveluille selkeä palvelutuotannon omistajuus, siten että kehitystyötä johdetaan ja edistetään vastuualuevetoisesti.	Selkeä omistajuus on osoitettu	Tietojärjestelmäsalkun hallinnalla ja järjestelmien omistajat

Johtaminen: Yhteentoimivuuden rakentaminen



Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
1.4. Yhteentoimivuuden rakentaminen	<p>Hyvinvointialueen käynnistysvaiheessa 2023 aiemman rakenteen mukaiset digiratkaisut ovat alueella vielä hajanaiset ja ratkaisujen yhteentoimivuuden varmistaminen ja yhtenäistäminen on vielä kesken.</p> <p>Tavoitteena on, että HVA:n yhteen tarkoitukseen käytetään yhtä ja samaa teknologiaratkaisua sekä yhtenäisiä toimintamalleja niiden hyödyntämisessä.</p> <p>Tunnistetaan ja arvioidaan digitaalisia palvelukanavia tukevat järjestelmäratkaisut ja niiden roolit tietojärjestelmäkokonaisuudessa.</p> <p>Kuvataan digitaalisten palvelujen tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja tunnistetaan keskeiset kehittämiskohteet ja toimittajakumppanien suunnitelmat ratkaisujen kehittämiseksi.</p> <p>Varmistetaan valittujen ja kehitettävien ratkaisujen toimivuus ja luovutaan päällekkäisistä ratkaisuista. Hyödynnetään benchmarkingia eri hyvinvointialueiden välillä, kansainvälisesti sekä muiden palvelutuottajien ja toimialojen kokemusten kautta.</p>	<p>1.4.1. Digiarkkitehtuurin hallinta (salkunhallinta) Digitaalisten palveluiden arkkitehtuurin kuvaaminen ja hallinta nykytilanteen tuotantoympäristön sekä tavoitetilan osalta. Tavoitetilan osalta tulevaisuuden vaihtoehtojen kuvaaminen keskittyy ensisijassa tunnistettujen kehityspainopisteiden suunnitteluun.</p> <p>Kehityspainopisteiden osalta rakennetaan tiekarttaa ohjaamaan muutoksen tekemistä.</p>	<p>Digipalvelusalkku on luotu</p> <p>Arkkitehtuurissa on huomioitu toiminnallisten palvelujen ja tietojärjestelmien suhteet</p> <p>Tiekartta on luotu</p>	<p>Tietohallintojohtaja</p> <p>Keskeisenä kumppanina: digijohtaja, vastuualuejohtajat</p>
	<p>1.4.2. Vanhojen ja tehottomien digipalveluiden tunnistaminen ja luopuminen Tunnistetaan päällekkäisiä, vanhentuneita tai tehottomia digipalveluita, alasajetaan ja korvataan uudemmalla teknologialla. Korvaavien ratkaisujen kustannustehokkuus ja toiminnallisuudet varmistetaan mm. hyödyntämällä digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomallia.</p>	<p>Päällekkäisten palveluiden määrän väheneminen</p> <p>Tuottaviin digipalveluihin siirtynyt euromäärä</p>	<p>Tietohallintojohtaja</p> <p>Keskeisenä kumppanina: digijohtaja, vastuualuejohtajat</p>	
	<p>1.4.3. Yhteistyö ja teknologiakumppanien tunnistaminen Teknologiakehitystyössä tunnistetaan kumppanit ja tehdään vahvaa yhteistyötä eri tahojen kanssa (mm. muut hvat, YTA, kunta, järjestöt, yritykset, oppilaitokset, kansalliset toimijat). Kumppanien kanssa tehdään myös benchmarkkausta.</p> <p>Hyödynnetään TietoEvryn kumppanuussopimus mahdollisimman kattavasti Lifecare asiointiosuuden osalta.</p>	<p>Palveluiden lkm ja laajuus, jotka siirretty TietoEvryn piiriin</p>	<p>Tietohallintojohtaja</p>	

Pääteema

Painopiste

Välittömät toimenpiteet

Myöhemmin käynnistyvät toimenpiteet

JOHTAMINEN

1.1. Digipalvelu-kokonaisuuden johtaminen

1.1.1. Digipalveluiden tulevaisuuslinjaukset ja kehityksen priorisointitoimenpiteet

1.1.2. Vastuualueiden kypsyyсарviot

1.1.3. Ohjelman toimenpiteiden seuranta ja arviointi

1.2. Digipalveluiden kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta

1.2.1. Digitaalisten palveluiden mittareiden määrittäminen

1.2.2. Digipalvelumittareiden käyttöönotto

1.3. Digipalvelujen kehittämisen linjaukset ja päätöksenteko

1.3.1. Valmistelu- ja suunnittelufoorumien kuvaaminen

1.3.2. Omistajuuden osoittaminen

1.4. Yhteentoimivuuden rakentaminen

1.4.1. Digiarkkitehtuurin hallinta (salkunhallinta)

1.4.2. Vanhojen ja tehottomien digipalveluiden tunnistaminen ja luopuminen

1.4.3. Yhteistyö ja teknologiakumppanit

Toiminnallistaminen

Digipalvelujen uudistamisen kyvykkyyden vahvistaminen sekä muutoskyvykkyyden varmistaminen

2.1. Digipalveluiden kehitys ja käyttöönoton tukeminen

Yhteisellä digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomallilla **varmistetaan palveluiden yhtenäinen kehittäminen, tunnistaminen, koordinointi ja arviointi eri vastuualueilla**. Osana mallia konkreettisenä työkaluna on kyvykkyydsmatriisi, jonka avulla systemaattisesti arvioidaan ja tunnistetaan kehittämiskohteiden edistämiseksi vaadittavat kyvykkyydet, niiden nykytilanne ja onnistumisen edellytykset. Vastuualueet, tietohallintopalvelut ja viestintäpalvelut tekevät läheistä yhteistyötä kehityksessä ja käyttöönotossa. Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on asiakas ja asiakasta osallistetaan palvelumuotoilun keinoin.

2.2. Digiosaamisen ja -asenteen kehittäminen ja varmistaminen

Tavoitteena on varmistaa, että terveydenhuollon **ammattilaiset ja asiakkaat osaavat hyödyntää digipalveluita sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti**. Tämä vaatii asianmukaista koulutusta ja muita tukitoimia. Tavoitteena on myös, että ammattilaisten sekä asiakkaiden asenteet digitalisaatiota kohtaan ovat positiivisia. Osaamisen kehittämiseen varmistetaan riittävästi aikaa.

2.3. Digipalveluiden viestintä ja tunnettuus

Tavoitteena on, että **digipalvelut ja niiden tarjoamat mahdollisuudet tunnetaan hyvin asiakkaiden ja ammattilaisten keskuudessa, ja erityisesti palveluille potentiaaliset ryhmät löytävät tarjotun palvelun äärelle**. Luodaan selkeys Hyvaks.fi- ja Omaks.fi-sivustojen välille. Digitaaliset palvelut ovat helposti sekä koostetusti löydettävissä, saavutettavissa ja saatavilla. Viestintä tapahtuu monikanavaisesti, jotta se saavuttaa parhaiten tavoitellun kohderyhmän. Ammattilainen osaa viestiä asiakkaalle digipalveluista ja siten ohjata aktiivisesti digipalveluiden käyttöön.

2.5. Digiturvallisuuden varmistaminen ja riskien hallinta

Tunnistetaan digiturvallisuuden henkilökohtainen vaade/vaste. Miksi digitaalista palvelua ei käytetä? **Palvelut herättävät turvallisuuden ja helppokäyttöisyyden tunteen asiakkaalle**. Edistetään organisaatioiden varautumista ja palveluiden jatkuvuutta sekä potilasturvallisuutta digi- ja kyberturvallisuuden keinoin.

Toiminnallistaminen: Digipalveluiden kehitys ja tukeminen



Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
2.1. Digipalveluiden kehitys ja käyttöönoton tukeminen	<p>Yhteinen digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomallilla varmistetaan palveluiden yhtenäinen kehittäminen, tunnistaminen, priorisointi, koordinointi, arviointi ja tuloksellisuus eri vastuualueilla. Malli toimii alustana piloteille, vertaiskehittämiselle ja hyvien käytäntöjen levittämiselle. Osana mallia konkreettisenä työkaluna on kyvykkyyssmatriisi, jonka avulla systemaattisesti arvioidaan ja tunnistetaan kehittämiskohteiden edistämiseksi vaadittavat kyvykkyydet, niiden nykytilanne ja onnistumisen edellytykset.</p> <p>Vastuualueet, tietohallintopalvelut ja viestintäpalvelut tekevät läheistä yhteistyötä kehityksessä ja käyttöönotossa.</p> <p>Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on asiakas. Digipalveluita kehitetään asiakkaita ja ammattilaisia osallistaen varmistaen näin digitaalisten prosessien ja osaprosessien asiakas- ja toimintalähtöisyys palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen.</p>	<p>2.1.1. Digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomalli Digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomalli kehitetään ja integroidaan suunnittelu- ja toimintajärjestelmään vuoden 2024 aikana (ns. kehittämisen ja käyttöönoton käsikirja, sis. kyvykkyyssmatriisi). Mallia arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti.</p>	<p>Käyttöönottomalli on kehitetty (kyllä/ei)</p> <p>Käyttöönottomalli on integroitu (kyllä/ei)</p>	<p>Tietohallintojohtaja</p> <p>Keskeisenä kumppanina: digijohtaja, vastuualuejohtajat</p>
		<p>2.1.2. Digipalveluiden toiminnallistamisen kyvykkyys- ja hyötyarvio Kyvykkyyssmatriisiluonnoksen jatkokehittäminen ja pilotoiminen. Kyvykkyyssmatriisin hyödyntäminen osana digipalveluiden (kts. Kalvo 11).</p>	<p>Kyvykkyyssmatriisi on luotu (kyllä/ei)</p> <p>Kyvykkyyssmatriisi on testattu (kyllä/ei)</p>	<p>Tietohallintojohtaja</p> <p>Keskeisenä kumppanina: digijohtaja, vastuualuejohtajat</p>

Toiminnallistaminen: Digiosaamisen kehittäminen ja varmistaminen

Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
2.2. Digiosaamisen ja -asenteen kehittäminen ja varmistaminen	<p>Tavoitteena on varmistaa, että terveydenhuollon ammattilaiset ja asiakkaat osaavat hyödyntää digipalveluita sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Tämä vaatii asianmukaista koulutusta ja muita tukitoimia.</p> <p>Tavoitteena on myös, että ammattilaisten sekä asiakkaiden asenteet digitalisaatiota kohtaan ovat positiivisia. Ammattilaisten ja asiakkaiden lähtökohtana on ”diginä ensin” –ajattelu. Osaamisen kehittämiseen varmistetaan riittävästi aikaa.</p> <p>Digipalveluihin liittyvää koulutus huomioidaan koulutussuunnitelmassa.</p>	<p>2.2.1. Digiosaamisen ja –asenteen kartoittaminen Ammattilaisten ja johdon digiosaamista ja -asennetta kartoitetaan, seurataan ja arvioidaan systemaattisesti. Kartoitusten perusteella voidaan luoda osaamisprofiilit.</p> <p>Tuloksia voidaan hyödyntää koulutussuunnitelmatyössä digiosaamisen kehittämisessä.</p>	<p>Digiosaamisen kartoitus on tehty (kyllä/ei)</p> <p>Profiilit on luotu ja niitä hyödynnetään (kyllä/ei)</p> <p>Kuinka monta palvelua osataan tarjota diginä ensin?</p>	Toteutuu kestävän kasvun hankkeessa
	<p>2.2.2. Digimentoritoiminta Käynnistetään digimentoritoiminta sekä digimentorichat (tarkempi toimenpide kuvaus kestävaks –hankkeessa).</p>	<p>Digimento- reiden määrä</p> <p>Kuinka monta palvelua osataan tarjota diginä ensin?</p>	Toteutuu kestävän kasvun hankkeessa	
	<p>2.2.3. Asiakkaiden digiosaamisen tuki Tuetaan asiakkaiden digiosaamista verkko- ja kirjallisilla ohjeilla sekä erilaisilla tapahtumilla.</p>	<p>Itseopiskelu- verkkokurssien ja -materiaalien määrä ja käyttömäärät</p> <p>Tilaisuuksien määrä ja osallistujamäärät</p>	Asiakaspalvelupäällikkö	

Toiminnallistaminen: Digipalvelujen viestintä ja tunnettuus



Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
2.3. Digipalveluiden viestintä ja tunnettuus	<p>Tavoitteena on, että digipalvelut ja niiden tarjoamat mahdollisuudet tunnetaan hyvin asiakkaiden ja ammattilaisten keskuudessa, ja erityisesti palveluille potentiaaliset ryhmät löytävät tarjotun palvelun äärelle. Luodaan selkeys Hyvaks.fi- ja Omaks.fi-sivustojen välille.</p> <p>Digitaaliset palvelut ovat helposti sekä koostetusti löydettävissä, saavutettavissa ja saatavilla. Viestintä tapahtuu monikanavaisesti, jotta se saavuttaa parhaiten tavoitellun kohderyhmän. Kohderyhmä voi olla asiakkaat, ammattilaiset tai muut olennaiset sidosryhmät, kuten päätöksentekijät.</p> <p>Ammattilainen osaa viestiä asiakkaalle digipalveluista ja siten ohjata aktiivisesti digipalveluiden käyttöön.</p>	<p>2.3.1. Asiakasviestintä Edistetään asiakasviestintää sekä koostetaan digipalvelut toimivalla tavalla verkkosivustoille huomioiden Hyvaks.fi ja Omaks.fi erilaiset roolit.</p>	<p>Kuinka paljon osumia digipalveluihin/ verkkosivuihin?</p> <p>Kuinka monessa asiakaskirjeessä/ kontaktissa ohjataan digipalveluihin?</p> <p>Onko asiakasviestintäsuunnitelma rakennettu?</p> <p>Digipalveluiden tunnettuusmittari</p>	<p>Vastuualue- ja palvelujohtajat (miten vastualueesi/palvelualueesi palveluistasi viestitään digitaalisesti, miten palvelut näkyvät, mikä on digitaalisten palveluiden viestintäsuunnitelma?)</p> <p>Keskeisenä kumppanina Viestintäyksikkö</p>
	<p>2.3.2. Ammattilaisviestintä Ammattilaisviestinnän toteutuksen suunnittelu (esim. soveltuvat ja vaikuttavat kanavat ja tilaisuudet).</p>	<p>Kuinka paljon osumia digipalveluihin/intraan/verkkosivuihin?</p> <p>Onko ammattilaisviestintäsuunnitelma rakennettu?</p> <p>Kuinka usein ammattilainen tarjoaa diginä ensin?</p> <p>Kuinka iso osa ammattilaisista näkee digipalvelut merkittäväksi osaksi työtään?</p> <p>Digipalveluiden tunnettuusmittari</p>	<p>Vastuualue- ja palvelujohtajat (miten vastualueesi/palvelualueesi palveluistasi viestitään digitaalisesti, miten palvelut näkyvät, mikä on digitaalisten palveluiden viestintäsuunnitelma?)</p> <p>Keskeisenä kumppanina viestintäyksikkö</p>	



Toiminnallistaminen: Digiturvallisuuden varmistaminen ja riskien hallinta

Painopiste	Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
2.4. Digiturvallisuuden varmistaminen ja riskien hallinta	<p>Tunnistetaan digiturvallisuuden henkilökohtainen vaade/vaste. Miksi digitaalista palvelua ei käytetä?</p> <p>Palvelut herättävät turvallisuuden ja helppokäyttöisyyden tunteen asiakkaalle.</p> <p>Edistetään organisaatioiden varautumista ja palveluiden jatkuvuutta sekä potilasturvallisuutta digi- ja kyberturvallisuuden keinoin.</p>	<p>2.4.1. Digipalveluiden turvallisuuden varmistaminen Digipalvelut ovat helppokäyttöisiä, ymmärrettäviä ja ne eivät aseta esteitä, jotka vaarantavat turvallisuuden tai yksityisyyden.</p> <p>2.4.2. Kyberturvallisuutta sote-arkeen Tarkempi toimenpiteen kuvaus KyberSote – Kyberturvallisuutta sote-arkeen hankkeessa.</p> <p>Toteutetaan hankkeessa havainnollistavat kyberturvallisuuden työkalut, kyberturvallisuuden innovaattorimalli, kyberturvallisuuden koulutuspaketti ja suunnitelma sen hyödyntämisestä sekä kyberturvallisuuden toimintamalli. Lisäksi edistetään sote-alan ammattilaisten ja tietohallinnon asiantuntijoiden välistä vuorovaikutusta.</p>	<p>Hyvaksin digipalvelut tunnetaan digiturvallisimpina palveluina</p> <p>Hankkeessa määritetyt toimenpiteet on tehty</p> <p>Kyberosaamisen parantuminen osaamisen kartoituksessa</p> <p>Koulutuksen suorittaneiden määrä</p>	<p>Tietoturvapäällikkö (riskienhallinta)</p> <p>Riskienhallinnan palvelujohtaja</p> <p>Toteutuu KyberSote – Kyberturvallisuutta sote-arkeen hankkeessa</p>

Pääteema

Painopiste

Välittömät toimenpiteet

Myöhemmin käynnistyvät toimenpiteet

Toiminnallistaminen

2.1. Digitaalisten palveluiden kehitys ja käyttöönoton tukeminen

2.1.1. Digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomalli

2.1.2. Digipalveluiden toiminnallistamisen kyvykkyys- ja hyötyarvio

2.2. Digiosaamisen ja -asenteen kehittäminen ja varmistaminen

2.2.1. Digiosaamisen ja -asenteen kartoittaminen

2.2.2. Digimentoritoiminta

2.2.3. Asiakkaiden digiosaamisen tuki

2.3. Digitaalisten palvelujen viestintä ja tunnettuus

2.3.1. Asiakasviestintä

2.3.2. Ammattilaisviestintä

2.4. Digiturvallisuuden varmistaminen ja riskien hallinta

2.4.1. Digipalveluiden turvallisuuden varmistaminen

2.4.2. Kyberturvallisuutta sote-arkeen

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyväarkikaikille