

Tietohallinnon ruuhkavuodet

Sote-ATK-päivät,
Senaattoritapaaminen

25.1.2024, klo 15.25 - 15.50

Keilaranta 9

Toni Suihko, kehitys- ja ICT-johtaja

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



“I am one of the people who love the why of things” - Catherine The Great -



Toni Suihko

Kehitys- ja ICT-johtaja

+358 40 703 5159

toni.suihko@omahame.fi

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/tonisuihko/>

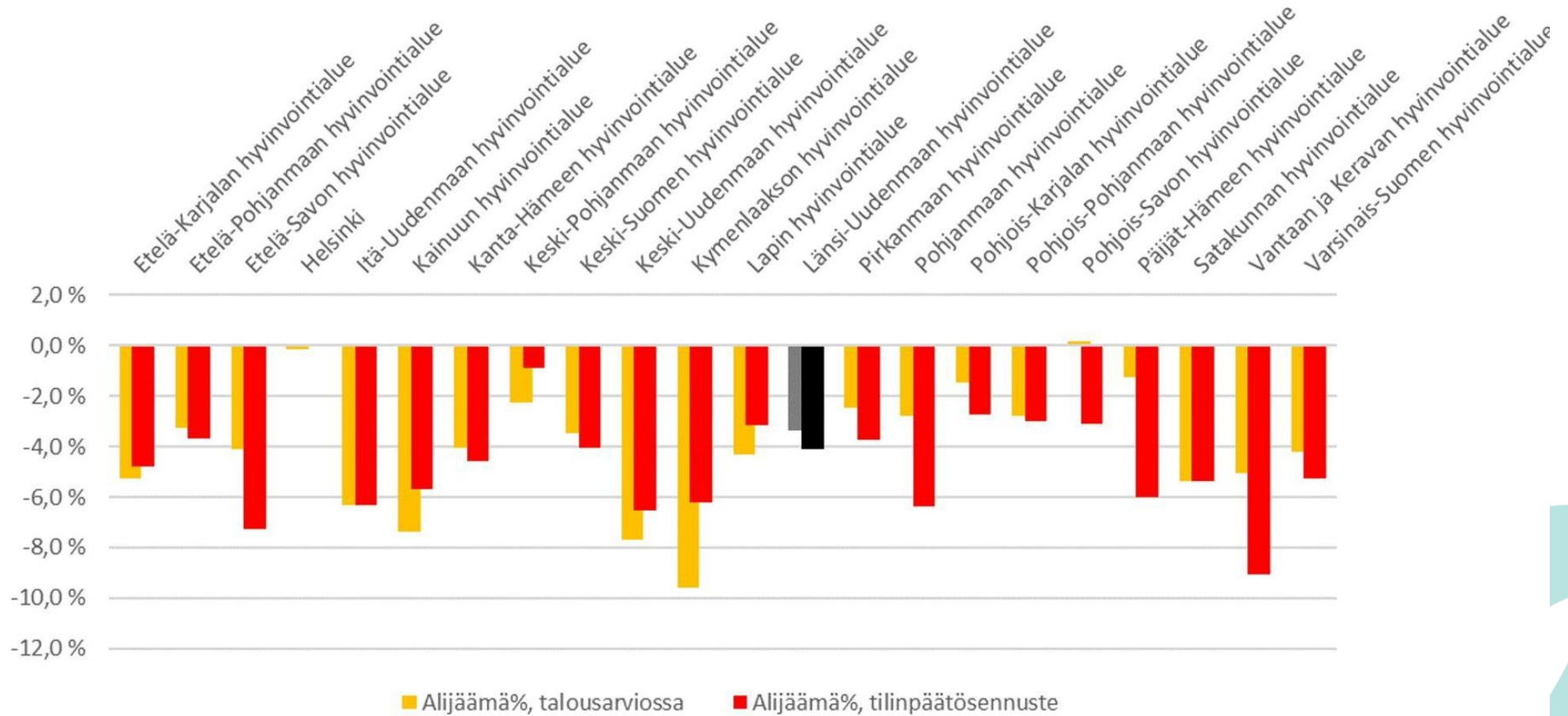
Twitter: <https://twitter.com/SuihkoToni>

- 03/2023 → Asiakasneuvottelukunnan varapuheenjohtaja, DigiFinland Oy
- 11/2022 → Kehitys- ja ICT-johtaja, Kanta-Hämeen hyvinvointialue
- 03/2022 → Tarkastuslautakunnan puheenjohtaja, Etelä-Karjalan hyvinvointialue
- 03/2022 → Aluevaltuutettu, Etelä-Karjalan hyvinvointialue
- 09/2021 - 12/2022 Hallituksen jäsen, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä
- 09/2021 - 11/2022 Liiketoimintajohtaja, 2M-IT Oy
- 01/2020 - 09/2021 Vice President, CGI Suomi Oy
- 03/2019 - 12/2019 Hallituksen jäsen, 2M-IT Oy
- 11/2017 - 05/2019 Asiakasneuvottelukunnan puheenjohtaja, Vimana Oy
- 03/2013 - 03/2016 Tietohallinto, Lappeenranta
- 01/2013 - 03/2019 Hallituksen jäsen, Tietomaakunta eKarjala Oy
- 11/2010 - 11/2014 Hallituksen jäsen, Saimaan talous ja tieto Oy
- 10/2008 - 01/2020 Tietohallintojohtaja, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä
- 2017 Selvitysmies, Sipilän hallituksen sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusarviointi välieräriiheen
- Lukuisia kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-kehityshankkeita ja projekteja

Disclaimer: Tulevat kalvot eivät välttämättä edusta Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kehityssuuntauksia sellaisenaan vaan mukana on omia näkemyksiäni asioiden edistämisestä!

Talouden taustatekijät ovat megatrendi mutta talouden realisoituminen on myös seuraus megatrendeistä!

Hyvinvointialueiden alijäämä 2023, prosenttia toimintamenoista



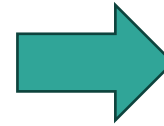
Vanhat luvut kesältä 2023. Tilanne on heikentynyt merkittävästi!

Ympäristömme muuttuu. Et voi muuttaa muutosvirtausta mutta voit oppia uimaan virrassa.



[Sitra megatrendit 2023](#)

Yhteiskunnassa ja yksiköiden käyttäytymisessä tapahtuva kokonaisuutos vaatii johtamiselta vuosien yli kantavaa systeemisyttä sekä ennakkointia, josta oikeissa olosuhteissa syntyy vaikuttavuutta!



Megatrendejä on avattu erilaisia ilmiöitä tarkemmin kuvaavilla megatrendikorteilla. Osa niistä liittyy suoraan terveydenhuoltoon ja digitaalisuuteen.

MEGA-TRENDIKORTIT

Sitran digitrendikortit sisältävät erilaisia kehityskulkuja, jotka vaikuttavat elämäämme jo nyt ja tulevaisuudessa. Korttien avulla voit kasvattaa ymmärrystä yllätysten ajassa: venyttää ajattelua, ideoida uutta ja visioida tulevaisuuksia – yksin tai porukalla. Paina siis "Nosta kortti" ja tutustu kortteihin satunnaisessa järjestyksessä. Pakka-kohdasta löydät kaikki kortit. Ohjeet-osio antaa vinkkejä korttien käyttöön. Hyvää tutkimusmatkaa tulevaisuuksiin!

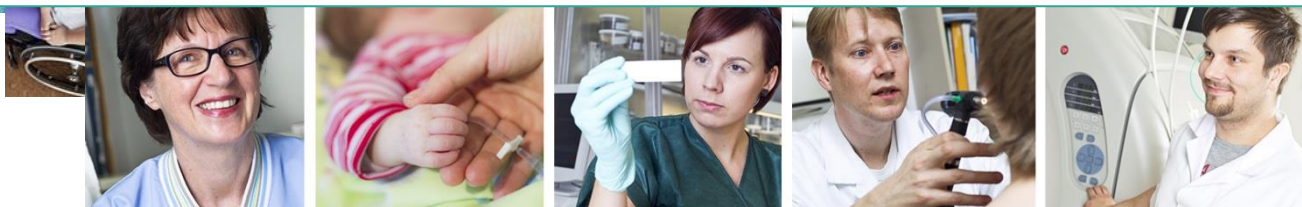
KLIKKAA MUA!



Digitaalinen julkinen toiminta... SOTE-uudistus... KHHVA:n kehittyminen... mikä säilyy, mikä muuttuu...



SOTE-palvelujärjestelmän rakenne tai digitaalisuus (mitä se kullekin tarkoittaakaan) ei ole automaattisesti autuaaksi tekevä asia. SOTE-palvelujärjestelmän rakenne ja digitaalisuus avaa kuitenkin valtavia mahdollisuuksia uuden tyyppisille palveluille, prosesseille, tietoon pohjautuvalle johtamiselle sekä tuottavuuden, vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden johtamiselle.





Kanta- Hämeen tilanne

Integroidun asiakaslähtöisyyden ja palveluohjauksen puute on kansallinen (ja globaali) ilmiö mutta eri organisaatioiden lähtötilanteet vaikuttavat merkittävästi toteutuskyvykkyyteen alkuvaiheessa

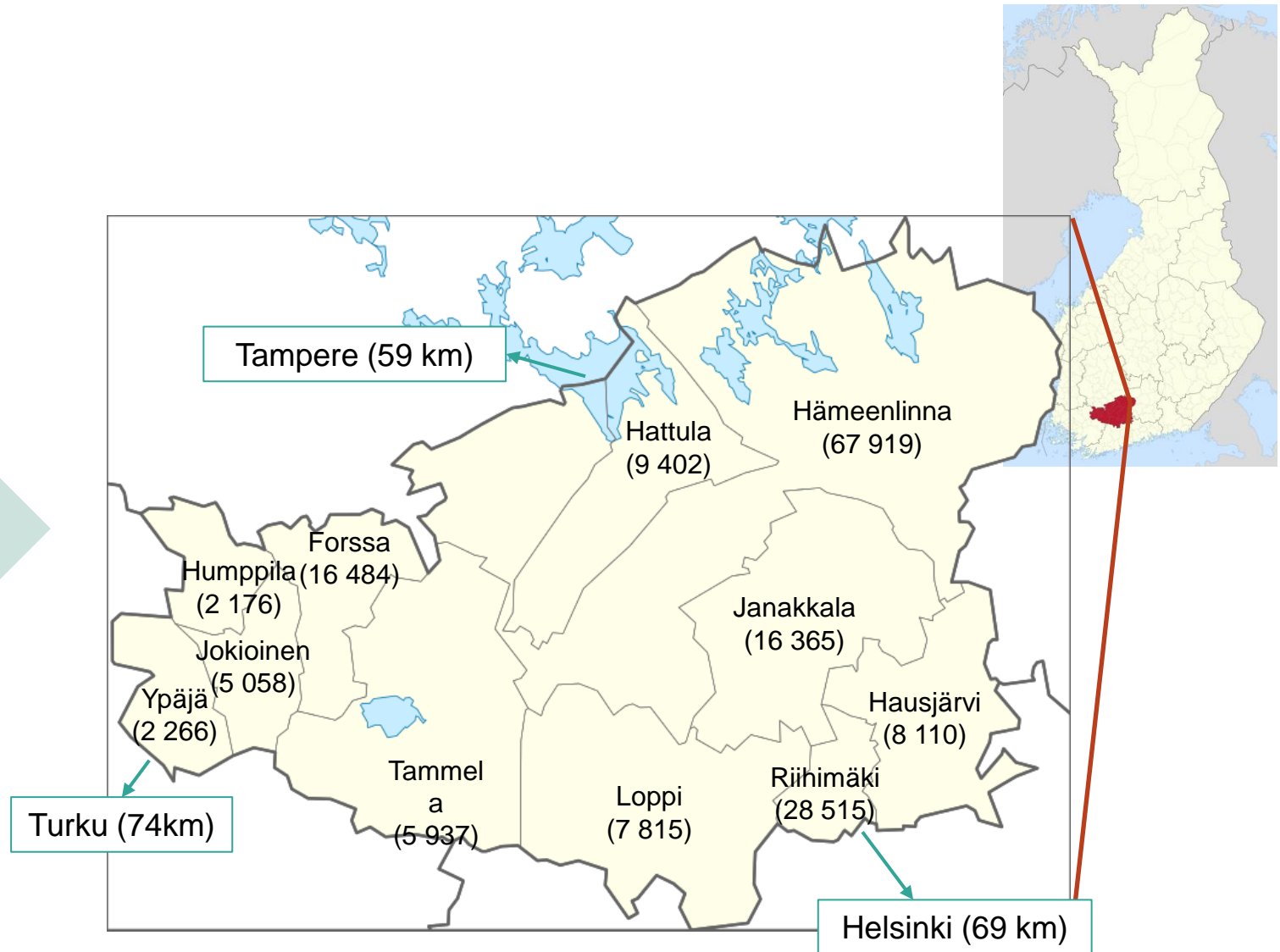
Oma Häme - keskellä Suomen kasvukeskuksia

Maakunnassa noin
170 000 asukasta

Alueella 11 kuntaa,
kolme keskusta:
Hämeenlinna,
Riihimäki, Forssa;
toiminta siirtyi 15
kuntatoimijalta

Vuosibudjetti noin
800M€ (valtion
rahoitus 700M€)

Hyvinvointialueella
n. 6700 työntekijää,
jotka siirtyvät 15:lta
nykyiseltä
työnantajalta



”Jokaiselle” työntekijälle oma tietojärjestelmä?

Oma Hämeen toiminnan aloittaessa 1.1.2023 erilaisia tietojärjestelmiä, ohjelmistoja, ohjelmia, ohjelmistoinstallaatioita ja -versioita käytössä noin 700 kpl.

OmaHämeen perustietotekniikan toimintaympäristö 1.1.2023. YAIKS!! 🤪

Palvelu / Nykyinen organisaatio	Forssa (FSHKY)	Hattula	Hausjärvi	Humppila (FSHKY)	Hämeenlinna	Janakkala	Jokioinen (FSHKY)	Loppi	Riihimäki	RSTKY	Tammela (FSHKY)	Ypäjä (FSHKY)	KHSHP	PELA	Eteva
ServiceDesk	CGI	Tiera	Kunnan IT-tuki	CGI	Tiera	Tiera	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Oma IT-tuki	CGI	CGI	2M-IT + Oma-IT tuki	Tiera	Tiera
Valvomo	-	-	Kunnan IT-tuki	-	-	-	-	Kunnan IT-tuki	-	-	-	-	Oma IT-tuki	-	-
Elinkaari & työasematuki	CGI	Tiera	Kunnan IT-tuki	CGI	Tiera	Tiera	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Tiera	CGI	CGI	Oma IT-tuki	Tiera	Tiera
Lähituki	CGI	Tiera	Kunnan IT-tuki	CGI	HTT Computers	Tiera	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Oma IT-tuki	CGI	CGI	Oma IT-tuki	Tiera	Tiera
Käyttötuki	CGI	Tiera	Kunnan IT-tuki	CGI	Tiera	Tiera	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Oma IT-tuki	CGI	CGI	Oma IT-tuki	Tiera	Tiera
Tulostustuki	CGI	HTT Computers	Kunnan IT-tuki	CGI	HTT Computers	HTT Computers	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Oma IT-tuki	CGI	CGI	Oma IT-tuki	HTT Computers	HTT Computers
Mobiililaitetuki (vanhat laitteet)	Oma IT-tuki	Ei hallintaa	Kunnan IT-tuki	Oma IT-tuki	Tiera	Kunnan IT-tuki	Oma IT-tuki	Kunnan IT-tuki	Ei hallintaa	Ei hallintaa	Oma IT-tuki	Oma IT-tuki	Oma IT-tuki	Tiera	Ei hallintaa
Mobiililaitetuki (uudet laitteet)	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera
M365-tuki	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera	Tiera
Citrix tuki	-	-	Kunnan IT-tuki	-	-	-	-	Kunnan IT-tuki	Tiera	Tiera	-	-	Oma-IT tuki	-	-
Kapasiteetti (käyttöpalvelut)	CGI	-	Kunnan IT-tuli	CGI	Tiera	Tiera	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Tiera	CGI	CGI	2M-IT + Oma-IT tuki	Tiera	-
Verkko	CGI / Lounea	Telia	Elisa	CGI / Lounea	Telia	Telia	CGI / Lounea	Elisa	Tiera (Elisa)	Elisa	CGI / Lounea	CGI / Lounea	Telia + Oma-IT tuki	Telia	Telia
Kyberturva	CGI	-	Kunnan IT-tuki	CGI	-	-	CGI	Kunnan IT-tuki	-	-	CGI	CGI	Oma-IT tuki	-	Tiera
Pilvihallinta	CGI	Tiera	Kunnan IT-tuki	CGI	Tiera	Tiera	CGI	Kunnan IT-tuki	Tiera	Tiera	CGI	CGI	Oma-IT tuki	-	-
Palveluhallinta	-	-	Kunnan IT-tuki	-	-	-	-	Kunnan IT-tuki	-	-	-	-	Oma IT-tuki	-	-

Tietohallinnon vuosien 2023-2024 kolme fokusaluetta!

Jatkuva palvelutuotanto

- Perustietotekniikan palvelutuotannon yhdenmukaistaminen (prosessit ja toimijat)
- Tietohallinnon organisaatorakenteen kehittäminen tarkoituksen mukaiseksi
- Tietohallinnon tavoitteiden, prosessien, palveluiden ja osaamisten kuvaaminen sekä kehittäminen

Hyvinvointialueen ICT-muutosohjelman läpivieminen

- Perustietotekniikan HVA yhdenmukaistaminen (sisältö)
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmät
- Asiakaspalvelupisteiden kontaktointiratkaisut
- Hallinnon tietojärjestelmät
- Muut tietojärjestelmä konsolidaatiot

Strategian ja talouden tasapainottamisohjelman vaatimat kehittämiskohteet

- Ympäri vuorokautisten palveluiden vähentäminen -> kotihoidon ja kevyempien palveluasumismuotojen tukeminen
- Ostopalveluiden määrän vähentäminen
- Asiakasohjauksen (jatkuvuus) ja ”hommat-kerralla-minttiin” toiminnan tukeminen (saatavuus)
- Preventiivisten palveluiden mahdollistaminen
- Muut investoinnit

Hyvinvointialueuudistus vol 1: Vuoden 2022 – 2023 aikana tehtyä

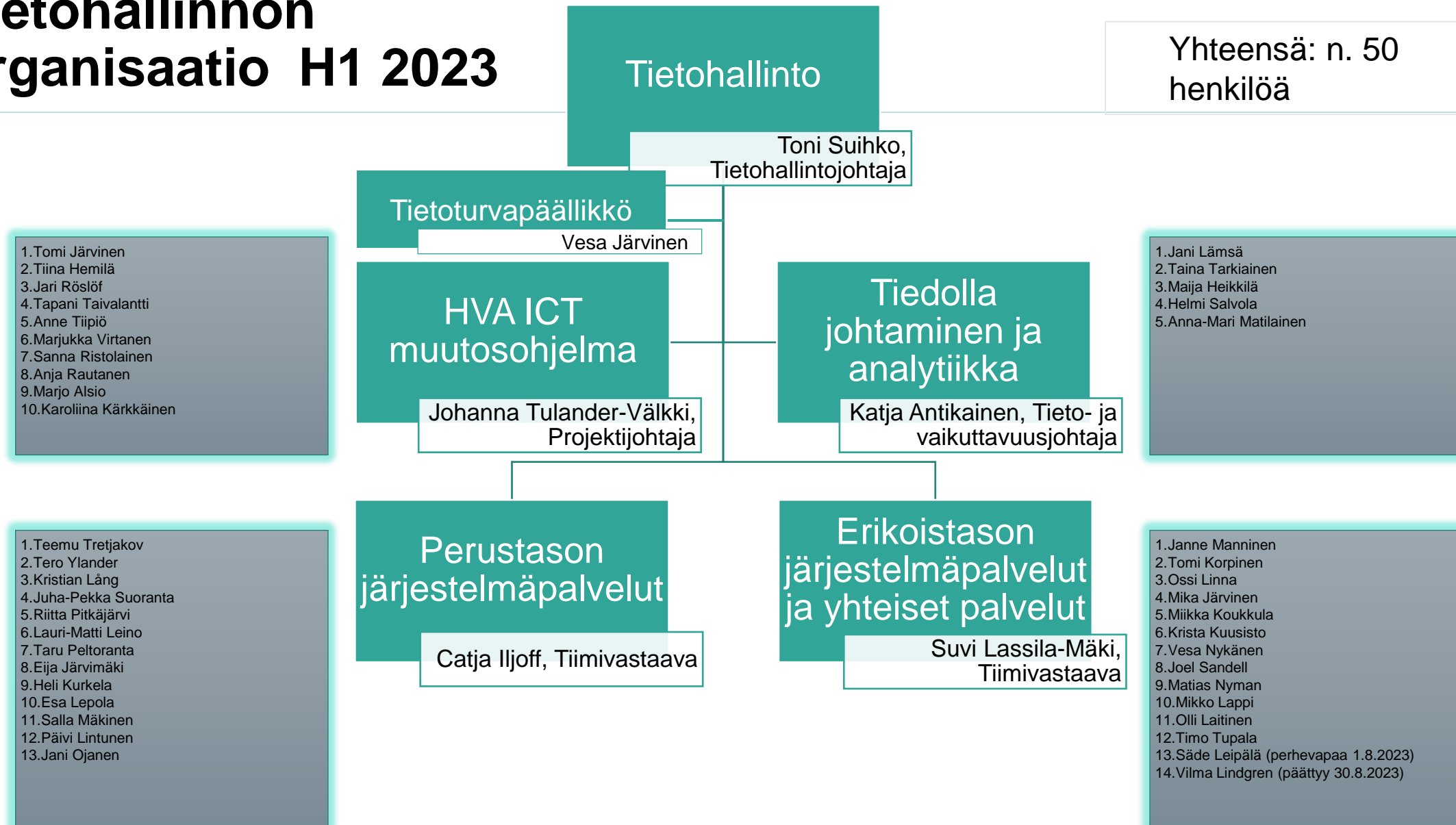
- Tietohallinnon väki kasattiin kuntien henkilöstöstä, viimeiset nimilistat kiersivät 15.12.2022. Ensimmäisessä organisaatioversiossa sairaanhoitopiirin sekä kuntien asiantuntijat siirtyivät sellaisenaan omiin tiimeihinsä.
- Perustietotekniikan yhteinen käyttäjähakemisto ja sähköpostit otettiin käyttöön. Verkko- ja työasema infrastruktuuri perustui toiminnan aloittaessa kuntatoimijoiden ympäristöihin. Vuoden 2023 aikana Hämeenlinna ja sen ympäryskunnat sekä muutama pieni toimittaja tuotiin osaksi Oma Hämeen perustietotekniikka ympäristöä. Tieran palvelut otettiin käyttöön.
- Organisaatiodiedot päivitettiin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin eli tehtiin ns. minimimuutokset.
- Ensimmäisen versio käyttövaltuushallinnan IDM-ratkaisusta otettiin käyttöön
- Väliaikaisen asianhallintajärjestelmä otettiin käyttöön
- Sosiaalihuollon ProConsona installaatiot yhdistettiin sekä vanhojen installaatioiden tiedot arkistointiin KANTA-palveluun. Hämeenlinnan YPH Effica jatkoi sellaisenaan.
- Yhteisen intranet ja internet –sivustot luotiin ja käyttöön otettiin
- Sarastia Oy:n palvelut ja TAHE-tietojärjestelmät (S365, Dooap, Populus&Hertha) otettiin käyttöön ja jalkautettiin tuotantoon
- Kuntien puhelinliittymät siirrettiin hyvinvointialueelle ja kuntien aikaiset vaihdepalvelut yhdistettiin ja ulkoistettiin Dial Oy:n tuottamaksi
- Perustietotekniikkapalveluiden (inhouse) tuottajien ”kilpailuttaminen” ulkoistamisen kautta - 2M-IT Oy valittiin toimittajaksi jatkossa.
- Sosiaalihuollon asiakastietotietojärjestelmä kilpailutettiin – tulevaisuuden järjestelmätoimittajaksi valittiin Mediconsult Oy:n Saga.
- Vertailtiin tulevaisuuden TAHE-palvelutuotantotapaa (insourcing vs outsourcing) – tulevaisuuden TAHE-palvelutuottajaksi valittiin Provincia Oy (Raindance, Personec, Basware IP).
- Tehtiin päätös lopullisesta asianhallintajärjestelmästä ja sen hankintamallista – valittiin Dynasty 10
- Aloitettiin työvuorosunnittelutietojärjestelmän yhdistäminen
- Otettiin käyttöön ensimmäisen versio Oma Häme –mobiilisovellus applikaatiosta
- Rakennettiin pilviperusteinen tietoaallas, ensimmäiset versiot raportoinnin työpöydistä, ensimmäinen versio asiakaskohtaisesta tietomallista

Hyvinvointialueuudistus vol 2: Vuoden 2024 aikana tehtävää

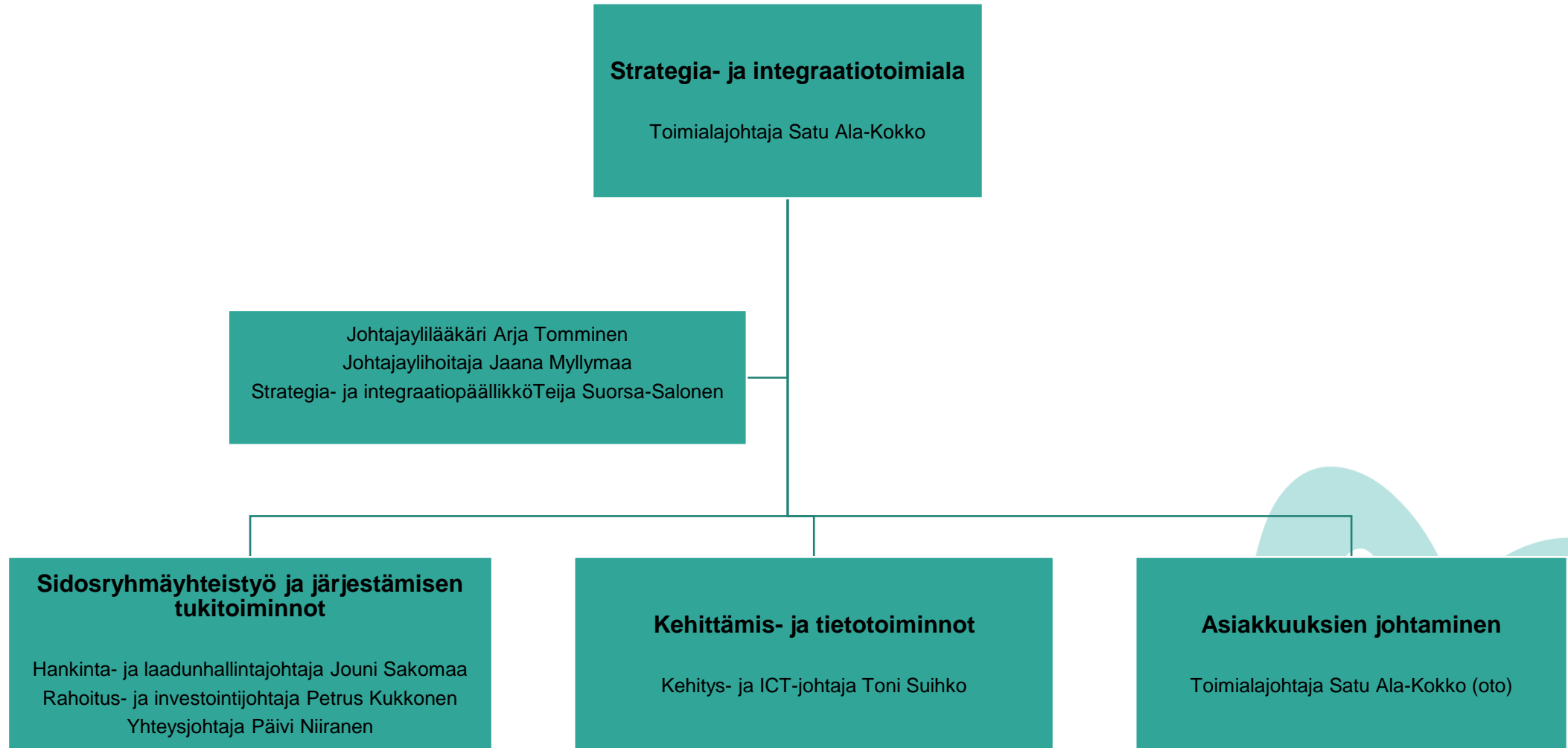
- Perustietotekniikan palvelutuottamisen siirtoprojekti Kuntien Tiera Oy:lta 2M-IT Oy:lle käynnistyi vuoden vaihteessa. 2M-IT aloitti vuoden alussa Servicedesk sekä lähi- ja etätukipalveluiden toimittamisen vuoden alussa. Vuoden 2024 aikana siirretään työasema- ja laitepalvelut, kapasiteetti- ja verkkopalvelut, SOC-palvelut 2M-IT:lle.
- Erilliset terveysterveystechniset installaatiot ja organisaatioasennukset migroidaan yhdeksi terveysterveystechninen kokonaisuudeksi.
- Sosiaalihuollon Saga-asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön.
- Vaihdetaan Sarastia -> Provincia: Provincian TAHE-palvelut sekä Raindance, Personec, Basware IP tietojärjestelmät otetaan käyttöön – n. 80 uudelleen toteutettavaa integraatiota.
- Otetaan käyttöön Dynasty 10 asianhallintajärjestelmä.
- Kilpailutetaan vuorosuunnittelutietojärjestelmä, aloitetaan käyttöönotto
- Viedään loppuun työajanseurannan tietojärjestelmä konsolidaatiot
- Siirretään asiakaspalveluihin liittyvien puheluiden hallinta TeleQ-tietojärjestelmästä TeliaACE-tietojärjestelmään.
- Toteutetaan seuraavat versiot Oma Häme – mobiilisovellus applikaatiosta
- Jalkautetaan raportoinnin dashboard toteutukset organisaation ylätasolle. Jatketaan eri organisaatiotasojen mittaristojen toteutuksia ja jalkautuksia. Jatketaan asiakaskeskeisen tietomallin toteutusta - osana järjestelmätason vaikuttavuustutkimushanketta.
- Toteutetaan asiakaspuhelinnumeroiden toiminnallinen uudistus ja toteutetaan niiden mukainen tekninen toteutus TeliaAce – tietojärjestelmään ja samalla luovutaan TeleQ – tietojärjestelmästä. Ensimmäisten keinoälypalveluiden käyttöönotto.
- Ulkoistetun sanelunpurkupalvelun laajentaminen hyvinvointialue laajuiseksi. Puheentunnistuksen käyttö organisaatiolaajuisesti.

Tietohallinnon organisaatio H1 2023

Yhteensä: n. 50 henkilöä



Strategia- ja integraatio -toimiala



Kehittäminen ja tietoinnot -tulosalueen rakenne



Kehittäminen ja tietoinnot yksilön keskeisenä tehtävänä on hyvinvointialueen strategian toimeenpanosuunnitelman mukaisten strategisten kehittämishankkeiden koordinoiminen ja ohjaaminen, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan (TKI) toiminnan perustaminen ja strateginen ohjaaminen, ulkoisten rahoitushankkeiden hallinnointi sekä strategisten ICT-ohjelmien / projektin läpivieminen. Yksikön tavoite on osaltaan edistää ja johtaa hyvinvointialueen matriisiohjausta asiakaslähtöisen integraation näkökulmasta.

Kehittäminen ja tietoinnot
Toni Suihko 61 HTV



Arkkitehtuuri Vesa Järvinen

Teknologiapäällikkö Tomi Järvinen

Kehittämisyksikön keskeisin tavoite on toteuttaa käytännössä hankkeita ja projekteja, jotka edistävät hyvinvointialueen integraatioon tähtäävän strategian toteutumista. Tukee toimialojen omasta aloitteesta tapahtuvaa kehittämistä projektinhallintaosaamisella. Kehittämisyksikkö organisoii rahoitushakujen toteuttamisen ja hallinnoi sovittuja valtion rahoituksia.

Tietohallinnon strategisten kehitysprojektin tarkoituksena on kehittää tulosalueiden käyttöön tarvittavat asiakkuuden- ja palveluketjujen hallintaan tarkoitetut tietojärjestelmät, jotka integroidaan kiinteäksi osaksi tietojohdannon kokonaisratkaisuja. Lisäksi toiminto vastaa strategisten tietojärjestelmä hankkeiden läpiviemisestä.

Tietojohdannon vastuulla on kehittää työvälineitä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen johdon ja ammattilasten käyttöön analytiikan, tiedolla johtamisen sekä datakeskeisten älykkäiden sovellusten ja palvelujen hyödyntämiseksi. Tietojohdannon tavoitteena on edistää datapohjaisia vaikuttavuuden arviointimenetelmiä, mm. yhtenäisellä elämänlaadun tiedonkeruulla PROM-kyselyjen avulla. Lisäksi tietojohdannon osallistuu kirjaamisen käytäntöjen kehittämiseen tiedon toissijaisen käyttötarkoituksen näkökulmasta.

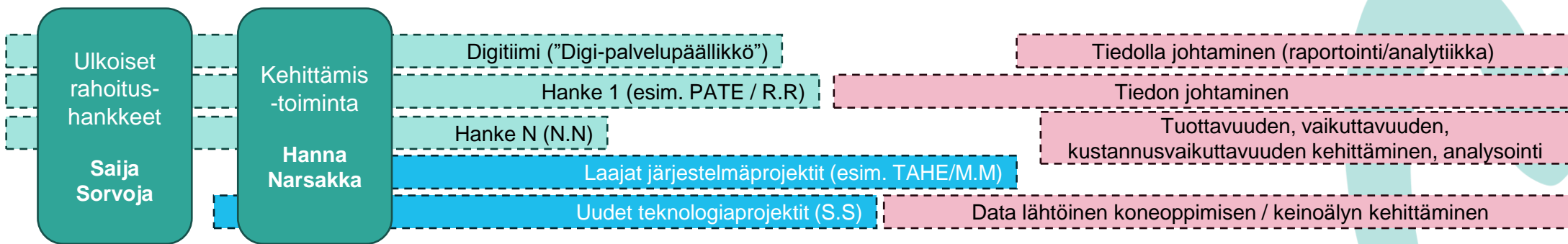
Kehittämisyksikkö
Hanna Narsakka 42 HTV



Tietohallinnon, strategiset kehittämishankkeet
oto. Toni Suihko 12 HTV



Tietojohdannon
Katja Antikainen 7 HTV



Tietohallintopalvelut (KOPA) -palvelualueen rakenne

Konserni- ja tukipalveluiden tietohallinnon keskeisempiä tehtäviä on hyvinvointivaltuutuksen tietojärjestelmien ja tietojärjestelmäpalveluiden yhdenmukaistaminen ja tähän liittyvää tuottavuuden ja kustannustehokkuuden tavoittelua.

Vuoden 2024 aikana mm. perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden sekä ikäihmisten palveluiden, asiakaspalvelupisteiden call center -toiminnan, leikkaustoiminnan, kuvantamisen tietojärjestelmät tulevat vaihtumaan. Hyvinvointivaltuutuksen erilliset potilastietojärjestelmät tullaan konsolidoimaan yhdeksi kokonaisuudeksi. Perustietotekniikan palvelutuotanto ulkoistetaan 2M-IT Oy:lle, jonka käytännön siirtoprojektit toteutuvat pääsääntöisesti vuonna 2024.

Tietohallintopalveluiden vastuulla on olemassa olevien tietojärjestelmien tietokartan suunnittelu ja toteuttaminen.

Tietohallintopalvelut vastaavat ICT-palvelupäälliköiden johdolla asiakkuudenhallinnasta toimialojen / tulosalueiden suuntaan eli ts. vastaavat ICT:n sisäisestä asiakkuudenhallinnasta.

Arkkitehtuuri Tapani Taivalanti



ICT-palvelutuotantopäällikkö: N.N

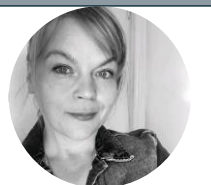


29 HTV

Sovellustuki (tukitaso 2) (virtuaalinen tiimi eri osa-alueiden Sovellusasiantuntijoista)

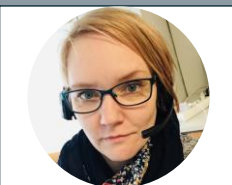
Catja Iljoff

Potilastieto-
järjestelmäpalvelut



Sanna
Ristolainen

Asiakastieto-
järjestelmäpalvelut



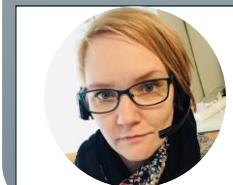
Anne Tiipiö

Akuutti- ja
sair.hoidol.tukipalv.
Tietojärj. palvelut



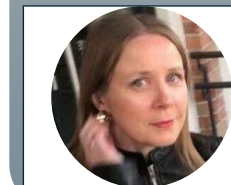
Sanna
Ristolainen

Ikäihmisten
tietojärjestelmä-
palvelut



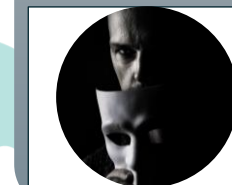
Suvi Lassila-
Mäki

Hallinnon
tietojärjestelmä-
palvelut



Jukka Nuotio

Turvallisuuden
tietojärjestelmä-
palvelut



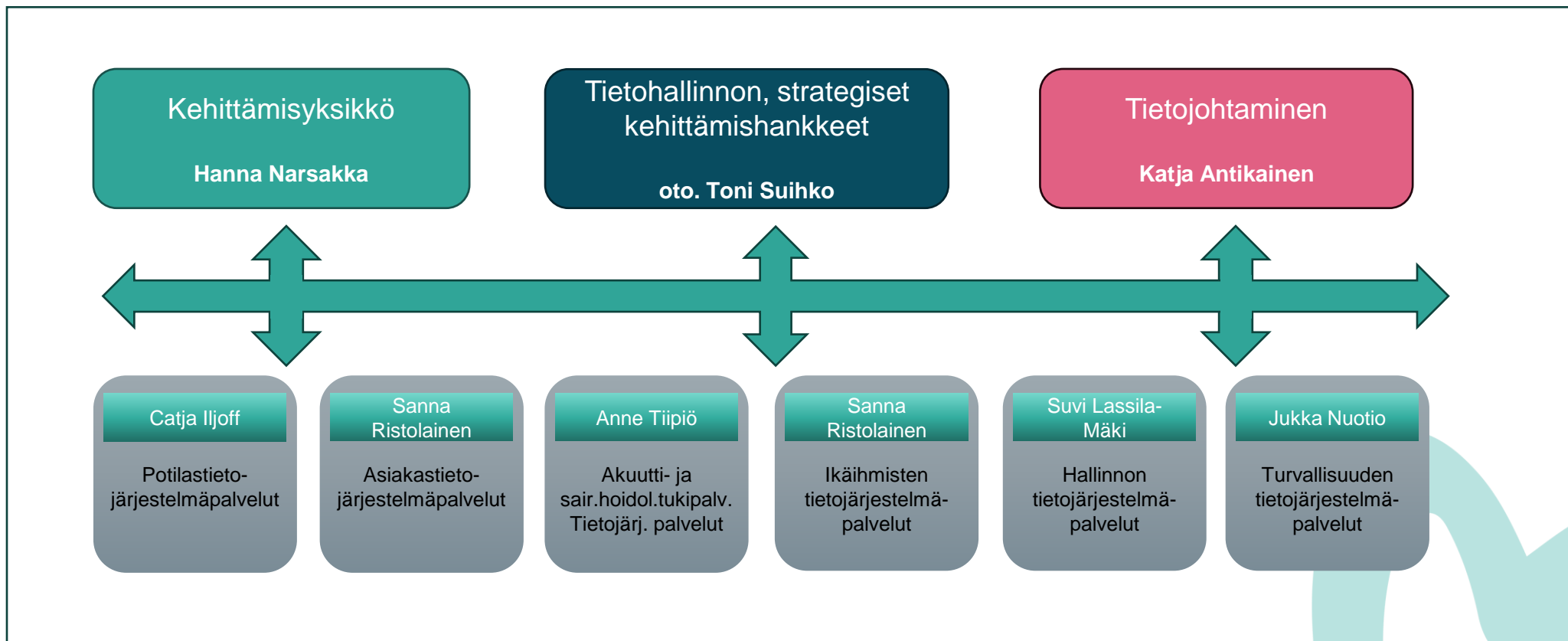
ServiceDesk (tukitaso 1) (2M-IT:n tuottama palvelu pääsääntöisesti)

IT-infrastruktuuripalvelut

Tiina Hemilä



Kehittäminen ja tietotoiminnot muodostavat digitalisoituvalla hyvinvointialueella kiinteän yhteistyökokonaisuuden



Visio + Missio = Jotakin sellaista, josta mikä tahansa yksikkö tai ammattilainen kykenee muodostamaan näkemyksen siitä mikä on tärkeitä?

Strategiset painopistealueet on johdettu merkityksestä. Ne vastaavat Kanta-Hämeen hyvinvointialueen muutostarpeisiin

Askeleen edellä elämäsi polulla

Strateginen painopistealue

Miksi tätä tehdään?

Mitä halutaan saada aikaan?

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tehtävänä on järjestää asukkaille saavat lain vaatimusten ja paikallisten erityistarpeiden mukaisia palveluita. Näiden palveluiden tulee olla tehokkaita ja vaikuttavia, jotta käytettävissä olevien ammattilaisten aika saadaan riittämään. Asukkaalle tarjolla olevat yhtenäiset palvelut tehostavat toimintaa.

Rahoituksen riittävyys
Työn tehokkuus
Asiantuntijoiden työn mielekkyys
Palveluiden yhtenäisyys

Autamme sopivalle polulle

Vaikuttavuuden ja tehokkuuden ytimessä on palveluiden saumaton yhteistyö. Asukkaan kohtaamisista tulee saada paras ymmärrys tilanteesta ja seuraavasta askeleesta, riippumatta yhteydenottokanavasta. Tarjoamalla palvelupolulla aina oikea askel läpi koko palvelukirjon, vähennämme tehokkaasti häiriökysyntää ja kohdistamme resurssit niihin asiakasryhmiin, jotka tukea eniten tarvitsevat.

Asiakaskokemuksen parantaminen
Saumaton toimialojen yhteistyö
Häiriökysynnän estäminen
Vaativien asiakassegmenttien hoito

Osaamme ennakoida

Seuraavan askeleen löytämiseen tarvitaan oikeaa tilannekuvaa ja ennakointikykyä. Ennakoimalla jokaisen asukkaan tulevia palvelutarpeita ja ammattilaisten saatavuutta voimme estää ruuhkien syntymistä ja vähentää käyntimääriä, mikä vapauttaa resursseja ja parantaa vaikuttavuutta. Yhdistämällä ja käyttämällä tietoa monialaisesti edistetään tietoon perustuvaa johtamista ja parannetaan ymmärrystä ongelmien juurisyyistä.

Oikea tilannekuva
Kysynnän tasapainotus
Resurssoinnin riittävyys
Ennakointikyky

Onnistumme toisiimme luottaen

Ennakoivien, saumattomien palvelupolkujen toteutumiseen tarvitaan yhtenäinen kulttuuri ja johtamisen malli. Selkeä, matala organisaatio ja luottamusta herättävä johtaminen edistävät työssä jaksamista, toiminnan joustavuutta ja yhteistyön tehokkuutta. Osallistavalla viestinnällä saadaan aikaan nopeampi muutos sekä tehokas oppiminen asukkaiden ja henkilöstön palautteen kautta.

Kulttuurin yhtenäistäminen
Johtamisen parantaminen
Luottamus
Viestintä ja palautteen saaminen

Laaja-alaisesti painopistealueiden takana näkyy palveluiden tuotteistaminen, ennakointi, palveluohjaus, automaatio jne.



Kehittäminen ja tietotoiminnot tavoitteet 2024 #1

Palvelualue	Tavoite	Mittari	Suunnitelma 2024
Kehittämispalvelut	Kehittämysyksikkö on tukenut toimialueita yhtenäisten toimintamallien ja prosessien kuvaamisessa ja jalkauttamisessa tulosalueille	Palveluiden yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt on kuvattu tulosalueilla ja niihin liittyvät ohjeistukset lähijohdolle jalkautettu sekä pääprosessit kuvattu	Palveluiden myöntämiskriteerit ja sisällöt kuvattu 06/2024 Pääprosessit kuvattu 09/2024
Kehittämispalvelut	Kehittämysyksikkö on tukenut toimialueita asiakkaiden ensikontaktien prosessien yhtenäistämässä ja etulinjan ammattilaisilla on mahdollisuus varata asiakkaille tarvittavat jatkopalvelut hyvinvointialueen palveluihin.	Kiireellisten palveluiden palvelu-/hoidontarpeen arviointi on ohjattu yhteen palvelunumeroon / yhteydenottokanavaan hyvinvointialueella Sähköisin välinein hoidettujen kontaktien määrä kasvaa Asukkaan digialustan (OmaHämeen mobiili tai kirjautuneen web-sivuille) käyttö vakiintuu	Kiireelliset palvelut ohjataan hyvinvointialue laajuisesti 116117 palvelunumeroon 03/2024 Ensikontakteista 10%:ia on hoidettu sähköisesti vuonna 2024 25 % kantahämäläisistä lataa mobiiliin, asioi tai puolesta asioi omahame.fi/sovellus -sivuston kautta vuonna 2024
Kehittämispalvelut	Kehittämysyksikkö on tukenut toimialueita palautteen keräämisessä asiakkailta ja saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on organisoitu.	Hyvinvointialueen yhteinen palautehallintajärjestelmä on otettu käyttöön ja yksiköillä on käytössä yhtenäistä asiakaskokemustietoa (NPS).	Käyttöönotto on valmis 6/24 Tavoitetaso NPS-suositteiluindeksille on >60

Palvelualue	Tavoite	Mittari	Suunnitelma 2024
Tietojohdaminen	Johdolla ja asiantuntijoilla on käytettävissä ajantasaista tietoa päätöksenteon tueksi.	Toimialakohtaiset johdon työpöydät on käytöön otettu 02/2024 ja tulosaluekohtaiset työpöydät 05/2024 mennessä.	Johdon työpöydyä tuotetaan eri organisaatiotasolle vuoden 2024 aikana. Myös ammattilaisten työpöydyä kehitetään.
Tietojohdaminen	Elämänlaatutietoa on kattavasti saatavilla eri asiakasryhmistä vaikuttavuuden arvioinnin tueksi.	PROM-tiedonkeruu on toteutettu vähintään 10:ssä eri asiakasryhmässä ja kyselyihin vastausprosentti on vähintään 25%.	PROM-tiedonkeruut käynnistetään määrittelytyöpajoilla 01/2024, tekniset käyttöönotot 05/2024 mennessä.
Tietojohdaminen	Kirjaamiskäytännöissä on huomioitu johdon tietotarpeet.	Yhtenäiset luokittelut käyttöön otettu tärkeimpien seurattavien tietojen osalta.	Uusien asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönottoihin mennessä on kirjaamisen työryhmien kautta tuotu tietoon johdon tietotarpeet kirjaamiskäytännöissä

Kehittäminen ja tietotoiminnot tavoitteet 2024 #2

Palvelualue ds	Tavoite	Mittari	Suunnitelma 2024
Tietohallinto, strategiset kehitysprojektit	Resurssikriittisimpien palveluprosessien tueksi on otettu käyttöön asiakkuuden- ja palveluhallintaan tukevat tietojärjestelmät	Ikäihmisten asiakasohjauksessa on otettu käyttöön asiakkuuden- ja palveluketjujen hallintaa tukeva tietojärjestelmäkokonaisuus	Ikäihmisten asiakasohjauksen tietojärjestelmä käyttöön otettu 05/2024
Tietohallinto, strategiset kehitysprojektit	Asiakaslähtöisyyden ja monialaisen tiedolla johtamisen mahdollistamiseksi otetaan käyttöön yhtenäinen palautteen hallintajärjestelmä	Hyvinvointialue laajuinen asiakaspalautejärjestelmä on käyttöön otettu ja yhdistetty hyvinvointialueen tiedolla johtamisen ratkaisuihin	Käyttöönotto valmis 06/2024
Tietohallinto, strategiset kehitysprojektit	Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukokonaisuuksien toimintaprosesseja ja palveluita uudistetaan ja automatisoidaan hyvinvointialueen henkilökunnan suuntaan vaihtamalla nykyinen palveluiden tuottaja toiseen	Uuden palvelutuottajan tarjoamat talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmät on käyttöön otettu ja integroitu hyvinvointialueen muihin tietojärjestelmiin	Käyttöönotto valmis 12/2024

Tietohallintopalvelut tavoitteet 2024

Palvelualue	Tavoite	Mittari	Suunnitelma 2024
Tietohallinto	Tietohallinnon sisäinen toiminta on organisoitu ja rakennettu standardin viitekehyksen (ITIL) perustalle	Tietohallinnon roolit ja vastuut ovat selkeät ITIL-prosessit käyttöönotettu tietohallinnon toiminnassa	ITIL-prosessit jalkautettu 12/2024
Tietohallinto	Hyvinvointialueen perustietotekniikan jatkuvan palvelun keskittämiseen vaadittavat toimenpiteet on toteutettu ja ulkoistusprojekti valmis	Perustietotekniikan ulkoistusprojekti valmis	Ulkoistusprojekti päättynyt 12/2024
Tietohallinto	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden, Ikäihmisten palveluiden sekä Terveyspalveluiden uusi sosiaalihuollon lainsäädännön toteuttava asiakastietojärjestelmä käyttöönotettu (korvaa aiemmin käytössä olevat vastaavat erilliset asiakastietojärjestelmät)	Käyttöönotto valmis	Käyttöönotto valmis 09/2024
Tietohallinto	Terveystietojärjestelmän ja Ikäihmisten palveluiden käytössä olevan potilastietojärjestelmän yhdistäminen Kanta-Hämeen alueella	Yhdistämisprojekti on valmis	Yhdistämisprojekti valmis 12/2024

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Yhtenäiset toimintamallit ja prosessit on toteutettu kaikilla tulosalueilla	Palveluiden yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt on tulosalueilla kuvattu ja niihin liittyvät ohjeistukset lähijohdolle jalkautettu kesäkuun loppuun mennessä sekä pääprosessit kuvattu syyskuuhun mennessä.	Systemaattisuus	Strategia ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Parannamme hoidon jatkuvuutta siten, että coci-indeksi on 0,5 vuoden 2024 loppuun mennessä	Kustannustaso Asiakkaan kokema vaikuttavuus	Terveyspalvelut
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Tuemme ikääntyneiden kotona asumista vaikuttavasti siten, että ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys vähenee ollen enintään 6,75 % vuoden 2024 lopussa	Kustannustaso Asiakkaan kokema vaikuttavuus	Ikäihmisten palvelut
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Tuemme lapsia, nuoria ja perheitä vaikuttavasti siten, että sijaishuollon tarve vähenee nykyisestä 1,9 %:sta alle kansallisen keskitason 1,6 %:iin	Kustannustaso Asiakkaan kokema vaikuttavuus	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Toimimme pelastustoimessa palvelutasopäätöksen mukaisesti siten, että riskialuekohtaiset vasteajat toteutuvat 96 %:sti	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	Pelastustoimi
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Ensimmäiset vaikuttavuusmittarit kehitetty ja otettu käyttöön	Elämänlaatu vaikuttavuusmittarina otetaan laaja-alaisesti käyttöön hyvinvointialueella. PROM-kyselyitä toteutetaan vähintään 10:ssä eri asiakasryhmässä vuoden 2024 loppuun mennessä. PROM-tietojen kyselyihin vastaa vähintään 25 % valituista asiakasryhmistä	Vaikuttavuusmittarit	Strategia ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Tulevaisuuden SOTE-keskus mallin ohjaamat integraatiopinnat määritelty kuntiin, kumppaneihin ja kolmanteen sektoriin	Kehitämme kumppanuuksien johtamista kustannuskasvun hillitsemiseksi siten, että hankintojen ja ostopalveluiden elinkaaren hallintamalli on kuvattu ja kategoriakohtaiset periaatteet on määritetty kesäkuun loppuun mennessä	Kustannustaso	Strategia ja integraatio

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Asukkaiden itse tekemien oirearvioiden ja omahoito-valmennusten käyttömäärät kasvavat 20 % ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digitaalinen ratkaisu (sähköinen HYTE-tarjotin) on otettu käyttöön vuoden 2024 loppuun mennessä.	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä	Strategia ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Asiakkaiden ensikontaktin prosessit ja yhteydenottokanavat yhtenäistetään vaiheittain vuoden 2024 aikana ja etulinjan ammattilaisilla on mahdollisuus varata asiakkaalle tarvittavat jatkokäynnit hyvinvointialueen palveluihin.	Luvatut palveluajat Hoitoonpääsy	Strategia ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Autamme sopivalle polulle - Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden sekä ikäihmisten palvelukokonaisuudet kuvataan ja palvelukokonaisuuksia kehitetään monialaisessa yhteistyössä vaiheittain vuoden 2024 aikana.	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä	Strategia ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Asiakasvirtaus paranee ja palvelut kohdentuvat oikein siten, että yhteispäivystyksestä kotiutuvan readmissio (mikä tahansa syy/72h) on alle 5 %	Asiakaskokemus Kysynnän väheneminen	Terveyspalvelut
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Vammaispalveluissa oikea-aikaisessa ja monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden yhteensovittamisessa onnistutaan siten, että kalliiden palveluiden käytön tarve vähenee 10 %.	Kysynnän väheneminen	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Ikäihmisten palveluiden neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia tehostetaan siten, että asiakkaat saavat ensikontaktin kahden arkipäivän kuluessa ja palvelutarpeen arvioinnit käynnistyvät lakisääteisessä ajassa 100 %:sti	Luvatut palveluajat	Ikäihmisten palvelut
Autamme sopivalle polulle - Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty	Monialaiset palvelupolut ja yhteinen asiakashallinta on käytössä siten, että ensihoidon kiireettömistä potilaista 50% hoituu ilman tarvetta ambulanssille. Kotisairaalan ja ensihoidon yhteistyöllä ensihoidon ja ensihoidosta päivystykseen siirtyvien potilaiden määrä kääntyy laskuun.	Asiakaskokemus Kysynnän väheneminen	Pelastustoimi

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Osaamme ennakoida - Johdon ja asiantuntijan tilannekuvaratkaisut käytössä	Toimialakohtaiset johdon työpöydät on otettu käyttöön helmikuun loppuun mennessä 100 %:sti ja tulosaluekohtaiset työpöydät otetaan käyttöön toukokuun loppuun mennessä, minkä seurauksena johtamisen tueksi on käytössä oikea-aikaista tietoa	Automaattisuus Systemaattisuus	Strategia- ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Osaamme ennakoida - Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa	Hyvinvointialueitasoisen asiakasryhmittelyn kriteeristö (segmentointimalli, 70-20-10) on määritetty kesäkuun loppuun mennessä ja segmentit 20-10 tarkennettu vuoden loppuun mennessä, minkä seurauksena palveluiden ohjaus ja kohdennus tehdään segmenteittäin ja riskitekijöiden tunnistaminen tehostuu	Häiriökysynnän väheneminen Systemaattisuus	Strategia- ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Osaamme ennakoida - Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja Oma Hämeen ammattilaisille	Hyvinvointialueen yhteinen palautehallintajärjestelmä on otettu käyttöön kesäkuun loppuun mennessä, minkä seurauksena käytävissä on jatkossa hyvinvointialueitasoisesti yhtenäistä asiakaskokemustietoa (NPS). Tavoitetaso NPS-suosittelemuksille on >60	Asiakaskokemus	Strategia- ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot
Osaamme ennakoida - Asiakkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä	Sähköisin välinein hoidettujen kontaktien osuus kaikista kontakteista kasvaa. Kanta-Hämeen asukkaista vähintään 10 % helmikuun loppuun mennessä ja vähintään 25 % vuoden loppuun mennessä on ladannut OmaMobiili –sovelluksen, asiointu toisten puolesta tai kirjautunut asiointi.omahame.fi –palveluun. Ensikontakteista 10 % on hoidettu sähköisesti vuonna 2024.	Digikäynnit % kaikki käynnit	Strategia- ja integraatio Kehitys- ja tietoinnot

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Onnistumme toisiimme luottaen <ul style="list-style-type: none"> - Johtamisen periaatteiden määrittely ja lähijohtajien koulutus - Johtamisen systemaattinen seuranta aloitettu 	<p>Hyvinvointialueitasoiset lähijohtamisen periaatteet on määritetty maaliskuun loppuun mennessä jonka jälkeen lähijohtajat on valmennettu parantamaan tiimiensä työhyvinvointia ja käsittelemään erilaisia työkykyhaasteita. Tämän seurauksena sairauspoissaolot ovat vähentyneet 2 kalenteripäivää/htv2, henkilöstön NPS on suurempi kuin 60 ja lähtövaihtuvuus on laskenut kaikissa ammattiryhmissä alle 10%:iin.</p> <p>Johtamiseen liittyvät seurannan työkalut tulosaluejohtajien käyttöön ovat käyttöönottovalmiina vuoden loppuun mennessä.</p>	<p>Työntekijäkokemus</p> <p>Tulo- ja lähtövaihtuvuus</p> <p>Työhyvinvointi</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>
Onnistumme toisiimme luottaen <ul style="list-style-type: none"> - Osallistavat viestintäkanavat määritelty (asiakkaat, työntekijät, lähijohtajat) - Osallistavat viestintäkanavat otettu käyttöön 	<p>Johtamisen käytännöt on yhtenäistetty siten, että jokaisella työntekijällä on säännöllinen työyhteisöpalaveri, jossa käydään läpi hänen työarkeensa ja siinä tapahtuviin muutoksiin liittyvät asiat. Vuoden loppuun mennessä on otettu käyttöön digitaalisia kanavia, jotka mahdollistavat henkilökunnan osallistumisen hyvinvointialueen kehittämiseen.</p>	<p>Työntekijäkokemus</p> <p>Työhyvinvointi</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>
Onnistumme toisiimme luottaen <ul style="list-style-type: none"> - Osaamisalueet määritelty ja kehityssuunnitelmat tehty 	<p>Kriittiset ammattiryhmät ja osaamisalueet tunnistettu sekä osaamistarpeet näille on määritelty strategisessa koulutussuunnittelussa, joka ohjaa ammattiryhmäkohtaisten koulutussuunnitelmien laadintaa, jotka tehdään vuosittain syyskuun loppuun mennessä. Onnistumiskeskustelut käyneiden työntekijöiden osuus on kasvanut vuoden loppuun mennessä nykyisestä tasosta 80%:iin.</p>	<p>Kapasiteetin riittävyys</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>
Onnistumme toisiimme luottaen <ul style="list-style-type: none"> - Päällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen - Asiakaslähtöisten monialaisten tiimien määrittely ja rakentaminen aloitettu 	<p>Strategia ja Integraatiot toimialan resurssien ohjausmalli suhteessa substanssitoimialoihin on valmiina maaliskuun loppuun mennessä. Resursseja ohjaavat avainhenkilöt on koulutettu toimimaan matriisissa ja resurssien käytön pelisäännöt on sovittu kesäkuun loppuun mennessä.</p> <p>Asiakastyötä tekevän ja sitä tukevan henkilöstön työnjaon muutostarpeet on kartoitettu ja ensimmäisen vaiheen muutokset on suunniteltu maaliskuun loppuun mennessä. Työnajon muutoksia toteutetaan vaiheittain huhtikuusta alkaen.</p>	<p>Asiakaskokemus</p> <p>Työntekijäkokemus</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>

KPI mittarit

Strategiset teemat	Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & tehokkuus	Vaikuttavuus
Järjestämme vaikuttavat palvelut	Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyöröovi-%	Työntekijäkokemus Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	Vaikuttavuusmittari 1 (määritellään) Uudet mittarit, esim. digitaalisten palveluiden käyttömäärä
Autamme sopivalle polulle	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä Asiakaskokemus Luvatut palveluajat	Työntekijäkokemus	Hoitoonpääsyn (mediaani)	Kysynnän väheneminen
Osaamme ennakoida	<i>Asiakaskokemus</i>	Automaattisuus Systemaattisuus <i>Helppokäyttöisyys</i>	Resurssien vapautuminen muuhun (tehokkuus) Digikäynnit % kaikki käynnit Häiriökäynnin väheneminen	Sairastuvuus Hyvinvointi iässä pidempään Toimintakykymittarit
Onnistumme toisiimme luottaen	Asiakaskokemus	Työntekijäkokemus Tulo- ja lähtövaihtuvuus Työhyvinvointi Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	

Investointiohjelmassa vuosille 2024- 2027 mukana 47 kohdetta

Kohde	Kuvaus	Arvioitu kokonaiskustannus (M€)	Arvioitu kokonaisrahoitus (M€)	Arvioitu aloitusvuosi	Arvioitu päättämisaika
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47

Ketään ei ole sote rakenteilla tai
kirjanpidolla pelastettu -
tiedolla on.



Toni Suihko
Kehitys- ja ICT-johtaja



Sibeliuksenkatu 2
13130 HÄMEENLINNA
Puhelin: +358 40 703 5159
E-Mail: toni.suihko@omahame.fi