

**ESPOO  
ESBO**

# **Digitaaliset sote-palvelut – mitä uutta Espoossa? 13.5.2016**

Pirjo Huttunen  
Tekn. lis, MBA  
Kehityspäällikkö, Kehittämisen tulosalue Ketterä  
Espoon Sosiaali- ja terveystoimi





ESPOO  
ESBO

# Käsiteltäviä asioita

1. Espoon sosiaali- ja terveystoimi
2. Espoon Sote-ohjelma
3. Espoon sosiaali- ja terveystoimen digimittareita
4. Sähköinen asiointi Espoon sosiaali- ja terveystoimessa, ODA-hanke
5. Potilas- ja asiakastietojärjestelmien kehitys

# Sosiaali- ja terveystalvelut Espoossa

- Edistämme espoolaisten hyvinvointia ja terveyttä sekä kestäväää sosiaalista kehitystä
- Kehitämme palveluja yhdessä asiakkaidemme ja heidän läheistensä kanssa
  - Lisäarvoa asiakkaalle (n. 270 000 espoolaista)
  - Hyvinvointia henkilöstölle (3600 hlöä)
  - Julkiset varat tehokkaassa käytössä (780 MEUR)

**Terveystalvelut (889 hlöä)**



**Perhe- ja sosiaalipalvelut (1259 hlöä)**



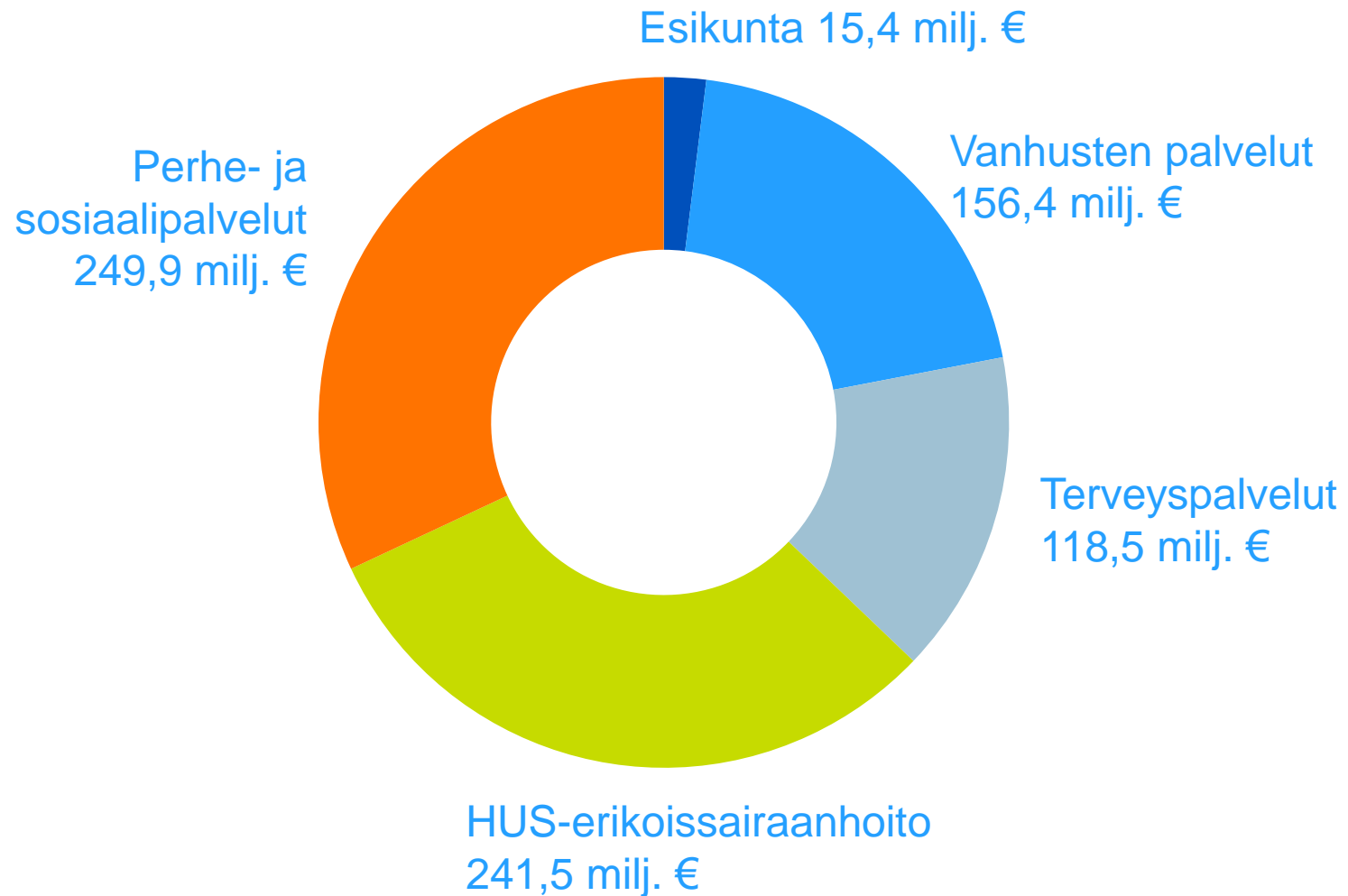
**Vanhusten palvelut (1318 hlöä)**





ESPOO  
ESBO

# Sosiaali- ja terveystoimen menot 781,6 milj. euroa



13.5.2016

## **Terveysasemien palvelukyky paranee**

- odotusaika lääkärin vastaanotolle kiireettömässä asiassa enintään 17 päivää

## **Ikäihmiset saavat apua ja kuntoutusta niin että pystyvät asumaan kotonaan**

- kotona asuvien 75 vuotta täyttäneiden osuus on vuoden lopussa vähintään 92,3 %

## **Tarve lasten ja nuorten kiireellisiin sijoituksiin vähenee, erityisenä kohderyhmänä 13–17-vuotiaat**

- sijoitettuina olevien lasten ja nuorten osuus ikäluokasta on pienempi kuin vuonna 2015

## **Palvelujen digitalisointia lisätään ja käyttöä edistetään kustannusvaikuttavasti**

(digimittarit: kirjautumisten määrä asiakkaiden sähköisiin palveluihin, sähköiset toimeentulohakemukset % kaikista ttt-hakemuksista ja Psop:in käytön laajeneminen (järjestelmän kautta kulkeneet eurot))





# Lähtötilanne v. 2014



260 000 espoolaista



3 500  
sote-ammattilaista

Effica



HUS



Kela



...

Apotti

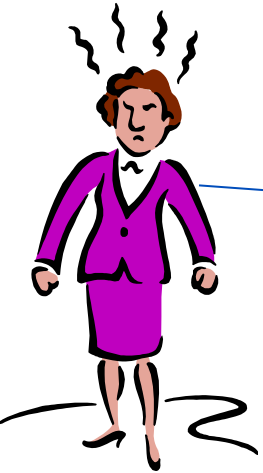


13.5.2016



# Haasteita näkyvissä

- Asukasmäärä kasvaa
- Avuntarve kasvaa
- Vaatimustaso kasvaa
- Odotetaan sähköisiä palveluja



- Kuntien talous kiristyy
- Ei mahdollista lisätä henkilöstöä
- Kuntaliitoksia ja hallinnon muutoksia
- Lainsäädännön muutoksia
- Kansallinen sote-uudistus



Effica

HUS

Kela

...

...

Apotti

- Yhä useampia järjestelmiä ja käyttäjätunnuksia
- Pällekkäistä tietoa useissa järjestelmissä, kirjattava tiedot moneen kertaan
- Jatkuvia muutoksia ja versiopäivityksiä
- Järjestelmät eivät tue työn tekemistä

13.5.2016



ESPOO  
ESBO

# Tietojärjestelmistä enemmän irti!



Sote-ohjelman tavoitteena on toiminnan ja sitä tukevien tietojärjestelmien määrätietoinen kehittäminen. Asiakkaille saadaan apu nopeammin ottamalla tietojärjestelmistä enemmän irti.

13.5.2016





ESPOO  
ESBO

# Espoon Sote-ohjelman yleiskuvaus

## Sisältö:

- ✓ Ohjelmassa kehitetään toiminnan tarpeista lähteviä tietoteknisiä ratkaisuja
- ✓ Ohjelma koordinoi eri suunnilla tapahtuvaa kehittämistä sekä nopeiden hyötyjen saamiseksi että pidemmän aikavälin tavoitteet mahdollistavan perustan kehittämiseksi
- ✓ Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun nopeammin, kun tietojärjestelmistä otetaan enemmän irti

## Hyödyt:

- ✓ Asiakastyytyväisyys paranee lisäämättä merkittävästi kustannuksia
- ✓ Ammattilaisten työn vaikuttavuus kasvaa ja työtyytyväisyys paranee
- ✓ Palvelupolut eheytyvät ja tehostuvat
- ✓ Kehittämisen ja ohjauksen välineet paranevat

## Aikataulu:

- ✓ Valmisteluvaihe 17.6.2013-4.3.2014 (OP1), suunnitteluvaihe 4.3.-26.8.2014 (OP2), toteutusvaihe 26.8.2014 - 1.1.2020, tavoitteiden tarkennus vuosittain, raportointi puolivuositain



## Kansalliset palvelut;



; tunnistautuminen, puolesta-asiointi ja valtuutustenhallinta, palvelunäkymät ja palveluväylä



KANSA, OMAKANTA

- Efficat / Lifecaret; Espoon Olemassaolevat Potilas- ja asiakastietojärjestelmät ja niiden sähköiset palvelut



ODA Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut



ISACUUS – Hyvinvoinnin palveluoperaattori



Palveluvaaka, palveluhakemisto, Omahoitopolut, palautepalvelut

13.5.2016



ESPOO  
ESBO

# Digimittareita, kirjautumisten määrät

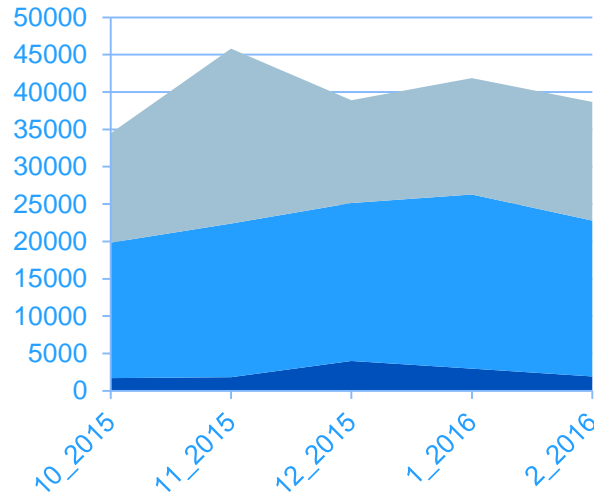
Vahvan tunnistautumisen asiointitapahtumat Espoossa:

V. 2015 kasvua n. 30 000 kpl/kk -> n. 40 000 kpl/kk

(luvuissa ei mukana kansallisesti tuotettu Omakanta-palvelu)

Espoon sähköinen asiointi;

Sote n. 95%



■ Terveyspalvelut

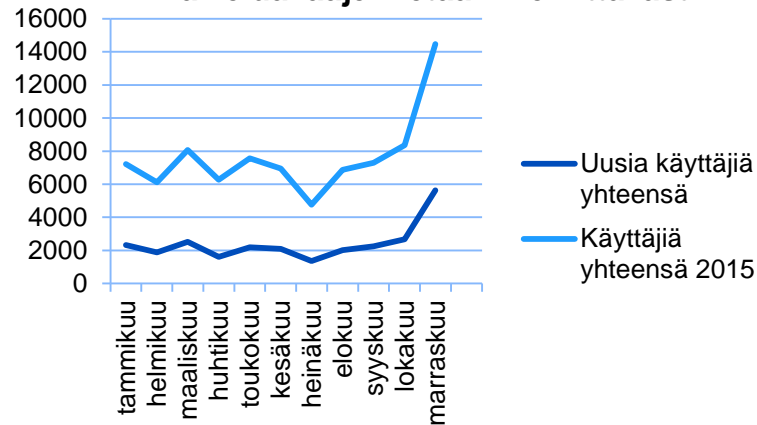
■ Sosiaalihoito

■ Muut

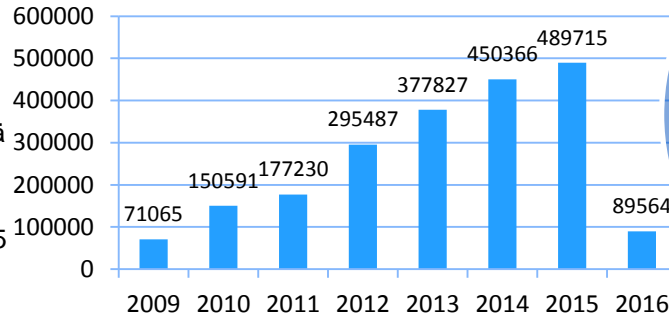
Ajanvarauspalvelut  
Esitiedot, verkkoneuvonta  
Omahoito

Hakemukset, mm.  
toimeentulotukihakemus  
Lastensuojeluilmoitus  
Verkkoneuvonta

## Sähköinen ajanvaraus, käyttäjämäärät v. 2015 – Laajat käyttöönotot terveysasemilla, Palvelua laajennetaan merkittävästi



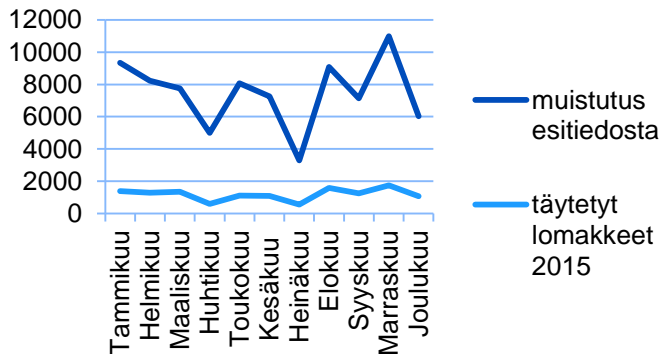
## Lähetetyt ajanvarauksen tekstiviestimuitutukset vuosittain - vakiintunut palvelu!



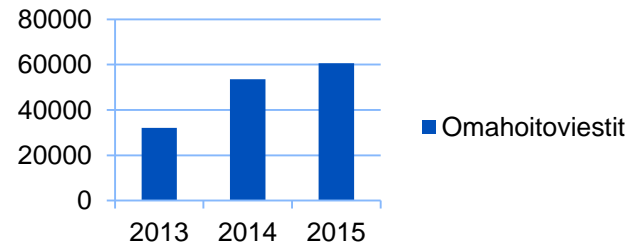
## Palvelut 2015

- Sähköinen terveystarkastus- ja valmennus STAR
- Omahoito, Espoon tuottama
- Kansalliset sähköiset palvelut
  - sähköinen ajanvaraus
  - eEsitiedot
  - Parastapalvelua.fi

## Sähköiset esitiedot v. 2015 – Paperilomakkeen sähköistäminen ei riitä, tarvitaan ”älykkyyttä”



## OmaHoito rajoitetussa käytössä “koko kansan” ODA-palveluja odotellessa!



## Tulevat palvelut

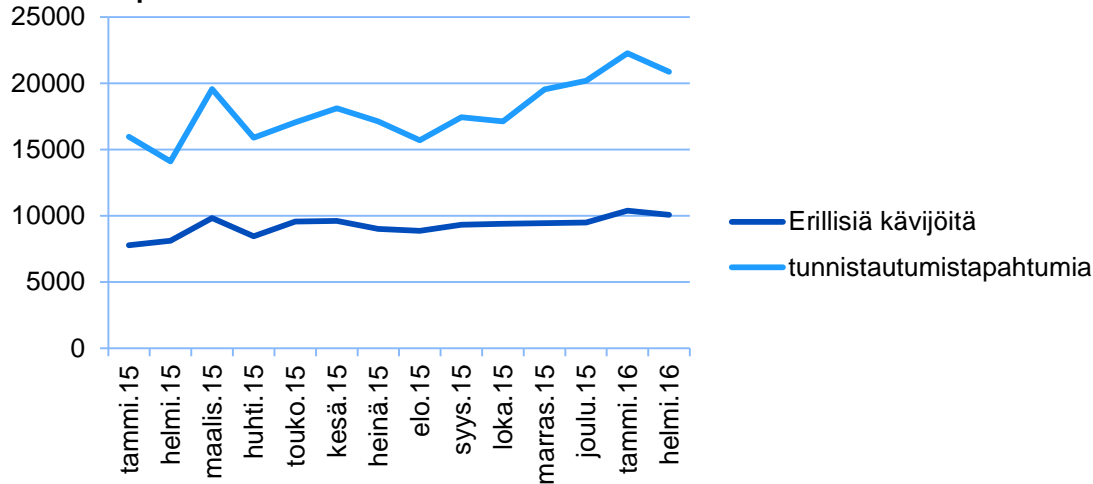
- Ajanvarauksen uudistaminen
- ODA Omahoito
  - Uudet kansalliset sähköiset asiointipalvelut ja perusjärjestelmät esim. Omakanta + PHR
  - Kansallinen palveluarkkitehtuuri
  - Etävastaanotot



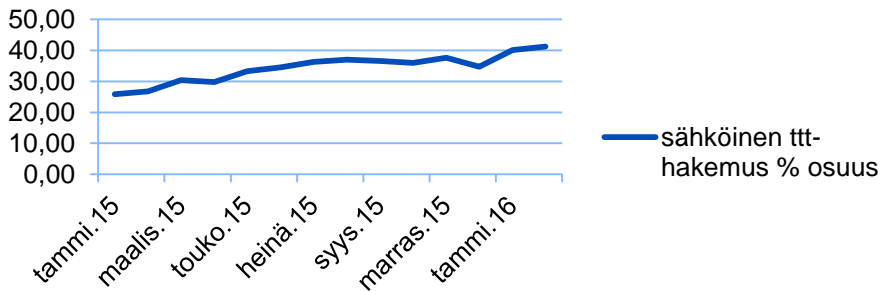
ESPOO  
ESBO

# Sähköinen asiointi perhe- ja sosiaalipalveluissa

## Omapalvelu – sähköiset hakemukset



## Sähköinen ttt-hakemus % osuus, tavoite 2016; vähintään 50%



## Palvelut 2015

Omapalvelu; sähköiset hakemukset ja lastensuojeluilmoitus

Verkkoneuvonnan turvattu viestinvälitys (neljä pilottia siirtyi tuotantokäyttöön vuoden aikana), Omaneuvo

Parastapalvelua.fi

## Tulevat palvelut

Toimeentulotulon siirto Kelaan

ODAn hyvinvointitarkastukset ja muut sosiaalitoimen sähköiset palvelut

Verkkoneuvonnan laajennukset

Sähköinen ajanvaraus



ESPOO  
ESBO

# Parastapalvelua.fi, PSOP

Parasta palvelua on valtakunnallinen verkkopalvelu, jolla voi hallinnoida palvelusetelienä ja ostopalveluina järjestettäviä palveluita. Tietojärjestelmäratkaisu, joka mahdollistaa kunnan yksityisiltä palveluntuottajilta palvelusetelillä tai ostopalveluna asiakkaalle hankkimien palvelujen kokonaisprosessin sähköistämisen ja osittaisen automatisoinnin.

Parasta palvelua virtaviivaistaa ja tehostaa prosesseja sekä parantaa palvelujen saatavuutta. Sen avulla erilaisten palvelusetelien ja ostopalvelujen käyttö onnistuu helposti yhdessä paikassa. Palveluntuottajille järjestelmä tarjoaa tehokkaan kanavan tarjota palveluita ja tavoittaa asiakkaita.

## **Espoon käyttöönotot:**

Vammaispalveluiden henkilökohtaisen avun palvelusetelit

Hoiva-asumisen palvelusetelit

Lapsiperheiden kodinhoitoapu ja lastenhoitoapu





ESPOO  
ESBO

ODA –

# Omahoito ja Digitaaliset arvopalvelut

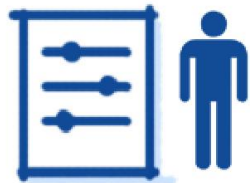
- Hallitusohjelman ja Sotetieto hyötykäyttöön –strategian kärkihanke
- Sosiaali- ja terveystalouden perinteisen toimintamallin uudelleen muotoilu
- Hankkii, kehittää ja ottaa käyttöön sähköisen palvelukokonaisuuden, joka mahdollistaa uuden toimintamallin
- Palvelukokonaisuus on kaikkien kuntatoimijoiden käyttöönotettavissa ilman kilpailutusta 2018
- Suorat kustannushyödyt laskettu (KPMG kustannushyötyanalyysi 2015) olevan 17 euroa per asukas per vuosi kun palvelukokonaisuus on laajasti käytössä
- Hankkeen veto ja hanketoimisto Espoossa. Hankkeessa koordinaatioprojekti + kuntapilotit.

*ODA Omahoito ja  
digitaaliset arvopalvelut*

13.5.2016

# Uudet Omahoitopalvelut

TARTTISKO  
TEHDÄ  
JOTAIN?



Hyvinvointitarkastus

MIKÄ  
MINUA  
VAIVAA?



Älykkäät oirearviot

MITÄ VOIN  
TEHDÄ ITSE?



Hyvinvointisuunnitelma

Itsehoitosuunnitelma



Hyvinvointivalmennus



Hyvinvoinnin arvio



- + Joustavuus
- + Ajasta & paikasta riippumattomuus
- + Jatkuva seuranta
- + Enemmän vaihtoehtoja
- + Nopeus
- + Oma vaikuttaminen
- + Sujuva palvelu
- + Helppous
- + Läpinäkyvyys

13.5.2016





# ODA-palvelut ja aikataulu

## Palvelut:

- Hyvinvointitarkastus = Sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmat yhdistävä yleinen analyysi henkilön tilanteesta sekä terveyteen- ja hyvinvointiin liittyvistä riskeistä + ehdotuksia toimenpiteistä hyvinvoinnin kehittämiseksi ja/tai ohjaus tarvittavan avun piiriin
- Itsehoitosuunnitelma = Kansalaisen itse itselleen tekemä suunnitelma
- Hyvinvointivalmennukset = Sovelluksia, jotka kannustavat elin- ja elämäntapamuutoksiin, joilla hyvinvointi paranee
- Älykkäät oirearviot = Yksittäisen terveysongelman/ oireen arviointiin tarkoitettu palvelu, joka arvioi hoidon tarvetta ja kiireellisyyttä sekä ohjaa automaattisesti kansalaista tarkoituksenmukaisen avun piiriin
- Hyvinvoinnin arviot = Palvelu, jossa kansalainen voi arvioida omaa tai läheisensä oikeutta tiettyjen (sosiaali)palvelujen saamiseen.
- Hyvinvointisuunnitelma = Sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistetty suunnitelma, jossa nojataan kansalliseen sisältömäärittelyyn yhdestä yhteisestä suunnitelmasta.

## Aikataulu:

- Järjestelmän kilpailutukset v. 2016, käyttöönotot 2017-2018
- Toiminnallisen muutoksen valmennukset 2016-2018.



ESPOO  
ESBO

# ODA - Espoon pilotit

## **Espoossa pilotoitavat asiakasprosessit:**

- Äidin seuranta ja hoito raskausdiabeteksen jälkeen.
- Neuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon laajat terveystarkastukset (4 kk, 1,5 v., 4 v, koulutulokas, 5. lk, 8. lk ja lukion 1. vuosikurssi)
- Työterveyshuollon lakisäätteiset tarkastukset yötyötä tekeville.

## **Pilottien avulla:**

- Testataan sähköisen hyvinvointitarkastuksen ja -valmennuksen soveltuvuutta terveystarkastuksiin liittyvien esitietojen keräämiseksi.
- Mitataan, mikä vaikutus sähköisellä hyvinvointitarkastuksella ja -valmennuksella on ammattilaisen työhön ja palvelujen järjestämiseen
- Kuvataan uusitut asiakasprosessit siten, että niiden pohjalta voidaan järjestää sähköisiä palveluja myös muille asiakasryhmille.



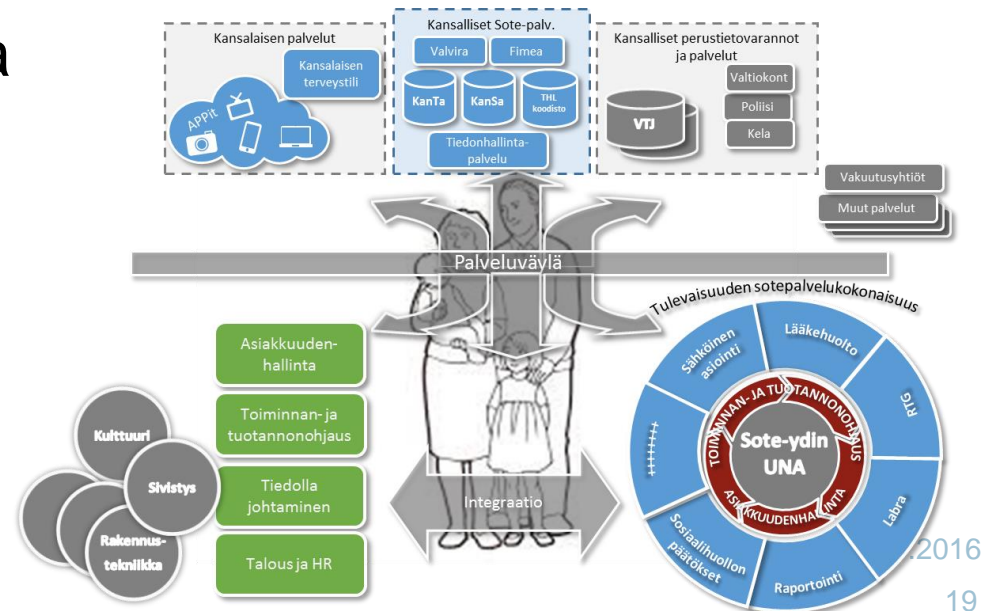
ESPOO  
ESBO

# Potilastietojärjestelmien uudistus

- Espoossa käytössä Terveys- ja Sosiaali-Efficat
- Espoo osallistuu Apotin toiminnallisen hyvinvointipalvelumallin kehittämiseen
- Espoo on mukana UNA-hankkeessa



**UNA**  
Yhteistyössä eteenpäin



Hyötytavoite	Lähtötilanne 4.3.2014	Nyky- tilanne	Tavoitetila 1.1.2020
<b>Asiakastyytyväisyys paranee lisäämättä merkittävästi kunnan kustannuksia</b>	Sähköisiä palveluita asiakkaille on hyvin rajallisesti. Itsepalvelu on vähäistä.		Sähköisten itsepalveluvälineiden käyttö on lisääntynyt merkittäväksi sote-asiointitavaksi ja se korvaa vastaanottokäyntejä.
<b>Ammattilaisten työtyytyväisyys ja tehokkuus paranevat</b>	Käytössä olevat Terveys-Effica ja Sosiaali-Effica eivät muuntauudu eivätkä integroidu helposti.		Käytössä uusi tai uudistettu potilas/asiakastietojärjestelmä, joka muuntautuu ja integroituu helpommin alueellisiin ja kansallisiin järjestelmiin.
<b>Palvelupolut eheytyvät ja tehostuvat</b>	Sote-yhteiskustannukset n. 2500 €/kuntalainen		Sote-yhteiskustannuksissa/kuntalainen ei kasvua nykyiseen.
<b>Kehittämisen ja ohjauksen välineet paranevat</b>	Yhteisen mittariston ja projektisalkun käyttö aloitettu		Tiedolla johtamisen mahdollisuuksia hyödynnetään aktiivisesti. Käytössä automatisoidut johdon raportit ja raportointityökalut. Kehittämistyössä käytössä projektityömenetelmät ja johtamista tukeva projektisalkku.



ESPOO  
ESBO

# Digitaaliset sote-palvelut Espoossa



Tavoite: Tietojärjestelmistä enemmän irti!

13.5.2016