



# Sosiaali- ja terveystieteiden viraston digisuunnitelma vuosille 2016 - 2019

Kaupunginhallituksen tietotekniikkajaosto  
12.9.2016



# Palvelujen uusi yhteys



**Digitalisaatio palvelujen uudistamisen tukena**  
Sosiaali- ja terveystoimiston digisuunnitelma



# Digitalisaatiokehityksen perusta

- **Palvelut uudistetaan – digitalisaatio tukee**
- **Digitalisaatio ei ole erillinen hanke vaan osa toiminnan muutoksen johtamista**
- **Suunnitelman toimenpiteillä edetään kohti Apotti-hankkeen mahdollistamaa ekosysteemiä**



# Digitalisaatio palvelujen uudistamisen tukena

VISIO

Palvelujen uusi yhteys  
**24/7/365**

TOIMENPIDEKOKO  
NAISUUDET

Tieto virtaa asiakastyössä

Läsnäolo arjessa

Palvelujen uudistaminen

Digitaalinen viestintä

Pystyn itse - asiakastiedon hyödyntäminen

Tiedon hyötykäyttö

TÄRKEIMMÄT  
TOIMENPITEET

Sähköiset palvelut tehdään toimiviksi myös  
älypuhelimilla ja tableteilla

Asiakkaalle tarjotaan etäyhteys  
ammattilaiseen

Sähköisten palvelujen käyttöä opastetaan  
kaupungin palvelupisteissä

Sähköinen ajanvaraus laajennetaan  
useimpiin palveluihin

Toteutetaan henkilökohtainen  
hyvinvointisuunnitelma

Vastuuhenkilömallia tuetaan digitaalisilla  
ratkaisulla

Sähköinen oirearvio otetaan käyttöön

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus  
tarkastella terveystietojaan sähköisesti

Palvelupisteiden asiakasohjausta ja  
neuvontaa kehitetään

Ammattilaiselle tarjotaan asiakkaan  
tuottamat tiedot työn tueksi

Liikkuvaa työtä tuetaan digitaalisilla  
ratkaisulla

Tietoa hyödynnetään johtamiseen ja  
asiakasymmärryksen muodostamiseen

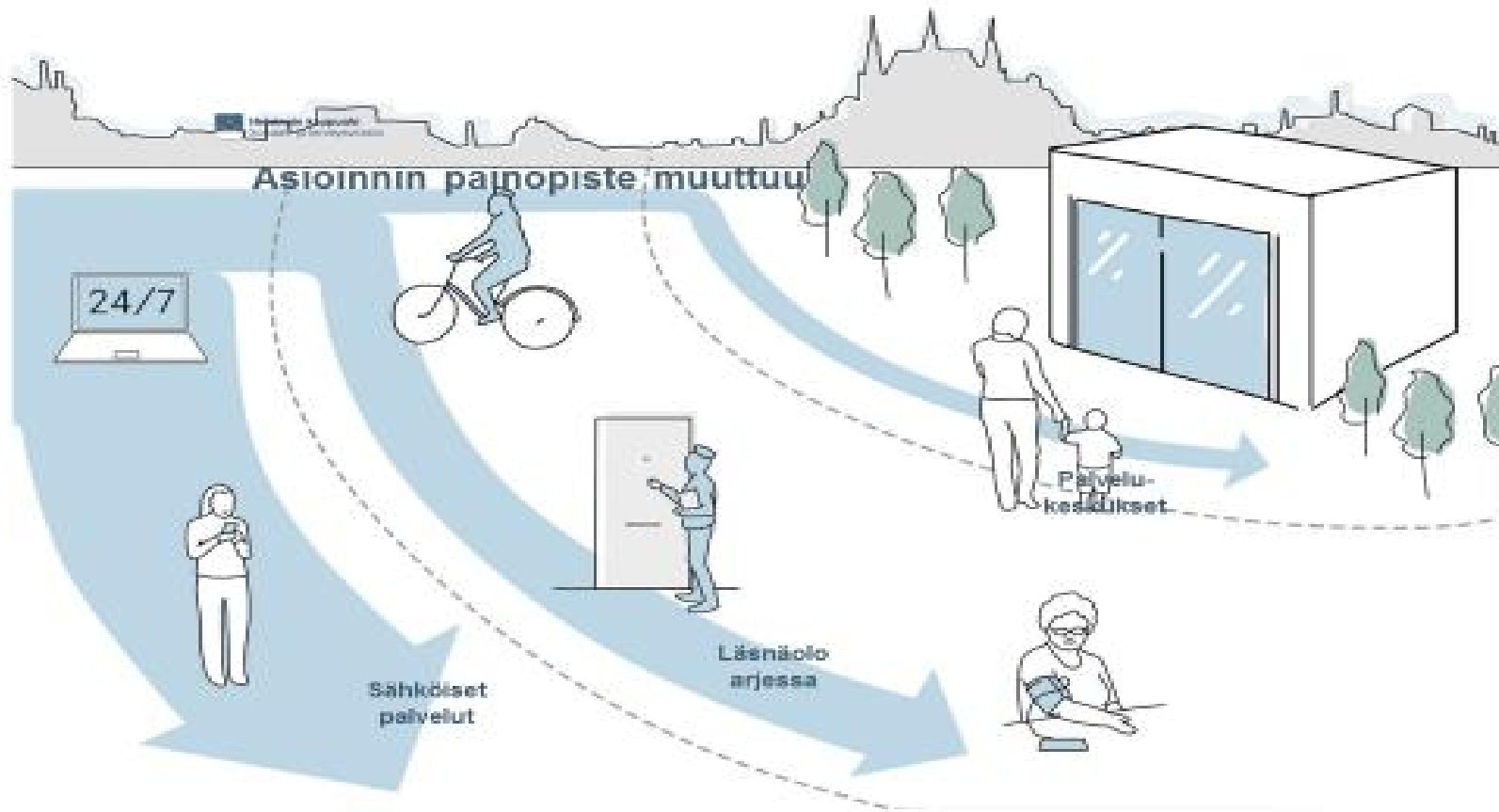
Sosiaali- ja terveystieteiden verkkosivujen  
käytettävyyttä parannetaan

Mobiiliteknologian ja mittalaitteiden avulla  
tuotettua tietoa hyödynnetään palveluissa

Kehitetään toiminnanohjausjärjestelmiä,  
jotka tukevat uusia toimintatapoja



# Digitalisaatio tukee asiain painopisteen muutosta ja uudenlaisia toimintatapoja





# Asiakkaiden ja henkilöstön arki uudistuu

Asiakkaiden yhteys hyvinvointipalveluihin tapahtuu yhä useammin vaivattomasti digitaalisten palvelujen kautta. Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti oman hyvinvointinsa edistämiseen tuottaen tietoa, joka on myös henkilöstön hyödynnettävissä. Henkilöstö palvelee asiakkaita ajasta ja paikasta riippumatta sujuvasti asiakaslähtöisiä organisaatorajat ylittäviä palveluja tarjoten.

## SÄHKÖISET RATKAISUT

## LÄSNÄOLO ARJESSA

## PALVELUKESKUKSET

ASIAKAS



*"Teimme sähköisen palvelutarpeen kartoituksen verkossa ja saimme heti selkeät ohjeet oikean palvelun pariin hakeutumisesta."*



*"Lapsemme terveystarkastus sujui vaivattomasti päiväkodissa."*



*"Vastuuhenkilömme sai terveystarkastuksen tiedot ja hoito jatkui mutkattomasti. Saimme selkeät itsehoito-ohjeet kotihoidon jatkamiseksi."*

HENKILÖSTÖ



*"Asiakkaan ajanvarauksen yhteydessä luovuttamat taustatiedot nopeuttivat palvelun tarjoamista."*



*"On mukavaa liikkua työpäivän aikana asiakkaiden luokse."*

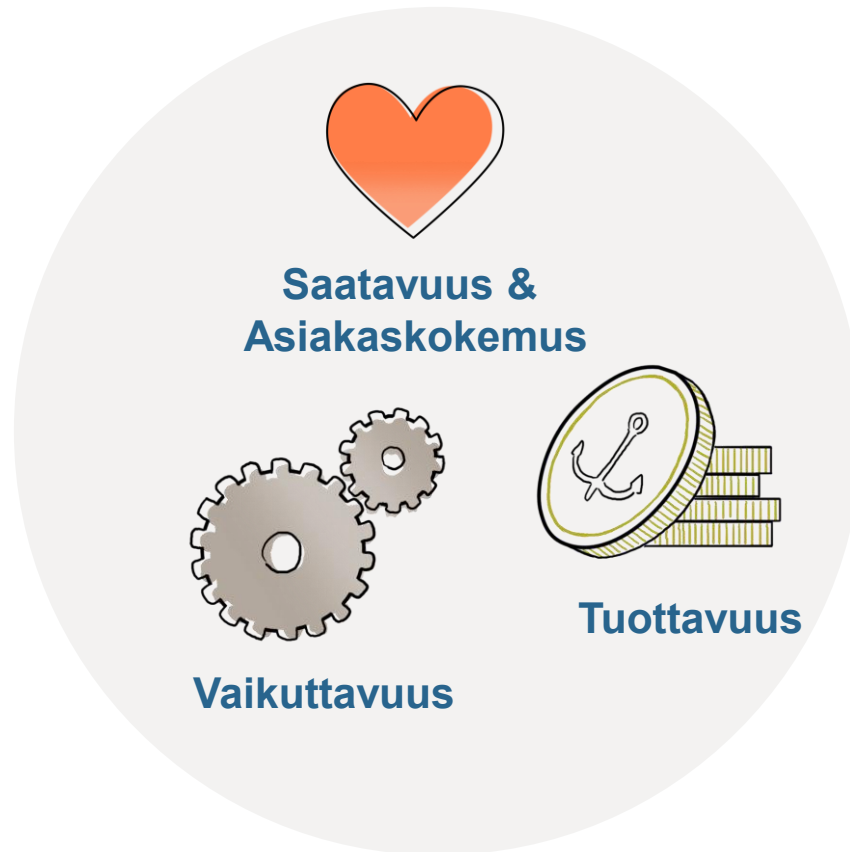


*"Pystyn paremmin keskittymään enemmän apua tarvitsevien ongelmiin itsehoidon lisäennyttä."*



# Menestyksen mittarit

Digitalisaatiosuunnitelman toimenpiteiden tavoitteena on Triple Aim: saatavuuden, vaikuttavuuden, tuottavuuden ja asiakaskokemuksen paraneminen.





## Suunnitelman toimeenpano

- Toimenpiteiden vaiheistus vuosille 2016 - 2018
- Suunnitelman toteutus, vuosi 2016



# Toimenpiteiden vaiheistus

Toimenpide jatkuu seuraavina vuosina


Toimenpide toteutetaan pääosin vuoden aikana




2016



2017

2018

SÄHKÖISET  
RATKAISUT




-  Sähköiset palvelut toimivaksi myös älypuhelimilla ja tableteilla
-  Sosiaali- ja terveyspalvelujen verkkosivujen käytettävyyttä parannetaan
-  Sosiaalisessa mediassa viestitään enemmän terveyttä ja hyvinvointia koskevista asioista
-  Sähköisiä palveluja parannetaan kuvaamalla asiakas- ja potilastyön toimintaprosessit (esim. tiedonkulku)




-  Ammatilainen saa asiakkaan tuottamia tietoja työnsä tueksi ajanvarauksen ja palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä
-  Täyttämällä sähköisen oirearvion asiakas voi saada suosituksen hoitotoimenpiteistä ja oikeaan palveluun hakeutumisesta
-  Sähköinen ajanvaraus laajennetaan useisiin palveluihin


-  Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluja lisätään merkittävästi (mm. ODA)
-  Uusia sähköisiä palveluja markkinoidaan sosiaalisessa mediassa (mm. ODA)

**Täydentyä suunnitelmien täsmentyessä ja digitalisaation edetessä**

LÄSNÄOLO  
ARJESSA



-  Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus saada yhteys sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiseen videon tai chat-palvelun välityksellä rajatuissa palveluissa
-  Liikkuvaa työtä edistetään lisäämällä etäyhteyksiä ja uudistamalla etätyövälineitä ja menettelytapoja
-  Asiakas voi tarkastella omia terveystietojaan sähköisesti




-  Asiakas ja ammatilainen voi seurata asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia mobiiliteknologian ja mittalaitteiden avulla (ml. IoT)
-  Mahdollistetaan palvelujen saanti joustavasti asiakkaille tietoteknisillä ratkaisuilla (kuten neuvolavastaanotto päiväkodeissa)
-  **Mahdollistetaan asiakas- ja potilastietojen yhteiskäyttöä**



-  Asiakas voi tehdä yhdessä ammatilaisen kanssa henkilökohtaisen sähköisen hyvinvointisuunnitelman, jota voi itsenäisesti toteuttaa muun muassa sähköisen omahoito-sovelluksen tukemana

**Täydentyä suunnitelmien täsmentyessä ja digitalisaation edetessä**

PALVELU-  
KESKUKSET

-  Palvelupisteisiin sijoitetaan automaatteja itseilmoittautumista varten (käytössä jo Suunnessa ja laajennetaan alk. Malmiin sairaala)
-  Sähköisten palvelujen käyttöä opastetaan mm. kaupungin palvelupisteissä, puhelinpalvelussa ja chat-palvelussa

-  Kehitetään toiminnanohjausjärjestelmiä, jotka tukevat uusia toimintatapoja
-  Tuetaan vastuuhenkilömallia digitaalisilla ratkaisuilla (mm. ODA, Perhekeskukset ja THK)
-  Terveys- ja hyvinvoinnin indikaattorien hyödyntäminen johtamisessa

-  Palvelupisteiden asiakasohjausta ja neuvontaa kehitetään
-  Palvelukeskusmalliin kokemuksiin pohjautuva digitaalisten ratkaisujen kehitys

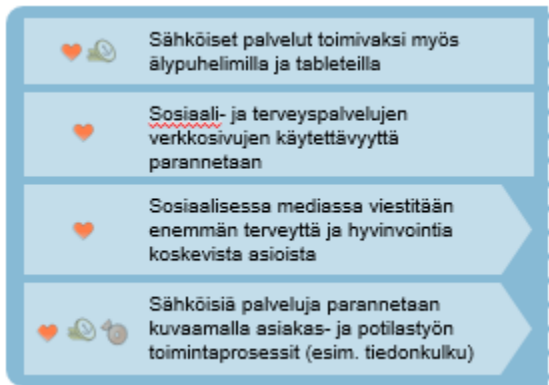
**Täydentyä suunnitelmien täsmentyessä ja digitalisaation edetessä**

Ratkaisuja toteutetaan ja kokeillaan ketterästi onnistuneiden lopputulosten varmistamiseksi.



# Suunnitelman toteutus, vuosi 2016

## Sähköiset ratkaisut

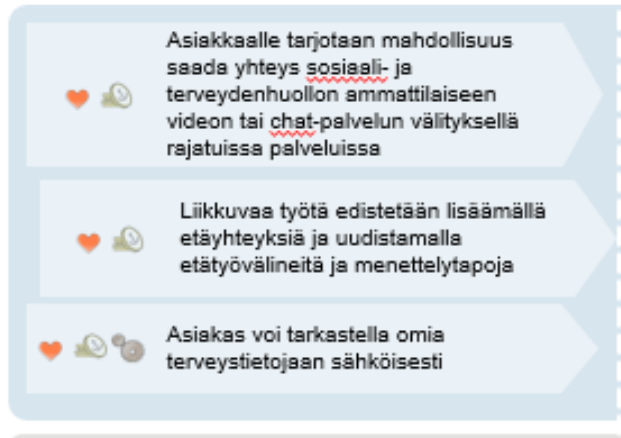


- Sähköinen palveluseteli
- Etälääkärikokeliu
- IoT\_Kotihoidossa –kokeilu
- Videokoulutusvälinepilotti
- Pegasoksen sähköisen asioinnin responsiivisuusprojekti
- ATJ-responsiivisuusprojekti ja Kela-siirto
- Suun terveydenhuollon sähköisen asioinnin pilotti
- Sähköisen lastensuojeluilmoituksen (viranomais) käyttöönotto
- Sosiaalitoimen sähköisen asioinnin pilotti (lastenvalvojat)
- Verkkosivujen käytettävyyden parantaminen
- Sosiaalisen median näkyvyyden lisääminen



# Suunnitelman toteutus, vuosi 2016

## Läsnäolo arjessa

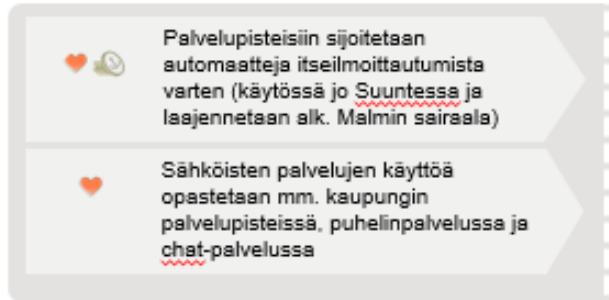


- Chat käyttöönottoprojektit
  - Neuvolan keskitetty ajanvaraus
  - Asumispalvelut
  - Kuljetuspalvelut
- Etäyhteyksien ja etätyövälineiden kehittäminen ja lisääminen
- eRec ja Kanta projektit
  - Suun terveydenhuolto
  - Sosiaalihuollon lääkemääräykset



# Suunnitelman toteutus, vuosi 2016

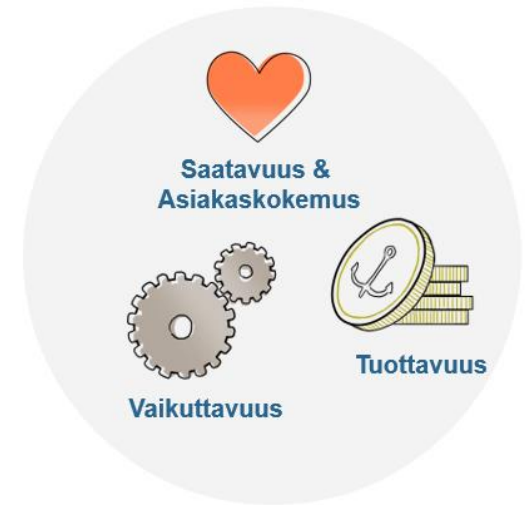
## Palvelukeskukset



- ODA – omahoito- ja digitaaliset arvopalvelut hankkeen käynnistys
- Terveys- ja hyvinvointi-indikaattoreiden muodostaminen ja tietotuotannon käynnistäminen
- Care Gap –hankkeen käynnistäminen
- Kaupungin palvelukeskuksen asiakkaille suunnattu sähköisen asioinnin HelpDesk
- Itseilmoittautumislaitteet Malmin sairaalaan



# Suunnitelman johtaminen ja seuranta



- Osa viraston toiminnan strategista johtamista
  - Suunnitelmaa ja sen toimeenpanoa johtaa viraston johtoryhmä, jolle myös etenemisestä raportoidaan
  - Toimintatapojen muutosta johdetaan osana palvelujen uudistamista
- Osa kaupungin tietotekniikkastrategian mukaista toimintaa
  - Suunnitelman mukaiset hankkeet ja toimenpiteet sisältyvät viraston tietotekniikkainvestointeihin ja hankkeiden ja projektien seuranta noudattaa kaupungin hankehallinnan mallia
  - ICT-investoinnit toteutetaan viraston ATK-investointimäärärahojen puitteissa
- Etenemistä mitataan
  - Triple Aim mittarit määritellään ja saavuttamista seurataan
- Kuntalaisten ja työntekijöiden palautetta ja ideoita kysytään
  - Avoin verkkokysely uusitaan määräajoin

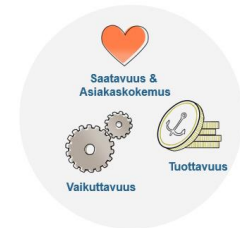
# Viestinnän kärki = Digitalisaatio palvelujen uudistamisen tukena

## Lähtökohta

- digisuunnitelma ei ole viestinnän aihe, vaan digitaaliset palvelut ja niiden käyttöönotto osana palvelujen uudistamista

## Operatiivinen viestinnän suunnitelma

- viestintä aloitetaan suunnitelman käsittelyn yhteydessä
  - nostetaan suunnitelma lautakunnan ennakkotiedotteeseen
  - nostetaan suunnitelma päätöstiedotteeseen erikseen
- viestintää jatketaan osana palvelujen uudistamisen viestintää
  - aihe esillä jokaisessa Stadin Sote – uutiskirjeessä osana palvelujen uudistamista
  - kytetään osaksi ODA-viestintää – omaa viestintää ja osaksi ODA-kansallista viestintää (kansallinen viestintäryhmä)
  - Uutiskirjeen materiaali siirretään soten verkkosivuille



**HELSINGIN  
SOTE-PALVELUT  
UUDISTUVAT**

