

Stadin soten digisuunnitelma 2021–2023



Helsinki

Sisältö

Digikehittäminen nojaa viiteen kaupunkiyhteiseen teemaan	3
Digikehittäminen vaatii osaamista ja yhteistyötä	4
Tietohallinnon asiakasyhteyshenkilö ja digiasiantuntijat tukevat kehittämisessä	5
Digikehittämisen rautalankamalli	6
Digiryhmät lisäävät yhteistyötä ja tukevat digikehittämisen koordinointia	7
Ammattilaiset tarvitsevat uusia taitoja	8
Asiakaskokemusta mitataan ja seurataan	9
Digi kuuluu kaikille	10

PALVELUVERKON KEHITTÄMISEN PAINOPISTEET 2021–2023

Digitaalinen palveluverkko tukee eri elämäntilanteissa	12
Strategiset painopisteet 2021–2022	14
Digitalisaation seuranta ja toimeenpano	15
Ammattilaisen työtä helpottavat ratkaisut	16
Apotti tuo paljon hyötyjä	17
Ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut asiakkaille:	19
Omahoidon ja itsepalvelun ratkaisuja	20
Chatit ja chatbotit	21
Etänä toteuttava asiakastyö	23
Uudet teknologiat ja kokeilut	24
Vaikuttavammat palvelut tietoa hyödyntämällä	27
Yhteistyökumppaneita	28

Digikehittäminen nojaa viiteen kaupunkiyhteiseen teemaan

- Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia, ja ne ovat käytettävissä aina kaupunkilaisen halutessa.
- Digitalisaation keinoilla voidaan parantaa, tehostaa ja automatisoida palveluja, taata palvelujen saatavuus ympäri vuorokauden sekä kehittää itsepalveluja ja etäpalveluja.
- Uudistuvat palvelut tarkoittavat parempaa asiakaskokemusta. Huolehdimme, että palvelut ovat saavutettavia ja mahdollisimman lähellä asiakasta. Pyrimme vahvistamaan yhden luukun periaatetta.
- Palvelujen tuotannosta syntyviä tietovarantoja taas voidaan hyödyntää tiedolla johtamiseen eli palvelujen edelleen kehittämiseen.

Digitaaliset kaupunkilaispalvelut

Kohdennetut kutsut digitaalisiin terveys-tarkastuksiin.

Data, tekoöly ja robotisaatio

Ohjelmistorobotiikka vauhdittaa sisäisiä prosesseja.

Digipalveluiden johtamisjärjestelmän uudistaminen

Tiedolla johtaminen paranee Apotin ja uudistetun johdon työpöydän myötä.

Asiakaslähtöinen ketterä kulttuuri

Digitaaliset asiakas-raadit osallistuvat palveluiden kehittämiseen.

Digitaalinen perusta

Sote-ammattilaisilla on ajanmukaiset ja turvalliset digityön välineet.



Digikehittäminen vaatii osaamista ja yhteistyötä

- Digikehittäminen vaatii teknisten taitojen lisäksi esimerkiksi
 - osaamista [saavutettavuudesta](#), [tietoturvasta](#) ja [tietosuojasta](#).
 - ymmärrystä siitä, kenelle palvelua tehdään ja kykyä ohjata toiminnan muutosta.
 - sekä lainsäädännön tuntemusta niin kehityksen aikana kuin hankintojen tehtäessä.
- Näiden osaamisten yhteensovittaminen ja resursointi on ollut välillä haastavaa etenkin kehittämishankkeissa, joissa Helsingin sote toimii alansa edelläkävijänä. Yhdessä sovittujen toimintaprosessien tarve tulee hankkeissa erityisen hyvin esiin.
- Toistaiseksi digikehittämistä tehdään eri puolilla soten organisaatiota hyvin eri tavoin: toiset yksiköt toimivat hyvin itsenäisesti yhteistyökumppanien avulla, toiset hakevat aktiivisemmin tukea kehittämissyksiköstä ja tietohallinnosta. Yhteistä on vaatimus noudattaa voimassa olevia lakeja ja asetuksia.
- Digikehittämisen yhtenäisiä prosesseja on tarkoitus edelleen kehittää tulevina vuosina. Tässä työssä auttavat esimerkiksi palvelukokonaisuuksien [digiryhmät](#).
- Vuonna 2020 käynnistyneet [Tulevaisuuden sote-keskus ja Rakenneuudistus-hankkeet](#) pyrkivät osaltaan kehittämään yhteisiä palveluja ja koordinaatiota.



Tietohallinnon asiakasyhteyshenkilö ja digiasiantuntijat tukevat kehittämisessä

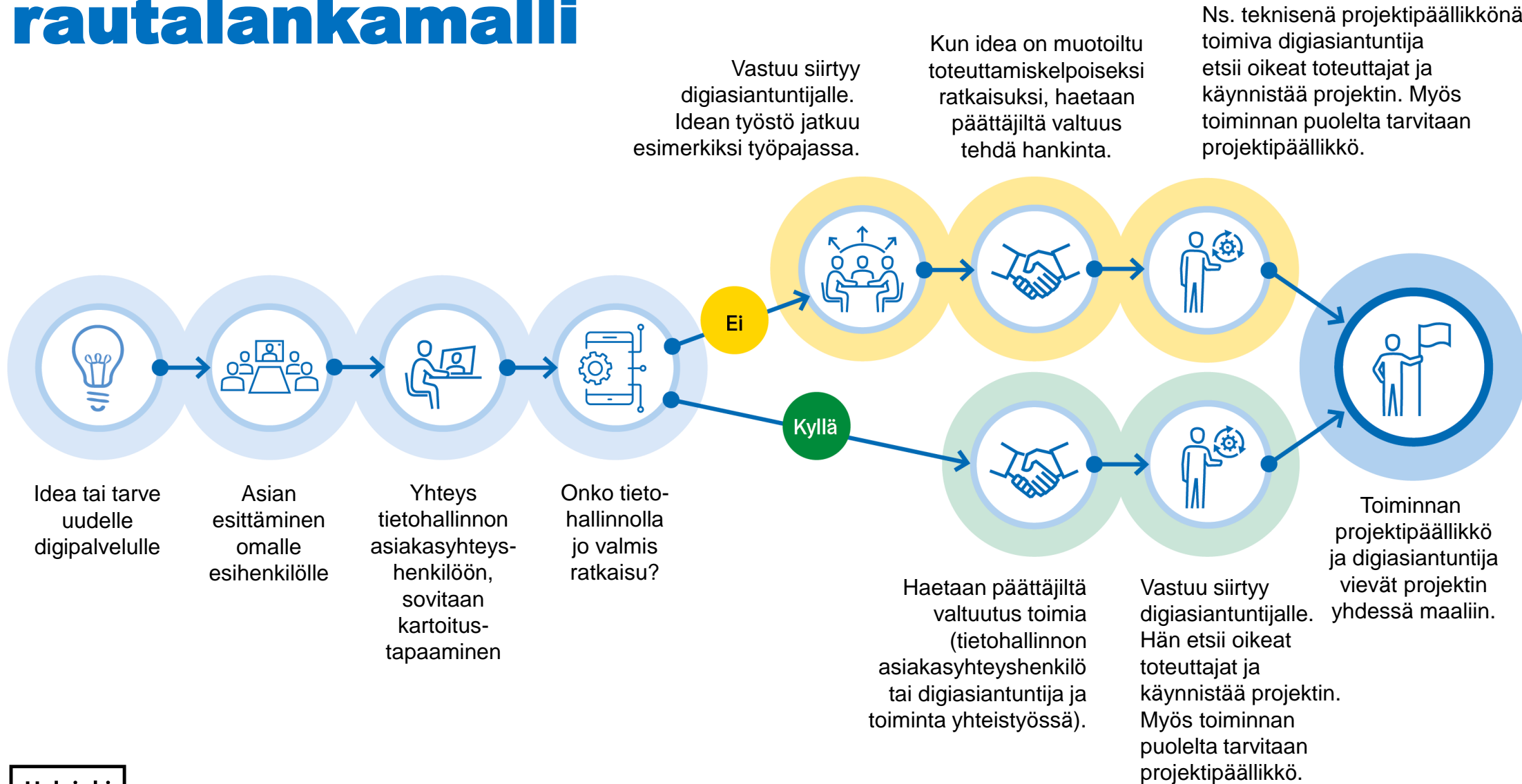
Helsingin soten tietohallinnossa toimii vuoden 2021 alusta alkaen neljän hengen tiimi, joka auttaa sisäisiä asiakkaita digikehittämisestä. Tiimiin kuuluu yksi asiakasyhteyshenkilö ja kolme digiasiantuntijaa.

- Asiakasyhteyshenkilö on ensisijainen rajapinta toiminnan suuntaan: hän kartoittaa asiakkaiden tarpeita ja viestii heille tietohallinnon palveluista.
- Digiasiantuntijat auttavat konkreettisemmin erilaisten projektien läpiviennissä. He voivat tarvittaessa toimia ns. teknisen projektipäällikön roolissa, vaikka eivät olekaan teknisiä asiantuntijoita.

Tiimin tarkoituksena on vahvistaa viestintää eri toimijoiden välillä ja estää siiloutumista. Tavoitteena on varmistaa, että tietohallinnon sisäiset asiakkaat saavat nopeasti ja vaivatta tarvitsemansa avun.



Digikehittämisen rautalankamalli



Digiryhmät lisäävät yhteistyötä ja tukevat digikehittämisen koordinointia

- Perhekeskusten (PK) digiryhmä on toiminut tammikuusta 2019 alkaen. (PESO:lla* ei ole omaa digiryhmää.)
- Terveys- ja hyvinvointikeskusten THK-digiryhmä aloitti elokuussa 2020. (TEPA:lla* ei ole omaa digiryhmää.)
- SKH:n* senioripalveluihin keskittyvä digiryhmä (Digitaaliset Palvelut -ohjausryhmä) aloitti nyky muodossa toimintansa syyskuussa 2019.



- Digikehittämisen koordinaatio toteutuu johtoryhmätyöskentelyn ohella digiryhmissä.
- Toimintamallien yhteistyö toteutuu palvelukokonaisuuksia sekoittavissa ryhmissä.

Digiryhmien hyötyjä

- Vältetään päällekkäistä kehittämistä, ja sitä kautta turhia kustannuksia.
- Lisätään digitaalisen toiminnallisen muutoksen samantahtisuutta.
- Lisätään sisäistä tiedonkulkua ja vuoropuhelua yksiköiden ja jopa palvelukokonaisuuksien välillä.
- Edistetään eri palveluissa kehitettyjen digiratkaisujen levittämistä.

Ammattilaiset tarvitsevat uusia taitoja

- Laadukasta ja esteetöntä palvelua pitää pystyä tarjoamaan sekä perinteisissä että digitaalisissa kanavissa, jotta palvelulupaus asiakkaille täyttyy.
- Digiosaaminen vaatii usein uusien taitojen hankkimista ja uusien toimintatapojen opettelemista. Keväällä 2019 henkilöstölle tehdyt testit osoittivat, että osaaminen vaihtelee valtavasti yksilöiden välillä.
- Osaamista kehitetään kannustamalla työntekijöitä kokeilemaan sähköisten järjestelmien hyödyntämistä arjen toiminnassa. Tämä helpottaa myös työstä suoriutumista.
- Digitalisaatio vaatii työntekijöiltä sitoutumista uusien sähköisten välineiden hyödyntämiseen sekä ennen kaikkea halua toimia uudella tavalla. Työntekijöiden on myös saatava aikaa ja rauhaa oman digiosaamisen vahvistamiseen.

Helsinki

Työntekijöitä koulutetaan muun muassa seuraavista teemoista:

- miten rakentaa toimiva etävastaanottokäynti tai etäkohtaaminen
- miten osallistaa virtuaaliseen työpajaan osallistuvia
- millä tavoin chat-palvelussa viestitään asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti
- miten sähköiseen asiakaspalautteeseen kannattaa vastata
- mitä työhön liittyviä asioita sosiaalisessa mediassa saa julkaista.



Asiakaskokemusta mitataan ja seurataan

- **Digitaalisissa palveluissa tulee huomioida tehokkuuden ja helppouden lisäksi tunteet.** Mittaamiseen tarvitaan uudenlaisia ratkaisuja, jotta voidaan kerätä asiakaskokemustietoa digitaalisissa kanavissa. Uusien mittaustapojen ja menetelmien suunnittelussa kiinnitetään huomiota kaikille soveltuviin tapoihin antaa palautetta ja kertoa kokemuksista.
- **Asiakkailta saatua tietoa hyödynnetään monipuolisesti.** Palautteen perusteella tehdyt muutokset tuodaan esiin sekä asiakkaille että henkilöstölle. Asiakaskokemustiedon hyödyntämisessä ja raporttien luonnissa on tarkoitus yhä enemmän hyödyntää automatisoituja prosesseja.
- **Henkilöstöllä on tärkeä rooli hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa.** Kaikille asiakkaille toimivat digitaaliset palvelut ja kanavat takaavat, että jokainen asiakas voi tuntea osallisuutta omaan palveluun.

Asiakaskokemuksen keräämisen ja kehittämisen tavoitteet 2020–2021

- Asiakaskokemuksen mittaamisen laajentaminen asiakkaan palvelupolun eri vaiheisiin (esimerkiksi chat, puhelinpalvelu) ja etävastaanottoihin
- Asiakaskokemusdatan toistuva/jatkuva analysointi tekoälyllä (jatkoa vuoden-vaihteessa 2019–2020 tehdyille kokeilulle)



Digi kuuluu kaikille

Asiakkaat tarvitsevat tukea ja välineitä

- Helsingin kaupungilla on useita pisteitä, joista saa opastusta laitteiden käyttöön (digituki.hel.fi). Myös järjestöt antavat digitukea.
- Uusix-verstaan kautta on toimitettu käytöstä poistettuja ja kunnostettuja työasemia asiakaskoneiksi esimerkiksi soten toimipisteisiin ja myös suoraan asiakkaiden käyttöön nimelliseen hintaan.

Monikielisyys

- Suurimmat kehittämistarpeet kohdistuvat henkilökunnan kielitaidon kartoitukseen sekä asiakastietojärjestelmiin.
- Jatkossa esimerkiksi Maisassa ja hel.fi:ssä voi asioida suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Ratkaisua haetaan erilaisista teknologioista, kuten
 - verkkovälitteinen tulkkaus
 - Konekääntäminen ja konetulkkaus

Digipalveluiden on oltava saavutettavia

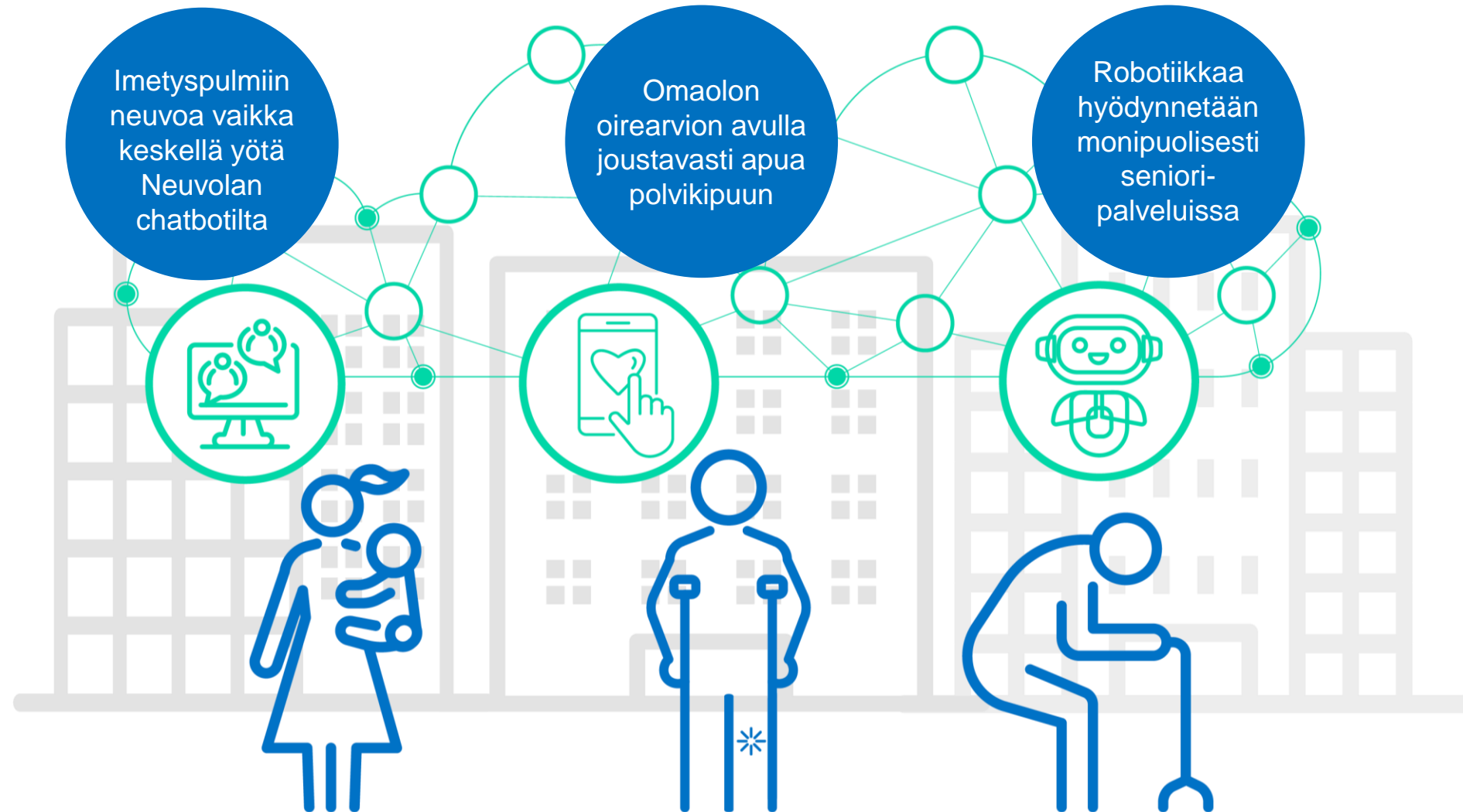
- Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettu laki (306/2019) velvoittaa, että julkishallinnon organisaatioiden on tarjottava verkkopalvelunsa kaikille helposti ja toimintarajoitteista huolimatta.
- Saavutettavuusvaatimuksista voi lukea lisää Aluehallintoviraston [saavutettavuusvaatimukset.fi-sivustolta](https://www.sivustolta.fi/sivustolta).

Asiakkaiden näkökulma mukaan kehittämiseen

- Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja piirteet tulee huomioida digipalveluiden kehittämisessä.
- Digitaalisia palveluita kehitetään tulevaisuudessa enemmän esimerkiksi lasten ja nuorten tarpeita kuunnellen.

Palveluverkon kehittämisen painopisteet 2021–2023

Digitaalinen palveluverkko tukee eri elämäntilanteissa



Digitaalinen palveluverkko tukee eri elämäntilanteissa

Esimerkkejä digitaalisista sote-palveluista

- Omaolon oirearvion kautta asiakas voi saada omahoito-ohjeita tai ottaa halutessaan yhteyden ammattilaiseen.
- Etähoitopalvelut täydentävät tai korvaavat fyysistä palvelua (etäkuntoutus, etäkotihoito, etävastaanotot VideoVisitin avulla jne.).
- Chatit ja chatbotit ovat matalan kynnyksen yhteydenottokanava, jossa voi tarvittaessa asioida vahvasti tunnistautuneena.
- Sähköinen asiointi palvelee 24/7, asiointi.hel.fi vaihtuu Maisaan 4/2021.
- Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelu Mieppiin saa itse varattua netissä ajan.

Sidos fyysiseen palveluun vaihtelee, useimmissa asiointi onnistuu täysin diginä.

Digipalvelujen hyötyjä ovat esimerkiksi

- Laajemmat aukioloajat
- Paikkariippumattomuus
- Pystytään antamaan paremmat palvelut erityisryhmille
- Madalletaan kynnyksiä olla yhteydessä

Digitaalisen palveluverkon käsite sekä suunnitelma sen sisällöstä ja laajuudesta on vasta aluillaan syksyllä 2020. Teemaa on tarkoitus edistää Rakennemuutos-hankkeen ja tietohallinnon työntekijöiden sekä toiminnan (tulevien) digiprojektipäälliköiden yhteistyönä. Myös Tulevaisuuden sote-keskus -hanke on jollain tavalla mukana suunnittelussa.



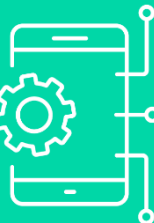
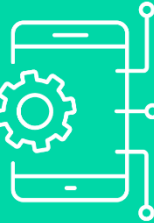
Strategiset painopisteet 2021–2022

- [Apotti & Maisa](#)
- [Sote-uudistuksen](#) käytännön toteutukseen tähtäävät Tulevaisuuden sote-keskus ja Rakennemuutos-hankkeet, joilla tuetaan jo alkanutta tekemistä ja tehdään uusia avauksia. Toimenpiteitä ovat esimerkiksi
 - ns. ammattilaisen botti
 - Terveystyöarvio-hanke
 - etäasioinnin laajentaminen
 - chattien ja chatbottien lisääminen ja vieminen osaksi kaupunkiyhteistä bottiverkosta
- Tiedolla johtamisen kokonaisuus



Digitalisaation seuranta ja toimeenpano

- Sote-toimialan johtoryhmä hyväksyy digisuunnitelman sekä johtaa ja seuraa sen etenemistä.
 - Suunnitelmia tarkennetaan vuosittain talousarvioehdotuksen tekemisen yhteydessä.
 - Käyttösuunnitelmaa valmisteltaessa tehdään yksityiskohtainen, kunkin käyttösuunnitelmavuoden digitalisaation toimeenpanosuunnitelma.
 - Ennen konkreettisen työn käynnistämistä määritellään tavoitteeseen pääsemisen mittarit, hankkeen toteuttamiseksi tarvittavat henkilöresurssit sekä toteuttamiseen varattavat määrärahat. Tästä muodostuu digitalisaation toimenpidesuunnitelma.
 - Suunnitelman toimenpiteet toteutetaan toimialan talousarvion mukaisten investointi- ja käyttömäärärahojen ja mahdollisesti hankkeille saatavien avustusten mukaisesti.
- Suurimpien hankkeiden osalta myös yksittäisen hankkeen käynnistymistä ja toteutumista käsitellään sovittavalla tavalla omana asianaan toimialan johtoryhmässä.
 - Toimialan johtoryhmä toimii Rakenneuudistus-hankkeen johtoryhmänä. Terveysyötyarvio- ja Helsinki Apotti -hankkeilla on omat ohjausryhmänsä, samoin hel.fi-uudistuksella.
 - Tietohallintopalvelut vastaa toimialan tietotekniikkainvestointien hankesalkusta ja tuottaa sen seurantaraportit kaupunginkanslialle kaupungin talousarvion noudattamisohjeen mukaisesti.



Ammattilaisen työtä helpottavat ratkaisut

- Ammattilaisen työkalujen kehitys vaatii työpari-työskentelyä, jossa toisen vastuulla on tekninen ja toisella toiminnan näkökulma.
 - Tuekseen työpari tarvitsee juridista osaamista (esimerkiksi tietosuoja-asiat) ja usein myös hankintaosaamista.
 - Kehittämistyötä tukevat tietohallinnon asiakaslähtöisen digikehittämisen asiantuntijat.
- Tulevien vuosien **tärkein** ammattilaisen työtä helpottava ratkaisu tulee luonnollisesti olemaan **Apotti**, josta on oma osionsa.
- Muita kehittämiskohteita ovat esimerkiksi ns. ammattilaisen botti, Terveystyötyökalu sekä toiminnanohjaukseen ja tilasuunnitteluun tarvittavat järjestelmät.
- Tavoitteena on, että ammattilaisen käyttöliittymät tehdään jatkossa Helsinki Design Systems (HDS) -periaatteiden mukaisesti yhdennäköisiksi ja saavutettaviksi.

Mahdollisuuksia pitkällä tähtäimellä (2022–)

- Sote-ammattilaisten käyttöön lisää työtä helpottavia työvälineitä, kuten esimerkiksi senioripalveluihin tablet-laitteita.
- Ammattilaiset käyttävät laajemmin turvallisia pilvipohjaisia palveluita ja yhteistyöalustoja.
- Keskusteleva tekoäly auttaa ammattilaista haastavissa ratkaisuissa lastensuojelussa.



Apotti tuo paljon hyötyjä



Apotti-järjestelmä on perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka otetaan Helsingissä käyttöön 24.4.2021.



Maisa taas on asiakkaan käyttöliittymä Apottiin. Kaupunkilainen voi halutessaan ladata sen käyttöönsä heti, mutta aktiivinen viestintä aloitetaan alkuvuodesta 2021.

Apotti-järjestelmässä ja Maisa-asiakasportaalissa on paljon kehittämispotentiaalia, kokonaisuus ei tule kerralla valmiiksi. Uusia ominaisuuksia voidaan kehittää ja toteuttaa ketterästi saatujen käyttökokemusten ja tulevien tarpeiden perusteella.

Apotin uusia ominaisuuksia ja mahdollisuuksia

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset saavat Apotista käyttäjäystävällisen digitaalisen työkalun, joka sujuvoittaa työtä ja ohjaa parhaisiin käytäntöihin.
- Kuntalaisen osallisuus oman terveytensä ja hyvinvointinsa määrittelyyn, hoitoon ja palveluun lisääntyy Maisa-asiakasportaalin sekä ammattilaisten reaaliaikaisen kirjaamisen myötä.
- Apotti-järjestelmässä asiakasta tai potilasta koskeva tieto on ajantasaisesti käytettävissä hoito- ja palvelutilanteissa lakien ja viranomaisten määrittämien tietosuojavaatimusten mukaisesti.
- Apotti-järjestelmä tuottaa organisaatiolle reaaliaikaista tietoa palvelujen kehittämiseksi sekä tuen kohdentamiseksi niille, jotka sitä eniten tarvitsevat.



Ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut asiakkaille

Palvelukokonaisuuksien tavoitteita 2021–2023

Terveys- ja hyvinvointikeskukset (THK)

- Etävastaanotto on käytössä kaikilla terveysasemilla ja sosiaalihuollossa viimeistään Maisan myötä huhtikuussa 2021.
- HUSin tarjoama reaaliaikainen etäkonsultaatio (REK) laajenee.

Senioripalvelut

- Helsingin sairaalla on käynnissä kotihoidon etälääkärikokeilu, jota jatketaan ja kehitetään edelleen.
- Etäkulttuuri- ja etäliikuntapalveluita kehitetään yhdessä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan kanssa. Tavoitteena on merkittävästi lisätä nykyistä etäpalvelutarjontaa seniori-ikäisille.

Sähköinen perhekeskus

- Perheentuki-sivustoon on viitattu Helsingin sähköisenä perhekeskuksena, ja sen seuraava versio tulee rakentumaan aikaisemman materiaalin ja valtakunnallisen yhteiskehittämisen pohjalle.
- Kansallista kehittämistyötä vetää DigiFinland Oy.
- Kehittämiseen haetaan lisäresursseja rakenneuudistushankkeesta.



Ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut asiakkaille

Omahoidon ja itsepalvelun ratkaisuja

Asiointi.hel.fi-sivusto korvautuu kaupungin uusilla nettisivuilla ja Apotin Maisalla

- Terveysaiheinen konseptisivu käyttöön arviolta loppukevästä 2021. Hel.fi-kokonaisuus valmistuu vuoden 2022 loppuun mennessä.
- Varsinaiset sähköisen asiointin toiminnot tulevat Apotin Maisaan, mutta palvelupolku niille rakennetaan myös hel.fi-sivustolle.
- Ei ole vielä täysin selvää, miten paljon hel.fi-sivuille tulevaa kaupunkilaisten Helsinki-profiilia (kaupunkilaisprofiilia) voidaan hyödyntää sotessa. Omaan asuinpaikkaan linkitettyjä palveluja jne. voi ainakin etsiä sitä kautta.

Kansallinen Omaolo.fi-palvelukokonaisuus

- Tulossa sosiaalihuollon arvioita, suora ajanvaraus fysioterapian palveluihin jne.
- Kaikki Omaoloa ylläpitävän SoteDigi Oy:n tuottama sisältö on tavoitteena saada käyttöön vuonna 2021.
- Apotti-integraation ensiversio jo rakennettu, täysintegraatio työn alla. Tavoitteena valmistuminen vuonna 2021.

Kotiin etänä tarjottavien palveluiden määrää kasvatetaan.

Tunnistautumisen sisältävillä **turvalomakkeilla** korvataan yhä useampia paperisia lomakkeita.

Ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut asiakkaille

Chatit ja chatbotit

- Tavoitteena on, että kaupungilla on lähitulevaisuudessa yksi ns. **chatbot-eteinen**, josta asiakas ohjautuu tarpeen mukaan tietyn asiakokonaisuuden hallitsevan botin palveltavaksi.
- Palvelukokemuksen on tarkoitus olla asiakkaan näkökulmasta saumaton.
- Jatkossa tulee ratkaistavaksi, miten esimerkiksi kansallinen sote-arkkitehtuuri ja kaupunkiyhteinen chat- ja chatbot-arkkitehtuuri sovitetaan toisiinsa.
- Apotin Maisaan on myös suunnitteilla yleinen chat, jonka rooli palvelukokonaisuuden osana selvinnee alkuvuodesta 2021. Chatin on suunniteltu aloittavan Uudenmaan laajuisena syksyllä 2021.



Hei, kuinka voimme auttaa? 🙌
Helsingin terveystieteiden neuvova robotti auttaa 24/7

Aloita kirjoittamalla hakusana tai kysymys 🔍

Usein kysytyt ja ajankohtaiset aiheet:

- [Ajanvaraus lasten koronatestaukseen](#)
- [Mistä saan koronavirus testin tuloksen?](#)
- [Koronavirustaudin oirearvio \(Omaolo\)](#)
- [Ohjeita karanteenissa oleville](#)
- [Kasvomaskien käyttö](#)

Ehän syötä botille henkilötietojasi, kuten nimeäsi, henkilötunnustasi tai muita yhteystietojasi! Kaikki neuvonta tapahtuu anonyymisti. Kuvaille tarvettasi hakusanalla tai lyhyellä kysymyksellä ja valitse botin ehdottamista aiheista sopivin vaihtoehto.

Botti ei korvaa terveydenhuollon ammattilaisen tekemää arviota tai hoitoa! Mikäli tilanne on vakava tai huolestuttava, oikaa yhteydessä päivystysavun numeroon 116 117 tai suoraan puhelimitse hätänumeroon 112.

Palvelun tuottavat yhteistyössä Helsingin kaupunki ja Kuura Health Oy



Ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut asiakkaille

Chatit ja chatbotit

Terveys- ja hyvinvointikeskuksiin liittyvät ratkaisut

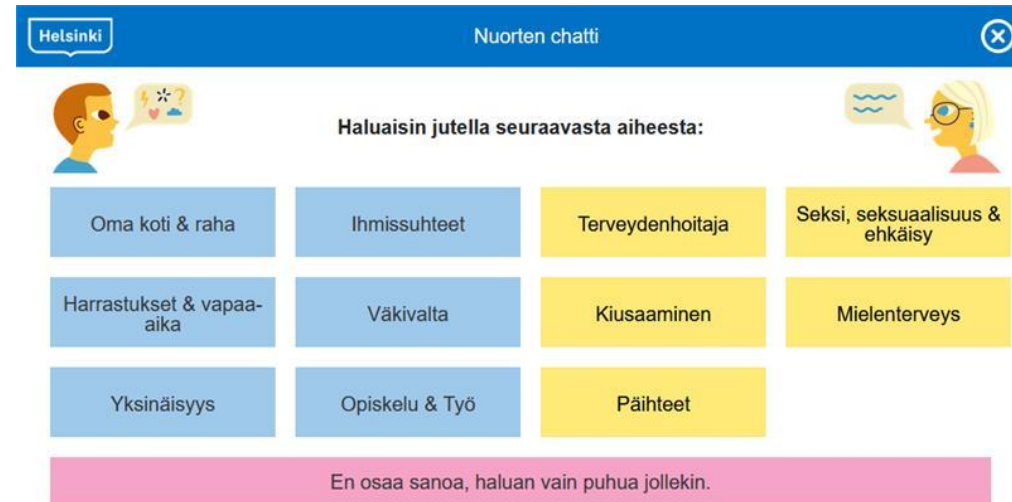
- Terveysasemien chatbottiin yhdistetään chat- toiminnallisuus syksyllä 2020. Botin kielivalikoimaa kehitetään ja chatin aukioloaika kasvatetaan vuonna 2021.
- Terveysasemille kehitteillä ammattilaisten botti eli triaged-botti, joka toimii hoidontarpeen arvioinnin tukityökaluna. Botti hyödyntää jo ennestään käytössä olevaa päätöksenteon tuki -työkalua. Tavoitteena käyttöönotto vuonna 2021.
- Osaksi edellistä on suunnitteilla myös työntekijöiden sisäinen chat-ominaisuus, ja tavoitteena on yhdistää nämä kaikki asiakasta palvelevaan chatbot- ja chat-kokonaisuuteen.

Seniorikeskuksiin tai -palveluihin liittyvät ratkaisut

- Tavoitteena on ottaa chatbot käyttöön Seniori-infossa vuonna 2021. Ennestään palvelussa on chat-toiminnallisuus.

Perhekeskuksiin liittyvät ratkaisut

- Nuorten chatin vieminen uudelle kaupunkiyhteiselle nuorten.helsinki-sivustolle
- Nuorten chattiin (ks. kuva alla) selvitetään myös chatbot-vaihtoehtoa
- Sosiaalihuollon chat-palveluja (asumisneuvonta, sosiaali-neuvonta) pyritään sovittamaan yhteen muiden kanssa.
- Sosiaalihuollon talousneuvonnan sähköisiä palveluja kehitetään.



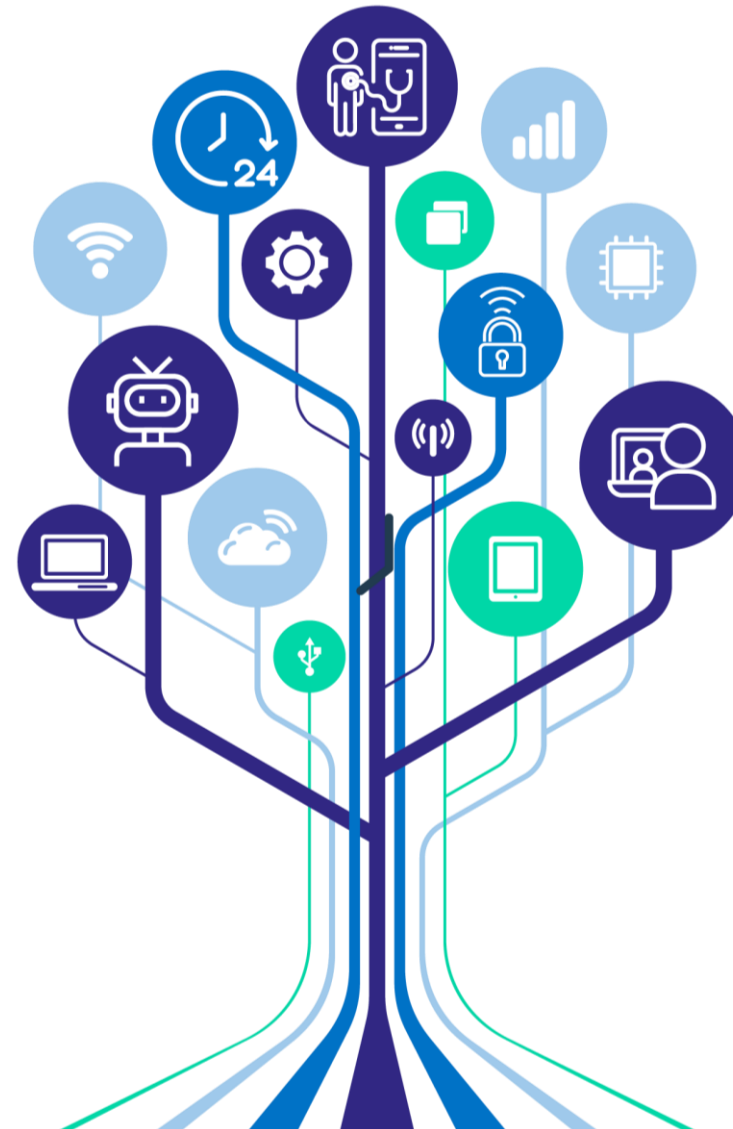
Ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut asiakkaille

Etänä toteuttava asiakastyö

Sekä asiakkaan että ammattilaisen aikaa voidaan säästää erilaisilla etähoidon ratkaisuilla.

- TEPA:n ja PESO:n puolella tämä tarkoittaa sekä ammattilaisten pitämiä etävastaanottoja että erilaisia ryhmätilanteita,
- SKH:n puolella ennen kaikkea jo vuosia pyörinyttä etähoitoa ja uudempaa etäkuntoutusta.

Keväällä 2020 otettiin käyttöön tietoturvallinen **VideoVisit**-videopuhelujärjestelmä, joka on valittu myös Maisan videopuhelujärjestelmäksi. Kehitystyö jatkuu vuonna 2021.



Uudet teknologiat ja kokeilut

Laajasta valikoimasta erilaisia ratkaisuja ja osaamista pyritään sotessa aina hakemaan ”oikea ratkaisu oikeaan ongelmaan”.

Vuosina 2021–2023 satsataan voimakkaasti

- tietopalustaratkaisun käyttöönottoon
- pilvipalvelujen käytön lisäämiseen ja tekoälyn hyödyntämiseen
- sovelluskehityksen **mobile first** -ajatteluun (ja harkitaan tarkasti natiivisovellusten tarvetta)
- ohjelmistorobotiikan, robotiikan (esim. kuljetus-robotit) ja automatiikan (esim. lääkeautomaatit) käytön lisäämiseen
- uudisrakennusten digitaalisuuteen jo suunnitteluvaiheessa
- kokeilujen tukemiseen.



Vaikuttavammat palvelut tietoa hyödyntämällä

- **Vuosien 2022–2023 aikana tiedolla johtamisen kokonaisuudessa tavoitellaan useiden uusien mallien käyttöönottoa.**
- Lisäksi tavoitteena on, että tiedolla johtamisen työkalut saadaan kuntoon.
- Kokonaisuuden edistämisestä vastaa 8/2020 aloittanut tiedolla johtamisen projektipäällikkö.
- Apotin käyttöönoton myötä ja rinnalla sosiaali- ja terveystoimen koko raportointi ja raportointiympäristö uudistuvat. Nykyiset tilastotuotannon perustan muodostavat erilliset tietovarastot korvataan uudella, Apotista erillisellä tietotalustalla.
- Tiedon hyödyntäminen ja analysoidun tiedon saattaminen osaksi päätöksentekoa edistyy vuonna 2021 selvästi.
- Arviointityökalujen käyttöönoton ansiosta on mahdollista saada myös aivan uudenlaista dataa johtamisen tueksi.
- Sote-asiakastietojen sähköistä käsittelyä koskeva asiakastietolaki tulee luultavasti voimaan keväällä 2021. Laissa käsitellään esimerkiksi asiakkaan itse tallentamien hyvinvointitietojen tai erilaisten hyvinvointisovellusten tuottamien tietojen hyödyntämistä. Tämä tuo uusia mahdollisuuksia.



Yhteistyökumppaneita

Kehitämme digipalveluita useiden eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Oheisten organisaatioiden kanssa yhteistyö on aktiivista vuodenvaihteessa 2020–2021. Forum Viriumia lukuun ottamatta yhteistyö on kaikkien kanssa jatkunut eri tavoin jo vuosia. Alla esimerkkejä yhteistyöstä.

HUS-yhteistyö

- Helsingin neuvolan, HUSin ja Apotinin yhteistyönä Ilo Odottaa -hanke raskaana olevien masennuksen tunnistamiseen ja hoitamiseen (sisältäen tarvittaessa terapiaa digialustalla)
- Epidemiologisen yksikön käyttämän SAI-järjestelmän integraatio
- Reaaliaikainen etäkonsultaatio (REK)

DigiFinland Oy

- Omaolo
- Sähköinen perhekeskus
- Kanta-arkistointi

Duodecim Oy

- Terveystyöarvio
- Terveyskirjasto
- Sähköiset terveystarkastukset

Kaupunkiorganisaation sisällä

- Palvelukeskus Helsinki
 - kaupungin sisäinen palveluntuottaja (esim. etähoito, turvapuhelin, kontaktienhallintajärjestelmä)
 - keskeinen kumppani myös digipalveluiden kehittämisessä (chat- ja chatbot-palvelut)
- Forum Virium Helsinki Oy
 - innovaatiokehittämiseen liittyvää hankeyhteistyötä
 - Smart Sote -hanke 11/2020-

Kiitos!



Helsinki