



## Hankkeen perustiedot (www-sivulle)

**Hakijan nimi/Hankkeen hallinnoija (yritys/virasto/tms.):**

Sosiaali- ja terveysvirasto

**Hankkeen nimi:**

ITE nettiin (Terveyskortti RI973)

**Lisätiedon antajan yhteystiedot:**

Anna Eskola 28.4 saakka Katri Soisalo 1.5.2017 alkaen, Anne Linden

**Kuvaus hankkeen sisällöstä (mitä tehtiin?, mitä saavutettiin?) ja yhteystiedot lisätietoihin:**

Ite nettiin-projektin tavoitteena on ollut edistää kuntalaisten mahdollisuuksia arvioida ja hoitaa omaa terveyttään otamalla käyttöön internetin välityksellä sähköinen terveystarkastus ja terveysvalmennus. Tavoitteena oli varhainen riskipotilaiden tunnistaminen ja itsehoidon lisääminen, tuottaen tätä kautta terveyshyötyä. Hankkeessa on kehitetty sähköistä asiointia terveydenhuollon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä ja tarjottu kuntalaisille uusia tapoja oman terveydentilan arviointiin ja terveysvalmennukseen sekä ammattilaisille uusia työvälineitä ja tapoja asiakkaiden terveyden edistämiseen. Ite-nettiin projektissa on kehitetty myös sähköistä asiointia terveydenhuollon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä.

Tutkittuun tietoon pohjautuva Duodecimin tuottama Star- sähköinen terveystarkastus ja- valmennus on helposti saatavutettava palvelu ja se on tarjolla kaikille kuntalaisille. Lisäksi pitkäaikaissairaille on omahoidon tueksi käytössä eOma-hoitokirjasto. Palvelut ovat olleet käytössä marraskuusta 2014 alkaen. Maaliskuussa 2015 on otettu käyttöön sähköinen 40-vuotiaan miehen terveystarkastusprosessi, jossa valitulle kohderyhmälle on tarjottu sähköinen Star-palvelu, jossa päätöksenteon tuella heistä poimitaan jatkotoimiin korkean riskin asiakkaat. Prosessissa hyödynnetään Pegasoksen sähköisen viestinnän ja ajanvarauksen toimintoja. Prosessi on muuttunut kohdentamattomasta vastaanottoseulonasta riskistratifioituun kohdennettuun palveluun, joka luo jatkossa edellytyksiä terveyserojen kaventamiselle, asiakas-segmentoinnille ja palvelumuotoilulle Omaishoitajille on myös käytössä vastaavanlainen sähköinen terveystarkastusprosessi. Vuoden 2017 alussa on käynnistynyt lastensuojelun sijaisperheille suunnattu palvelu, jossa hyödynnetään hankkeessa kehitettyjä sähköisiä palveluprosesseja.

Sähköistä yhteydenottoa on tehostettu ITE-nettiin kokemusten myötä laajemmin Helsingin palvelujen uudistamisen piloteissa ja ne ovat osaltaan myös muokkaamassa prosesseja ODA-palveluja varten. Kaikille kuntalaisille avoin sähköinen yhteydenotto on osa asiakkaaksi tulon prosessin uudistamista ja se toteutetaan Pegasoksen sähköisen asioinnin välineillä.

Sähköinen yhteydenotto otettiin käyttöön Töölön ja Vallilan terveys- ja hyvinvointikeskuksissa 1.12.2016. Hankkeen päätyttyä 31.12.2016 kehitys jatkui Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksen käyttöön (kevättalvella 2017). Syksyllä-17 avoin sähköinen yhteydenotto laajeni yhdeksälle terveysasemalle ja 16.1.2018 siihen liittyi kaikki loput asemat.

Tavoitteena on tarjota asiakkaille virka-ajasta riippumaton yhteydenottokanava, jonka avulla voidaan vähentää puhelu-palvelun määrää, tasoittaa yhteydenottojen ruuhkahuippuja sekä parantaa ammattilaisten työnhallintaa. Sähköisen asioinnin kautta on mahdollista lähettää tiettyjä esitetokyselyitä (RR, DM, Audit). Tarkoituksena on saada sähköisiä hoidon tarpeen arvion välineitä, oirearvioita, niiden suhteen kehitystyö jatkuu Odassa. Kokeilun aikana arvioitiin sähköisen yhteydenoton vaikutuksia asiakaskokemukseen, saatavuuteen, tuottavuuteen ja vaikuttavuuteen. Pilotista saatujen kokemusten perusteella päätetään sähköisen yhteydenoton laajentamisesta muille terveysasemille.

Hankkeessa on selvitetty miten sähköisiin palveluihin voidaan liittää sähköisiä hoidon tarpeen arvioinnin välineitä. Helsingissä terveysasemilla hoitoon pääsyn ja hoidon tarpeen arvion väylänä on puhelu. Yhteydenottojen kokonaismäärä on noin 1 200 000 / vuosi. Tavoite on, että jatkossa merkittävä osa yhteydenotoista tapahtuu sähköisesti. Sähköinen terveystarkastus palvelu antaa asiakkaalle älykkäisiin algoritmeihin perustuvan arvion terveysongelmasta ja sen itsehoitomahdollisuuksista ja ohjaa tarvittaviin palveluihin.

Ite nettiin hankkeessa on luotu perustaa sähköisen asioinnin kehittämisen jatkohankkeelle, mm Oda-palveluille, joka ottaa käyttöön sähköisiä arvopalveluita. Nämä parantavat saatavuutta ja vaikuttavuutta ja luovat polkua kohden Apotia.



Kundien kondikseen sähköisen Star-terveystarkastuksen tehneiden määrä on selvästi noussut vuosista 2015 ja 2016 ja Star onkin 2017 tavoittanut lähes 25% kohderyhmästä. (Starin) käyttäjäryhmiä, kuten Helsinki – terveystarkastus, Helsinki – Kundit kondikseen v.2015/746, v.2016/773, v.2017/979. N. 20 % näistä on ollut korkeariskisiä potilaita, jotka kehoitetaan olemaan yhteydessä ammattilaiseen ja heistä on lähes kaikki tulleet vastaanottokäynnille esim. v. 2017 korkean riskin potilasta seuloutui 196, heistä 190 käynyt vastaanotolla. Sähköisiä valmennuksia on otettu käyttöön v. 2015-2017 853 kpl. Ennen sähköistä terveystarkastusta, vastaanotolle pyydettiin kaikki halukkaat, ja vastaanotoilla kävi paljon myös täysin terveitä miehiä. Ammattilaiselle vapautuu aikaa palvelun hoitaessa jo alkuvaiheessa osan hoidon tarpeen arvioista ja hoito-ohjauksista. Kansalaiset saavat ratkaistua itsenäisesti osan terveysasioistaan ja voivat arvioida oikeuttaan saada kunnallista palvelua. Samoilla resursseilla pystymme hoitamaan suuremman määrän asiakkaita ja kohdistamaan paremmin vahvemman tuen sitä eniten tarvitseville. Ammattilainen saa esitietoa, joka edesauttaa ammattilaisen päätöksentekoa hoidon ja palvelu tarpeen arvioinnissa ja/tai hoidon ja palvelun suunnittelussa. Näin voidaan tehostaa ammattilaisten työ prosesseja. Ammattilaisen ottaessa ODA-palvelu käyttöön, se tarjoaa asiakkaalle tasalaatuisen palvelun.

Apottiin siirtyminen edellyttää nykyistä vahvempaa digiosaamista, ITE-hankkeen kautta loimme pohjan toiminnallisiin valmiuksiin käyttää sähköisiä palveluita, jotta siirtymävaihe olisi mahdollisimman sujuva. Ite nettiin hankkeen aikaansaannosten jatkokehittäminen edesauttaa Apotin käyttöönottoa ja toteuttaa viraston linjauksia omahoidon ja sähköisen asioinnin edistämisestä.

Hankesuunnitelmassa on määriteltä, että hanke toteutetaan kehittämällä Pegasoksen sähköisen asioinnin ominaisuuksia ja hyödyntämällä jo olemassa olevia teknisiä ratkaisuja, joita tässä projektissa on ollut tarkoitus kehittää.

Huomioitava on se, että olemme kaupungin tietotekniikkaohjelman varassa, joten ketterä kehittäminen ei ole ollut aina mahdollista.

## Hankkeen aikana tapahtuneet muutokset hankkeen perustiedoissa

(organisaatio, kokonaisaika-tila, yhteistyökumppanit, ...)

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

|                                        | 2013<br>(euroa) | 2014<br>(euroa) | 2015<br>(euroa) | 2016<br>(euroa) |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Innovaatorahastosta myönnetty rahoitus | 400 000         |                 |                 |                 |
| Rahastosta käytetty määräraha          |                 | 69 016,47       | 57 410          | 43 000          |
| Muualta saatu rahoitus                 |                 |                 |                 |                 |
| Oma rahoitus                           |                 |                 |                 |                 |

| Kuluerittely                | Kokonaiskustannukset<br>(euroa) | Innovaatorahaston osuus<br>(euroa) |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Palkkakulut,                | 37 134,25                       | 37 134,25                          |
| joista henkilöstösivukuluja | 11 834,25                       | 11 834,25                          |
| Matkakulut                  |                                 |                                    |
| Ostopalvelut,               |                                 |                                    |



|                                              |             |  |             |  |
|----------------------------------------------|-------------|--|-------------|--|
| josta asiantuntijapalveluita                 |             |  |             |  |
| Hankinnat/investoinnit,                      |             |  |             |  |
| joista koneiden ja laitteiden hankintamenoja |             |  |             |  |
| Toimisto- ja vuokratkustannukset             |             |  |             |  |
| Muut menot                                   | 132 292, 22 |  | 132 292, 22 |  |
| Yhteensä                                     | 169 426,47  |  | 169 426,47  |  |

## Hankkeen aikana tapahtuneet muutokset hankkeen sisällössä

(tavoitteet, toimenpiteet, budjetti, lopputulokset, hyödyt, loppukäyttäjät, ...)

ITE NETTIIN – hankkeelle haettiin rahojen siirtoa vuodelle 2016.

Kaupunginhallitus on kesäkuussa 2015 linjannut, että hankkeelle myönnettyjä rahoja saa käyttää hanke-ehdotuksessa kuvattua laajemmin. Hankkeessa selvitetään miten sähköisiin palveluihin voidaan liittää sähköisiä hoidon tarpeen arvioinnin välineitä. Ite nettiin hankkeen jatkokehittäminen edesauttaa Apotin käyttöönottoa ja toteuttaa viraston linjauksia omahoidon ja sähköisen asiointin edistämisestä. Hanke nivoutuu tiiviisti virastossa käynnissä olevan terveys- ja hyvinvointikonseptin (Kalasatama) suunnitteluun sekä viraston Innovaatorahastolta rahoitusta hakevan monikanavaiseen palveluneuvonnan hankekokonaisuuteen.

Hankkeen päätyttyä 31.12.2016, palautuivat loput käyttämättä jääneet rahat takaisin Helsingin Kaupungille.

Sähköinen asiointi on jatkanut kasvuaan hankkeen jälkeen. Syksyllä-16, otettiin avoin yhteydenottolomake käyttöön Töölön ja Vallilan terveysasemilla. Keväällä -17 tähän liittyi Vuosaaren terveysasema ja syksyllä -17 kuusi seuraavaa asemaa. Tammikuussa -18 avoin yhteydenottolomake aukesi kaikille asemille. STAR-terveystarkastus ja valmennus on laajennettu kohdennetusta ”kudit kondikseen”- prosessista, myös kaikille muillekin käytettäväksi. Prosessi toimii sähköisen asiointin kautta. Oda projektin kehitys on myös jatkunut aktiivisesti, ensimmäiset Oda-tuotteet saadaan käyttöön syksyllä-18.

## Liitteet

### 1. Yhteistyökumppanin lausunto hankkeen toteutumisesta

(Lausunnossa pitää käydä ilmi miten hanke on toteutunut, sekä miten tuloksia aiotaan hyödyntää ja sisällyttää kaupungin toimintaan.)

### 2. Ohjausryhmän pöytäkirjan ote, jossa loppuraportti on hyväksytty

### 3. Tilinpäätös



Liite 3 tilinpäätös,  
ITE loppuraportti.doc