

Digimentoroinnilla apua digimaturiteetin kasvattamiseen

Maria Klami

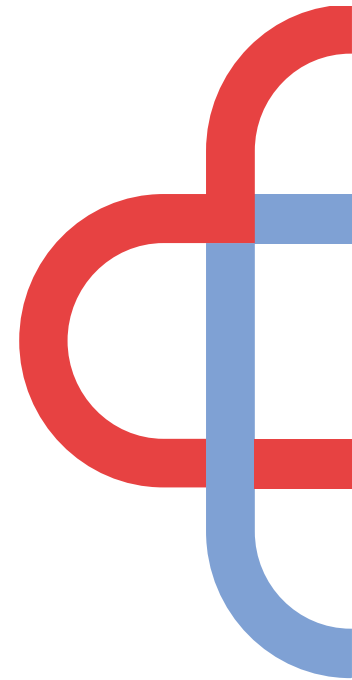
13.6.2022



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Sisälllys: Mistä puhun tänään?

- Digimentoroinnin tausta
- Digimentorointi pilotti 2021 & tulokset
- Digimentorointi 2022 -



Digimentoroinnin tausta

Tietohallinto, Digitaaliset palvelut



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Digistrategia

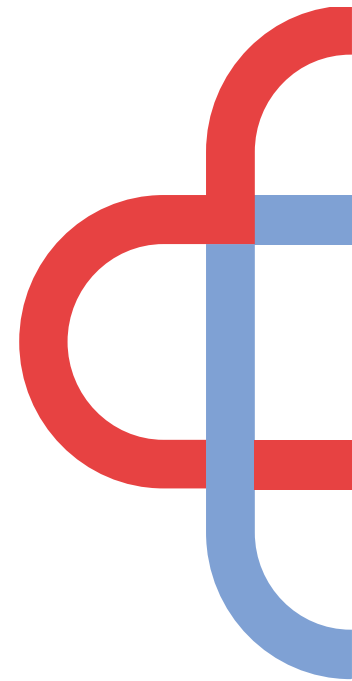
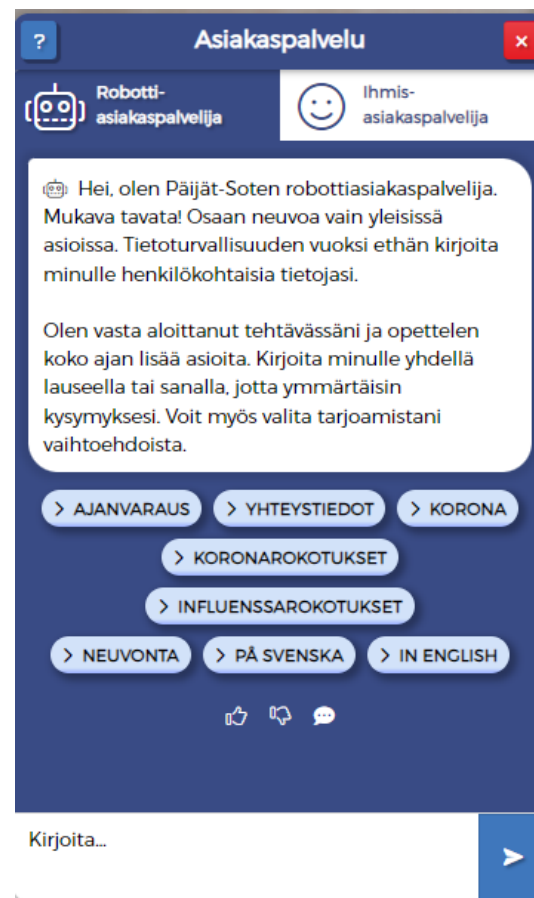
Yhtymässä valmistui digistrategia (2021-2023). Digistrategia ohjaa digitaalisten palvelujen kehitystä seuraavien vuosien aikana.

"Nostetaan tasoa teknisessä kyvykkyydessä ja nopeudessa kehittää digipalveluita. Digipalvelut alkavat helpottaa ammattilaisen työtä digimentoreiden tukemana".



PHHYKY Digitaaliset palvelut

- **Chatbot**, yli 460 palvelupolkua, 7000 hakusanaa ja 1100 bottivastausta. 800 polkuohjausta/viikko
- **Digiklinikka**, yhteydenottoja arkisin keskimäärin 115/vrk ja viikonloppuisin 44/vrk
- **Terveyskylä**, sisältää 14 digihoito- ja palvelupolkua
- **Omaolo**, täytettyjä oirearvioita 16 561 kpl/vuosi, koronaoirearvioita 134 141 kpl/vuosi
- **Hyvis**, täytettyjä lomakkeita n. 2000 kpl / kk, ajanvarauksia 2800-27201/kk, e-kirjeitä n. 400 kpl/kk
- **Digialusta**
- **Etävastaanotot/videovastaanotto**



Digivalmiuskysely 2021

- 2021 alussa toteutettiin koko yhtymätasoinen työntekijöiden ja esimiesten digivalmiuskysely. Kyselyyn saatiin 766 vastausta
- Vastaukset jaoteltiin kolmeen ryhmään
- Ylivoimaisesti suurimpana ryhmänä 'Kokeileva'
- Kyselyä seurasi myös haastattelut joilla syvennettiin työntekijäymmärrystä digivalmiuksiin. Mukana erityisesti kuntoutus, lapsiperhepalvelut ja ikääntyneiden palvelut
- Digivalmiuskyselyn tuloksia hyödynnettiin yhtymän digimentoreiden työn ja järjestettävien koulutusten tukena

ALKAVA <ul style="list-style-type: none">• varovainen• muutos herättää huolta• kokeilee tuetusti• ei luota omiin taitoihinsa	TARPEET <ul style="list-style-type: none">• mielenkiinnon herättäminen• positiivisia esimerkkejä• tarvitsee kannustusta ja tukea• mokaamisen hyväksyminen
KOKEILEVA <ul style="list-style-type: none">• utelias digin tuomista mahdollisuuksista ja välineistä• kokeilee itsenäisesti	TARPEET <ul style="list-style-type: none">• tarvitsee tukea• innostusta ylläpitävää viestintää• osaamisen syventämistä
VAHVA <ul style="list-style-type: none">• käytön osaaminen vahvaa• tekee aloitteita• toimii aktiivisesti• kehittää omia ja muiden digivalmiuksia	TARPEET <ul style="list-style-type: none">• tukea innostuksen ylläpitämiseen• mukana kehittämisessä• kannustusta digiasioden eteenpäin viemisessä



Digivalmiuskyselyn tuloksia

Haasteita:



- Ongelma tilanteissa kuormittuvat vain tietyt työntekijät
- Mielenpitoja ei saada esille ja työntekijöitä ei kuunnella
- Hyvin vähän mahdollisuuksia kehittää digivalmiuksia
- Liian vähän tietoa ja tukea saatavilla
- Tietohallinto puhuu liian vaikeaa kieltä

Toivottiin:



- Selkokieliä ja selkeitä helposti saatavia ohjeita
- Tarvittaessa nopeaa apua (viestintä, yhteystietojen helppo löytäminen)
- Mikä on minkäkin ohjelman tarkoitus? Päivityksien osalta tietoa miksi päivitys tehdään, miten siitä tulee päivityksen myötä parempi
- Yksikkökohtaista koulutusta, lähikoulutusta, verkkokoulutusta ja henkilökohtaista perehdytystä, mahdollisuutta perehtyä palveluihin
- Ohjeiden helppoa saatavuutta



Organisaation, työntekijöiden ja asiakkaiden haasteet



Toiminnan yleisimmät haasteet ja niihin ratkaisut (1/2)

HAASTEET

RATKAISUT

ISOIN HYÖTY



Puhelujen
tulva

Chatbot

Omaolo

- Asiakas saa tarvitsemansa tiedon tai palvelun itsenäisesti ja nopeasti kuormittamatta henkilöstöä
- Asiakas saa yhteyden asiantuntijaan helposti



Tiedonkulku
yksikössä ei ole
sujuvaa

Teams

- Yhteiset viestintäkanavat ja tavat toimia
- Tuo selkeyttä yhteistyöhön ja tiedonkulkuun



Asiakas-
lähtöinen
yhteistyö ei
toteudu

Digihoitopolut

- Asiakkaat ohjautuvat nopeasti asiakaslähtöisiin, omahoitoa tukeviin digitaalisiin palvelukanaviin, jolloin säästyy aikaa ja resursseja
- Asiakas saa monipuolisemman palvelutarjonnan ja tukea yksilölliseen omahoitoon

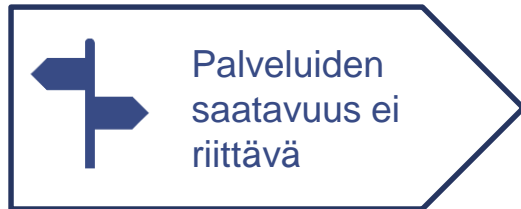


Toiminnan yleisimmät haasteet ja niihin ratkaisut (2/2)

HAASTEET

RATKAISUT

ISOIN HYÖTY



- Etävastaanotto
- Digiklinikka

- Mahdollistetaan palvelujen nopeampi ja asiakaslähtöisempi saatavuus etänä niille asiakkaille, jotka niistä hyötyvät



- Sähköiset lomakkeet
- Automaatio-työkalut

- Aikaa voidaan hyödyntää paremmin ja työ sujuvoituu
- Osan lomakkeista asiakas voi täyttää myös itse.



- OneDrive

- Vähentynyt tiedon etsiminen ja manuaalinen kopiointi vapauttaa aikaa olennaiseen, kuten asiakkaan palvelemiseen ja hoitamiseen.



Digimentoroinnin pilotointi 2021

Tietohallinto, Digitaaliset palvelut



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Digimentoroinnin pilotointi 2021

- Tarkoituksena tehostaa toimintaa, parantaa asiakas- ja työntekijäkokemusta ja lisätä tehdyn työn vaikuttavuutta
- Toiminnan muutos ei tapahdu tehokkaasti ja kestävästi ilman toiminnan ammattilaisten ja asiakkaiden osallistamista
- Toimintamallimme oli systeeminen, konkreettinen ja perinteistä kulttuuria haastava joka skaalautuu sekä terveydenhuollon, että sosiaalihuollon erityispiirteisiin. Digimentoritoiminnan lähtökohta oli osallistava ja tavoitteena yksiköihin jalkauttava

8kk muutosjohtamisen pilotin aikana hyödynsimme...

...ketterää, ihmislähtöistä muutosjohtamista

...iteratiivisia toimintamalleja

...palvelumuotoilun periaatteita ja asiakaslähtöistä palvelukehitystä



Tiivistelmä: Digimentorointi pilotti 2021

Vaiheet:

- Rekrytointi
- Perehdytys
- Omaan yksikköön perehtyminen – digitalisoinnin mahdollisuudet ja tarpeet
- Koulutukset ja työkalujen implementointi yhtymässä

Lähestymistapa:

- **Tutkiva lähestymistapa:** Yleinen tahtotila – ei tarkkaa suunnitelmaa
- **Asiakaslähtöinen lähestymistapa:** Digimaturiteettikysely, asiakashaastattelut
- **Toimenpiteet pohjautuen yksiköiden tunnistettuihin tarpeisiin**



Tiivistelmä: Digimentorointi pilotti 2021

Kokeilun tavoitteet

- Tietoisuuden kasvattaminen yhtymässä digityökaluista ja digimentoroinnista
- PHHYKY:n yksiköiden digimaturiteetin kasvattaminen
- Skaalautuvan toimintamallin rakentaminen digimentori toiminnalle

Kokeilun lähestymistapa

- Kaksivaiheinen (8kk, 4kk)
- Ketterä, ihmislähtöinen muutosjohtaminen - Ketterät, iteratiiviset toimintamallit
- Palvelumuotoilun periaatteet ja asiakaslähtöinen palvelukehitys

Saavutukset

- Työntekijöiden digivalmiuskysely: 800 kpl
- Yksiköiden tarvekartoituksia: 77 kpl
- Työpajoja/koulutuksia: 407 kpl
- PHHYKY:läisiä on osallistettu: 2033
- Skaalautuva digimaturiteettimittaristo 0-500 asteikolla



Asiakas eli ammattilainen on aktiivinen osapuoli.
Ammattilaisella on ratkaisun avaimet jo
olemassa.

Ammattilainen toimii fasilitaattorina, ei yksin
asiantuntija.



Digimentoroinnin pilotin tulokset 2021

Henkilöstön osallistaminen toiminnan digitalisointiin		Digityökalujen käyttöönotto yksiköissä		Digimaturiteetin* kasvu eri toimialoilla	
77	Tarvekartoitusta tehty eri yksikössä	134	Teams: käyttöä tehostettu 51 eri yksikössä	+26%	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
407	Koulutusta, työpajaa ja tapaamista	10510	Chatbotin keskustelua 9,5 viikossa	+16%	Perhe- ja sosiaalipalvelut
2033	PHHYKY:läistä mukana kehittämässä ja oppimassa	5	Digihoitopolun käynnistettyä kehityskaarta	+20%	Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus
		20	Digihoitopolulle tunnistettua tarvetta		Alueilla on ollut eri määrä mentoreita.

**Digimaturiteetti on arvioitu hanketta varten rakennetulla mittaristolla. Mittariston asteikko kulkee 0 = Tietämätön (Yksikkö ei tunne digityökalua ollenkaan), 500 = Laajasti käytössä (Digityökalu on olennainen osa yksikön työtä). Data pohjautuu mentoreiden yksikkökohtaiseen arvioon yksiköiden digimaturiteetista per digityökalu.*



Digimentorointi 2022 -

Tietohallinto, digitaaliset palvelut

13.6.20222



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Mitä tehdään 2022 - 2023: Digimentoroinnin tavoitteet

KEVÄT 2022

1. Kahdeksan digimentorin (50%), digimentorien luotsin ja digimuotoilijan rekrytoinnin käynnistäminen
2. Esihenkilöiden ja johdon sitoutuminen ja tuki digimentorirekryyn
3. Digimentorien perehdytyksen valmistelu
4. Syksyn toiminnan suunnittelu

SYKSY 2022

1. Digimentorien, luotsin ja digimuotoilijan valinta
2. Valittujen henkilöiden perehdytys rooleihin
3. Digimentoritoiminnan käynnistys: tarvekartoitukset, suunnittelu ja kokeilut
4. Digimentoroinnin integrointi osaksi muuta digitaalista kehittämistä PHHYKY:ssä
5. Digimaturiteettimittari (versio 2.0) kehitetty ja toiminnassa vuoden 2022 loppuun mennessä

2023

1. Digimentorointi täydessä käynnissä ja tuottaa arvoa toiminnalle
2. Digimentoroinnista muodostuu pysyvä toiminta PHHYKY:ssä

Digimentoroinnin ketterät roolit Syksy 2022

Digimentoroinnissa kokeillaan syksyllä 2022 ketteriä rooleja. Digitiimin PO priorisoi digimentorien tekemistä isossa kuvassa ja tietohallinnon esihenkilö tukee mentoreita esihenkilöroolinsa kautta. Digimuotoilija, luotsi ja konsultti tukevat digimentoreita onnistumaan digimentoroinnin operatiivisessa työssä. Tavoitteena on arvontuoton maksimointi toiminnalle.

Digimentorit (50%) 8 kpl

Auttaa toimintaa ratkomaan haasteita tukemalla digitaalisten työkalujen ja toimintatapojen käyttöönotossa.

Digimuotoilija (100%)

Vastaa digimentorien työn asiakaslähtöisyydestä ja vaikuttavuudesta.

Digimentoroinnin tuoteomistaja, PO (20%)

Strategiset prioriteetit digimentoroinnille.

Digimentorien luotsi (100%)

Ketterä toiminta digimentorien kesken. Toimii siltana digitiimiin ja muuhun tietohallintoon.

Tietohallinnon esihenkilö (<10%)

Esihenkilöpalvelut digimentoreille ja muille.

Ulkoinen konsultti (100%)*

Rooleihin perehdyttäminen ja toiminnan käynnistys.



Kiitos mielenkiinnosta

Maria Klami

PHHYKY Tietohallinto – Digitaaliset palvelut

+358 44 482 3400

maria.klami@phhyky.fi