



Digitalisaation kehittämisen tilannekuva Pirkanmaalla

Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeet, PirSOTE ja PirKOTI
23.5.2022, hankejohtaja Eeva Halme



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Mikä merkityksestä digiasionnin kannalta?

- 520 000 asukasta – leveät hartiat, asiointimäärät yksittäisessä keskitetyssä digipalvelussa voivat olla hyvinkin suuria
- Suomi pienoiskoossa: Vahva keskuskaupunki, joka vetovoimainen opiskelukeskus, kasvavat kehyskaupungit, myös harvaanasuttuja reuna-alueita ja pitkiä välimatkoja
- Monipuolinen väestörakenne, huoltosuhde-erot eri alueilla



Tulevaisuuden sote-keskus - Digitaaliset yhteydenottokanavat haastavat ja mahdollistavat

Parhaimmillaan palvelun lähes reaaliaikaisesti yhdellä yhteydenotolla, kotiin ja 24/7, 365, mobiilisti.

Tarkoittaa meillä Omaolo -toimintojen edistämistä, digitaalisten itsearvioiden ja omavalmennusten tunnettuuden edistämistä, digitaalisen asiakasohjauksen mahdollistamista muulloinkin kuin hädässä (huoli- ja lastensuojeluilmoitukset)



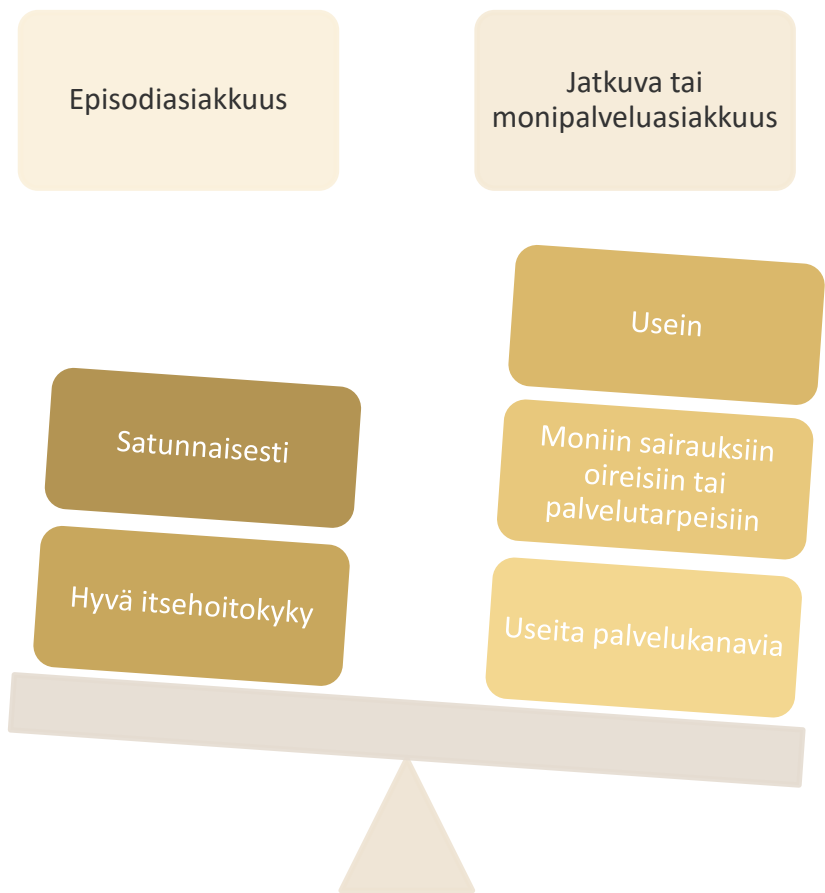
Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuudet

- Jopa **80% asiakkaista** tarvitsee ratkaisua yksittäiseen huoleen, oireeseen tai palvelutarpeeseen
- Keskeinen segmentointi tulee olla jakaminen yhden asian asiakkuuksiin (episodi) ja jatkuvaa hoitoa/palvelua tarvitseviin tai monipalveluasiakkuudet
- Tampereella tehty edistyksellistä työtä tarkemman asiakassegmentoinnin suhteen, Suuntima laajasti käytössä, edistetään nyt asiakasohjaukseen mm. lähitoreilla

- **Tavoitteena sujuvat ja asiakaslähtöiset palvelut**



Asiakassegmentoinnin tasot



Suuntima



Asiakassegmentoinnin otos Tampere 2022 n=224

Omaolo

Pirkanmaa

Omaolo tavoittaa yli

500 000

pirkanmaalaista 24/7



Koronaoirearviota täytettiin yli **320 000** kertaa vuoden 2021 aikana

Omaolon kautta on mahdollista yhteydenotto

- ✓ Sairaanhoidajaan
- ✓ Terveystarkastajaan
- ✓ Fysioterapeuttiin



Tampere

Covid19- läheterobotiikka käsittelee Omaolo koronaoirearvioista n. 90%, vuonna 2021 yhteensä **86 516 kpl**



Saman määrän käsittelyyn olisi tarvittu **523** henkilötyöpäivää, jonka laskennallinen säästö palkkakustannuksissa olisi noin **80 000€**, jos työhön olisi täytynyt palkata uusia työntekijöitä (3)



2021 loppuun mennessä kaikissa kunnissa otettiin Omaolo-palvelu käyttöön



Omaolo sisältää

16 oirearviota

3 palveluarviota

10 hyvinvointivalmennusta

Virtsatietulehdukseen kirjoitettiin **511** eReseptiä Omaolon kautta vuonna 2021

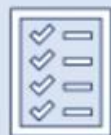


Top 3 oirearvioletäyttöä Tampereella 2021 (muut kuin korona)

1. Yleinen oirekysely **3191**
2. Virtsatietulehduksen oirearvio **2538**
3. Seksitautiepäily **2577**



Lisäksi asukaslähtöinen terveystarkastus ja ammattilaislähtöiset määräaikaistarkastuksen esitietolomakkeet, hyvinvointitarkastus ja verenpaineen seurantalomake



Omaolo

Koronavirustaudin oirearvio	11666	4039	3650	2301	21656
Kaikki lomaketäytöt	40947	17895	15947	9191	83980
YHT.	12162	4395	4078	2767	23418
YHT. Kaikki lomaketäytöt	44387	20658	18584	12483	96112

Digiasioinnin viiveitä pyritään lyhentämään

Edistetään yhtenäisyyttä yhteisessä syklissä, markkinoinnin tuki

Kohderyhmittäin infot

Konkreettiset tavoitteet

Omaolo goes Pirkanmaa

- Omaolo infot sote-ammattilaisille
- Opiskelijatuki asukkaille
- Pääkäyttäjien kehittämispäivä



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Etävastaanottoja edistetään

- Teema-aamupäiviä järjestetty vastaanotto-, mie-pä, kuntoutus- ja sosiaalipalveluihin. Osallistujia 70-130 – kiinnostusta on!
- Tulossa LAPE ja HYTE-palveluihin
- Suunnitteilla etävastaanottojen käytännön koulutuksen tila, yhteistyössä korkeakoulut ja Pshp, potilaaton poliklinikka
- Etädiagnostiikan hyödyntämisen kehittäminen, yhteistyössä PirKOTI ja Pshp

Ennakkokutsu
Tapahtumaan olet tervetullut sinä, joka työskentelet lasten, nuorten tai perheiden parissa

Kohdataan diginä perhekeskuksessa
keskiviikkona 15.6. klo 9.00–11.30

Lisää ajankohta kalenteriisi. Saat tarkemman ohjelman lähempänä ajankohtaa – Lämpimästi tervetuloa!

Tulossa myös syksyn pöytäperustelu 9.9. klo 9.30–11.30. Paikka on monissa perhekeskuksissa – Pöytä, kukaan ei osallistasi!

PIRKANMAA Sote-uudistus

122	118	141	65
33	100	139	95
20	29	25	27
37	30	23	18
186	227	226	182
0	2	7	28

Esimerkki neljästä kunnasta etävastaanotot Video visit 1-4/2022. Koronan vuoksi perustettuja etäkäytänteitä puretaan, kokonaismäärä laskussa. Pysyviä toimintamalleja ei ole kehittynyt.

Kotihoidossa onnistuttu juurruttamaan uudet toiminnot

- Uusia asiakkaita ohjataan koko ajan.
- Käyttöastetavoitteita asetettu, löytyy alueita joissa 10% kotihoidon asiakkaista etäkotihoidon mahdollisuus
- Nähdään asiakkaiden toimintakyvyn vahvistumista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osalta
- Lääkitysrobotiikan käytön kasvua
- Paljon upeita edistäjiä, joukko laajenee

732	574	420	518
292	374	518	457
99	118	136	84
552	464	500	490
6213	6564	7272	7495

Esimerkki viidestä kunnasta etäkotihoidon käynnit
Video visit 1-4/2022



Sähköiset lomakkeet Pirkanmaalla kartoitettu

- Tilannekuva
 - Kyselyt kerätty alkuvuodesta -22 ja täydennetty/lisätietoja pyydetty 4-5/-22
 - Vastaukset 12/15 yhteistoiminta-alueelta, 3/15 ei lainkaan sähköisiä lomakkeita
 - Yhteenveto tehty. Yhtenäiseksi edistettäviä lomakkeita ensivaiheessa parikymmentä. Hyödynnetään suomi.fi palveluita lomakkeiden sijaan. Osin lomaketarvetta ei ole, koska asiointi ohjataan Omaoloon
- Suunnitelma
 - HVA tasoisten yhtenäisten lomakkeiden edistäminen
 - Omaolon kautta: palveluarviot, terveystarkastukset, terveystarkastusten esitietolomakkeet, suunterveydenhuolto
 - Tunnistamattoman kanavan kautta saatavat palvelut mm. huoli- tai lastensuojeluilmoitus
 - Lomakealusta epävarma, selvityksessä



Palvelutietovaranto, PTV

- 188/200 palvelua kuvattu. 68 palvelussa tässä vaiheessa epäselvyyksiä.
- Käynnissä keskustelut peruspalvelut –työryhmän nimettyjen arviointiasiantuntijoiden kanssa
- Verkostot luotu: viestintäverkosto HVA, kuntaverkosto, kansallinen verkosto, DVV-yhteistyö
- Kansallista huomiota saatu, ollaan asiassa edelläkävijöitä



Puheentunnistus

- Kokemuksia alueelta kartoitettu.
 - tukee reaaliaikaista tai välitöntä tiedon tuottamista. Vähentää työaika. Koetaan helpoksi käyttää.
 - tukee työhyvinvointia, vähentää niska-hartiaseudun oireita ja tuottaa hitaille kirjoittajille tasavertaisuuden kokemusta, työn sujuvoitumista.
- Pilotti Tampereella menossa, käyttäjiä 4/2022 noin 200
- Laajentaminen HVA-tasolle 2023



Etäkonsultaatiot

- edistetään yhdellä yhteydenotolla ratkaistavia asioita



Konsultaatioväylät/-tavat

2022

- Puhelinkonsultaatio
- Paperikonsultaatio
- Lähete
- Etävastaanotto

2023

- Puhelinkonsultaatio + **chat**
- "Paperikonsultaatio" + **ajanvarauskonsultaatio + chat**
- **Lähettestä kohti hoitovastuun säilyttämistä perustasolla konsultaation avulla**
 - Ei poista lähetettä kokonaan, juridinen näkökulma esh saatavuuden kautta
- Etävastaanotto
 - **Milloin konsultaatio?**
 - **Milloin vastaanotto?**
 - **Onko useamman ammattilaisen läsnäolosta hyötyä?**
- Toimintamalli kehitteillä
- Konsultit - mitä rooleja tarvitaan? Millä volyymeillä, mitä 24/7, mitä virka-aikaan
- Konsultaatioita tukeva teknologia
- Rahoitus, laskutus



PIRKANMAA

Sote-uudistus

116117

- kehittäminen, päivystystarpeen purku (väitös 4/2022)

- Vuosittainen arvio tarpeesta 140 000 puhelua, joista sairaanhoitopiiri tuottaa 60%
- 2021: n. 41 000 puhelua, noin puolet odotetusta
- 1-4/2022: 17 500 puhelua
- Ka kesto 8-9min

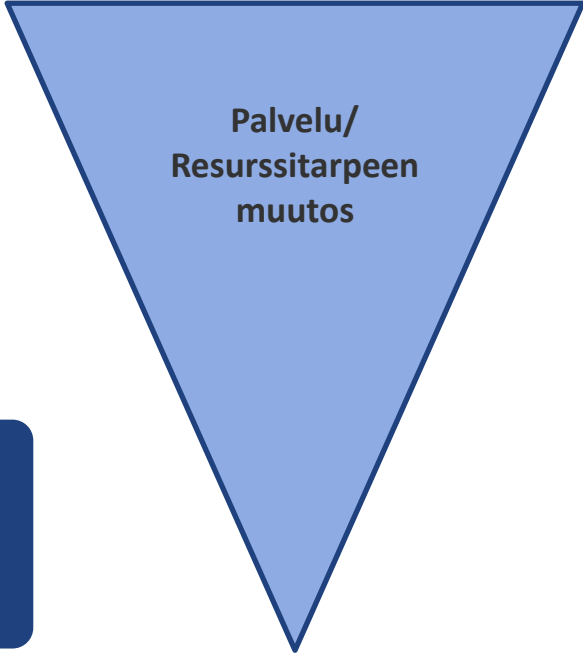
- 24/7 asiointin mahdollistamista suunnitellaan, VTI-oirearvio pilotti syksy 2022
- Chat tulevaisuudessa?
- Videovastaanotto?

Kunnallisesti jakauma on:

Tampere 16,5%
Kangasala 15,0%
Valkeakoski 13,2%
Nokia 8,8%
Akaa 8,1%
Ylöjärvi 7,3%
Lempäälä 6,3%
Muut alle 5%

Alle 14v koskevia puheluita 28%, korostuu pienten, alle 4v lasten asiat





Palvelu/
Resurssitarpeen
muutos



Käynti sote-keskuksessa



Saavutettavat palvelut

Etävastaanotot, digihoitopolut, sairauden seurantakanavat



Sähköinen yhteydenotto palveluihin

- Omaolo oirearvio – vastaus digitaalisesti
- Sähköinen ajanvaraus
- Chat, puhelin



Omapolut

- Omaolo terveystarkastus, hyvinvointivalmennukset
- Omakanta –asiointi
- Terveyskylä, mielenterveystalo
- Perhekeskus, elintapavalmennukset



Itse

- Luotettavan tiedon saaminen
- Omaolo oire- ja palveluarviot, asiakasmaksulaskurit, perhekeskus, elintapatieto
- Terveyskylä, mielenterveystalo



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Sujuva asiointi, yhdellä tunnistautumisella palveluihin, asukkaan asiointikanavien kehittäminen

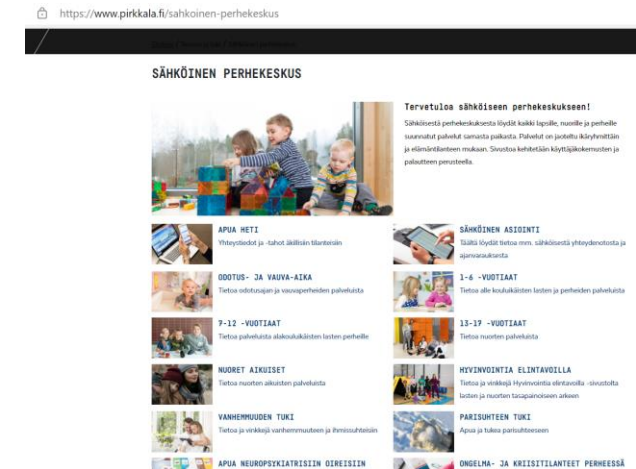
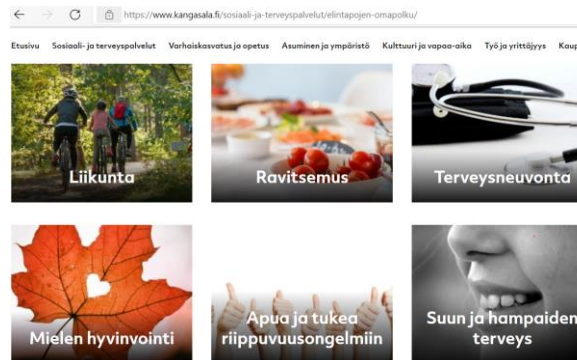
- Verkkosivujen kehittäminen – asiakas keskiössä
- Avoimet palvelut ymmärrettävästi, selkeästi
- Vahvan tunnistautumisen palvelut yhden tunnistautumisen takana

Lähivuosina OmaPirkanmaa



Tavoitettavissa oleva, luotettava tieto

- Terveyskylä
- Sähköisen perhekeskusten ja elintapatarjottimen sivut – kehitetään kuntatasolta HVA-tasolle
- Oirearvioit, kun niiden avulla saadaan omahoito-ohje, eikä tarvita palvelua



Digihoitopolkujen kokonaistilanteen kartoitus

- Pshp:ssa kehitetty useita digihoitopolkuja – hyödynnettävyys koko HVA – tasolla
- Missä määrin ammattilaisen toiminta hoitopolulla vaatii erikoisosaamista
- Sydämen vajaatoimintapotilaan digihoitopolku ja etäteknologioiden hyödyntäminen (PirKATI)



Pirkanmaan digisotekeskus, keskusteluja, visioita

Omaolo



So

Uudenlainen
monitoimisuus

Sosiaali- ja kriisipäivystys

eAjanvaraus

Digihoito/palvelupolut

Te

116117

PÄIVYSTYSAPU



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Kiitos

Hankejohtaja Eeva Halme
eeva.halme@pirkanmaa.fi

Materiaali:
Taru Manner
taru.manner@pirkanmaa.fi



PIRKANMAA

Sote-uudistus

