

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan digisuunnitelma 2023–2025

Helsinki

1. Digikehitys vastaa toimintaympäristön muutokseen



Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen valtakunnallinen uudistus muuttaa merkittäväällä tavalla suomalaista julkista sektoria. Valtakunnallisen uudistuksen keskeiset toiminnalliset ja lainsäädännölliset muutokset koskevat myös Helsinkiä. Merkittävimmät muutokset ovat valtion tavoite- ja talousohjaus sekä palvelujen järjestämisen vahvistaminen. Uudistus korostaa palvelujen järjestämisvastuuta tuotantotavasta riippumatta (oma tuotanto, ostopalvelut, palveluseteli). Järjestämistä ohjaa valtion tavoite- ja talousohjaus.

Helsingin uusi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala kokoaa vuoden 2023 alussa yhteen Helsingin sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen (jatkossa sotepe-toimiala).

Helsingissä kaupunkistrategia (2021–2025) korvaa hyvinvointialueilla laadittavan hyvinvointialue-strategian.

Helsingin kaupunkistrategian valmistelun lähtökohtana on ollut kaupungin toimintaympäristön nykytila ja ennakoitavat muutokset, joiden pohjalta on asetettu tavoitteita eri asiakasryhmien palveluille.



Sotepe-toimialan palvelustrategia (2023–2025) tukee kaupunkistrategian toteutumista sekä erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon eri asiakasryhmien palveluille asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Kaupunkistrategian tavoitteita on täsmennetty ja täydennetty palvelustrategiassa toimialan yhteisillä tavoitteilla, keinoilla ja lupauksilla helsinkiläisille. Strategisille tavoitteille laaditaan konkreettiset toimenpiteet ja seurantamittarit toimintasuunnitelmissa.

Sotepe-toimialan digitalisaatiosuunnitelma vuosille 2023–2025 nojaa edellä mainittuihin suunnitelmiin ja tuo tukea toiminnan suunnitteluun astetta konkreettisemmalla tasolla. Suunnitelmassa esitellään sotepe-toimialan digikehittämisen suuntaviivat ja painopisteet sekä toimialatasoisesti merkittävät digikehittämisen kokonaisuuudet.

Digitalisaatiosuunnitelma on laadittu toimialan palvelujen yhteistyönä.



1.1 Helsingin kaupungin strategia



Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025 nostetaan esiin digitalisaation merkitys palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Strategiassa todetaan silloisen sosiaali- ja terveystoimialan osalta, että digitalisaation tulee tukea entistä asiakaslähtöisempien ja sujuvampien palvelujen kehittämistä.

”

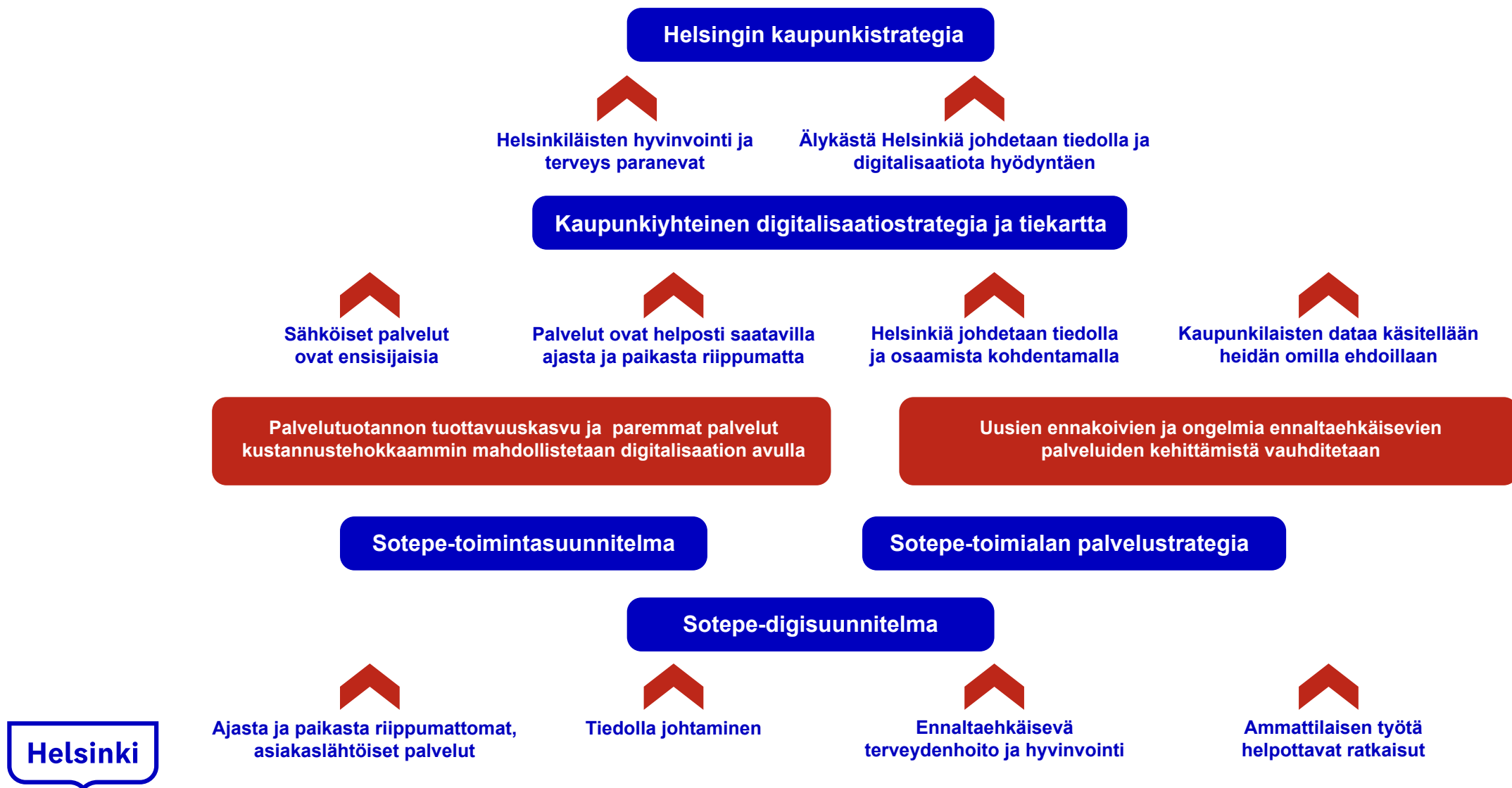
”

Helsinki vahvistaa digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjontaa ja antaa digitaalisten sote-palveluiden palvelulupauksen. Palveluiden käyttämisestä tulee tehdä asiakaslähtöisempää ja mahdollisimman sujuvaa erilaisten helsinkiläisten näkökulmasta. Digitalisaation tulee tukea tätä kehitystä.

Helsinki

Tavoitteena on, että kaupungin tarjoamat palvelut ovat helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia aina kun kaupunkilainen tai yritys haluaa ja kykenee niitä käyttämään, ja ne ovat käytettävissä kattavasti kaikkina viikonpäivinä ja vuorokaudenaikoina. Palveluita ja prosesseja automatisoidaan ja uusia itsepalveluita kehitetään aina kun se on perusteltua. Uusien ennakoivien ja ongelmia ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämistä vauhditetaan.

Strategiat ja suunnitelmat vastaavat toimintaympäristön muutokseen





1.2 Kaupunkiyhteinen digitalisaatiostrategia

Kaupunkiyhteinen digitalisaatiostrategia (2022–2025) on laadittu kaupunginkanslian johdolla. Digitalisaatiostrategian toteutumista seurataan digitaalisessa johtoryhmässä, jossa on edustus kaikilta toimialoilta

Kaupunkiyhteinen digitalisaatiostrategia määrittelee keskeiset digitalisaation kehitysteemat sekä toimii osaltaan pohjana talouden ja toiminnan suunnittelulle. Se linjaa tavoitteet ja keinot, joilla digitalisaatio vastaa kaupunkistrategiassa asetettuihin tavoitteisiin

Sotepe-toimialalta digitaaliseen johtoryhmään viedään asiat, joilla on kaupunginlaajuista merkitystä. Muuta digikehitystä johdetaan toimialan sisäisen kehittämisprosessin mukaisesti (ks. lukua 2.3).

Kaupunkiyhteisen digitalisaatiostrategian painopisteet

1. Sähköiset palvelut ensisijaisia

- Digitaalisten palveluiden vahvistaminen
- Digitaalinen palvelulupaus
- Jatkuva osaamisen kehittäminen
- Palvelutuotannon tuottavuuskasvu
- Palveluista asiakaslähtöisiä ja sujuvia

2. Palvelut helposti saatavilla

- Sähköiset palvelut aina kun mahdollista
- 24/7/365
- Asiakaspalautteen hyödyntäminen
- Avoin toimintakulttuuri
- Palvelulupaus vastaa asiakkaiden tarvetta

3. Helsinkiä johdetaan tiedolla

- Organisaation palveluasenteen kehittäminen
- Laadukas data
- Nopea, ennakoiva palvelu
- Osaamisen kohdentaminen
- Tieto toimenpiteiden vaikuttavuudesta

4. Dataa käsitellään kaupunkilaisten ehdoilla

- Laadukas, yhteensopiva data ja analytiikka
- Ennakoidaan asiakastarpeita
- Tarkempi asiakasymmärrys
- Toiminnan vaikuttavuus

5. Palvelutuotannon tuottavuuskasvu ja paremmat palvelut kustannustehokkaammin

- Palveluita ja prosesseja automatisoidaan
- Tuottavuutta nostetaan palkitsemalla
- Jatkuva onnistumisen mittaus
- Puututaan nopeasti mahdollisiin ongelmatilanteisiin

6. Uusien ennakoivien ja ongelmia ennaltaehkäisevien palveluiden kehittäminen

- Palveluja ja prosesseja automatisoidaan
- Palveluiden kehittämisen tuki
- Itsepalveluiden kehittäminen
- Ongelmien ennaltaehkäisy

1.3 Sotepe-toimialan palvelustrategia



Sotepe-toimialan palvelustrategiassa 2023–2025 määritellään päämäärät, jotka ohjaavat tulevina vuosina strategisia valintojamme ja tekemistämme, kun järjestämme asukkaiden tarpeiden mukaisia palveluja.

Nämä järjestämistehtävään kuuluvat linjaukset luovat kehyksen sille, millaisia digitaalisia palveluja kehitetään. Digitaaliset palvelut ovat osa järjestämistehtävän mukaista palveluverkkoa, ja sekä fyysistä että digitaalista palveluverkkoa kehitetään yhtenä kokonaisuutena.

Digitalisaatiokehityksen näkökulmasta palvelustrategiassa todetaan, että kehitämme digitaalisia palveluja asiakaslähtöisesti. Otamme huomioon erilaiset palvelutarpeet sekä asiakkaiden kyvyt. Lisäksi asetamme konkreettisen digitaalisen palvelulupauksen.



Palvelustrategian päämäärät

- Johdamme laadukkaasti. Palveluja tarjoaa hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö.
- Saumattomilla ja yhteen sovitetuilla palveluilla, panostamalla ennaltaehkäisyyn sekä yhteistyöllä eri toimijoiden välillä varmistamme nykyistä vaikuttavammat palvelut.
- Kustannuskehitys vastaa rahoitusta ja palvelujen järjestäminen on suunnitelmallista, taloudellista ja läpinäkyvää. Asetamme seurattavat ja mitattavat tavoitteet palveluille.
- Palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia ja ne edistävät yhdenvertaisuutta riippumatta palvelujen tuottajista.
- Tunnistamme asukkaiden palvelutarpeet ja kuuntelemme asiakkaita.
- Helsingissä palvelut saa nopeasti ja sujuvasti.
- Digitaaliset palvelut ovat asiakaslähtöisiä. Huomioimme erilaiset palvelutarpeet sekä asiakkaiden kyvyt palveluja kehitettäessä. Asetamme konkreettisen digitaalisen palvelulupauksen.
- Turvaamme yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut. Kiinnitämme erityistä huomiota ruotsinkielisten palveluiden toimivuuteen.

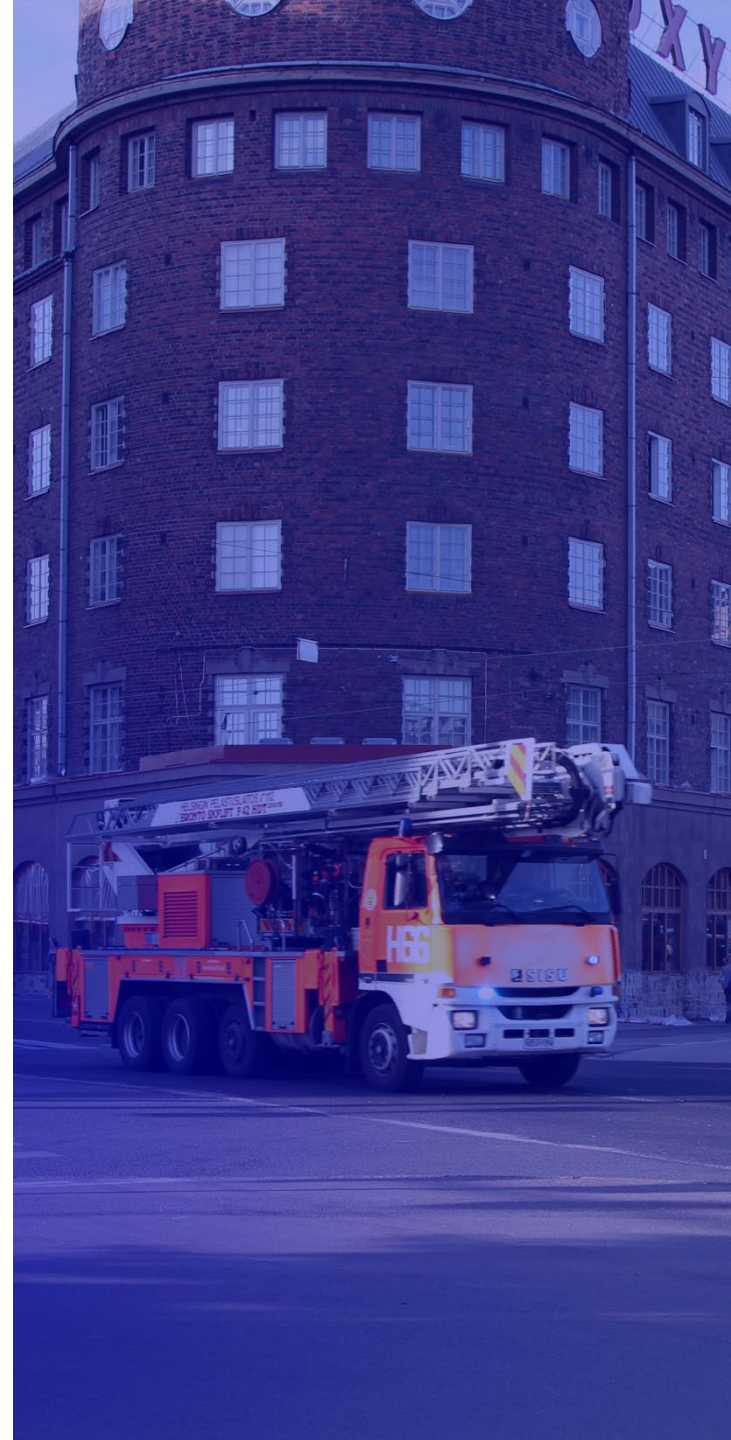
1.4 Sotepe-toimialan toimintasuunnitelma



Sotepe-toimialan toimintasuunnitelmassa vastataan edellä kuvattujen strategioiden tavoitteisiin. Vuonna 2023 tunnistetaan palvelut, joissa digitaalisten yhteydenottokanavien hyödyntämisestä saadaan eniten säästöjä. Digitalisaatiolla tehostetaan toimintaa ja varmistetaan, että se ei lisää ammattilaisten työtä.

Prosessien ongelmalliset kohdat tunnistetaan ja prosessit korjataan. Lisäksi parannetaan tietojärjestelmiä sekä niiden välistä tiedonkulkua. Tiedon tulee siirtyä asiakkaiden digitaalisista palveluista ammattilaisten järjestelmiin automaattisesti. Samoin vastausten tulee siirtyä asiakkaiden digitaalisiin palveluihin automaattisesti.

Monikanavaista asiakkaaksi tuloa selkiytetään ja määritellään keinot, joilla prosessia helpotetaan myös digitaalisesti.



1.5 Tietojohtaminen

Sotepe-toimialan järjestämistehtävän toteuttamiseksi tietojohtaminen liitetään vahvemmin osaksi toimintaa. Tätä varten määritellään tietopohja, jota järjestämistehtävän johtamiseksi tarvitaan. Lisäksi luodaan kyvykkyyks tuottaa järjestäjän vähimmäistietosisältö.

Sotepe-toimialan tietojohtamista kehittävät yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimiala ja pelastuslaitos. 1.1.2023 alkaen yhteinen organisaatio tiivistää tietojohtamiseen liittyvää synergiaa, mutta jättää silti tarvittaessa tilaa sotepe-toimialan eri palvelukokonaisuuksien tietojohtamisen erityispiirteille. Tietojohtamisen roolit ja vastuut sovitaan ja keskeisimmät tietojohtamisen prosessit kuvataan.

Tietojohtamisen tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tehtävät toimenpiteet täsmentyvät Tietojohtamisen suunnitelmassa vuosille 2023–2025.



Tietojohdamisen kytkös digitalisaatioon näkyy useissa Helsingin strategisissa linjauksissa ja tavoitteissa.

Kaupunkistrategian mukaisesti Helsinkiä johdetaan tiedolla ja osaamista kohdentamalla, digitalisaatiota hyödyntäen. Erityisesti tavoitellaan asiakastarpeisiin perustuvaa, nopeaa ja ennakoivaa palvelujen kohdentamista.

Vastaavat tavoitteet on kirjattu kaupungin datastrategiaan. Dataa ei kuitenkaan vielä kyetä hyödyntämään päätöksenteossa siinä laajuudessa, jonka nykyaikaiset analytiikkamenetelmät mahdollistaisivat. Tiedon käyttöä rajoittavat tällä hetkellä tietoaineistojen saatavuus ja laatu. Lisäksi tietoperusteisen kehittämisen ja päätöksenteon toimintaperiaatteiden vakiintumattomuus luo epävarmuutta siihen, muuttaako tieto tarvittaessa toimintaa.

Sotepe-toimialan tietojohdaminen koostuu kahdesta osa-alueesta: tiedon johtamisesta ja tiedolla johtamisesta. Tiedon johtamiseen sisältyvät kaikki ne tekniikat ja käytännöt, joilla tietoa hankitaan, varastoidaan, siirretään, suojataan, analysoidaan ja jaetaan käyttäjille. Tiedolla johtaminen puolestaan tarkoittaa tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa: tietotarpeiden määrittelyyn ja analysoidun tiedon käyttöön liittyviä toimintaperiaatteita ja -prosesseja.



**Tietojohdamisen kytkös
digitalisaatioon näkyy useissa
Helsingin strategisissa
linjauksissa ja tavoitteissa.**

2. Digikehitystä tehdään yhdessä



2. Digikehitystä tehdään yhdessä



Digitalisaatiokehitys on yhteistyötä, joka ylittää organisaatorajat. Eri palveluilla on erilaiset lähtökohdat ja tarpeet, mutta yhteistä on pyrkimys sujuviin palvelupolkuihin ja ammattilaisen sujuviin työnkulkuihin. Yhteistä on myös vaatimus noudattaa voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Tämän vuoksi on tärkeää, että kaikki sitoutuvat yhteistyöhön ja digitalisaatiosuunnitelmaan.

Digikehittämisen yhtenäisiä linjauksia ja toimintamalleja kehitetään tulevana vuosina edelleen. Digikehittämisen yhteistä toimintamallia, siihen liittyviä foorumeja ja avainrooleja selkiytetään, jotta digikehittämisestä saadaan sujuvaa, ennakoivaa ja tavoitteellista. Kokonaisuutta johdetaan toimialatasoisesti ja kaikki kehityshankkeet suhteutetaan toimialan kehityskokonaisuuteen.

Digikehitystä tehdään yhteistyössä myös yhteistyökumppanien, esimerkiksi HUSin, kanssa. Digikehitystä rahoitetaan myös ulkopuolisella rahoituksella, missä korostuu yhteistyön merkitys.

Varsinaisen kehittämisen lisäksi digitalisaatio vaatii työntekijöiltä sitoutumista uusien sähköisten välineiden hyödyntämiseen sekä mahdollisuutta oman osaamisen kehittämiseen.

2.1 Digitaaliset palvelut osana palveluverkkoa



Digitaaliset palvelut ovat osa järjestämistehtävän mukaista palveluverkkoa. Fyysinen ja digitaalinen palveluverkko täydentävät toisiaan ja varmistavat, että palvelut ovat aina helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumattomasti. Palveluverkon kehittämisessä otetaan huomioon palveluntarve ja asiakkaiden kyvyt – ja päinvastoin: digipalveluja kehitettäessä otetaan aina huomioon muu palveluverkko.

Esimerkkejä nykyisistä digitaalisista palveluista

- Maisa
- Ajanvarauspalvelut
- Chatit ja chatbotit
- Suojatut lomakkeet ja sähköpostit
- Omaolo-palvelu
- Omaperhe-palvelu
- Etäpalvelut

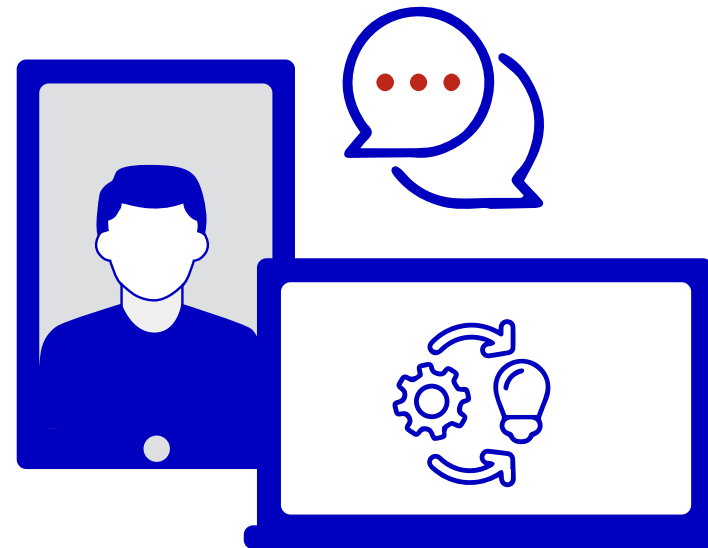


2.2 Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti

Digitaalisia palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti. Uusia digitaalisia palveluja kehitetään ja priorisoidaan asiakastarpeiden pohjalta. Asiakkaat otetaan mukaan kehitystyöhön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Asiakaskokemustietoa kerätään muun muassa digitaalisissa kanavissa, ja asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään suunnitelmallisesti. Muutokset tuodaan esiin sekä asiakkaille että henkilöstölle.

Asiakaskokemustiedon raportoinnissa ja hyödyntämisessä käytetään yhä enemmän automatisoituja prosesseja sekä avoimien palautteiden tietoa.



Huomaa! Asiakaslähtöinen kehittäminen vaatii organisaatiolta sekä resursseja että suunnitelmallisuutta.



Asiakaslähtöisessä kehityksessä huomattavaa

- Digitaalisia palveluja kehitettäessä otetaan huomioon erilaiset asiakasryhmät ja saavutettavuus.
- Asiakkaille tarjotaan heidän tarpeisiinsa sopivat palvelut monikanavaisesti.
- Henkilöstöllä on tärkeä rooli hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa.
- Digitaalisissa palveluissa asiakaskokemusta johdetaan ihmisten eikä työkalujen kautta.
- Palvelujen tulee olla vaikuttavia ja asiakkaiden saatavilla. Ne vastaavat asiakkaan tarpeisiin, asiakas saa tarvitsemansa avun ja palvelutarve vähenee. Asiakas on tyytyväinen palveluun.

2.3 Digikehittämisen yhteinen malli



Digikehittämisen kokonaisuutta johdetaan tietohallintopalveluista, ja yhteisellä mallilla varmistetaan, että kaikki olennaiset tahot ovat päätöksenteossa ja työskentelyssä mukana.

Digikehittämisen yhteinen malli sisältää sekä digikehittämisen foorumit, avainroolit että yhteisen prosessinkulkumallin. Tärkeimmät yhteistyöelimet ovat

- Digikehittämisen ydinverkosto
 - Key Account Managerit (tietohallintopalvelut)
 - Apotti-kehityspäälliköt ja Apotti-tuotevastaavat (tietohallintopalvelut)
 - Digiprojektipäälliköt (palvelukokonaisuudet)
- Palvelujen digiryhmät
- Digikehittämisen sote-tasoinen valmisteluryhmä



Digikehittämisen valmistelu ja päätökset



Digikehittämisen yhteistä mallia ja foorumien toimintaa kehitetään iteratiivisesti, jotta yhteistyöstä saadaan toimivaa ja tavoitteellista.

Yhtenäisen prosessin hyötyjä

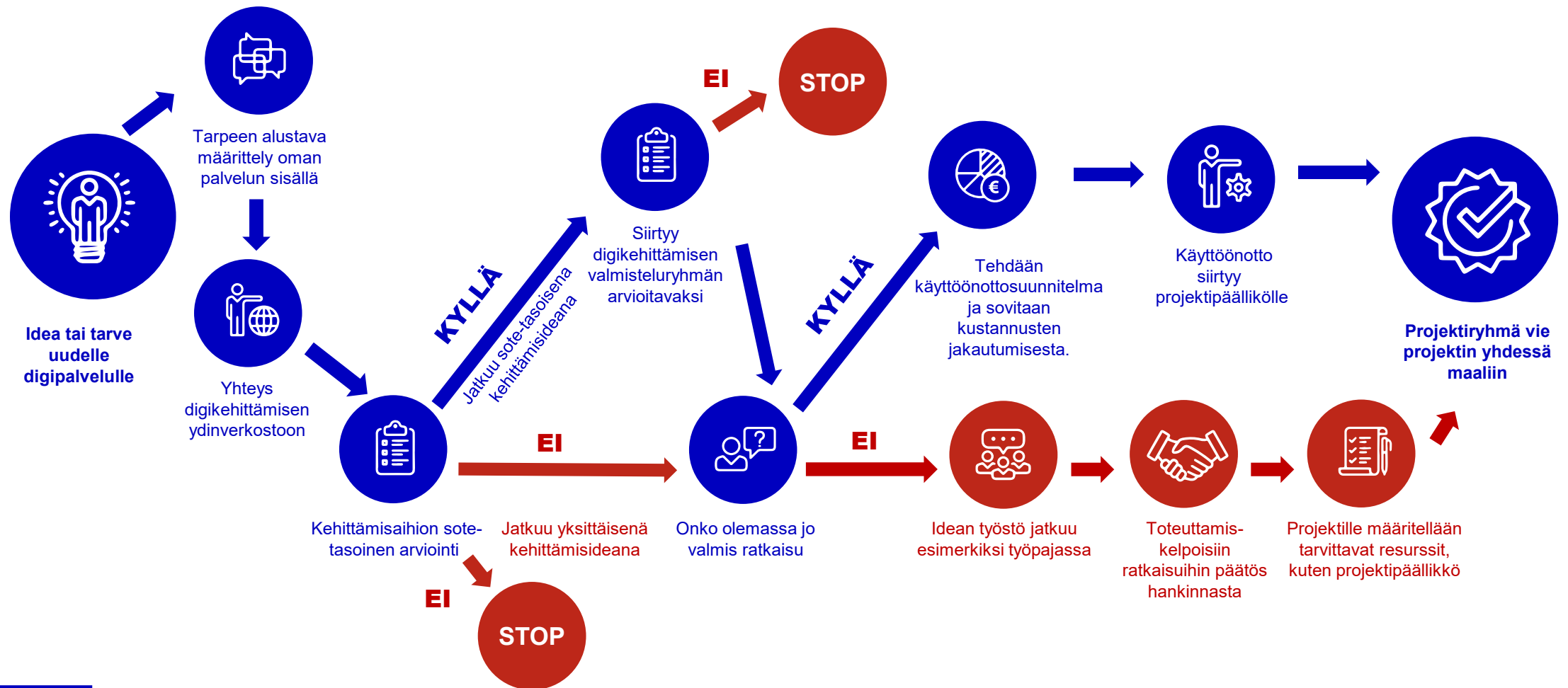
- Kehitystyö sujuvoituu
- Vältetään päällekkäistä kehittämistä ja turhia kustannuksia
- Tuetaan digitalisaatiota sote-tasoisesti
- Lisätään sisäistä tiedonkulkua ja vuoropuhelua yksiköiden ja palvelukokonaisuuksien välillä
- Edistetään eri palveluissa kehitettyjen digiratkaisujen levittämistä

Digikehittäminen ylittää organisaatorajat ja vaatii monenlaista osaamista:

- Ymmärrystä siitä, kenelle palvelua tehdään
- Ymmärrystä toimintaympäristöstä, johon palvelu kohdistuu
- Kykyä ohjata toiminnan muutosta
- Teknistä osaamista
- Osaamista saavutettavuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta
- Lainsäädännön tuntemusta

Osaamisten yhteensovittaminen ja resursointi voi olla haastavaa. Yhtenäinen kehittämismalli helpottaa kaikkien työtä, kun määritellään yhteiset toimintamallit ja tehdään yhteistyötä yli organisaatorajojen. Yhteisellä mallilla saadaan luotua toimialatasoinen kuva kehittämistarpeista, jolloin priorisointi helpottuu ja päällekkäinen tekeminen vähenee.

Digikehittämisen malli 2023-2025



2.4 Uudet teknologiat ja kokeilut



Digikehityksessä seurataan teknologioiden kehitystä ja valitaan parhaat ratkaisut kuhunkin tarpeeseen. Kehittämisessä tuetaan kokeilukulttuuria, jotta sopivia ratkaisuja voidaan testata ja arvioida jo varhaisessa vaiheessa.

Sovelluksia kehitetään ensisijaisesti niin, että ratkaisut mahdollistavat digipalvelun käytön mobiililaitteilla. Sotelle laaditaan mobiilisovelluslinjaukset, jotka ovat yhteensopivat kaupunkiyhteisten ohjeiden kanssa.

Uusiin teknologioihin liittyy myös kysymyksiä, jotka liittyvät lainsäädäntöön, yksityisyyden suojaan ja eettisiin periaatteisiin. Nämä korostuvat erityisesti sotepe-toimialan palveluissa ja ne otetaan huomioon ja varhaisessa vaiheessa. Helsinki toimii kehittämistyössä vastuullisesti, ja tietoturvallisuus varmistetaan sekä kokeiluissa että käyttöön otettavissa digipalveluissa.





Uudet teknologiat ja kokeilut

Uusia teknologioita voidaan hyödyntää esimerkiksi

- Asiakkaiden digitaalisiin yhteydenottokanaviin
- Hoivatyöhön (palvelurobotiikka, hyvinvointilaitteiden data)
- Kaatumisen tunnistamiseen ja aktiivisuuden seurantaan
- Vaaratilanteiden ja palvelutarpeiden tunnistamiseen ja ennakoimiseen
- Uudisrakennusten digitaalisuuden huomioimiseen jo suunnitteluvaiheessa
- Tietoalustaan
- Toiminnanohjaukseen, tilojenhallintaan, jonojenhallintaan
- Logistiikkaan

3. Digikehittämisen painopisteet

Digitaalinen palvelulupaus

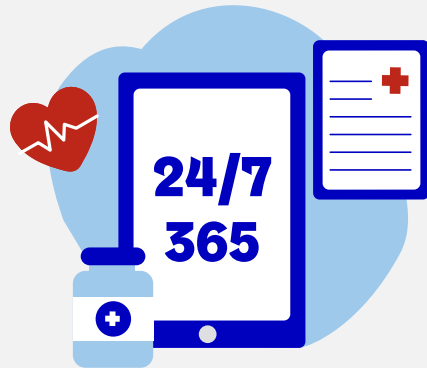
Osana sotepe-toimialan palvelustrategiaa on määritelty digitaalisten palvelujen palvelulupaus. Sen mukaan digitaaliset yhteydenottokanavat ovat käytössä ympäri vuorokauden ja niiden kautta tuleviin yhteydenottoihin vastataan kahden arkipäivän kuluessa.

Digitaalisessa kehittämisessä otetaan huomioon digitaalinen palvelulupaus kehittämisen alusta alkaen.



**➤ Digitaalinen
palvelulupaus**

Digikehittämisen painopisteet



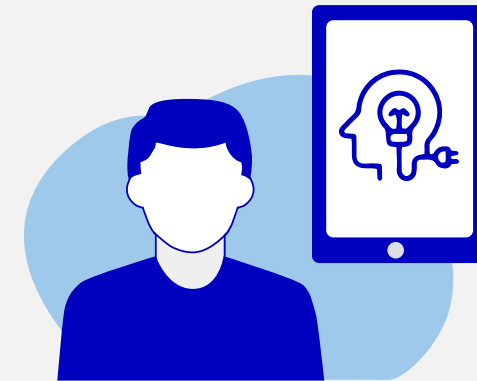
Ajasta ja paikasta
riippumattomat palvelut



Ammattilaisen työtä
helpottavat ratkaisut



Ennaltaehkäisevä terveyden
ja hyvinvoinnin tukeminen



Tietojohtaminen

**Sotepe-toimialan digisuunnitelma
2023–2025**

Tärkeimpiä hankkeita



Ajasta ja paikasta riippumattomien palveluiden avulla kyetään laajentamaan palveluaikojä sekä tarjoamaan tasalaatuista palvelua.



Chatbotit ja chatit täydentävät toisiaan. Chatbotteja kehitetään sotepe-tasoisesti tiiviissä yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa.



Etävastaanottotoimintaa kasvatetaan ja teknologiaa kehitetään asiakaslähtöisemmäksi.



Maisa on Apotin digitaalinen asiakaspalvelukanava. Maisan käyttöä kehitetään läpi koko sote-palveluiden. Maisan ja Omaolon yhteentoimivuutta pyritään parantamaan.



Tervetulokioskeilla yhdenmukaistetaan Helsingin sote-toimipisteiden asiakasilmoittautumisen prosessia. Asiakas saa ilmoittautuessaan tiedon mihin mennä ja ammattilainen saa tiedon asiakkaan saapumisesta.



Yhteisiä palvelupolkuja sujuvoitetaan sekä sotepe-toimialan sisällä että yhteistyökumppaneiden kanssa perusterveydenhoidon ja erikoissairaanhoidon välillä.



Omaolo on kansallinen palvelu muun muassa hoidon tarpeen arviointiin. Omaoloa kehitetään sekä kansallisesti että yhdessä Oy Apotti Ab:n kanssa.



Asiakkaaksi tulon prosessia selkiytetään sotepe-tasoisena kokonaisuutena. Asiakkaiden palvelupolkuja kartoitetaan ja tunnistetaan, missä kohdin digipalvelut parantavat palvelua.

Tärkeimpiä hankkeita



Sotepe-organisaatioiden yhteistyöllä varmistetaan kaikille turvalliset, ajantasaiset, saavutettavat ja kehittyvät palvelut.



Helsinki on mukana valtakunnallisessa Omaperhe-kehitystyössä (entinen sähköinen perhekeskus). Omaperhe-palvelun tavoitteena on koota yhteen lapsiperheille tarkoitettuja palveluita.



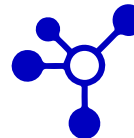
Terveysyhyötyklinikka on digitaalisten työkalujen tuoteperhe ja toimintamalli, joka hyödyntää potilastietojärjestelmien tietoa. Tarkoituksena on muun muassa tunnistaa riskiryhmässä olevia asiakasryhmiä.



Asiakassegmentoinnin helpottamiseksi kehitetään Suuntima-välinettä, jonka avulla asiakas ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen voivat yhdessä arvioida sopivien palveluiden tarvetta.

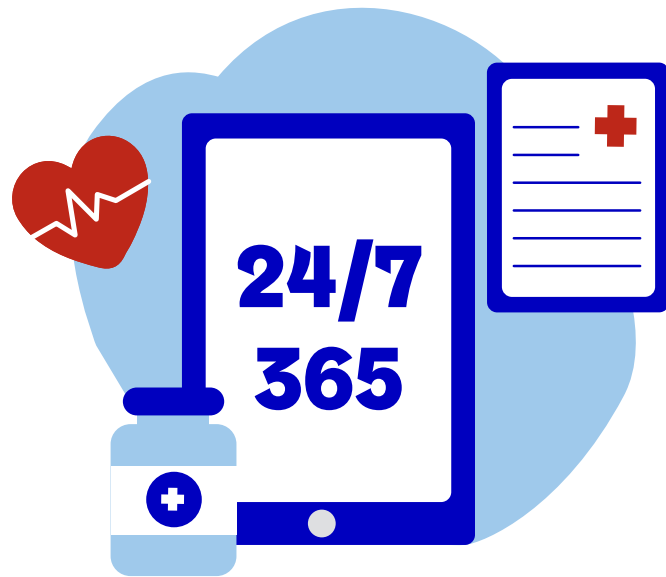


Helsinki osallistuu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimaan, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen monialaisen palvelukonseptin kehittämiseen. Osana konseptia kehitetään digitaalista palvelutarjotinta, jonka kautta kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät toiminnot ja palvelut ovat helposti löydettävissä.



Sotepe-toimialan tietoallasratkaisu mahdollistaa eri tietojärjestelmistä saatavien tietojen analysoinnin ja yhdistelyn järjestelmätoimittajariippumattomasti.

3.1 Ajasta ja/tai paikasta riippumattomat asiakaslähtöiset palvelut

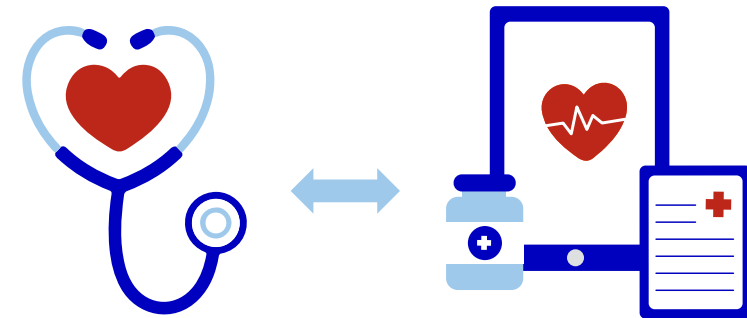


Digitaaliset palvelut ovat luonnollinen osa palvelutarjontaa ja palvelupolkuja, jossa huomioidaan asiakkaiden ja asukkaiden palvelutarpeet ja kyvykkyydet. Digitaaliset palvelut tuodaan yhä paremmin asiakkaiden saataville ja niitä kehitetään tarvelähtöisesti. Tavoitteena on digitaalisten palvelujen määrään kasvattaminen ja laadun tasapainottaminen.

3.1.1 Sujuvat ja saumattomat asiointipolut

Digitaaliset palvelupolut tukevat asiakkaiden palveluja. Tiedonkulkua ja asiakaspalvelua pyritään tehostamaan ja kehittämään digitalisaation keinoin. Digipalveluissa painopiste on itsehoidon, omaseurannan ja digitaalisten yhteydenottokanavien kehittämisessä. Asiakkaaksi tulon kehittämiseen ja päällekkäisten asiakasyhteydenottojen tunnistamiseen panostetaan. Myös online-palveluiden näkyvyyttä asiakaskanavissa lisätään.

Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelujen tulee jatkossa näyttäytyä asiakkaalle yhtenäisenä kokonaisuutena, jossa asiakkaan ei ole tarpeen huolehtia palveluntarjoajasta. Tässä Helsingin sotepe-toimiala tekee yhteistyötä muun muassa HUSin kanssa.



Saumaton digitaalinen palvelupolku
perusterveydenhuollon ja
erikoissairaanhoidon välille



Sujuva asiointi

3.1.2 Etäpalveluiden kehittäminen

Helsingin sotepe-toimiala kehittää etäpalveluja vahvemmin osaksi toimivia palvelupolkuja. Etäpalveluihin kuuluvat etävastaanotot, etätapaamiset, etähoito, etäkonsultaatiot ja etäryhmät. Helsinki kehittää myös kaupunkiyhteistä chatbot-ratkaisua, josta asiakas saa vastauksia kysymyksiinsä riippumatta siitä, minkä palvelun kautta yhteydenotto tapahtuu.



- Etävastaanotot ja etätapaamiset
- Etähoito
- Etäryhmä
- Etäkonsultaatio



3.2 Tietojohtamisella vaikuttavuutta palveluihin



Digitalisaation myötä tietotekniikkaa hyödynnetään yhä enemmän palvelujen järjestämisessä, jolloin digitaalisiin järjestelmiin kertyy ja tallennetaan runsaasti erilaista tietoa. Tätä tietoa käyttämällä ja viisaasti johtamalla mittaaminen, data ja analytiikka valjastetaan tukemaan palvelujen kehittämistä ja uudistamista. Näin voidaan myös reagoida muuttuviin palvelutarpeisiin ajantasaisesti ja ennakoivasti.

Digikehitykseen liittyvä tietojohtaminen on myös sitä, että mittaamisen ja tiedon avulla pyritään arvioimaan kehitettyjen ja käyttöön otettujen digitaalisten ratkaisujen toimivuutta ja kustannusvaikuttavuutta sekä laajemmin Helsingin digikehitykselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista.



Tietojohtaminen digikehityksen näkökulmasta

Tulevalla kaudella otamme käyttöön toimialan tietojohtamista ja sen kehittämistä tukevia teknisiä ratkaisuja. Sovitamme yhteen teknisiä ratkaisuja ja toimintamalleja digikehittämisen ja tietojohtamisen yhdyspintojen rakentamiseksi. Lisäksi määrittelemme digikehittämisen ja tietojohtamisen yhteistoiminnan tueksi tarvittavia vastuita ja organisaatorakenteita.

Digikehittämisen näkökulmasta merkittävimpiä tietojohtamisen osa-alueita ovat

- Sotepe-toimialan tietoallasratkaisu, joka mahdollistaa eri tietojärjestelmistä saatavien tietojen analysoinnin ja yhdistelyn järjestelmätoimittajariippumattomasti
- Tietotuotannon automatisointi sekä tiedon käyttöä helpottavat toimenpiteet (osaamisen kehittäminen, Power BI -kehitystyö)
- Tekoälyn ja koneoppimisen tuomat mahdollisuudet digitaalisten tietoaisteistojen hyödyntämisessä

3.3 Ammattilaisen työtä helpottavat ratkaisut



Ammattilasten työntekoa helpotetaan automatisoimalla työvaiheita ja tarjoamalla tarpeita vastaavia työvälineitä. Nykyaikaisia viestintätyökaluja hyödynnetään tehokkaammin ja niiden käyttöön liittyvää toimintakulttuuria vahvistetaan.

Digitalisaation tukemiseksi kehitetään ammattilaisten valmiuksia ohjata asiakkaita digitaalisiin palveluihin. Työntekijöille varmistetaan mahdollisuus oman digiosaamisen vahvistamiseen, ja uusien työvälineiden käyttöönottoon kannustetaan. Myös digipalvelujen johtamisosaamista vahvistetaan.

Kaupunginlaajuinen digilähettiläsverkosto tukee viestintätyökalujen soveltamisessa ja työskentelykulttuurin muutoksessa. Sotepe-toimialalla parannetaan verkoston näkyvyyttä.

3.3.1 Apotti

Apotti on sotepe-toimialan tärkein asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Sitä kehitetään aktiivisesti yhdessä muiden Apottia käyttävien kaupunkien ja hyvinvointialueiden kanssa. Apotin kehityskohteet arvioidaan osana sotepe-toimialan digikehityskokonaisuutta ja priorisoidaan yhteisten kriteerien mukaisesti.



Maisa

- Apotin asiakas- ja potilasportaalin Maisan käyttöä laajennetaan.
- Ammattilaisen aikaa säästyy ja asiointi asiakkaiden kanssa sujuvoituu.
- Suunnitteilla on Maisan personointi.

Etävastaanotot

- Videovastaanottoja halutaan lisätä osana palveluverkkoa. Toiminnallisuutta lisätään myös Apotissa.

Raportointi

- Raportointia kehitetään osana tietojohdamisen kokonaisuutta.

Ammattilaisten mobiilikirjaamisen laajentaminen

- Edistetään ammattilaisten mobiilikirjaamisen mahdollisuutta.

Puheentunnistus

- Puheentunnistus otetaan käyttöön ja sitä laajennetaan kaikkiin palveluihin.

Apotin ja Omaolon yhteentoimivuus

- Apotin ja valtakunnallisen Omaolo-palvelun yhteentoimivuutta edistetään.

3.3.2 Manuaalisen työn automatisointi

Ohjelmistorobotiikalla pyritään vapauttamaan ammattilaisten aikaa asiakastyöhön ja vauhdittamaan manuaalisia prosesseja. Ohjelmistorobotiikan avulla kyetään myös parantamaan palvelujen laatua, kun inhimillisten virheiden määrä minimoidaan. Lisäksi ohjelmistorobotiikan avulla voidaan kasvattaa työvaiheiden nopeutta ja tuottavuutta, kun työtä voidaan tehdä 24/7.

Ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen soveltuu parhaiten mahdollisimman yksinkertaisiin prosesseihin, joissa työvaiheet ovat staattisia ja tieto rakenteista. Tavoitteena on tehdä ohjelmistorobotiikkaa tutummaksi ydintoimintaan, jotta potentiaaliset hyödyntämiskohteet tunnistetaan ja niiden määrää saadaan kasvatettua.

”

**Ohjelmistorobotiikalla
pyritään vapauttamaan
ammattilaisten aikaa
asiakastyöhön**

3.3.3 Muut hankkeet

Ammattilaisten työtä helpotetaan Apotin kehittämisen ja työvaiheiden automatisoinnin lisäksi monin tavoin.

Esimerkkejä ammattilaisen työtä helpottavista kehityskohteista

- Asiakaspalauteprosessia kehitetään ja tehdään suunnitelma, miten tietoa analysoidaan ja käytetään organisaatiossa eri tasoilla. Tätä työtä tukemaan kehitetään digitaalisia ratkaisuja, joilla asiakastietoa voidaan kerätä ja analysoida.
- Asiakassegmentoinnin helpottamiseksi kehitetään Suuntima-välinettä.
- Suunnitteilla on resurssienhallintajärjestelmä, jolla optimoidaan oikea ammattilainen, tila ja välineet hoitotilanteeseen.
- Tekoälypohjainen puheentunnistus helpottaa ammattilaisen ja asiakkaan palvelutilanteita. Tämä tukee asiakaskokemusta ja asiakaspalvelutilanteita monikielisessä Helsingissä.



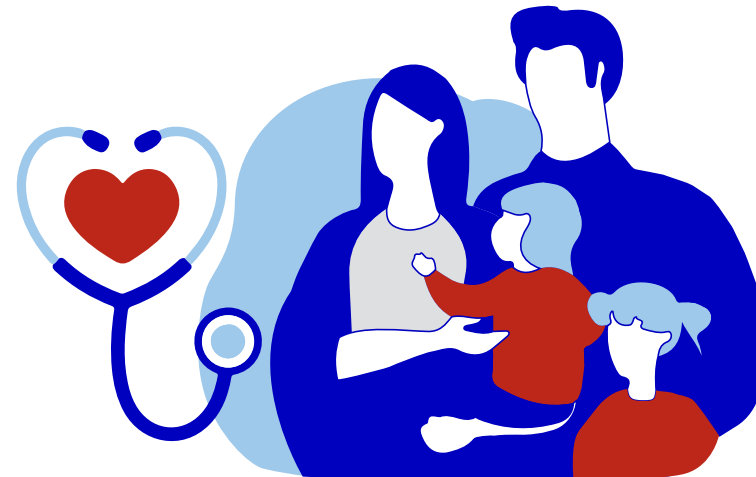
3.4 Ennaltaehkäisevä terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tavoitteena on lisätä kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä sekä kaventaa terveyseroja. Onnistunut hyvinvoinnin edistäminen vaatii sekä sosiaalihuollon että terveydenhoidon palveluja. Se edellyttää myös toimivia rakenteita, riittävää osaamista, monipuolista palvelutarjontaa ja tarvittavia resursseja. Helsingissä hyödynnetään kansallisia asiointiportaaleja ja tietopankkeja asiakkaiden hoidossa (esim. Omaolo, Omaperhe ja Terveyskylä).

Ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämisessä hyödynnetään kaupunginkanslian Kaupunkitietoyksikön tuottamaa, eri kaupunkialueita koskevaa tietoa, ja määritellään, missä tietoa voidaan hyödyntää. Sotepe-toimialan, Kaupunkitietoyksikön ja valtakunnallisen hyte-toiminnan yhteistyönä

rakennetaan kaupunkiyhteistä tietopohjaa väestön hyvinvoinnin ja terveyden tilasta. Työssä otetaan huomioon myös HUS-järjestämissopimus.

Helsingissä on meneillään useita hankkeita ennaltaehkäisevän terveyden ja hyvinvoinnin tukemiseen.



3.4.1 Terveysyhyötyklinikka-toimintamalli

Terveysyhyötyklinikka on kehitteillä oleva toimintamalli, jonka tarkoituksena on digitalisaatiota hyödyntämällä

- tunnistaa asiakasryhmiä, joilla on riski sairastua pitkäaikaissairauksiin tai pitkäaikaissairauksien komplikaatioihin
- tehostaa riskissä olevien tai jo sairastuneiden henkilöiden seurantaa ja hoitoa (jatkuvuus, suunnitelmallisuus, automatisaation hyödyntäminen mahdollisuuksien mukaan)
- tukea asiakasta omahoidon toteutuksessa

Terveysyhyötyklinikka on myös digitaalisten työkalujen tuoteperhe, joka hyödyntää muun muassa potilastietojärjestelmän tietoa. Rakenteinen potilastieto analysoidaan ja peilataan Käypä hoito -suositukseen Terveysyhyötyarvio-sovelluksen avulla.

Terveysyhyötyklinikka yhdistää koronaelpymisprojektin, Terveysyhyötyarvion ja Preventio jyrää -projektin yhdeksi hankekokonaisuudeksi.





3.4.2 Omaehtoinen terveydenseuranta

Digitaalisten itsemittausvälineiden kirjo on laaja, ja niiden hyödyt on osittain tunnistettu myös sotepe-toimialan palvelukokonaisuuksissa. Haasteena on teknologian nopea eteneminen, tarjottavien palvelujen suuri määrä ja tietoturvakysymykset.

Itsemittausvälineet toimivat pääsääntöisesti pilvipalveluissa. Lainsäädäntö ei salli tietojen vapaata käsittelyä pilvipalveluissa, mutta sotepe-toimialalla etsitään mahdollisuuksia hyödyntää itse kerättyä hyvinvointidataa osana palveluja. Esimerkiksi Maisan kautta on jo nyt teknisesti mahdollista hyödyntää älylaitteiden keräämää tietoa.



3.4.3 Turvallinen asuminen

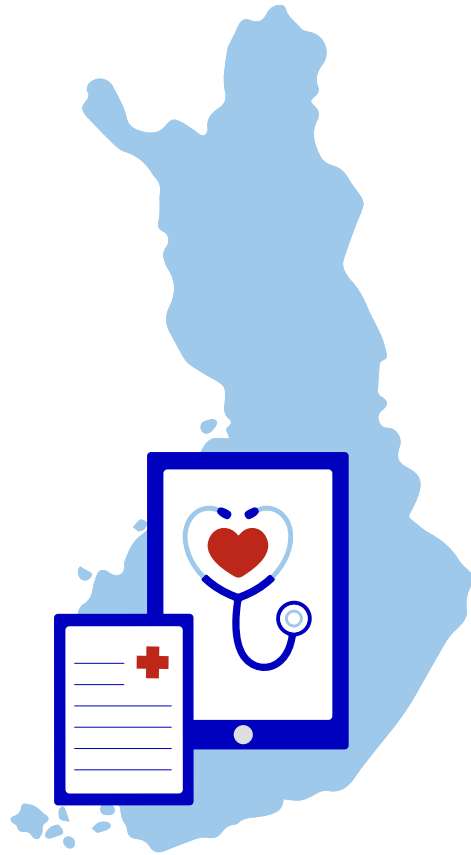
Turvallisen asumisen digitaalisilla ratkaisuilla pyritään paitsi edistämään ja parantamaan turvallisuutta myös ennakoimaan mahdollisia palvelutarpeita ja vaaratilanteita. Palveluissa otetaan käyttöön ja kokeillaan turvallista asumista tukevia digitaalisia palveluja. Tavoitteena on löytää palvelut ja ratkaisut, jotka soveltuisivat mahdollisimman monen palvelun käyttöön, jottei tarvita useita järjestelmiä eikä laitteistoja.

Esimerkkejä turvallisuutta lisäävistä kokeiluista

- Radioaaltoteknologia → kaatumisen tunnistus ja aktiivisuuden seuranta
- Sensortechnologia → erilaisten vaaratilanteiden ja palvelutarpeiden tunnistaminen ja ennakoiminen
- Hyvinvointilaitteiden (älykellot, älyrannekkeet, älysormukset ym.) data ja hyvinvointidata → hyödynnettävyys hoitotyössä
- Etäpalvelut → kotiin etänä vietävien palvelujen kehittäminen ja edistäminen, 5G-verkon hyödyntäminen.



3.4.4 Hyvinvoinnin digitaalinen edistäminen



Helsinki osallistuu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimaan, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen monialaisen palvelukonseptin (HYTE) kehittämiseen. Osana konseptia kehitetään digitaalista palvelutarjotinta, jonka kautta kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät toiminnot ja palvelut ovat helposti löydettävissä.

Palvelutarjottimiin sisältyy myös itsehoidon välineitä, kuten hyvinvointitarkastuksia ja -valmennuksia, joita ihmiset voivat käyttää itsenäisesti ilman sote-palvelujen asiakkuutta.

Helsingissä suunnittelussa huomioidaan asiakassegmentointi, eritasoiset palvelutarpeet sekä integraatio sähköisiin sote-palveluihin. Kehitystyötä tehdään toimialojen ja kaupunginkanslian yhteistyönä.

Työssä yödynnetään ja yhteensovitetään jo olemassa olevia sekä kehitteillä olevia digitaalisia toimintamalleja ja ratkaisuja.

Sotepe-toimiala on mukana kehittämässä hyvinvointisuunnitelman 2022–2025 toimenpiteitä.

3.5 Soten ja pelan ICT-kokonaisuus



Sosiaali- ja terveystoimialasta ja pelastuslaitoksesta muodostuu uusi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi (sotepe) vuoden 2023 alussa. Vuonna 2023 kartoitetaan uusi yhteinen järjestelmäkokonaisuus, tunnistetaan mahdolliset päällekkäisyydet ja laaditaan suunnitelma ICT-kokonaisuuden yhtenäistämisestä ja yhteisestä kehittämisestä.

Sotepe-palvelujen yhteistyöllä varmistetaan kaikille turvalliset, ajantasaiset, saavutettavat ja kehittyvät palvelut.

”

**Sotepe-palvelujen
yhteistyöllä varmistetaan
kaikille turvalliset,
ajantasaiset, saavutettavat
ja kehittyvät palvelut.**



An aerial photograph of Helsinki, Finland, taken during the 'golden hour' of sunset. The city's dense urban landscape is visible, with numerous multi-story buildings and a prominent cathedral with a golden dome. A large white ferry with 'SILJA LINE' written on its side is docked in the harbor. The water is calm, reflecting the warm orange and red tones of the sky. The text '4. Yhteistyökumppanit sekä valtakunnalliset ja lakisääteiset hankkeet' is overlaid in white, bold, sans-serif font across the center of the image.

4. Yhteistyökumppanit sekä valtakunnalliset ja lakisääteiset hankkeet

4. Yhteistyökumppanit sekä valtakunnalliset ja lakisääteiset hankkeet

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen valtakunnallisen uudistuksen keskeiset toiminnalliset ja lainsäädännölliset muutokset koskevat myös Helsinkiä. Merkittävimmät muutokset ovat valtion tavoite- ja talousohjaus sekä palvelujen järjestämisen vahvistaminen.

Järjestämisvastuuseen liittyen Helsinki, HUS ja HUS-alueen hyvinvointialueet ovat laatineet yhteisen HUS-järjestämissopimuksen. Se astuu voimaan vuoden 2023 alussa. Digitalisaation osalta sopimusluonnokseen on kirjattu:

- Digitaalisissa palveluissa tavoitellaan kustannustehokkuutta
- Pyritään yhteneviin ja yhteen toimiviin teknologisiin ratkaisuihin ja sopimusmalleihin

- Suositetaan yhteiskehitystä
- Optimoidaan lisenssi- ja palvelukustannukset eri sopimuksissa

Myös muut sotepe-toimialaan liittyvät tulevat lainmuutokset aiheuttavat muutoksia sekä toimintaan että järjestelmiin. Helsingissä varaudutaan myös lainsäädännöstä nousevien hankkeiden toteuttamiseen.

Tällaisia valtakunnallisia hankkeita ovat muun muassa Modulo-tilanhallintajärjestelmän käyttöönotto sekä Terapiat etulinjaan -hanke, jossa kehitetään mielenterveys- ja päihdepalvelujen digitarjoomaa.



Yhteistyökumppanit

Oy Apotti Ab

- Apotti-järjestelmää kehitetään yhteistyönä Oy Apotti Ab:n kanssa

HUS

- Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon raja-aitoja pyritään madaltamaan digitalisaatiota hyödyntäen

Muut Uudenmaan hyvinvointialueet

DigiFinland Oy

- DigiFinlandin kanssa kehitetään muun muassa Omaoloa, Suuntimaa ja sähköistä perhekeskusta

Duodecim

- Helsinki käyttää Duodecimin tuotteista muun muassa Terveyskirjastoa ja Päätöksentukea (EBMEDS)

Sosiaali- ja terveysministeriö

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos



Liikelaitokset

- Palvelukeskusliikelaitos (Palvelukeskus Helsinki)
- Rakentamispalveluliikelaitos (Stara)
- Taloushallintopalveluliikelaitos (Talpa)



Yhtiöt

DigiHelsinki Oy

- DigiHelsinki Oy tarjoaa keskitetysti infra- ja perustietotekniikan palveluja Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille.

Forum Virium Helsinki

- Forum Virium Helsinki on Helsingin kaupungin tytäryhtiö, joka toimii innovaatioyksikkönä.

Toimialat

- Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
- Kaupunkiympäristön toimiala
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala
- Kaupunginkanslia

Hankkeet



Hyvinvointi (hyte)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptissa luodaan monialaista toimintamallia ja siihen liittyvää alueellista asiakas- ja palveluohjausta.



Redisote

Resurssiviisaat digitaaliset sosiaali- ja terveystalvet (REDI SOTE). Hankkeen tavoitteena on kehittää innovaatiotoimintaa ja edistää innovaatioiden hyödyntämistä toimialarajojen yli. Redisote-hankkeessa pilotoidaan toimintamalleja, jotka tukevat tulevaisuuden sairaala- ja palveluasumisen ympäristöjen suunnittelua.



Tulevaisuuden sote

Tulevaisuuden sote-keskus muodostuu kolmen olemassa olevan toimintamallin – terveys- ja hyvinvointikeskusten, perhekeskusten ja senioripalveluiden – tarjoamista palveluista. Hankkeessa kehitetään toimintamalleja edelleen hankkeen tavoitteiden mukaisesti.



Terapiat etulinjaan

Terapiat etulinjaan on yliopistosairaaloiden ja tulevien hyvinvointialueiden yhteiskehittämishanke, jolla toteutetaan mielenterveysstrategiaa ja tuetaan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa. Terapiat etulinjaan -toimintamallissa parannetaan perustason mielenterveyspalveluiden saatavuutta ja prosesseja yhteistyössä tulevien hyvinvointialueiden ja yliopistosairaaloiden kanssa.

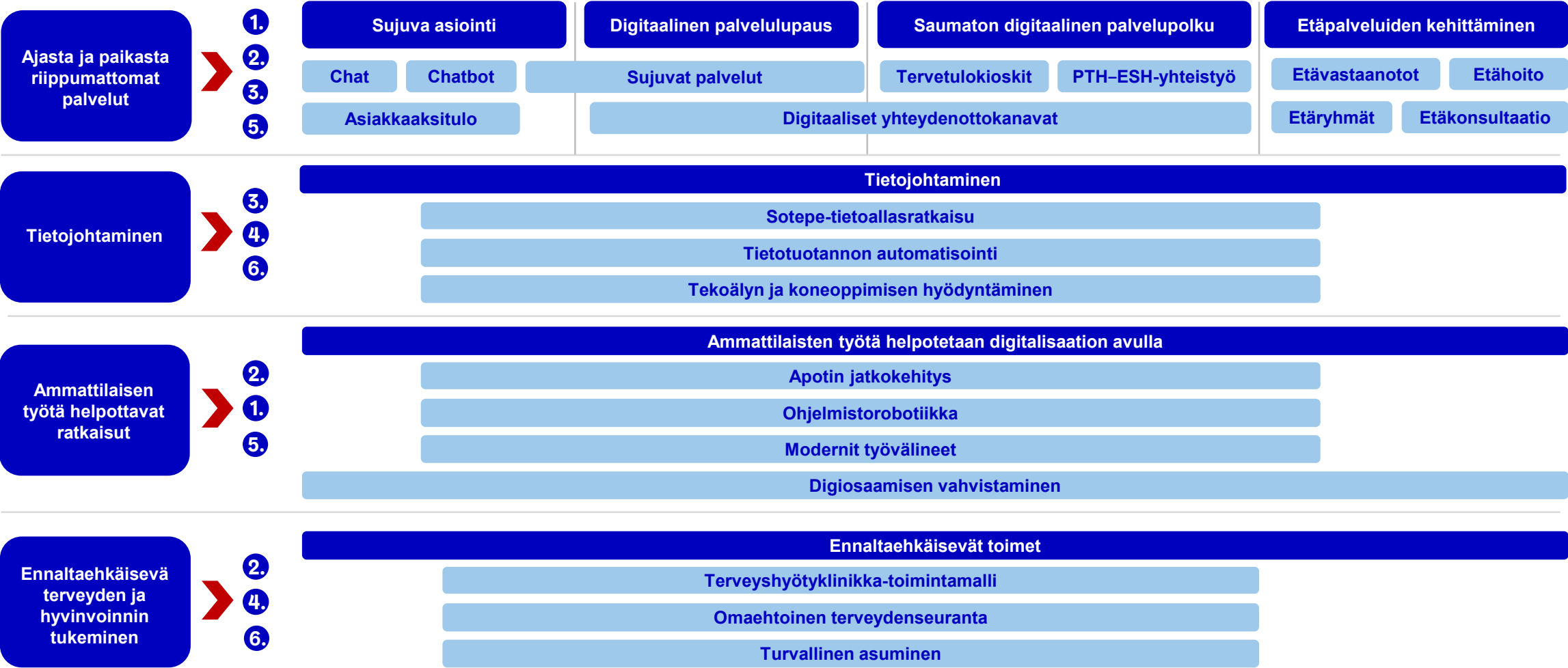


Kestävä kasvu – RRP

Tavoitteena on parantaa hoidon ja palveluiden saatavuutta sekä purkaa hoito- ja palveluvelkaa (heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat). Hankkeen avulla pyritään vahvistamaan ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista sekä otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät, palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot.

SOTEPE DIGISUUNNITELMA 2023–2025

Vuosittainen budjetti digikehitykseen n. 1 000 000 euroa,
minkä lisäksi rahoitusta hankkeista



1. = Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia
2. = Palvelut ovat helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta
3. = Helsinkiä johdetaan tiedolla ja osaamista kohdentamalla
4. = Kaupunkilaisten dataa käsitellään heidän omilla ehdoillaan
5. = Palvelutuotannon tuottavuuskasvu ja paremmat palvelut kustannustehokkaammin mahdollistetaan digitalisaation avulla
6. = Uusien ennakointien ja ongelmien ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämistä vauhditetaan