



# JOUKKUEPELIÄ- HANKE LOPPURAPORTTI

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto

Etelä-Karjalan pelastuslaitos

**Sote-uudistus**

## Sisällysluettelo

1 HANKKEEN TOTEUTUS.....	2
1.1 Hankkeen taustaa ja Etelä-Karjalan tilanne hankkeen alkaessa.....	2
1.2 Hankkeen toimijat, hankekoordinaatio ja yhteistyö sekä yhtymät tulevaisuuden sote-keskukseen .....	3
1.3 Rajaukset, riippuvuudet ja sidosryhmät.....	4
1.4 Hankkeen resurssit ja organisoituminen.....	5
1.4.1 Hankehenkilöstö ja vastuut.....	5
1.4.2 Hankkeen ohjausryhmä.....	5
1.4.3 Hankkeen kustannukset .....	6
2 HANKKEEN TAVOITTEET, TOIMENPITEET, TUOTOKSET JA TULOKSET.....	8
2.1 Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio.....	8
2.2 Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen .....	12
2.2.1 Tietojohdamisen strategia ja hallintamallit.....	12
2.2.2 Tietojohdamisen malli Tijo 2.0 ja välisuoritelaskenta .....	14
2.2.3 Tietoallasintegraatiot, mittarit ja ennustemallit .....	14
2.2.4 Tiedon laadun parantaminen .....	16
2.2.5 Ymmärrys, tuki ja osaaminen -rakenteiden vahvistaminen sosiaalihuollossa .....	16
2.2.6 Kirjaamisen laatu sosiaalihuollossa .....	17
2.3 Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla .....	22
2.3.1 Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut palveluprosessien tukena .....	23
2.3.2 Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja .....	27
2.3.3 Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteistyötapojen ja -toimintamallien määrittely ja pilotointi .....	38
3 VIESTINTÄ .....	44
4 RISKIT JA NIIDEN HALLINTA .....	45
5 TULOSTEN YHTEENVETO JA HANKKEEN ITSEARVIOINTI.....	47
5.1 Vahvemmillä rakenteilla ja asiakaskeskeisillä toimintamalleilla rohkeasti kohti Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta.....	47
5.2 Nostoja hankkeen itsearvioinnista .....	49
5.3 Projektipäällikön loppusanat.....	50

# 1 HANKKEEN TOTEUTUS

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen (EKPela) yhteinen sote-uudistuksen rakenneuudistushanke ”Joukkuepeliä” suunniteltiin keväällä 2020 ja toteutettiin 1.7.2020-31.12.2021. Hanke tuki ja täydensi Yhteinen tulevaisuus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa-hanketta ja toi tarvittavaa tukea rakenteiden uudistamiseen tulevaa Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta varten. Soteuudistuksen hankkeet muodostivat yhdessä kokonaisuuden, joka vahvistaa alueen sote-palvelujen saatavuutta ja hoidon sekä palvelujen jatkuvuutta ja saatavuutta kustannusvaikuttavasti.

Joukkuepeliä-hanke kuului STM:n valtionavustusten rakenneuudistusta tukevaan kokonaisuuteen ”Sote-rakenneuudistusta tukeva alueellinen valmistelu 2020–2021”. Joukkuepeliä-hankkeen hallinnoijana toimi Eksote ja osatoteuttajana Etelä-Karjalan pelastuslaitos. Hanke koostui kolmesta osa-alueesta:

- 1) Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio (Eksote)
- 2) Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen (Eksote)
- 3) Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla (Eksote ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos)
  - a. Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut palveluprosessien tukena (Eksote)
  - b. Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja (Eksote)
  - c. Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteistyötapojen ja -toimintamallien määrittely ja pilotointi (Etelä-Karjalan pelastuslaitos)

## 1.1 Hankkeen taustaa ja Etelä-Karjalan tilanne hankkeen alkaessa

Vuodesta 2010 alkaen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksote on järjestänyt/tarjonnut erilaisia integroituja ja toimintakykyä edistäviä sote-palveluja maakunnan noin 129 000 asukkaalle. Eksoteen kuuluvat kaikki maakunnan yhdeksän kuntaa. Tärkeä rooli sote-toiminnassa on Eksoten lisäksi yksityisillä ja kolmannen sektorin toimijoilla, asiakkailta ja palveluntuottajilla. Eksotella on noin 100 toimipistettä kaikkien eteläkarjalaisten käytössä kotikunnasta riippumatta. Etelä-Karjalan keskussairaala vastaa erikoissairanhoidosta, ensivastetoiminta ja ensihoito järjestetään Eksoten toimintana yhdessä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kanssa.

Palvelutarpeet ja elinympäristö muuttuvat samalla, kun väestö vanhenee ja syntyvien lasten määrä vähenee. Alueelle heijastuvat myös erilaiset ja eritasoiset haasteet mm. asukkaiden kansantautiperimästä, päihteiden käytöstä, kuntien verotulohaasteista ja rajaliikkuvuudesta johtuen. Alueen kuntien välillä on huomattavaa vaihtelua nettomenoissa ja tarvekioiduissa menoissa. Palvelurakenne on avopainotteista ja kuntoutusta järjestetään monipuolisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon suurimpina säästöpotentiaaleina tunnistettiin toimintaprosessien muutos ja sähköisten palvelujen käyttöönotto.

Väestön vanhetessa ja syntyvien lasten määrän vähetessä palvelutarpeet ja elinympäristö muuttuvat. Palvelujen kehittämisen painopisteinä olivat hankkeen alkaessa Eksoten strategian mukaisesti asiakaslähtöisyys ja maakunnallinen palveluverkko. Palvelutarpeisiin lähdettiin vastaamaan vahvalla palvelujen integraatiolla, digitalisaation hyödyntämisellä ja yliajallaisella yhteistyöllä. Toiminnan periaatteina olivat Eksoten strategian mukaiset teemat **rohkeus, yksinkertaisuus ja ihminen**.

Etelä-Karjalassa on jo 2010-luvun alusta asti kehitetty kansalaisen sähköisiä asiointipalveluja osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjuja. Hankkeen alkaessa kansalaisten ja ammattilaisten väliseen tiedonvälitykseen oli käytössä erilaisia sähköisiä lomakkeita, esitietokaavakkeita ja viestinvälitystoiminto.

Näiden lisäksi ajanvaraus, ajanvarausten tarkistus ja tulevista ajoista muistuttaminen oli mahdollista asiointipalvelun kautta. Alueen väestöstä noin 46 % oli kirjautunut sähköisen asiointipalvelun käyttäjiksi. Sähköisten asiointipalvelujen määrää ja laajuutta haluttiin hankkeen avulla määrätietoisesti kasvattaa.

Eksotessa on ollut käytössä yhteiset potilas- ja asiakastietojärjestelmät jo vuosia. Asiakkuudenhallinnassa on ollut käytössä yksi yhteinen prosessiohjelma ja tietojohdantamisen tueksi oli kehitetty jo TIJO-malli, jolla voidaan yhdistää kustannus-, toiminta- ja henkilöstöresurssitietoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraation syventämiseksi, mutta myös soten eri palveluiden ja toimijoiden välisen yhteistyön lisäämiseksi lähdettiin kehittämään ketterämpiä toimintamalleja ja niiden tueksi parempia tietojärjestelmiä. Keskeisiksi tekijöiksi tiedon hyötykäytön suhteen tunnistettiin kertakirjaamiseen, erilaisiin koosteisiin ja herätteisiin liittyvät ratkaisut.

Hankkeen alkaessa tunnistettiin, että laaja-alainen digitaalisten ratkaisujen integrointi osaksi palveluketjuja ja palvelujen tuottamista vaatii vahvaa muutosjohtamisen tukea, tietojohdantisosaamisen vahvistamista, toimintamallien uudistusta, ammattilaisen työkuultuurin muutosta ja digiosaamisen laajentamista. Onnistuneet digitalisaatiota hyödyntävät mallit edellyttävät yhdenmukaista kirjaamista ja yhteisiä käsite- ja tietomalleja. Hankkeen alkaessa tiedostettiin erityisesti sosiaalihuollon datan laadun parantamisen tarve. Tietojohdantamisen tueksi tarvittiin hallintamalli ja erityisesti teknistä kyvykkyyttä hyödyntää olemassa olevaa tietoa nykyistä paremmin.

Turvallisuus ja hyvinvointi ovat yhteiskunnallisesti tarkasteltuna vahvasti sidoksissa toisiinsa. Etelä-Karjalassa maakunnallinen pelastuslaitos (Etelä-Karjalan pelastuslaitos EKP) ja Eksote olivat jo aiemmin kehittäneet kooton asumisen turvallisuutta (KAT-hankekokonaisuus). Tältä pohjalta Joukkuepeliä-hankkeeseen suunniteltiin alueellista turvallisuutta edistävää kehittämistyötä sekä asiakkaan palvelutarpeen arviointiin liittyen että alueellisen tilannekuvan luomiseksi.

## 1.2 Hankkeen toimijat, hankekoordinaatio ja yhteistyö sekä yhtymät tulevaisuuden sote-keskukseen

Joukkuepeliä-hanke luotiin tukemaan maakunnallista asiakaslähtöistä sote-valmistelua, parantamaan tiedolla johtamisen perustaa, tuomaan uusia ratkaisuja tiedolla johtamisen ja digitaalisilla työkaluilla tuettujen toimintaketjujen luomiseksi sekä järjestämiseen ja tiedolla johtamiseen liittyvien yhteistyömallien testaamiseksi alueen Pelastuslaitoksen ja sote-palvelujen järjestäjän kesken. Joukkuepeliä-hanke kytkeytyi vahvasti Yhteinen tulevaisuus - Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa -hankkeeseen. Tiedolla johtamista ja digitaalisia ratkaisuja kehitettiin yhteistyössä eri aluehankkeiden ja kansallisten toimijoiden sekä alueemme muiden sote-uudistushankkeiden ja kehittämisohjelmien kanssa.

Hankkeeseen osallistuivat Etelä-Karjalan maakunnan kaikki kunnat ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos. Hanke toteutettiin huomioiden koko Etelä-Karjalan alue ja sen asukkaat. Kuntien edustajana toimi Eksote, joka hallinnoi hanketta. Lisäksi kuntien ja muiden keskeisimpien sidosryhmien edustajat osallistuivat hankkeen ohjausryhmään. Hanke toteutettiin tiiviissä yhteistyössä alueen toimijoiden ja toisten alueellisten hankkeiden kanssa.

Joukkuepeliä-hanke toimi Etelä-Karjalassa Yhteinen tulevaisuus - Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa -hankkeen ns. sisarhankkeena. Kehittämisellä pyrittiin vastaamaan Yhteinen tulevaisuus -hankkeen digitalisaatiotarpeisiin sisältäen kirjaamisosaamisen vahvistamisen, tiedolla johtamisen sekä sote-palvelujen arviointiin ja järjestämiseen liittyvien prosessien digitaalisten työvälineiden kehittämisen. **Joukkuepeliä-hankkeessa kehitettiin viitekehystä erilaisten sote-keskusta ja tulevaisuuden sotea tukeviin ratkaisuihin.** Yhteistyö Yhteinen tulevaisuus- ja Joukkuepeliä-hankkeiden kesken oli tiivistä ja itsearvioinnin mukaan onnistunutta.

Yhteinen tulevaisuus -hankkeen lisäksi Joukkuepeliä-hanke teki yhteistyötä seuraavien hankkeiden ja ohjelmien kanssa:

- Eksoten strategian toimeenpano-ohjelmat
  - Toimintakykyohjelma
  - Digitalisaatio-ohjelma
  - Työhyvinvointiohjelma
- Kahden rakenneuudistuksen hankekokonaisuuden osa-alueeseen 4 kuuluvan ylimaakunnallisen hankkeen kanssa, jossa Eksote oli mukana osatoteuttajana
  - HUS Psykiatrian hallinnoima ”Matalan kynnyksen vaikuttavien psykososiaalisten hoitojen laaja tarjonta perustasolta” -hanke
  - Vaasan sairaanhoitopiirin hallinnoima ”PATA – Asiakaspalvelukeskus”-hanke, jossa pääta-voitteena oli kehittää alueellinen, monikanavainen neuvonta- ja palveluohjauskeskus sosi- aali- ja terveydenhuollon asiakkaille digitaalisilla ratkaisuilla tuettuna.
- Osatyökykyisten työkykyohjelmaan 2020–2022 kuuluvan Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyoh- jelman ”Työtä!”-hankkeen kanssa
- Ihmislähtöinen HB, vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeen 2020– 2021 kanssa
- KAT Time-hankkeen (asumisturvallisuuden tietoperusteinen ennakointimalli) kanssa
- Toisten alueiden sote-rakenneuudistushankkeiden kanssa mm. Päijät-Häme ja Kymenlaakso sekä HUS-Erva alueen verkosto

Hankkeen aikana korostettiin Eksoten ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen sisäisessä viestinnässä sitä, että hankekehittäminen ei ole organisaatioiden omasta toiminnasta erillistä kehittämistä, vaan sitä tukevaa ja täydentävää. Eksoten hanketoimiston tuki hankkeiden väliseen yhdyspintatyöhön Eksoten hankkeiden osalta oli tärkeä tuki ja Eksoten strategian toimenpideohjelmat osaltaan tukivat kehittämistoiminnan kytkentää sekä toisiinsa että sosiaali- ja terveyspalveluiden arkeen. Yhdessä hankekehittämisen keinoin saatiin priorisoituja toimia toteutettua erityisesti siksi, että hankkeissa oli niihin resursoitua henkilöstöä sekä rahoitusta myös asiantuntijaostopalveluihin. Kansallinen verkosto- ja hankeyhteistyö, erityisesti hyvinvointialueiden valmis- teluverkostot, tiedolla johtamisen verkostot ja sähköisten palveluiden kehittäjäverkosto tukivat kehittämistä monipuolisesti.

### 1.3 Rajaukset, riippuvuudet ja sidosryhmät

Joukkuepelistä rajautuvat pois tunnistetusti seuraavat kokonaisuudet:

- Yhteinen tulevaisuus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa hankkeen suunnitel- massa kuvattujen toimintamallien kehittäminen
- Osa-alue 4 yhteistyötasoinen tai muu maakuntien yhteinen kehittäminen, lukuun ottamatta PATA- hankkeeseen osallistumista ja HUSin hankkeeseen osallistumista
- Tuotantokäytössä olevien digitaalisten järjestelmien käyttöön liittyvä työ

Joukkuepeliä-hankkeen toimenpiteet ja eteneminen olivat keskeisimmin riippuvaisia Yhteinen tulevaisuus - hankkeessa kehitettyjen toimintamallien toimeenpanosta. Tietyt, hankkeen suunnitteluvaiheessakirjatut ta- voitteet olivat riippuvaisia lainsäädännön tulkinnoista. Hankkeen aikana tunnistettiin lainsäädännöllisiä esteitä erityisesti soten ja pelastustoimen väliseen tiedonvaihtoon, mutta myös soten omien, eri rekisterissä olevien tietojen hyödyntämiseen digiratkaisuin, jonka vuoksi niiden toteuttamisessa ei päästy alun perin asetettuihin tavoitteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietolainsäädännön kehittämistarpeita ja nykyisiä, tunnistettuja pullonkauloja viestittiin hankkeen aikana mm. STM:n ja VM:n asiantuntijoille.

## 1.4 Hankkeen resurssit ja organisoituminen

### 1.4.1 Hankehenkilöstö ja vastuut

Hankkeen vastuuvirkamiehenä toimi Eksoten kehitysjohtaja Merja Tepponen. STM:n valvojana oli erityisasiantuntija Maarit Hiltunen-Toura ja Lounais-Suomen aluehallintovirasto toimi maksatusten yhteystahona. Hankkeen projektipäällikkönä toimi Kaisa Pesonen ja projektisihteerinä Minna Pesu.

Käytännön kehittämistyötä tekivät hankkeen työntekijät, ”Joukkue” Eksotessa ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella. Hankkeen jokaisesta osa-alueesta vastasivat osa-alueiden vastuuhenkilöt:

Osa-alue 1	Merja Tepponen ja Minna Lignell
Osa-alue 2	Henna Puputti ja Kaisa Pesonen
Osa-alue 3	Eksote sähköinen asiointi: Katja Rääpysjärvi Eksote asiakkuudenhallinta: Kaisa Pesonen Pelastuslaitos: Heidi Huuskonen

Hankkeen aikana hankkeessa työskenteli projektijohtamisen, digitalisaation ja innovatiivisen kehittämisen ammattilaisia, yhteensä 33 asiantuntijaa 20-100% työaikatyöosuudella, heistä 27 Eksotessa ja 6 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella. Asiantuntijatyöpanosta hankittiin lisäksi ostopalveluin mm. tietojärjestelmäkehitykseen, tiedonhallinnan koulutukseen, ICT-arkkitehtuuriin sekä tiedonhallinnan juridisiin teemoihin.

Hankehenkilöstöön kuuluivat projektisihteerin, projektipäällikön ja osa-alueiden vastuuhenkilöiden lisäksi seuraavat henkilöt:

- Eksotessa: Katja Heiskanen, Mari Kähkönen, Eija Palsinajärvi-Äikäs, Vesa Reponen, Tiina Konsti, Rasmus Rantanen, Kati Utriainen, Minna Kälviä, Maarit Wirman, Anna-Mari Alppisara, Juho Ahola, Merja Repo, Johanna Tulonen-Tapio, Mira Vidén, Kaisa Kangasmäki, Marika Wikström-Koikkalainen, Marja Timperi, Marja-Riitta Jaakkola, Anna Karppinen, Karoliina Koskela, Riikka Lehmus, Tiia Iivonen.
- Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella: Jani Kanerva, Hannele Pirinen, Maarit Leinonen, Vilma Kosonen ja Emma Multanen.

Projektipäällikkö raportoi yhteistyössä hanketiimin kanssa rahoittajan ohjeistuksen mukaisesti sekä rahoittajalle, yhteistyökumppaneille että omalle organisaatiolleen. Hankekohtaiset seurantaraportit täytettiin DVV:n hankesalkku-palveluun ja ohjausryhmälle raportoitiin hankkeen etenemisestä ohjausryhmän kokouksissa. Lisäksi sekä Eksote että Etelä-Karjalan pelastuslaitos raportoivat omille organisaatioilleen organisaation kehittämisraportoinnin raamien mukaisesti. Talustilannetta käytiin läpi organisaatioissa yhdessä taloushallinnon vastuuhenkilöiden kanssa säännöllisesti koko hankeajan.

### 1.4.2 Hankkeen ohjausryhmä

Hankkeen ohjausryhmään kutsuttiin hankkeen alussa edustajat alueen kunnista, yritys- ja järjestötoimijoista, Etelä-Karjalan liitosta, Eksotesta ja pelastustoimesta. Hankkeen ohjausryhmässä oli hankeaikana joitakin henkilövaihdoksia. Ohjausryhmän kokoonpanoon kuuluivat hankeaikana seuraavat henkilöt (puheenjohtajisto + jäsenet ja varajäsenet) ja tahot:

<b>Puheenjohtaja</b>	Kristiina Pihlajamäki	Länsi-Saimaan kunnat (yht.)
<b>Varapuheenjohtaja</b>	Sanna Natunen	Lappeenrannan kaupunki

Jäsen tai varajäsen		
	Arja Kujala	Imatran kaupunki
	Kaisa Heino	Imatran kaupunki
	Sirkku Sarlomo	Imatran kaupunki
	Sanna-Riitta Junnonen	Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
	Marjukka Heikkilä	Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
	Aki Kaskinen	Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
	Arja Piironen	Etelä-Karjalan yrittäjät
	Helena Puolakka	Etelä-Karjalan yrittäjät
	Pasi Toropainen	Etelä-Karjalan yrittäjät
	Marko Hanhisuanto	Etelä-Karjalan yrittäjät
	Virpi Nevalainen	Etelä-Karjalan pohjoispään kunnat (yht.)
	Heli Kukkohovi	Etelä-Karjalan pohjoispään kunnat (yht.)
	Sanna Natunen	Lappeenrannan kaupunki
	Tuija Willberg	Lappeenrannan kaupunki
	Juhani Junnilainen	Lappeenrannan kaupunki
	Tiina Ihalainen	Etelä-Karjalan alueen järjestöt (yht.)
	Heli Heimala	Etelä-Karjalan alueen järjestöt (yht.)
	Erkki Hokkanen	Etelä-Karjalan pelastuslaitos
	Jani Kanerva	Etelä-Karjalan pelastuslaitos
	Päivi Ilves	Etelä-Karjalan liitto
	Satu Sikanen	Etelä-Karjalan liitto
	Janne Koivukoski	Sisäministeriön pelastusosasto
	Mikko Jääskeläinen	Sisäministeriön pelastusosasto
	Jaro Karppinen	Eksote
	Tuomas Yliruka	Eksote
	Timo Saksela	Eksote
	Minna Lignell	Eksote
	Merja Tepponen	Eksote
	Tea Pitkänen	Eksote
	Katja Rääpysjärvi	Eksote
	Henna Puputti	Eksote

Ohjausryhmän kokouksiin osallistuivat lisäksi hankkeen valvoja, Maarit Hiltunen-Toura STM:stä sekä hankkeen projektipäällikkö ja osa-alueiden vastuuhenkilöt ja projektitiimin jäseniä esittelijöinä. Ohjausryhmä koostui hankeaikana yhteensä kuusi kertaa. Kokoukset pidettiin teams-kokouksina.

#### 1.4.3 Hankkeen kustannukset

Hankkeen kokonaisbudjetista toteutui noin 86%. Henkilöstöbudjetti hieman ylittyi ja palvelujen ostot sekä muut kustannukset eivät toteutuneet siltä osin, kuin niihin oli alunperin budjetoitu. Syynä tähän pääosin se, että suunnitteluvaiheessa budjettiin varatut ostopalvelut ja investoinnit eivät mm. etävastaanottolaitteistojen osalta toteutuneet.

Koko hankkeen toteuma:

Kustannusjaottelu	Hankekokonaisuus yhteensä	
	Budjetoitu	Toteutunut
Palvelujenostot	1 210 000	952 124,69
Omat henkilöstökustannukset	818 500	882 608,60

Muut kustannukset	129 000	12 400,86
<b>Kaikki kustannukset yht.</b>	<b>2 157 500</b>	<b>1 847 134,15</b>

Eksoten projektikonaisuuden toteuma:

Kustannusjaottelu	Osa-alue 1		Osa-alue 2		Osa-alue 3		Yhteensä	
	Budjetoitu	Toteutunut	Budjetoitu	Toteutunut	Budjetoitu	Toteutunut	Budjetoitu	Toteutunut
Palvelujenostot	65 000	38 450,72	345 000	228 219,67	534 000	452 044,70	944 000	718 715,09
Omat henkilöstökustannukset	268 500	255 286,84	206 000	237 575,01	244 000	250 369,14	718 500	743 230,99
Muut kustannukset	0	4 490,82	20 000	2 844,72	101 000	3 852,53	121 000	11 188,07
<b>Kaikki kustannukset yht.</b>	<b>333 500</b>	<b>298 228,38</b>	<b>571 000</b>	<b>468 639,40</b>	<b>879 000</b>	<b>706 266,37</b>	<b>1 783 500</b>	<b>1 473 134,15</b>

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toteuma:

Kustannusjaottelu	Yhteensä	
	Budjetoitu	Toteutunut
Palvelujenostot	266 000	233 409,60
Omat henkilöstökustannukset	100 000	139 377,61
Muut kustannukset	8 000	1 212,79
<b>Kaikki kustannukset yht.</b>	<b>374 000</b>	<b>374 000,00</b>

Hankkeessa tehtiin hankintoja seuraaviin teemoihin liittyen:

**Osa-alue 1:** Visiotyöpajan toteutus, asiakasohjausprosessien kehittäminen, omavalvontakoulutus

**Osa-alue 2:** Konsultointi-, koulutus ja asiantuntijapalvelut tietojohdantamisen malliin, datastrategian valmisteluun, kustannuslaskentaan ja datan laadun parantamiseen

**Osa-alue 3:** Asiantuntijatyö sähköisten asiointipalveluiden, etäpalveluiden, asiakkuudenhallintajärjestelmän, tekoälyratkaisujen sekä palvelu- ja hoidontarpeen ratkaisujen kehittämiseen. Tiedonhallinnan juridinen asiantuntijapalvelu muutosvaikutusten ja tietosuojavaikutusten arviointiin. Tekniset tietojärjestelmäratkaisut, joita hankkeen aikana pilotoitiin Yhteinen tulevaisuus-hankkeessa kehitettyjen toimintamallien tukena.

Hankinnat toteutettiin julkishallintoa koskevan hankintalain mukaisesti ja ICT-hankinnat hyväksyttiin hankkeen rahoittajalla ennen niiden toteuttamista. Eksoten hankinnoissa hyödynnettiin olemassa olevia sopimus-toimittajia mm. DigiFinland Oy ja Eksoten in-house-yhtiötä 2M-IT Oy ja Meita Oy. Etelä-Karjalan pelastuslaitos hankki ostopalvelua pelastuslaitoksen ja Lappeenrannan kaupungin yhteisen hankintatoimen puitesopimuksen mukaiselta toimijalta. Hankesuunnitelmaan kirjattujen hankintojen osalta vain etävastaanottopalveluihin suunnitellut isommat laitehankinnat jäivät toteutumatta. Hankintaprosessit osoittautuivat lyhyt hankkeiden huomioiden varsin aikaa vieviksi ja osittain monimutkaisiksi erityisesti digiratkaisujen yhteensopivuuden haasteiden vuoksi. Hankintoja tehtiin läpi koko hankeajan, sitä mukaan kuin Yhteinen tulevaisuus-hank-



keen toimintamallikehittäminen eteni. Useampi hankinta tehtiin loppukirinomaisesti vasta hankkeen viimeisen puolivuotisjakson aikana. Hankintojen mukaiset asiantuntijatyöt saatiin kuitenkin toteutettua hankeajan puitteissa.

## 2 HANKKEEN TAVOITTEET, TOIMENPITEET, TUOTOKSET JA TULOKSET

Hankkeen päätavoitteena oli luoda maakunnallinen toimintaympäristö, jossa tieto on hyödynnettävissä asiakkaan palveluketjuissa saumattomasti ja laaja-alaisesti sote-toimijoiden sekä soveltuvin osin pelastuslaitoksen välillä jatkokehittämällä ja hyödyntämällä olemassa olevaa, yhteistä teknologiaa, mm. Etelä-Suomen erityisvastuualueella (HYKS-erva) yhteinen tietoallas ja tukemalla kytköstä valtakunnalliseen tiedonhallintaan. Lisäksi hankkeessa oli tavoitteena kehittää asiakkaan digitaalisia palveluketjuja vastaamaan nykypäivän tarpeita ja virtaviivaistamaan palveluprosesseja.

Joukkuepeliä-hanke jakaantui kolmeen osa-alueeseen:

- 1) Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio
- 2) Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen
- 3) Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla
  - a. Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut palveluprosessien tukena/Eksote
  - b. Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja
  - c. Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteistyötapojen ja -toimintamallien määrittely ja pilotointi

### 2.1 Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio

Hankesuunnitelman mukaan Etelä-Karjalassa jatkettiin sosiaali- ja terveydenhuollon maakunnallisen palvelujärjestelmän kehittämistä niin, että hyvinvointialueella voidaan tarjota integroidut, vaikuttavat ja palvelutarpeeseen vastaavat palvelut. Alueella sosiaali- ja terveydenhuolto toimii hankkeen alussa jo maakunnallisesti ja siksi vapaaehtoisesta valmistelusta vastasi Eksote. Valmistelua jatkettiin yhteistyössä mm. kuntien, pelastuslaitoksen, maakuntaliiton sekä järjestöjen, oppilaitosten ja palveluntuottajien kanssa. Valmistelussa huomioitiin sote-palvelujen järjestämiseen liittyviä selvityksiä, kuten THL:n tekemät raportit.

Vapaaehtoinen valmistelu tuki alueellista järjestäjää alueen palvelukokonaisuuden kehittämisessä sote-uudistuksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteinen tulevaisuus -hankkeen avulla vahvistettiin ja edelleen vahvistetaan peruspalveluja, joita sidotaan sekä integroidaan vahvemmin erikoistason palveluihin digitalisaatiota hyödyntäen. Hankkeessa kehitetty asiakasohjaus sitoo eri toimijat asiakaskeskeiseen toimintamalliin.

Valmisteluvaiheessa Joukkuepeliä -hankkeen osiossa 1 jatkettiin integroitujen palvelujen ja toimintamallien kehittämistä alueen tarpeiden perusteella. Erilaisten kehittämishankkeiden (kuten Yhteinen tulevaisuus ja Joukkuepeliä) hallinta ja hankkeiden osa-alueiden koordinaatio edellyttivät toimijoiden yhteistyötä valmistelu- ja toimeenpanovaiheessa valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Yhteistä maakuntaa valmistelevat kehittämishankkeet ja järjestämisroolikokonaisuuden hallintaa valmisteleva toiminta näiden yhteisten hankkeiden osalta edellytti yhteistä valmistautumista.

### **Hankesuunnitelman mukaiset tavoitteet, osa-alue 1**

Valmistaudutaan uuden maakunnan (hyvinvointialueen) edellyttämiin rakenteellisiin ja hallinnollisiin muutoksiin. Yhteinen tietopohja ja tietojohdamisen malli luovat perustan valmistelulle. Pää tavoitteena on vapaaehtoinen alueellinen yhteistyön ja yhteisen valmistelun tukeminen sekä uuden maakunnan (hyvinvointialueen) valmistelu: Ennakoidaan toiminnan ja palvelujen järjestämisroolin näkökulmasta väestön tulevia palvelutarpeita ja kehitetään palvelujärjestelmäkokonaisuutta yhdessä asukkaiden, henkilöstön ja eri toimijoiden kanssa. Koordinoidaan Joukkuepeliä-hankekokonaisuutta ja yhdistetään tuloksia ja hyviä malleja muihin alueella tai kansallisesti kehitettyihin toimintamalleihin.

### **Toimenpiteet**

Osa-alueen toimenpiteet pohjasivat hankehakuvaiheessa annettuun tietoon ja ohjeisiin ja hahmoteltiin sen mukaisesti.

**Ensimmäisessä vaiheessa**, ennen hallituksen esitystä, Etelä-Karjalassa valmisteltiin uuden maakunnan (joka myöhemmin tarkentui hyvinvointialueeksi) toimintakokonaisuutta. Aukkaita ja eri toimijoita otettiin mukaan palvelujen kehittämiseen. Tietojohdamisen mallin kehittämisen avulla pyrittiin saamaan työkaluja maakunnan johtamiselle sekä toiminnan ja kustannusten seurannalle läpinäkyvyyttä lisäten. Kehittämisessä huomioitiin valtakunnallisten kehittämiskokonaisuuksien tavoitteet ja edistyminen. Sote-tietopaketteja jatkokehitettiin ja kehitetään edelleen hyvinvointialueen valmistelussa. Seurantamittarit valittiin mittaristokokonaisuudesta yhteistyössä Sote-digin (myöh. DigiFinlandin) kanssa. Tämä toteutui osa-alueessa 2.

Henkilöstön saatavuuden turvaamiseksi tehtiin yhteistyötä alueen ammattiopiston ja ammattikorkeakoulun sekä yliopistojen kanssa muun muassa sosiaalityön ja lääketieteen koulutuksiin liittyen. Samalla käynnistettiin myös uudenlainen yhteistyömalli. Yhteistyö yliopistosairaalan kanssa tunnustettiin edelleen erittäin tärkeäksi tulevaisuuden sote-toiminnan tekijäksi ja mahdollistajaksi. Lisäksi palkkojen harmonisointi toiminnan käynnistyessä, ja Etelä-Karjalassa jo sitä ennen, huomioitiin lainsäädäntöön liittyvissä ja eri valtiokunnille toimitetuissa lausunnoissa. Kustannusten korvaaminen kuntayhtymämallilla toimiville ja tuleville hyvinvointialueille tulisi huomioida tulevien vuosien valtionavustuksissa.

**Toisessa vaiheessa**, kun hallituksen esitys palvelujen järjestämisvastuusta tehtiin, ryhdyttiin siirtoa valmistelemaan toimenpiteisiin, joita olivat esimerkiksi henkilöstö-, omaisuus- ja sopimussiirot sekä hallinnon rakenteet. Tässä vaiheessa aloitettiin keskustelu ja valmistelut palvelujen tuottamisen reunaehdoista.

**Kolmannessa vaiheessa eli** ensimmäisten lakien hyväksymisen jälkeen, heinäkuusta 2021 lähtien, käynnistyi ja intensiivistyi järjestämisen rooliin liittyvät tehtävät, kuten päätöksentekorakenteiden tunnistaminen ja vahvistaminen, kustannuskehityksen hallinta ja rahoitusmuutokset, viestintä sekä erilaisten siirtojen viimeistely, jotka kaikki liittyvät myös myöhempään kansalliseen tiekarttaan.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit, hankeaja	Vaikuttavuus 2030	Tulos hankkeen päättyessä	Tuotos (julkaistu Innokylässä= I)
1. vaihe: Etelä-Karjalassa valmistellaan uuden maakunnan toimintakokonaisuutta	Käynnistetään valmistelutoimet hyvinvointialueen perustamiseksi.	Valmistelun eteneminen vaiheittain aikataulussaan -toteuma	Hyvinvointialue toimii	Valmis ja päivittyä	
	Jatketaan kokonaiskustannuksen hallinnan toimintamallien kehittämistä. Palvelujen ja hallinnon uudistamisen tarve on vahvassa yhteydessä talouskehitykseen.	Kustannuskehityksen hallintamallien sisältö on määritelty ja sovitettu tulevaan senhetkisen tiedon perusteella.	Hyvinvointialueen rahoitus kattaa toiminnan, eikä lisärahoitukseen ole tarvinnut turvautua yli enimmäismäärän	Tunnistaminen valmis ja muutostoimenpiteet etenevät lakien hyväksymisen jälkeen, myös vuonna 2022	M
2. vaihe: Uuteen maakuntaan siirtymisen valmistelu	Määritellään alueelle yhtenäinen strategisen johtamisen näkemys, jonka mukaan toimitaan yhteistyössä. Yhteisiä tavoitteita toteutetaan koordinoitusti esimerkiksi hyvinvoinnin, kehittämisen, varautumisen tai tiedolla johtamisen sekä digitalisaation kehittämisen palveluilla	Siirtovalmistelujen kohteet ja määrät on tunnistettu ja valmisteltu	Hyvinvointialue toimii ja siirrettyjen resurssien toimivuus ja riittävyys tunnistetaan toiminnan taustalla	Käynnissä ja jatkuu myös hankkeen jälkeen	E, julkaistaan VATElle ja tulevalle aluevaltuustolle + M, yleinen tiedote
	Tunnistetaan eroavaisuudet nykyisen kuntayhtymämallin ja tulevan maakuntamallin välillä	Tarvittavat muutostoimenpiteet valmisteltu ja aloitettu	Hyvinvointialue toimii ja on oppinut aiemmasta	Tunnistaminen valmis ja muutostoimenpiteet etenevät lakien hyväksymisen jälkeen	M
	Arvioidaan palvelujen tarpeesta aiheutuvia muutostarpeita sisällöllisen kehittämisen näkökulmasta (esim. iäkkäiden palvelurakenne, mielenterveysstrategia, LAPE-strategia).	Arviointi tehty	Hyvinvointialueen rahoitus kattaa toiminnan, eikä lisärahoitukseen ole tarvinnut turvautua yli enimmäismäärän	Valmis ja päivittyä	W
3. vaihe: Järjestämisen rooliin ja tehtävään liittyvän siirron valmistelu	Järjestämisen rooliin ja tehtävään liittyvän siirron valmistelu	Siirtovalmistelujen kohteet ja määrät on tunnistettu ja valmisteltu	Hyvinvointialue toimii, järjestäminen rooli on selkeä ja kytkös tuotantoon sujuva	Valmis ja päivittyä	M ja E, julkaistaan VATElle ja aluevaltuustolle
	Päätöksentekorakenteiden tunnistaminen ja vahvistaminen	Päätöksentekorakenteet tunnistettu ja vahvistettu	Hyvinvointialueen rahoitus kattaa toiminnan, eikä lisärahoitukseen ole tarvinnut turvautua yli enimmäismäärän	Valmis ja päivittyä	M ja E, julkaistaan VATElle ja aluevaltuustolle
	Viestintä	Viestinnän muodot ja määrä	Hyvinvointialue toimii	Valmis ja päivittyä	M
	Siirtojen viimeistely	Yhteisen strategian syntyminen	Hyvinvointialueen rahoitus kattaa toiminnan, eikä lisärahoitukseen ole tarvinnut turvautua yli enimmäismäärän	Raamit valmiit, rakentuu kevään 2022 aluevaltuuston aloitettua	M ja E, julkaistaan VATElle ja aluevaltuustolle

Taulukko 1. Vapaaehtoinen maakunnallinen valmistelu osa-alue 1, tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, tuotokset ja tulokset

### **Osa-alueen toteutusaikataulu ja vaiheistus suhteessa lainsäädännön valmisteluun**

Osa-alueen toteutusaikataulu ja vaiheistus pohjautui lainsäädännön valmisteluun. Ensimmäinen vaihe käynnistyi syksystä 2020, toinen vaihe vuonna 2021 ja kolmas vaihe vuoden 2021 heinäkuusta. Valmistelua jatketaan vuonna 2022 hyvinvointialueen toimeenpanon mukaisesti. Tulevien vuosien vaiheisiin 4 ja 5 Etelä-Karjalassa ollaan myös edelleen valmiita, mikäli rahoitusta näihin vaiheisiin tulisi erikseen haettavaksi VM:stä saadun VATE-valmistelurahoituksen lisäksi.

### **Hankekoordinaatio ja -hallinto**

Hankekoordinaatio ja -hallinto edellyttävät alueellista ja alueiden välistä yhteistyötä ja osallistumista kansalliseen yhteistyöhön. Hankekokonaisuuden koordinoijana alueellisesti ja kansallisesti, myös erva-tasolla, toimivat hankkeen aikana osa-aikaiset kansallisen valmistelun yhdyshenkilöt ja heidän varahenkilönsä sote-palveluista.

Hankkeella oli toimeenpanosta vastuussa oleva projektipäällikkö ja hänen tukena taloushallinnosta vastaava projektisihteeri. Heidän työpanostaan kohdennettiin hankekoordinaatioon kansallisen valmistelun yhdyshenkilöiden ja heidän varahenkilöidensä osa-aikaisen työpanoksen ohella.

Osa-alueen 1 tehtäviin on kuulunut myös muiden hallinnollisten tehtävien valmistelu ja yhdyspintatyö kuntien sekä viranomaisten ja järjestöjen kanssa. Tämä on hankkeen aikana tarkoittanut mm. vaiheessa 1 ja 2 epävirallista uudistuksen valmistelutyötä, yhteistyön tunnistamista sekä käytännössä hyte-työn toteutusta kuntien, 3. sektorin sekä yritysten kanssa, asukkaat mukaan lukien. Vaiheessa 3 yhdyspintatyölle on tehty monialaiset valmistelutyöryhmät, jotka jatkavat työtään myös vuoden 2022 puolella osana hyvinvointialueen toimeenpanoa.

Osa-alueen tavoitteena oli edetä valmisteluissa koordinoitusti ja kansallisen aikataulun mukaan. Järjestämisen raameja ja rakenteita työstettiin huomioiden nykymalli ja tuleva hyvinvointialue. Palvelujen ja hallinnon mallien arvioiminen eteni hankkeen aikana: arvioinnissa ja kehittämistyössä otettiin huomioon tehtävä kehitystyö mm. Lasten ja perheiden palveluissa sekä ikäihmisten hyvinvoinnin edistämisessä. Toimenpiteitä käynnistettiin muutostarpeiden tunnistamisen pohjalta, ja samalla myös muutosviestintään kiinnitettiin huomiota entistä enemmän. Työ jatkuu vuoden 2022 puolella kunnes hyvinvointialue palvelujen järjestämisen aloittaa 1.1.2023.

Osa-alueessa 1 tehty kehittämis- ja valmistautumistyö sujuvoitti valmistautumista VATE-työskentelyyn ja monialaiseen valmisteluun. Hankkeen kautta pystyttiin myös mahdollistamaan hallinnon ammattilaisten osallistuminen kehittämiseen, ja käytännössä hanke auttoi hahmottamaan mitä kaikkea järjestämisen muutos tarkoittaa ja mitä prosesseja ja toimintoja on syytä ensivaiheessa kehittää. Kytkeytyminen tulevaisuuden sote-keskuskehittämiseen mm. kustannusten hallinnan, asiakasohjauksen ja tiedolla johtamisen toimintamallien kehittämisen kautta ovat myös luettavissa saavutetuksi hyödyksi. Hyvinvointialueen toimeenpano hyötyi hankerahoituksesta.

Hankkeen osa-alueen 1 lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutukset kytkeytyvät uudistuksen toimeenpanoon: hankkeessa pystyttiin tekemään ennalta valmistelua tunnistamalla tarpeita, mahdollisuuksia ja toimenpiteitä, jotka ovat kriittisiä tulevissa vaiheissa.

Hyvinvointialueen integrointia, organisointia ja rakenteita valmisteltiin asiakaslähtöisten prosessien näkökulmasta. Integraatiota edistävien asiakasprosessien edistämiseksi on alueella valmisteltu monialaista palvelutarpeen arvioinnin ja asiakasohjauksen mallia. Asiakkaan palvelupolkua ja palvelukarttaa määriteltiin ja mallinnettiin asiakkaan tilanteen kokonaisvastuun haltuunotto ja monialainen yhteistyö huomioiden. Geneerisen asiakasvastuun mallin toimeenpano käynnistettiin iäkkäiden palveluiden kokonaisuudesta ja sitä laajennetaan hankkeen jälkeen myös työikäisten ja lasten ja nuorten palveluihin. Iäkkäiden palvelutarpeen arvioinnin, palveluiden suunnittelun ja järjestämisen kokonaisuus uudelleen organisoitiin ns. Sujuva-yksikön alle. Organisaatiotasolla tunnistettiin ja kartoitettiin eri työntekijöiden tehtäväkuvista ne, jotka tekivät palvelu- tai

kuntoutustarpeen arviointia osana sen hetkistä tehtävää. Moniammatillisen toimintamallin onnistumisen edellytyksiä kartoitettiin ja sen kehittämisen vaiheita tunnistettiin osana asiakaslähtöistä ja kustannusvaikuttavaa toimintaa, joka on myös hyvinvointialueen kannalta tarkoituksenmukaista. Ammattilaisten rooleja määriteltiin tarvittavaa osaamistarpeita.

Alueella ja muilla alueilla toimivat sisältöhankkeet ovat täydentäneet valmistelemaa työtä ja kehittämistä - haettu hyviä oppeja ja malleja myös muualta valmistelusta. Yhteisiä teemoja ovat olleet mm. palvelutarpeen arviointi eri kohderyhmien näkökulmista, mielenterveyteen ja toimintakykyyn liittyvät suuntaviivat sekä Lape-työn eteneminen osana tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden kehittämistä.

#### Osa-alueen 1 tuotokset:

- Organisaation omaan käyttöön jäävät lopputuotokset
  - Tiekartta valmisteluun keväältä 2021 ja päivitettyä syksyiltä 2021 (PP)
  - Strategiakartoitus (ml. tunnistettu keskeiset palvelutarpeet) ja suunnitelma hyvinvointialueen strategiavalmisteluun (PP)
  - Päätöksentekorakenteiden nykymallit ja tuleva lakien pohjalta (PP)
  - Kustannuskehityksen hallintamalleista ei erillistä dokumenttia, vaan THL:n uusin sote-arviointi kuvaa tilannetta, samoin kuin ministeriöille toimitettavat erilaiset talouden ja toiminnan tiedot
  - Monialaisen asiakasohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin malli
  - Visiotyöpajojen tuotokset
- Innokylässä julkaistu
  - [Järjestämisen ja strategian tiekarttaa - vinkkejä \(vuoden 2022\) valmisteluun](#)
  - [Monialaisen asiakasohjauksen toimintamalli](#)
- Annetut lausunnot
  - Soteuudistuksen lainsäädäntöön liittyen on toimitettu lausuntoja lausuntopalvelun kautta sekä pyynnöstä/kutsusta useille eri valiokunnille. Teemoina mm. rakenne, talous, ohjaus, kuntoutus, kansalliset rakenteet ja alueelliset rakenteet esim. lausuminen sote100-pakettiin, monikanavarahoituksen purkamiseen, kuntoutuksen järjestämiseen hyvinvointialueilla sekä hyvinvointialueen ja HUSin valmistelurahoitukseen.

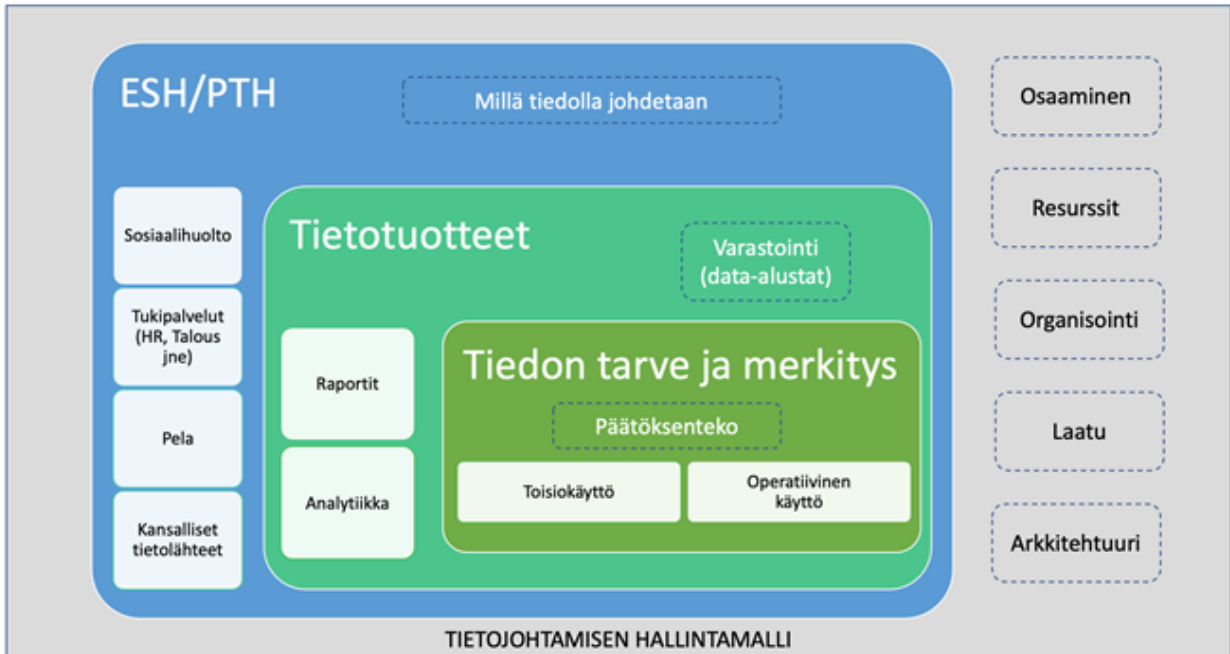
## 2.2 Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen

### 2.2.1 Tietojohtamisen strategia ja hallintamallit

Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittämisen yhtenä keskeisimpänä tavoitteena oli luoda tietojohtamisen toimintaympäristö, joka vastaa organisaation, maakunnan ja valtion asettamiin tavoitteisiin. Tähän liittyen teetettiin tietojohtamisen nykytilan analyysi, jonka pohjalta suunniteltiin ja suunnitellaan edelleen toimenpiteitä organisaation ja hyvinvointialueen tietojohtamisen parantamiseksi. Hankkeen aikana valmisteltiin Eksotelle ja edelleen Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle tietojohtamisen strategia, joka on yksi osa suurempaa IT-strategia –kokonaisuutta. Tietojohtamisen strategia ulottuu Eksoten strategiakaudeksi vuoteen 2023 mutta antaa myös pidemmän linjan suunnitelmia ja toimenpiteitä aina vuoteen 2025 saakka. Tietojohtamisen strategian pohjalta luotiin tietojohtamisen hallintamalli (aikaisemmin suunniteltu nimellä kehittämismalli) sekä toimenpidesuunnitelma, jotka kattavat hyvinvointialuevalmistelujen tietojohtamisen osuutta sekä samalla vahvistavat organisaation tietojohtamisen osaamista.

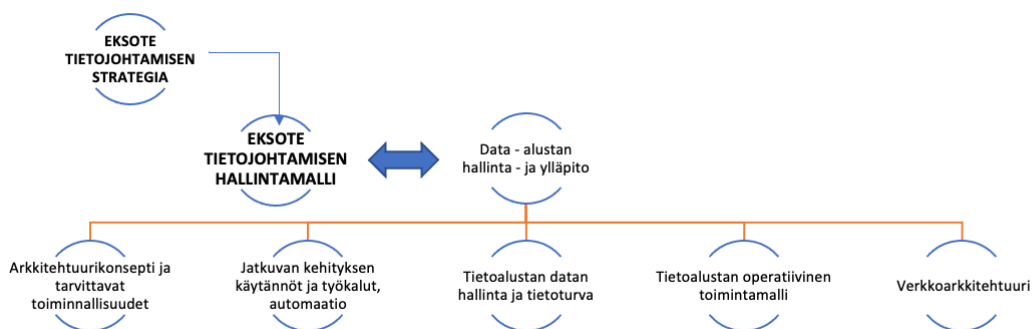
Ennen hankkeen alkua Eksotessa oli suunniteltu ja määritelty tietojohtamisen kehittämismallia, jolla on tarkoitus tunnistaa ja kehittää tietojohtamisen kokonaishallinnan osatekijöitä. Kehittämismalli muotoutui

hankkeessa tietojohdamisen hallintamalliksi (kuvio 1), jolla tuodaan jatkuvuutta ja johdonmukaisuutta tietojohdamisen kehittämiseen sekä luodaan paremmat mahdollisuudet varautua tuleviin toiminnanmuutoshankkeisiin. Malli mahdollistaa kokonaisuuden kannalta yhdenmukaisten toimintatapojen ja -ratkaisujen, vakioitujen menetelmien ja kuvauskäytäntöjen käyttöönoton tietojohdamisen kehittämisessä.



Kuvio 1. Tietojohdamisen hallintamalli

Tietojohdamisen hallintamalli liittyy olennaisesti hankkeessa toteutettuun teknisempään data-alustan ja arkkitehtuurin hallintamalliin. Tämän hallintamallin avulla tietojohdamisen tekninen kehitys ja toteutus on hallitumpaa (kuvio 2).



Kuvio 2. Tietojohdamisen hallintamallin ja data-alustan hallinnan linkitys

Joukkuepelinä -hankkeen tietojohdamisen osa-alueen tarkoituksena oli myös kehittää yhtenäinen tietopohja, jota sovelletaan perinteisen organisaatiojohtamisen, yksittäisen asiakkaan palveluiden ja palveluketjun johtamiseen sekä kansalliseen tiedonkeruuseen ja raportointiin. Hankkeen tarkoituksena oli kehittä-

tää olemassa olevia teknologioita hyödyntämällä tietojohtamisen toimintaympäristö, joka vastaa organisaation, maakunnan sekä valtion asettamiin tavoitteisiin. Tavoitteena oli toteuttaa tärkeimmät osa-alueet tavoitearkkitehtuurista, jotta rakenneuudistus ja tulevaisuuden sote-keskus saavat riittävät tietojohtamisen edellytykset toimiakseen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Näiden tavoitteiden pohjalta suunniteltiin tietoallasarkkitehtuuria ja toteutettiin tietojohtamisen mallin Tijon 2.0 version proof of concept. Mallin POC:n avulla testattiin, sopiiko suunniteltu malli tavoitteiden toteuttamiseen ja pystytäänkö malli rakentamaan.

### 2.2.2 Tietojohtamisen malli Tijo 2.0 ja välisuoritelaskenta

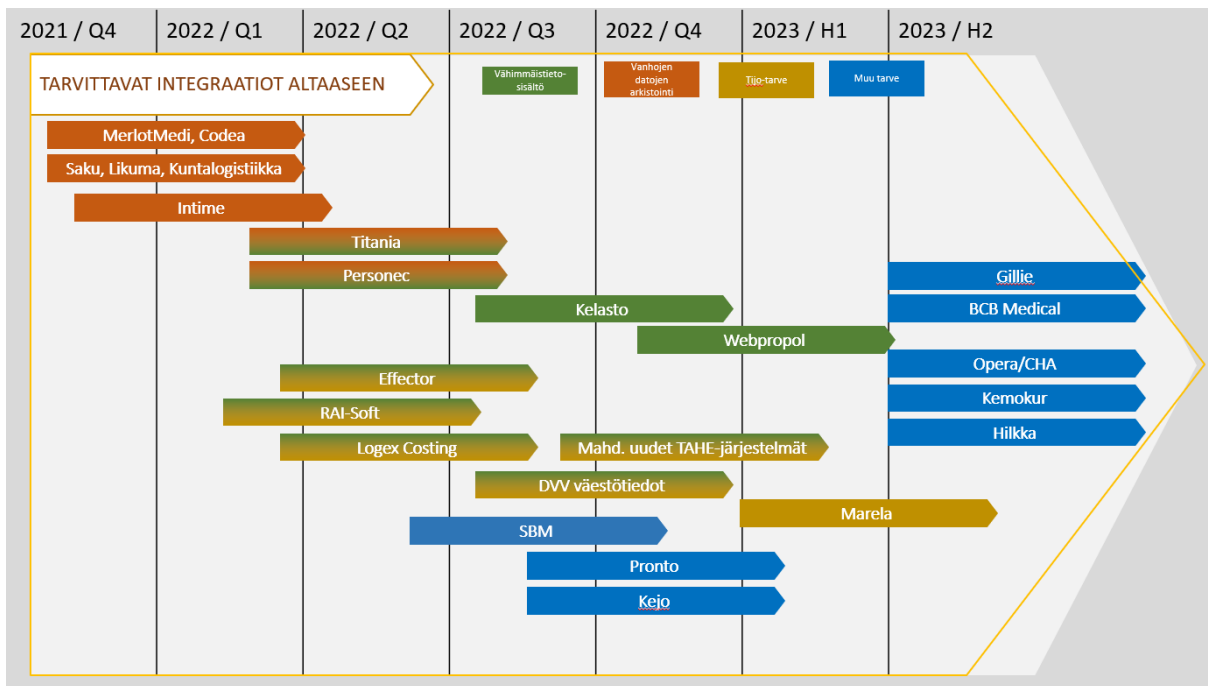
Jotta Tijo 2.0 mallissa päästään riittävän tarkalle tasolle, kaikki tiedot yhdistetään henkilötasolle eri palveluista. Tapahtumat pystytään lähtökohtaisesti yhdistämään helposti, mutta palvelujen käytön kustannukset ovat monin verroin monimutkaisempia laskea. Tätä laskentaa kehitettiin hankkeen aikana Logex Costing –ratkaisussa, koska palvelujen käytön kustannukset eri palveluista eli potilas- ja asiakaskohtainen kustannuslaskenta sekä näiden tuotteistaminen on muutoin haastavaa. Tarkoituksena on, että osa kustannuslaskennasta toteutetaan Tijo-mallissa ja osa tuotetaan suoraan Logex costing –ratkaisusta valmiiksi laskettuna. Tijon POC:issa kustannustiedot laskettiin suoraan kirjanpidon ja suoritteiden tiedoista, mutta tuotantokäyttöön mentäessä on tarkoitus huomioida Costingissa jo tehtyä tarkempaa laskentaa ja hyödyntää tietoa Tijo-mallissa. Kustannuslaskentamallin pitää olla dynaaminen ja helposti kehitettävä, jotta laskentamallia pystytään tarkentamaan koko ajan. Kustannuslaskentamallin toteuttamisen jälkeen voidaan malliin lisätä palvelujen tuottamiseen tarvittavat resurssit ja viedä resurssitieto myös henkilötasolle.

Logex Costingin avulla tehtiin Eksoten terveysasemien vertailua 2019 kirjanpito- ja suoriteaineiston avulla (2020 aineistossa koronan vaikutus merkittävä). Vuoden 2019 kirjanpitoaineisto vietiin ohjelmaan tilitasolla, eriteltiin aineistoon kuuluvat kustannukset sekä määriteltiin ja vyörytettiin kustannuseriä eri kustannuspotteihin. Laskettaviksi suoritteiksi valittiin kaikilla asemilla esiintyviä ammattiryhmä+aika -perusteisia kontakteja, jotta tehokkuutta voitaisiin parhaiten vertailla. Kustannuspottien kohdistusperusteet valituille suoritteille tehtiin yhdessä terveysasemien asiantuntijoiden kanssa ja samaa kohdennusta käytettiin joka asemalla vertailtavuuden vuoksi. Laskennan tuloksena saatiin laskettua vertailuhinnat eri pituisille lääkäri-, hoitaja- ja muun henkilökunnan suoritteille.

Tijo-mallin toteutus on tehty olemassa olevilla teknologioilla ja tietojärjestelmillä ja se noudattaa viitearkkitehtuuria. Mallin PoC onnistui hyvin ja mallin kehittämistä tuotantoon jatkettiin. Ensisijaisessa käytössä tietomallia voidaan hyödyntää asiakkuudenhallinnassa, toiminnanohjauksessa sekä ennakoivassa analytiikassa. Tietomallin avulla voidaan ammattilaisille tarjota mm. laajojen asiakaskohtaisten palveluketjujen hallinnan toteuttaminen sekä varhaisia signaaleja ennakoivan analytiikan keinoin. Vastaavasti toissijaisessa käytössä voidaan tarjota eri johtamistasoille (esimies, päällikkö, johtaja) tai muille sidosryhmille asiakasryhmäkohtaisia tietoja organisaation johtamiseen ja kehittämiseen sekä kansalliseen seurantaan esim. KUVA-mittarien ja sote-tietopakettien kautta.

### 2.2.3 Tietoallasintegraatiot, mittarit ja ennustemallit

Hankesuunnitelmassa kuvatun tavoitearkkitehtuurin mukaisesti Eksoten käytössä olevien tietojärjestelmien tietosisältöjä siirretään Etelä-Suomen erityisvastuualueella (HYKS-erva) olevien eri sote-kuntayhtymien yhteisessä käytössä olevaan, pilvestä toimitettuun tietoallasteknologiaan. Tietosiirroissa hyödynnetään erva-alueella jo toteutettuja tietopoimintamalleja niin pitkälle kuin mahdollista. Hankkeen aikana toteutettu data-alustan ja arkkitehtuurin hallintamallin luominen vei aikaa integraatioiden toteuttamiselta, mutta hankkeen aikana saatiin suunniteltua integraatioiden roadmap ja lähdettiin sitä myös toteuttamaan.



Kuvio 3. Tietoallasintegraatioiden aikataulu vuosille 2021-2023

Eksoten tiedot siirretään tietoaltaan raakatietokerrokselle. Tässä yhteydessä toteutetaan pseudonymisointitoimenpiteet, joiden kautta mahdollisesta lainsäädännön mukainen tietojen ensi- ja toissijainen käyttö. Pseudonymisointi perustuu vahvaan salaukseen, joka on asiakkaan luvituksella purettavissa erikseen säilyllä salausavaimella.

Raakatietokerroksen päälle rakennetaan tarvittavat tietosisältökohtaiset tietovarastoratkaisut. Keskeisin kehityskohde oli tietojohdantamisen malli (TIJO), jonka tarkoituksena on kytkeä yhteen asiakkaan demografiset tiedot, asiakastasoisien sote-palvelukäytön sekä palvelukäyttöön liittyvät kustannukset ja tuotantotekijätiedot kuten esimerkiksi henkilökunnan työpanoksen. TIJO toteuttaa valtakunnallisen määrittelyn ja Digifinland Oy:n toteuttaman sote-järjestäjän tietomallin, vastaa vähimmäistietosisältövaatimukseen sekä laajentaa niitä Eksoten ja tulevan hyvinvointialueen toiminnan kehittämisen ja johtamisen vaatimalla tavalla.

Tietovarastoratkaisujen ja tietomallien sekä TIJO:n päälle oli tarkoitus toteuttaa organisaation johtamisen sisäiset mittarit sekä kansalliset vaikuttavuutta mittaavat kokonaisuudet tarvittavilta osin (KUVA-mittarit ja sote-tietopaketit). Koska Tijo-mallia ei saatu toteutettua tuotantoon, ei mittaristoja saatu hankkeen aikana toteutettua. Kuitenkin olemassa olevasta datasta on hankkeen aikana rakennettu mittaristoja datan laatuun, organisaation strategiaan, hoitoon pääsyyn yms. liittyen. Tarkoituksena on jatkaa tijo-mallin kehittämistä tuotantokäyttöön sopivaksi sekä toisaalta mittaristotyötä tukeväksi, jolloin lopputuotoksena mittaristoista syntyy esimerkiksi johdon työpöytä -ratkaisuja organisaation eri tasoille operatiivisesta johtamisesta ja esimiestyöstä strategiseen johtamiseen.

Kansallisia mittareita ja indikaattoreita on käyty läpi ja perehdytty Eksotesta niihin saatavaan tietoon mm. KUVA-mittariston ja perusterveydenhuollon laadun mittaamisen osalta. Hoidon jatkuvuuden ja saatavuuden mittaamiseen liittyviä tietoja ja tarpeita on selvitetty yhdessä THL:n perusterveydenhuollon laatutyöryhmän kanssa ja työstetty kansallisia mittareita. Samoin asiakas- ja potilastyössä syntyvän Avohilmo-tiedon siirtoon ja tilastointiin Eksotessa liittyviä haasteita on pyritty ratkomaan.

Toimintaperustaisen tavoitearkkitehtuurin raakatietokerros, erilliset sote-tietovarastot ja dynaaminen sote-tietomalli toimivat tietolähteenä myös **keinoälykerrokselle**, jonne rakennetaan Eksoten asiakaskun-



nan (niin yksilö- kuin ryhmätasolla) palvelukäytön, terveyden- ja sairauden kehittymiseen liittyviä, preventiokeskeisiä, ennustemalleja. Nämä ennustemallit voidaan kytkeä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjauskerroksella mm. yksilöityyn asiakastasoiseen tietoon mm. erilaisten riskiherätteiden laatimiseksi. Hankkeen aikana pilotoitiin mielenterveys- ja päihdepalvelujen päivystyksen häiriökäytystä ennustavaa mallia sekä lastensuojelun kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton ennustemallia.

Tavoitearkkitehtuuriin kuuluu **asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjauskerroksen toteuttaminen**. Toiminnanohjausosiossa hallitaan asiakkaan laajoja palveluketjuja erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakkaalle tuotetaan palveluita useasta eri Eksoten palveluyksiköstä. Tästä kehitystyöstä on kerrottu kohdassa 2.3.2 Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja

Asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjauskerroksen käyttöliittymät kytketään Eksoten käytössä oleviin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Tavoitteena on muodostaa loppukäyttäjän (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen) kannalta eheä käyttöliittymäkokonaisuus työpöytäajattelun kautta. Tämän käyttöliittymän kautta ammattilainen testasi edellä mainittuja ennustemalleja mielenterveys- ja päihdepalveluissa sekä lastensuojelussa.

#### 2.2.4 Tiedon laadun parantaminen

Datan laadun parantaminen oli keskeisimpiä toimenpiteitä tietojohdamisen kehittämisessä. Hankkeen aikana toteutettiin laaja kokonaisuus liittyen erikoissairaanhoidon hoitopäätösten seurantaan ja läheteiden käsittelemiseen liittyen. Tuotettiin raportointikokonaisuus, joka poistaa THL:n hoitopäätösten seurannan tarkistamisesta manuaalisia työvaiheita sekä parantaa ja helpottaa ESH:n tietohuollon tekemistä. Sosiaalihuoltoon toteutettiin lukuisia tietohuoltoa helpottavia raportointikokonaisuuksia sekä raportteja, joista datan tilannetta voi tarkastella palvelutehtävittäin, organisaatiotasoin ja yksiköittäin helposti. Hankkeen aikana järjestettiin myös koko henkilöstöä koskevia raportoinnin perus- ja jatkokoulutuksia kannustamaan henkilöstöä käyttämään raportointityökaluja päivittäisessä työssä. Lisäksi järjestettiin kaksi koko henkilöstölle kohdistettua ns. Mittarimania –tilaisuutta, jossa datan laatua ja laadun vaikutusta käsiteltiin monesta eri näkökulmasta. Tarkoituksena oli lisätä tietoisuutta kirjaamisen oikea-aikaisuuden ja oikeellisuuden merkityksestä jokaiselle työntekijälle.

#### 2.2.5 Ymmärrys, tuki ja osaaminen -rakenteiden vahvistaminen sosiaalihuollossa

Hankkeen alussa määriteltiin hankkeen aikana työstettäväksi kokonaisuuksiksi organisaation ammattilaisten tiedonhallinnan osaamisen vahvistaminen, ymmärrys tiedonhallinnan kokonaisuudesta ja datan laadun merkityksestä osana tiedolla johtamista. Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen liittyy vahvasti tiedolla johtamiseen, sillä sosiaalihuollon vaikuttavuustiedot sekä asiakas- ja asiantuntijatiedot välittyvät poliittiseen ja hallinnolliseen päätöksentekoprosessiin. Laaja näkökulma kirjaamisesta liittyy myös tiedonhallintaan sosiaalihuollon palveluissa, kun kirjaamisen käytäntöjä tullaan yhtenäistämään valtakunnallisesti.

#### Sosiaalihuollon henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja tuki kirjaamiseen

Datan laadun parantamiseen tartuttiin koordinoimalla Eksoten henkilöstöä Kansa-Koulu-III:n järjestämään sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntija-koulutukseen. Koulutuksesta saatiin 16 uutta sosiaalihuollon

ammattilaista aiemmin koulutuksen suorittaneiden avuksi. Kirjaamisiasiantuntijoille luotiin tukirakenteita, kuten esimerkiksi oma Teams -tiimi ja Kirjaamisiasiantuntijoiden ryhmä, joka kokoontuu kuukausittain.

Hankkeessa rakennettiin Eksoten Moodle-alustalle sosiaalihuollon asiakastiedon sähköinen kirjaamiskoulutus. Koulutuksen suorittaneita on tällä hetkellä 1477 henkilöä. Koulutus vahvistaa henkilöstön kirjaamisosaamista ja antaa uudelle työntekijälle perustiedot asiakastiedon kirjaamisesta ja lain velvoitteista. Kirjaamiskoulutusta avattiin hyödynnettäväksi myös yhteistyöverkostolle.

Hankkeessa tunnistettiin, että eri sosiaalihuollon yksiköissä toistuivat monet samat asiat, kuten asiakkuuksien hallinta ja työntekijöiden vastuisiin liittyvät kysymykset. Näihin pyrittiin hankkeessa löytämään ratkaisuja. Hankkeen puitteissa laadittiin listausta ns. työnjaon vaaranpaikoista. Siinä kuvataan kohtia asiakastiedon kirjaamisesta, joista on syytä sopia etukäteen yksiköiden työntekijöiden välillä (esim. kuka tekee kulloinkin merkinnät sosiaalipalvelun alkamisesta ja päättymisestä). Lisäksi järjestettiin viisi eri palvelutehtäviin liittyvää sosiaalihuollon asiakkuudenhallinnan koulutusta, joista Eksotelle käyttöön jäivät koulutusvideot sekä materiaalit. Opetusmateriaaleja tehtiin kolmen case-videon muodossa, jossa asiakasprosessin eteneminen esitettiin järjestelmäkirjaamisen näkökulmasta. Hankkeessa pidettiin asiakastietojärjestelmäkoulutuksia sekä avattiin henkilöstölle suunnatuissa koulutuksissa asiakastietojärjestelmässä käytettyjä termejä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamisen eron hahmottamisen sekä monialaisen yhteistyön rakentamiseksi pidettiin organisaatiossa koulutus kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä. Jotta kirjaamisen ja yhteisesti sovittujen kirjaamiskäytäntöjen merkitys osana datan laatua nousisi esille, järjestettiin hankkeessa useita raportoinnin koulutuksia, esiteltiin tulevia sosiaalihuollon tiedonhallinnan tulevien muutoksia. Näistä kaikista laaditut videotallenteet ja materiaalit ovat koko Eksoten henkilöstön käytettävissä. Joukkuepeliä-hankkeessa kuvattiin kirjaamisen määrittelytyön prosessi sekä laadittiin ns. kysymyspatteristo määrittelytyön tueksi. Kysymyspatteristosta tuotettiin myös ohjevideo.

### **Toimintamallien ja kirjaamisprosessien yhteensovittaminen**

Hankkeen aikana jalkauduttiin useisiin toimintayksiköihin ja käytiin läpi sosiaalihuollon kirjaamisprosessin siirtoa muista asiakastietojärjestelmistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään sekä erilaisia kirjaamisprosessien muutoksia ja määrittelyjä uusien palvelujen ja toimintatapojen kohdalla. Sen myötä ilmeni, että myös esimiehet tarvitsevat tukea sosiaalihuollon asiakastiedon toisiokäytön hyödyntämisessä päivittäisen johtamisen tukena. Sosiaalihuollon määrittelyt ohjaavat kirjaamista ja näin raportointia, mikä aiheuttaa sen, että raportteja tulkittaessa, tulee tuntee nämä määrittelyt. Tarve yksilölliseen ohjaukseen sekä esimies että työntekijätasolla on suurta, eikä ohjauksen ja määrittelytyön tarve tule päättymään hankkeeseen.

Näiden ohjeistuksien toivotaan toiminnassa myös jäsentävän sitä, että kirjaaminen ja raportointi tulee suunnitella hyvissä ajoin ja huolella ennen eri uusien toimintojen alkamista. Ennen hanketta ei monesti-kaan toiminnassa ajateltu, että kirjaamisen paikat vaikuttavat esim. raportointiin ja aina talouteen asti, unohtamatta ajanvaraustietojen hallintaa. Kirjaamisella on vaikutusta myös asiakkaan oikeusturvaan ja käytännössä työntekijän työhön sekä monialaiseen yhteistyön rakenteisiin. Kirjaaminen vaikuttaa käytännön toiminnan prosesseja ja näin nämä tulee yhteensovittaa, jotta toiminta olisi mahdollisimman sujuvaa myös kirjaamisen osalta ja lakisääteiset velvoitteet tulisivat toteutettua. Hankkeessa onkin listattu erikseen organisaation käyttöön asioita, joiden työstämistä Eksotessa tulee jatkaa.

#### 2.2.6 Kirjaamisen laatu sosiaalihuollossa

### **Yhteinen kieli ja käsitteet haltuun**

Tiedolla johtamisen mahdollistamiseksi kirjaajatasolla asti on oltava yhteinen käsitys asioista ja termeistä. Erilaisia termistöjä ja käsitteitä on käyty hankkeen aikana työntekijöiden ja esimiesten kanssa läpi. Hankkeen aikana tunnistettiin sosiaalipalveluina läheistään hoitavan vapaa, kriisityö, kotipalvelu sekä kasvatus- ja perheneuvonta. Näiden osalta määriteltiin, miten kirjaamisen prosessi järjestämisen näkökulmasta toteutetaan. Koska käytännön toiminnan muutosten organisoituminen vie aikaa, jää näiden sosiaalipalvelujen käytännön toteutuksen prosessin vaiheen osalta selvittävää. Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen osalta nämä on määritelty. Aiemmin läheistään hoitavan vapaasta, kotipalvelusta (pl. lapsiperheiden kotipalvelu) ja kasvatus- ja perheneuvonta ei tehty Eksotessa päätöksiä, mutta nyt päätöksenteon prosessi on määritelty. Kriisityön sosiaalipalvelu on myös tunnistettu ja se on lisätty asiakasasiakirjojen metatietoihin. Lisäksi Eksotessa on aiemmin käytetty käsitettä ”senioriasuminen ja ohjattu senioriasuminen”, joiden hankkeen aikana tunnistettiin vastaavan kansallista sosiaalipalveluluokituksen tuettua asumista.

### **Kirjaamisen yhteys tiedolla johtamiseen-haasteita ja mahdollisuuksia**

Koska data syntyy yksittäisten työntekijöiden kirjauksista ja heidän taitonsa kirjata asioita vaikuttaa datan laatuun, pyrittiin työntekijöitä tukemaan kirjaamisessa ja lisäämään kirjaamisen ymmärrystä. Työntekijöille järjestettiin erilaisia koulutuksia ja heillä on ollut mahdollisuus konsultoida hankkeen työntekijöitä kiperämissä kirjaamiskysymyksissä. Kirjaamisasiantuntijoiden tekeminen tunnetuksi organisaatiossa on tukenut datan laadun parantamista. Lisäksi hankkeessa rakennettiin yhteistä ymmärrystä tiedonhallinnan kokonaisuudesta eri tilaisuuksien avulla. Hankkeessa todettiin, että yksittäiset yksiköt helposti ajautuvat työskentelemään autonomisesti ja tekemään näin tiedonhallintaan liittyviä ratkaisuja ottamatta huomioon laajempia kokonaisuuksia. Ajoittain ei huomata, että omalla kirjaamisen ratkaisulla voi olla vaikutusta esimerkiksi toisen yksikön toimintaan ja kirjaamiseen tai koko sosiaalihuollon tietojen raportointiin. Tämän vuoksi hankkeessa pyrittiin paljon jalkautumaan yksikkötasolle ja työntekijöiden kanssa keskusteluihin kirjaamisesta. Näissä tapaamisissa tehdyt muistiot ovat toimineet myös toiminnan kirjaamisen ohjenuorana. Hankkeesta yhden työntekijän 50 % työajan vajeen vuoksi tietojen jalkauttaminen kentälle jäi pitkälti myös esimiesten vastuulle tapaamisten jälkeen.

Eksoten raportointi rakentuu pitkälti sote-organisaatiorekisterin palveluyksikkö/suorituspaikkatiedolle, jossa on tunnistettu virheitä. Näitä on korjattu hankkeen aikana ja esimiehiä on tuettu palveluyksikkötietojen hallinnassa. Virheiden korjaaminen on haastavaa ja hidasta, mikä on estänyt tehokasta asioiden etenemistä. Hankkeessa on myös määritelty eri yksiköiden kokonaisuoritteita. Suoritemäärittelyllä on pyritty mahdollistamaan kustannuslaskentamallin rakentamisen mahdollisuutta. Eksotessa kuitenkin yksiköiden epäselvyydet eivät mahdollistaneet kaikkea suoritemäärittelyä. Eksotessa myös nopeampoinen kehittämistyö aiheuttaa jatkuvia muutoksia suoritteiden osalta ja näin kehittämistyö on tämän osalta haastavaa. Lisäksi asiakastietojärjestelmään tulevat muutokset aiheuttavat muutoksia koko suoritekirjaamistapaan. Asiakastietojärjestelmän toimittaja ei ole voinut taata nykyisen suoritekirjaamisen tapaa uudessa tuotantoympäristössä, johon Eksotessa ollaan siirtymässä. Koska dataa poimitaan jatkossa yhä enemmän dokumenteista kansallisen määrityksen mukaisesti niin organisaation oman tietotarpeen lisäämismahdollisuudet järjestelmään ovat vielä selvittelyssä. Tämän vuoksi kustannuslaskennan yhdistäminen suoritteisiin ei ole edistynyt toivotulla tavalla.

Hankkeen aikana on kartoitettu, mitä kaikkia tiedonkeruupyntöjä eri sosiaalihuollon yksiköihin esitetään säännöllisesti. Näihin kysymyksiin on yksiköissä vastattu kulloinkin parhaalla katsomallaan tavalla. Jotta datan laatua voidaan parantaa näidenkin osalta, on kullekin kysymykselle määritelty, mistä tiedot voidaan poimia nyt ja laadittu arvio, mistä Kanta-palveluista nämä tiedot voitaisiin poimia. Tämä taulukko jäi kuitenkin osittain puutteelliseksi, sillä kaikkia kohtia ei ollut tarkoituksen mukaista käydä läpi, johtuen rekisteritiedonkeruun uudistamisesta ja tiedossa olevista muutoksista näihin tilastoihin.

Sosiaalihuollon raporttien tarkastelun avulla pystytään tarkastelemaan datan laatua ja tunnistamaan kirjaamisen virheitä. Hankkeen aikana tehtiin useita uusia sosiaalihuollon raporttipohjia, joilla voidaan pa-

rantaa osaltaan datan laatua. Näitä raportteja voidaan monesti käyttää myös päivittäisen johtamisen tukena. Hankkeessa on tunnistettu tarve esittää koostetusti sosiaalihuollon asiakastiedoista koottua dataa, raportointia kokonaisuudessaan. Tämä toimii jatkossakin omavalvonnan välineenä. Kriittisiksi tarkastelun kohteiksi on tunnistettu palveluyksikön asiakkuuksien määrät ja sosiaalipalvelujen asiakkaiden määrä, sillä näistä luvuista on helpoin hahmottaa voivatko luvut pitää paikkansa. Myös eri palvelutehtävien suhteet toisiinsa (perus- ja erityispalvelujen suhde toisiinsa) sekä palvelutarpeen arviointi ja asiakkuuden suunnittelun asiakirjojen määrät. Lisäksi jo aiemminkin seurattu käsittelyaika on keskeinen seurattava mittari.

### **Kansallisiin määrittelyihin vastaaminen haaste integroiduissa palveluissa**

Sosiaalihuollon työntekijöille on lisätty tietoisuutta siitä, että eri rekistereiden väliset tiedot tulee erotella toisistaan. Tiedolla johtamisessa on tärkeää tietää, mitä tietoa on missäkin järjestelmässä ja mitä tieto tosiasiallisesti on. Hankkeessa huomioitiin, että työntekijöiden ja esimiesten on ajoittain vaikea hahmottaa, miksi tietoja tulee hallinnoida ja tulee määritellä, mitä käyttötarkoitusta varten tietoja kulloinkin tuotetaan. Eksotella on pitkälle integroitua palveluja, joten datan hallinta on vaativaa. Tähän hankkeessa on panostettu erilaisissa koulutuksissa, tilaisuuksissa ja jalkautumalla yksiköihin. Työskentely on mahdollistanut myös Eksoten rekisteritiedonkeruun tietopoimintoja on tarkasteltu uudelleen. On ilmennyt, että Eksotessa on joissakin kohdin tulkittu jotain palvelua sekä sosiaali että terveydenhuollon palveluksi, vaikka erilaisten keskustelun jälkeen on linjattu ko. palvelu vain toiseen rekisteriin kuuluvaksi tiedoksi. Näin tietoja on raportoitu virheellisesti. Hankkeen aikana on korjattu mm. päihdehuollon ja lapsiperheiden palvelutehtävien sekä mielenterveyspalvelujen tilastointia.

Hankkeen aikana tuotu esiin, että sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutokset koskevat julkisten organisaatioiden ohella yksityisiä toimijoita. Eksotessa on hankintatoimeen ja yritysneuvontaan välitetty tietoa sosiaalihuollon tiedonhallinnan tulevista muutoksista ja myös yksityisiä palveluntuottajia koskevista vaatimuksista.

### **Sote-tiedonhallinta on joukkuepeliä**

Joukkuepeliä-hankkeessa on tiedonhallinnan osalta tehty sidosryhmäyhteistyötä eri hankkeiden, sovellustuen, järjestelmätoimittajien ja toisten kuntayhtymien kanssa. Hankkeen työntekijät ovat olleet mukana myös vaikuttamassa tietojärjestelmämuutoksiin. Lisäksi hankkeen aikana on tehty tiivistä yhteistyötä esimerkiksi Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymän (PHHYKY) ja Kymenlaakson sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kymsote) kanssa datan laadun parantamiseksi. Yhteistyössä on pyritty innovoimaan ajatuksia datan laadun parantamiseksi. Hankkeessa on osallistuttu myös mm. THL:n sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntijaverkoston verkkokeskusteluihin.

Hankkeen aikana on sosiaalihuollon tiedonhallinnassa painotettu erityisesti Eksoten oman toiminnan kirjaamiseen ja datan laatuun. Yksityisiä palveluntuottajia ei tässä kohdassa ole juurikaan huomioitu, vaikka tietoa on välitetty Eksoten yritysneuvojille ja tätä kautta yrittäjille. Joukkuepeliä-hankkeessa tehtyä ”Sosiaalihuollon kirjaamisen koulutus” -moodle-alustan käyttöä on mahdollistettu myös yksityisten toimijoiden ja sosiaalialan opiskelijoiden käyttöön. Eksoten jatkokehittämistyössä tulee ottaa kuitenkin huomioon yksityisen ja kolmannen sektorin tukeminen sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämisessä.

Osa-alueen 2 tuotokset:

- Organisaation omaan käyttöön jäävät lopputuotokset
  - Kirjaamiseen ja datan laatuun liittyvä materiaali
    - Mittareiden seurannan prosessikuvaus

- Mittarimaniat 1 ja 2 tallenteet sekä esitysmateriaalit
    - ESH-hoitoonpääsyn raportoinnin toteutukseen liittyvä materiaali
  - AI-kehityksen prosessi
  - ICT-kehityksen hallintamalli ja prosessi
  - Tietojohtamisen hallintamalli
  - Data-alustan ja arkkitehtuurin hallintamalli
  - Sosiaalihuollon tiedonhallinta
    - Tulevia sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutoksia- esitysmateriaali+ tilaisuuden tallenne
    - Määrittelytyöhön liittyvä dokumentaatio (Excel-taulukot, muistiot, työskentelyn esittelymateriaalit) ja tätä kautta syntyneet kirjaamiskäytäntöjen dokumentaatio ja ohjeet. Näiden avulla kuvattu seuraavia kokonaisuuksia:
      - Psykososiaalisen kuntoutuksen avotyötoiminnan linjaus ja kirjaaminen potilastietojärjestelmään
      - Läheistään hoitavan vapaan päätöksenteon prosessi
      - Asian hallinta siirrettäessä asian käsittely matalan kynnyksen yksiköstä seuraavalle yksikölle
      - Eksoten asiakaspalvelukeskuksen kirjaaminen ja asioiden käsittelyn siirto seuraaville yksiköille
      - Kasvatus- ja perheneuvonnan kirjaamisen prosessi
      - Kriisityön sosiaalipalvelu Eksotessa
      - Työvoiman palvelukeskuksen kuntouttavan työtoiminnan kirjaamisen prosessi
      - Tuetun asumisen sosiaalipalvelu Eksoten iäkkäiden palveluissa
      - Omaishoidon tuen kirjaamisen prosessi asiakastietojärjestelmässä
      - Eksoten uudelleen organisoituvan yksikön palvelutarpeen arvioinnin, asiakkuuden suunnittelun ja päätöksen teon sekä suoritteiden kuvaus
    - Sosiaalihuollon kirjaamisen Moodle-kokonaisuus
    - Koulutusvideot asiakkuudenhallinnasta
    - Kysymys-vastaus taulukko (kooste THL:lle muille viranomaisille lähetetyistä tiedonhallinnan kysymyksistä ja heidän vastauksistaan)
    - Sosiaalihuollon tiedonhallinnan Teams-ympäristö
    - Koulutusvideot ja ohjeet työntekijöille
    - Kirjaamisasiantuntijoiden tehtäväkuvaus ja erilliskorvausesitys
    - Kirjaamiseen työnjaolliset vaaran paikat-kooste
    - Määritelmä sosiaalihuollon rekisteritiedon tietopoimintoihin ja arvio tulevista tietopoimintoista ja sosiaalipalveluiden rekisterikeruiden nykytilan kartoitus
    - Sosiaalihuollon palveluyksiköiden kokonaissuoritteiden määrittelytaulukko
- Innokylässä julkaistut toimintamallit ja dokumentit
  - [Tietojohtamisen kehittäminen](#) 2020–2021
    - Tietojohtamisen strategia 2021–2023 (Eksote)
    - Tijo PoC loppuraportti
    - Tietojohtamisen Proof of Concept
    - Erikoissairaanhoidon hoitoonpääsyn raportoinnin projektikuvaus
    - Eksote hoitoonpääsykuution määrittely
    - Logex costing terveysasemien vertailu, kustannuslaskentaprojekti 2021
    - Tietojohtamisen eteneminen ja toimenpiteet
  - [Sosiaalihuollon tiedonhallinta](#) 2021
    - Sote-kirjaamisen määrittelytyön prosessi
    - Määrittelytyön kysymyspatteristo + video-ohje

- Kuvaus Eksoten sosiaalihuollon asiakastiedon Moodle-koulutuksesta
  - Monialaisen yhteistyön kirjaamisen koulutusmateriaali
  - Määrittelytyöllä kohti laadukkaampaa dataa – yhteenveto Joukkuepeliä-hankkeessa tehdystä määrittelytyöstä
- Annetut lausunnot
    - Kommentointipyyntö vähimmäistietosisältöjen valmistelutyöstä; tarve
    - Lausunto Sosiaali- ja terveysministeriön asetus Sosiaali- ja terveysalan tietolupaviranomaisen suoritteiden maksullisuudesta
    - Lausunto julkisen hallinnon tiedon laatukriteereistä
    - Sosiaalihuollon tiedonhallinta
      - Lausunto työ- ja toimintakyvyn konseptoinnista THL:lle
      - Lausunto sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käyttöoikeuksia koskevasta asetusluonnoksesta
      - Lausunto sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston määrittelystä
      - Lausunto terveydenhuollon tiedonhallinnan sanastosta
      - Lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laiksi sosiaalihoitolaisten ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain sekä eräiden niihin liittyvien lakien muuttamisesta
      - Lausunto määräyksestä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista
      - Lausunto sote-uudistuksen sanastosta
      - Lausunto sote-tiedonhallinnan linjauksiin
      - Kommentointipyyntö vähimmäistietosisältöjen saatavuudesta. DigiFinlandin ja Sote-uudistus Toivo-ohjelma asiasisällön kehittämistyöryhmän esitys.
      - Esitys henkilökohtaisen budjetoinnin kirjaamisesta THL:lle. Tämä tehty yhteistyössä Eksoten henkilökohtaisen budjetoinnin Ihmislähtöinen HB-hankeen kanssa.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit, hankeaika	Tulos hankkeen päättyessä	Tuotos (julkaistu Innokylässä = I)
Tavoitteena on kehittää tietojohdamisen toimintaympäristö, joka vastaa organisaation, maakunnan sekä valtion asettamiin tavoitteisiin.	Toteutetaan tietojohdamisen nykytilan analyysi osana data driven -viitekehityksen jalostamista	Nykytilanne on tiedossa	Valmis	Tietojohdamisen kehittäminen - toimintamalli + dokumentit (I)
	Laaditaan datastrategia data driven -viitekehityksen tukemiseksi	Datastrategia on hyväksytty	Valmis	
	Jalostetaan data driven -viitekehystä ja määritetään painopistealueet, kyvykkyydet sekä toimenpiteet	Data driven -viitekehityksen sisältö on kokonaan määritelty	Valmis	
	Jalkautetaan ja otetaan käyttöön tietojohdamisen kehittämismalli	Tietojohdamiseen liittyvät kehityskohteet toteutetaan kehittämismallin mukaisesti	Jalkautus vuonna 2022	
Tavoitteena on toteuttaa tärkeimmät osa-alueet tavoitearkkitehtuurista, jotta rakenneuudistus ja tulevaisuuden sote-keskus saa riittävät tietojohdamisen edellytykset.	Toteutetaan TIJO eli dynaaminen tietojohdamisen malli tietoallasympäristöön	TIJO toimii tuotantokäytössä päivittyen ajantasaisella ja oikealla tiedolla	POC valmis	Sekä organisaation omaan käyttöön jäävä materiaali
	Toteutetaan asiakas-/potilaskohtainen kustannuslaskenta / tuotteistus	Kustannuslaskenta on dynaaminen ja toimiva malli, josta TIJO saa koko ajan tarkentuvaa tietoa	Valmis terveysasemien osalta	
	Toteutetaan tarvittavat tekoälyratkaisut tukemaan asiakkuudenhallinnan moduulia	Tarvittavat keinoälyratkaisut on toteutettu	Valmis (testattavien osalta)	
	Toteutetaan tarvittavat järjestelmäintegraatiot tietoaltaaseen	Tarvittavat integraatiot on toteutettu	Roadmap valmis. Integraatioita ei toteutettu hankkeen aikana.	
	Toteutetaan tarvittavat kansalliset ja maakunnalliset mittaristot	Mittaristot on toteutettu	Kytköksissä Tijoon, jatkuvaa toimintaa	
Tavoitteena on jatkuvasti parantaa datan laatua laadukkaalla sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen kirjaamisella	Määritellään kirjauskäytännöt ammattilaisten kanssa kansalliset linjaukset huomioiden	Kirjauskäytännöt on dokumentoitu	Etenee	Sosiaalihuollon tiedonhallinta 2021 - toimintamalli + dokumentit (I)
	Yhtenäistetään ja ajantasaistetaan ohjeistukset	Ohjeet ovat ajantasalla	Valmiit	
	Laaditaan mittaristo datan laadun seuraamiseksi ja parantamiseksi	Mittaristo on toteutettu	Valmis ja jatkuvasti kehittyvä	
	Laaditaan prosessi datan laadun parantamiseksi	Prosessi on toteutettu	Valmiit / Etenee	

Taulukko 2. Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen, tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, tulokset ja tuotokset

## 2.3 Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla

Hankesuunnitelmaan kirjattuna tavoitteena oli sosiaali-, terveys- ja pelastustoimijoiden palveluketjujen sujuvoittaminen asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta. Digitaalisten työvälineiden tarpeet nousivat toiminnallisten prosessien ja mallien kehittämisestä. Niitä oli tunnistettu jo ennen Sotekeskus-ohjelman alkua ja osa kentän tarpeista nousi vasta hankkeiden aikana. Digitaalisia ratkaisuja kehitettiin ja otettiin käyttöön Yhteinen tulevaisuus-sote-keskuksessa-hankkeessa kehitettävien toimintamallien tukemiseksi ja tiedon saataavuuden laajentamiseksi. Digitaalisia ratkaisuja hyödynnettiin mm. kansalaisien sähköisen asioinnin ja asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen työkaluina. Yhteisiä palveluketjuja oli kehittämässä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin lisäksi soveltuvin osin Etelä-Karjalan pelastuslaitos.

### 2.3.1 Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut palveluprosessien tukena

#### **Sähköiset asiointipalvelut kehittyivät**

Sähköisen asioinnin palvelujen ja toimintamallien kehittäminen toteutettiin tiiviissä yhteistyössä Yhteinen tulevaisuus - tulevaisuuden sote-keskus hankkeen kanssa.

Eksotessa jo käytössä olevan Asiointipalvelukokonaisuuden edelleen laajentaminen toteutettiin ottamalla käyttöön uusi sähköisiä lomakkeita mm. Erikoissairaanhoidon Silmäyksikön ja reumapoliklinikan asiakkaille, sosiaalipalveluissa perhehoitajille ja avoterveydenhuollon muistikysely, laajentamalla sähköisiä ajanvarauksia mm. Opiskeluterveydenhuoltoon ja avoterveydenhuoltoon sekä ottamalla käyttöön sähköisiä kutsukirjeitä mm. Silmäyksikössä ja sisätaudeissa. Kaikki sähköisen asioinnin palvelut ovat käytettävissä vuorokauden ympäri ja mahdollistavat paikkariippumattoman asioinnin. Asiointipalvelun käyttäjämäärät kasvoivatkin hankeaikana 24 000 käyttäjällä, joita marraskuussa 2021 oli jo 84 900 kpl eli 66,5 % koko alueen väestöstä.

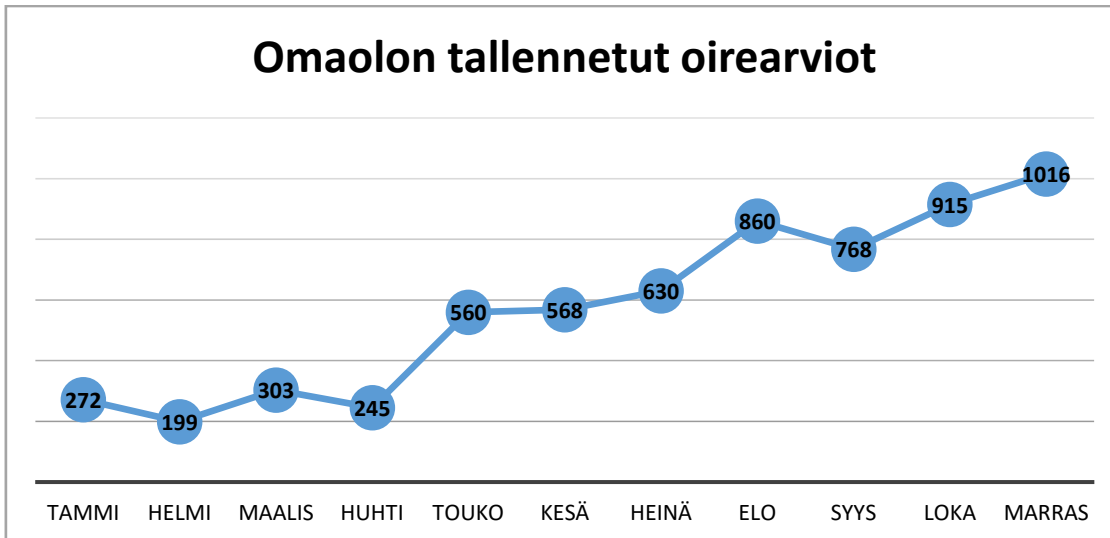
#### **Digiherätteet kansalaisille ohjelmistorobotiikalla**

Digiheräte-toimintamalli 55- ja 64-vuotiaille luotiin yhdessä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikön kanssa. Toteutuksen automatisoinnissa hyödynnettiin ohjelmistorobotiikkaa. Käytännössä robotti hakee Eksoten potilastietojärjestelmästä kuukausittain kaikki Etelä-Karjalassa 55- ja 64-vuotta täyttävät ja lähettää heille sähköisen asioinnin kautta ennaltaehkäisevää näkökulmaa sisältävän infokirjeen, joka sisältää mm. Omaolon terveystarkastuksen hyödyntämisen suosituksen ja mahdollisuuden sitä kautta varata aika terveystarkastajan vastaanotolle. Toimintamalli on tavoittanut ikäluokan lähes 100 %:sti ja sitä tullaan hyödyntämään myös hankkeen jälkeen. (Kts. [Digiheräte](#) -toimintamalli)

#### **Omaolo-oirearviokokonaisuus laajeni**

Omaolon oirearvioiden käytön laajentaminen onnistui hankkeen aikana toivotulla tavalla. Koronavirus oirearvion käyttöönotto on lisännyt koko palvelun tunnettavuutta ja myös muiden oirearvioiden hyödyntäminen on lisääntynyt hankkeen aikana huomattavasti (kuvio 4). Sähköisellä oirearviolla ja siihen liitettyllä ajanvarauksella voidaan säästää asiakaspalvelukeskuksen hoitajan työaikaa n. 10 minuuttia per täytetty oirearvio. Volyymien edelleen kasvaessa oirearvioiden hyödyt ovat kiistattomat.





Kuvio 4. Tallennettujen Omaolo oirearvioiden määrän kehitys Joukkuepeliä hankkeen aikana Eksotessa

Omaolon neuvolaikäisten määräaikaistarkastusten käyttöönotto viivästyi korona pandemian vuoksi, mutta käyttöönottomääritykset saatiin tehtyä hankkeen aikana ja käyttöönotto tapahtuu vuoden 2022 alussa. DigiFinlandin kanssa käytiin myös keskusteluja palvelutarpeen itsearviointin sähköistämisestä osaksi Omaolo palvelukokonaisuutta. Valitettavasti sähköinen palvelutarpeen itsearviointi ei kuitenkaan mahtunut DigiFinlandin kehityskokonaisuuteen, joten tältä osin tavoite jäi saavuttamatta.

Joukkuepeliä hankkeen tavoitteena oli tuoda Omaolopalvelu kiinteämmin osaksi ammattilaisen työnkulkua ja palvelutapahtumaa. Tämä saatiin toteutettua ottamalla käyttöön potilastietojärjestelmään minimi-kontekstinhallinnan integraatio helpottamaan ammattilaisen siirtymistä järjestelmästä ja asiakasnäkömäästä toiseen.

### Antikoagulaattoriratkaisun kehittäminen lääkityksenhallinnan tueksi

Tulevaisuuden sote-keskus kehittämisessä katsottiin hankkeen alussa tarvetta lähteä kehittämään anti-koagulaatiohoidon piirissä olevien lääkityksenhallinnan prosessia. Tähän valikoitui Forsante Oy:n Forsante ohjelmisto, jolla automatisoidaan antikoagulanttien annostelua, seurantaa sekä kirjauksia potilastietojärjestelmään. Eksoten laboratoriopalveluiden samana aikainen siirtyminen HUS diagnostiikan alaisuuteen aiheutti kuitenkin viivytystä käyttöönotossa. Lisäksi teknisten haasteiden seurattessa toisiaan tuotanto-käytön aloitus olisi ollut mahdollista vasta vuoden 2021 viimeisellä vuosineljänneksellä. Vuoden aikana onnistuttiin siirtämään potilaita Marevan lääkityksestä suoriin antikoagulantteihin odotettua enemmän. Näin tapahtui myös muilla kuin pilottiin valikoituneella Imatran kaupungin alueella. Näin ollen saatava taloudellinen tai resurssia vapauttava hyöty olisi jäänyt odotettua pienemmäksi. Lisäksi heräsi huoli potilasturvallisuuden vaarantumisesta, kun siirtyminen eri antiko- lehdien käyttöön olisi tapahtunut vain yhden kunnan potilailla. Eksotessa on käytössä esh:ssa ja pth:ssa yhteinen potilastietojärjestelmä, joten hyödynnämme samoja lomakkeita potilastietojärjestelmästä eri palveluissa. Erityisesti potilaan siirtyessä yksiköstä toiseen tai erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon, olisi varsin suuri riski, että tietoa ei löydetä, kun potilaiden tiedoissa on eroja asuinpaikasta riippuen. Poikkeuksia on aina vaikea muistaa. Riskin minimoimiseksi ratkaisuna olisi ollut, että koko Eksoten alueella siirryttäisiin käyttämään Forsanten ratkaisua. Erikoissairaanhoidossa ei kuitenkaan katsottu tätä tarpeelliseksi. Tämän vuoksi Forsanten ratkaisua ei kokeiltu hankkeen aikana.

## Etävastaanottokokonaisuus ja etäkonsultaatiot

Etävastaanotto- ja etäkonsultaatiokokonaisuutta kehitettiin palvelujen yhteen toimivuuden ja saatavuuden varmistamiseksi sekä asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Joukkuepelinä hankkeen tehtävänä oli mahdollistaa teknisesti etävastaanottojen toteutus ja olla osaltaan kehittämässä uusia palveluprosesseja. Etävastaanottomalli otettiin käyttöön geriatrisen asiakkaan monialainen arvioinnin osana kuntouttavalla arviointijaksolla. Tämä helpottaa geriatrin saatavuutta. Etävastaanottopalvelu laajennettiin hankeajana keskussairaalan poliklinikoiden asiantuntijasairaanhoidajille ja lisäksi asiantuntijasairaanhoidajien etäkonsultaatiomalli perusterveydenhuollon suuntaan luotiin. Maaliskuussa 2021 aloitettiin suun terveydenhuollossa 1-vuotiaiden hammastarkastusten tarjoaminen etäkonseptilla (kts. [Hammashoidon 1-vuotiaiden etävastaanotto-toimintamalli](#)). Etävastaanoton valitsi vuonna 2021 1-vuotta täyttäneiden perheistä melkein puolet.

Avoterveydenhuollossa etävastaanottoja alettiin tarjota sairaanhoidajien vastaanotoilla, mutta toistaiseksi näiden määrät ovat olleet noin 10–70 kpl kuukaudessa. Joukkuepelissä käyttöönotetut etävastaanottopalvelut tarjottiin pääsääntöisesti suoraan asiakkaan kotiin. Etätutkimusvälineitä ei otettu käyttöön hankkeen aikana, koska perusterveydenhuollossa niiden tarvetta ei koettu, vaan kuvayhteyden katsottiin riittävän laadukkaaseen etävastaanoton toteutukseen. Suun terveydenhuollossa haluttiin kokeilla etätutkimuskameraa, mutta laitteen hankintaprosessi peruuntui teknisen yhteensopimattomuuden vuoksi ja kokeilu jäi pois Joukkuepelinä-hankkeesta aikatauluhaasteiden vuoksi.

Hankkeen aikana kehitettiin myös sosiaalihuollon sähköistä ammattilaisen ja kansalaisen ajanvarausta sekä pyrittiin tätä kautta mahdollistamaan mahdollisimman sujuvia asiakasprosesseja sosiaalipalvelujen asiakkaille.

## Yhteistyö

Osa-alue 3 sähköisen asioinnin kehittämisen kokonaisuus on tehty tiiviissä yhteistyössä niin Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman kuin PATA asiakaspalvelukeskus hankkeiden kanssa, yhteisten tavoitteiden ja tarpeiden saavuttamiseksi, parhaaksi katsotulla kokonaisuudella. Suurin osa sähköisen asioinnin kehitystoimenpiteistä näkyy heti niin kansalaisen kuin sote-ammattilaisenkin arjessa, mm. uutena asiointikanavana. Toki pidemmällä aikavälillä sähköisen asioinnin ratkaisujen käyttövolyymit kasvavat ja tuovat asiointiprosesseihin kaivattua yksinkertaisuutta ja sitä kautta nopeuttavat läpimenoaikoja. Kaikessa digi-kehittämisessä on huomioitu tiedonhallintalain mukaiset saavutettavuus- ja tietoturva-vaatimukset.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit, hankeaika	Tulos hankkeen päättyessä	Tuotos (julkaistu Innokylässä=I)
Omaolo palvelun laajamittainen käyttö ja kehitys	Omaolo palvelujen laajentaminen ennaltaehkäisevään työhön ja palvelutarpeen itsearviointiin	Tuotannossa olevat palvelut käytössä koko Etelä-Karjalassa	Omaolon kaikki oirearviot ovat tuotantokäytössä. Tallennettuja oirearvioita 01-11/2021 10600 kpl. Koronavirus oirearvioita täytetty 01-11/2021 51 300 kpl. Määräaikaistarkastuksien käyttöönottoa valmistellaan ja pitkäaikaissairauksien seuranta otetaan käyttöön, kun kehittynyt tarpeita vastaavaksi. Koronavirus oirearvioissa suhde 44% eli n. 20 600 kpl kontakteja oirearvion kautta. Muiden oirearvioiden osalta lukua ei voi määrittää oirearviotäyttömäärien puuttuessa.	Omaolo.fi ohjaukset Eksoten palveluihin Antikoagulaatioratkaisun hyödyntämisen tarve ja tulokset Sähköisen asioinnin kehitystilastot hankeaikana Käyttöön otetut sähköiset lomakkeet ja sähköiset ajanvarauksen toimintamallit Omaolon oirearvioiden palveluohjaukset ja käsittelyn toimintamallit
		Tallennettujen omaolon oirearvioiden määrä suhteessa puheluihin		Mittarin osana PowerBI:ssä
		Palvelutarpeen itsearviointi käytössä	Ei toteutunut: DigiFinland ei ottanut kehitysroadmapille	
	Omaolon tuominen osaksi palvelutapahtumaa	Omaolo käytettävissä potilastietojärjestelmän kautta	Minimikontekstinhallinta toteutettu TerveysLifeCareen	Navipomppu LC-Omaolo
Ennaltaehkäisevät sähköiset palvelut	Otetaan käyttöön digiherätteet	Ensimmäiset digiherätteet lähetetty ja 70 % ikäluokasta tavoitettu	Toteutettu, digiheräte 55 käytössä ja 64 vuotiaalle. 55-vuotiaiden ikäluokasta tavoitettu 99 % ja 64-vuotiaiden osalta digiherätteet otettuihin joulukuussa 2021. 1. kk tavoitettavuus 100%	Digiheräte-toimintamalli (I)
	Matalan kynnyksen yhteydenotto-kanavat käyttöön	Uudet kanavat käytössä ja yhteydenottoja käsitelty	Jäi kesken hankkeen loputtua. Kehitystyö jatkuu seuraavissa hankkeissa.	
Etävastaanottokonseptin luominen	Luodaan etävastaanottokokonaisuus, jossa on vastaanoton luonteeseen sopiva, helposti käyttöönotettava etäpalvelu	Konsepti luotu ja käytössä vähintään 5 eri palvelussa	Etävastaanottoja käytössä sekä so- että te-palveluissa. Palvelun laajentaminen jatkuu seuraavissa hankkeissa.	Etävastaanotot käytössä mm. suunth ja avoith. Etävastaanottojen toimintamalli suun terveydenhuollossa (I) Tietosuojavaikutusten arviointi laadittu.

Taulukko 3. Kansalaisten sähköiset asiointipalvelut-osuuden tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, tulokset ja tuotokset

## Osa-alueen 3/sähköinen asiointi tuotokset:

- Organisaation omaan käyttöön jäävät lopputuotokset
  - Antikoagulaatioratkaisun hyödyntämisen tarve ja tulokset
  - Sähköisen asioinnin kehitystilastot hankeaikana
  - Käyttöön otetut sähköiset lomakkeet ja sähköiset ajanvarauksen toimintamallit
  - Omaolon oirearvioiden palveluohjaukset ja käsittelyn toimintamallit
  - Etävastaanoton tietosuojavaikutusten arviointi
- Innokylässä julkaistut toimintamallit ja dokumentit
  - [Digiheräte](#)
  - [Hammashoidon 1-vuotiaiden etävastaanotot](#)

## 2.3.2 Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja

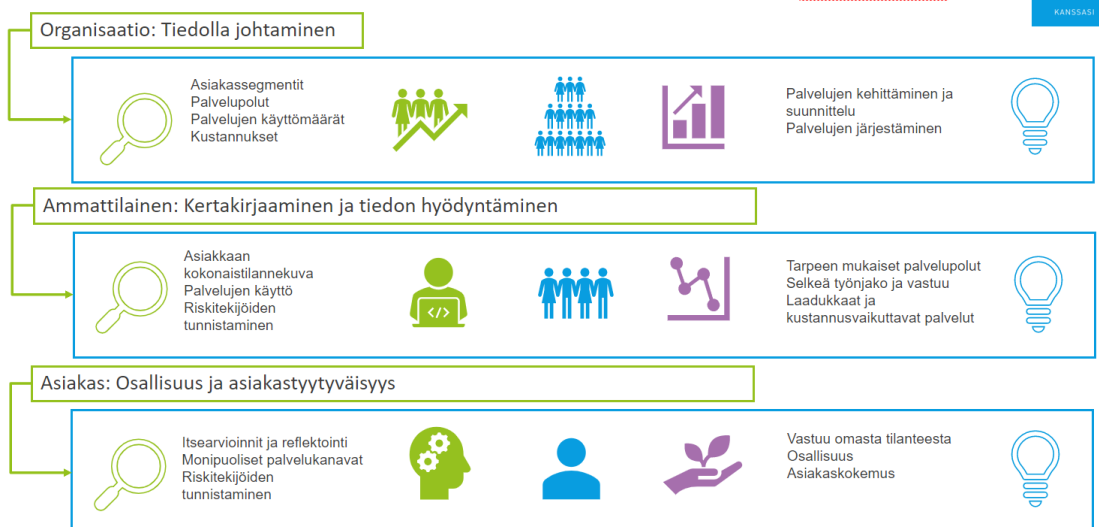
### Asiakkuudenhallinnan järjestelmäkokonaisuus vaikuttavien ja tehokkaiden palveluprosessien tukena

Eksotessa oli jo ennen hankkeen alkua asiakas- ja potilastyössä käytössä Kanta-palveluihin asiakas- ja potilastietoja arkistovien järjestelmien lisäksi asiakkuudenhallinnan toiminnanohjausjärjestelmämoduuleita/sovelluksia, joilla hallitaan ja visualisoidaan asiakkaiden laajoja hoito- ja palveluprosesseja sekä seurataan palveluiden jonotilanteita. Näillä moduuleilla on hallittu asiakkaan palveluprosesseja erityisesti silloin, jos asiakkaalle tuotetaan palveluita useasta eri Eksoten palveluyksiköstä. Kokonaisvisio asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnasta, tietojen yhteensovittamisesta ja eri teknologisista ratkaisuista tässä kokonaisuudessa kuitenkin puuttui hankkeen alussa.

Itse asiakkuudenhallintaa (idea, tavoitteet, prosessit, resurssit ja roolitus) kehitettiin hankkeen aikana erityisesti Eksoten toimintakyky-toimenpideohjelmassa ja Yhteinen tulevaisuus-tulevaisuuden sote-keskus-hankkeessa. Digitaalisia ratkaisuja ja tiedonhallintaa kehitettiin Joukkuepeliä-hankkeessa osa alueessa 3 (sähköisen asioinnin ja asiakkuudenhallinnan kokonaisuudet) ja Eksoten digitalisaatio-toimenpideohjelmassa. Lisäksi asiakkuudenhallinnan tiedonhallintaan oleellisesti liittyvää datan laadun parantamista ja kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistamista tehtiin Joukkuepeliä-hankkeen osa-alueessa 2.

Asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan tavoitteena on tukea vaikuttavia asiakasprosesseja ja mahdollistaa asiakkaan osallisuus omassa asiassaan sekä tarjota työntekijöille työn sujuvuutta ajatuksella ”tieto on siellä missä asiakasta palvelee”. Erilaisten asiakkaalle tarjottavien sähköisten itsearvioiden ja tietojen kirjaamis- mahdollisuuksien avulla asiakasosallisuus kasvaa ja tietojen oikeellisuus ja ajantasaisuus lisääntyvät. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa asiakkaalle voidaan tarjota vielä monipuolisemmat omahoitopolut ja itsearviointiratkaisut erilaisine palvelupolutuksineen. Yhtenä teemana tulevaisuudessa on myös riskitekijöiden tunnistaminen kehitteillä olevien ennustemallien avulla. Keskeisenä tavoitteena on, että asiakkaan, ammattilaisen ja organisaation huomioivan asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan avulla sosiaali- ja terveydenhuollon prosessit nopeutuvat ja sujuvoituvat sekä päällekkäinen työ, erityisesti päällekkäinen kirjaaminen vähenevät. Lisäksi tiedolla johtaminen, niin asiakas-, asiakassegmentti kuin organisaatiotasollakin vahvistuu ja erilaisten interventioiden vaikutuksia pystytään arvioimaan nykyistä paremmin (kuvio 5).

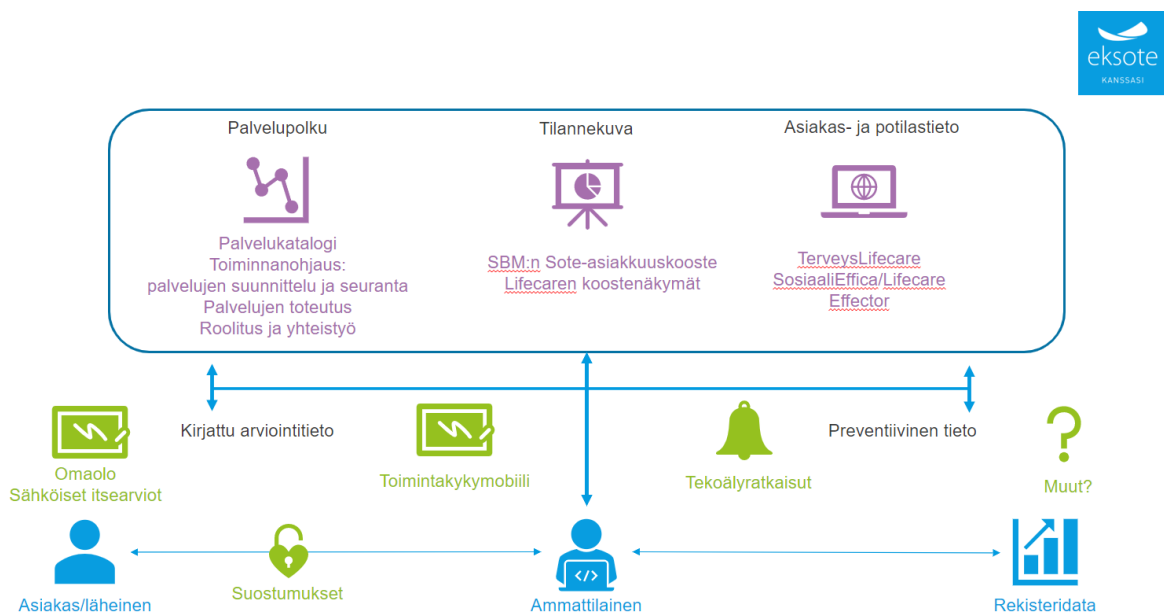
### Asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan kehittäminen Eksotessa



Kuvio 5. Asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan kehittäminen Eksotessa

Joukkuepeliä-hankkeessa asiakkuudenhallinta-kokonaisuuden **tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa Eksoten toiminnanohjaustietojärjestelmään sovellus- ja järjestelmämuutoksia sekä integraatioita toiminnallisten prosessien kehittämistyöryhmien määrittelyjen perusteella.** Hankesuunnitelman mukaiset tavoitteet saavutettiin suurelta osin. (Kts. [Ajantasaiseen tietoon perustuva asiakkuudenhallinta-toimintamalli](#))

Asiakkuudenhallinnan ict-työvälineitä toteutettiin asiakkaan ja ammattilaisen tarpeista lähtien. Tavoitteena oli, että toteutetuilla ict-työvälineillä tiedonkäyttö asiakasohjauksessa ja johtamisessa tehostuu, kun olemassa olevan, aikaisemmin kirjatun tiedon hyödyntäminen tapahtuu nykyistä tehokkaammin. Toimivien tietojärjestelmien tukemina asiakkaan asia etenee sote-prosesseissa yksinkertaisemmin ja nopeammin, kun kerran kirjattuja tietoja käytetään tehokkaammin ja asiakkaan asiaa hoitavien ammattilaisten roolitus selkiytyy. Roolituksen kautta osaaminen kohdentuu oikein, kun hallinnollisen ja asiakirjallisen prosessin lisäksi dokumentoidaan ja visualisoidaan myös toiminnallinen prosessi. Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän käytön tärkeimpänä tavoitteena oli tuoda asiakasohjausta tekeväälle ammattilaiselle nopeasti näkyviin asiakkaan tilannekuva (kuvio 6) ja auttaa tekemään oikea-aikaisesti oikeanlaisia päätöksiä asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi.



Kuvio 6. Tilannekuva ammattilaisen tukena

Hankkeessa kehitettiin asiakkuudenhallinnan kannalta **keskeisiä SBM-toiminnanohjausjärjestelmän sovelluksia:**

- **Sote-asiakaskooste**
- **Asiakasvastaavan työpöytä + ns. "eteinen" eli asiakkaan asian vireille laittamisen sovellus**
- **Toimintakykytietokokonaisuus, toimintakykyprofiili**
- **Kodin turvallisuusarvio ja Pelastuslain 42 § mukaisen ilmoituksen lähettäminen Etelä-Karjalan pelastuslaitokselle, ns. "Pelastustoimi"-sovellus**

Lisäksi jatkokehitettiin Eksoten kehittämää ja jo aikaisemmin käytössä ollutta **toimintakykymobiilia**, mobiililaitteessa toimivaan sovellusta, jonka avulla ammattilainen voi yhdessä asiakkaan kanssa arvioida ja kirjata asiakkaan toimintakykyä. Toimintakykymobiilin avulla toimintakykytietoa saadaan kerrytettyä rakenteisesti ja strukturoiduin mittarein. Kirjaamiseen menee ammattilaiselta vähemmän aikaa ja toimintakykymobiilista SBM-alustalle ja sieltä edelleen potilastietojärjestelmään siirtyvää tietoa voidaan hyödyntää toimintakykyprofiilissa asiakkaan palveluprosessin tukena entistä paremmin. Samalla alueellinen toimintakykytieto kertyy mm. palvelutarpeiden tunnistamisen ja palveluiden järjestämisen tueksi.

**Tekoälykehitystä** Eksotessa oli tehty kahden eri yhteistyökumppanin kanssa jo ennen hankkeen alkua. Tätä työtä jatkettiin kehittämällä toiminnanohjausjärjestelmään ennustemallitietojen käyttöliittymä ammattilaiselle sekä testaamalla kahta tekoälyyn perustuvaa ennustemallia asiakastyössä 6 kk ajan.

### **SBM:n Sote-asiakaskooste**

Hankkeessa kehitettiin jo aikaisemmin kehitettyä ja käytössä ollutta SBM-asiakkuudenhallintamoduulia, Sote-asiakaskoostetta. Kooste hakee yksittäisen asiakkaan tai asiakasryhmän tilannekuvatiedot Eksoten eri järjestelmistä ammattilaiselle yhteen näkymään. Asiakkaalle palveluita tuottavalle ammattihenkilölle näytetään kunkin asiakkaan kannalta oleellimmat hoito- ja palvelutiedot, mm. käynnit ja kontaktit, diagnoosit, sosiaalihuollon päätökset ja suunnitelmat, apuvälineet ja SBM-prosessit sekä vastuutyöntekijät. Koosteeseen lisättiin tekoälyratkaisujen testauksen ajaksi oma välilehtensä ennakoivan analytiikan mallien ns. riskitiedoille, eli ennustemallien tuottamille, asiakaskohtaisille tulevaa palvelutarvetta ennustaville tiedoille. Tämä näkymä annettiin vain ennustemallia testaaville työntekijöille testauksen ajaksi.

Tavoitteena oli kytkeä näkymään myös tietojohtamisen mallin, TIJO:n perusteella algoritmilaskettuja asiakkaan palvelukäytön ohjaustietoja esim. palveluiden käyttöfrekvenssi erilaisissa palvelupisteissä, asiakkaan palvelukäytön ”pyöröoviefektin” paljastavat mittarit tai asiakkaan palveluprosessien vaihetiedot. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, koska Eksoten TIJO-mallin tiedot olivat päivittämättä Lifecare-käyttöönoton myötä. Hankkeen osa-alueessa 2 kehitettiin TIJOa, mutta sen toteutus ei ehtinyt valmistua Joukkuepeliä-hankkeen aikana. Kehitystyötä jatketaan tulevissa hankkeissa.

Sote-asiakaskooste hakee ammattilaisen näkymään tietoja sekä potilastietorekisteristä että sosiaalihuollon asiakasrekisteristä. Laaja-alaisen tietojen käsittelyn oikeuksia selvitettiin hankkeen aikana yhdessä Eksoten lakimiehen ja muiden alueiden tiedonhallinnan kehittäjien kanssa. Ammattilaisen tietojen käsittelyn tulee perustua joko lakiin tai asiakkaan antamaan suostumukseen. Sote-koostenäkymään toteutettiin tietojen käsittelyn lupakysely Eksoten potilas- ja asiakasrekistereissä olevien tietojen koostamiseen ja ennakoivan analytiikan ratkaisujen hyödyntämiseen. Tavoitteena oli soveltaa Sitran kehittämää IHAN-konseptia tietojen käytön ja ammattihenkilön katselun luvituksen toteuttamiseen ja toteuttaa luvitus kansalaisen suuntaan sähköisen asioinnin järjestelmän kautta, mutta sitä ei hankkeena ehditty toteuttaa, mm. Eksoten e-asiointikokonaisuuden tuottajan vaihdoksen vuoksi. Hankkeen päättyessä käytössä oli kansalaisen suostumuksen ottaminen joko suullisesti tai kirjallisesti, jolloin tieto tallennetaan asiakas/potilastietorekisteriin manuaalisesti. Henkilöstöä ohjeistettiin myös tilanteista, jolloin suostumusta ei voida asianosaiselta selvittää tai sitä ei häneltä saada.

Sote-koostenäkymä on tarkoitettu laaja-alaisesti asiakkaan tilannetta arvioiville ja palveluita järjestäville ammattilaisille. Koosteen käytöstä mm. iäkkään tai vammaisen henkilön palvelutarpeen arvioinnissa saatiin hyviä kokemuksia hankkeen aikana. Koostenäkymää testattiin myös Eksoten akuutin tulosityksikön sote-tilannekeskuksessa ja liikkuvissa päivystyksyksiköissä. Testauksen perusteella koettiin, että laaja sotekooste ei kyseisten ammattilaisten työtä sujuvoittanut, koska usein akuutissa potilaan hoidon tai palvelun tarpeessa oli tärkeämpää hyödyntää potilastietojärjestelmässä olevia tietoja koostetietojen sijaan. Myös sosiaalipäivystys koki työn luonteen olevan sellainen, että koostenäkymät eivät sitä tue. Testauksen perusteella vahvistui ajatus, että koosteen käyttö kytketään Eksotessa vahvasti vain kiireettömän palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden järjestämisen prosessiin ja erityisesti asiakasvastaava- ja omahoitajatoimintamalleihin.

### **Asiakasvastaavan työpöytä + ns. ”eteinen” eli asiakkaan asian vireille laittamisen sovellus**

Eksotessa on ollut käytössä vuodesta 2015 iäkkäiden palvelu- ja kuntoutustarpeen arvioinnissa SBM-toiminnanohjausjärjestelmän sovellus (PTA-SAS), jonka avulla asiakaskohtaisia palvelu- ja kuntoutustarpeen arviointiprosesseja on hallittu. Sovellukseen on kuulunut ”lähetetoiminnallisuus”, jolla eri ammattilaiset (esimerkiksi sairaalan toimijat tai hoidon tarpeen arviointia tekevä asiakaspalvelukeskus) ovat voineet laittaa

iäkkään asiakkaan palvelutarpeen arviointiasian tai kotikuntoutuksen vireille. Asiakkaan asian virelle laittamisesta haluttiin tehdä asiakaslähtoisempää ja kustannusvaikuttavampaa. Tavoitteena oli, että asiakkaan asia ohjautuu suoraan oikealle taholle ja/tai ammattihenkilölle ja/tai asiaa aikaisemmin hoitaneelle ammattilaiselle, joka asiakkaan asian tuntee. Käytössä olleesta ”läheteestä” kerättiin palautetta sitä käyttäviltä työntekijöiltä ja sen pohjalta uudesta ratkaisusta haluttiin helpompi ja sujuvampi. Päivitetyn ratkaisun nimeksi annettiin ”**eteinen**” (kuvio 7), joka kuvaa tilaa josta aukeaa eri suuntiin ovia asiakkaan asian mukaisesti. Eteisnäky on sote-yhteinen ja asian vireillepanijan ei tarvitse tehdä valintoja mm. siitä, mikä yksikkö tai kuka ammattilainen on oikea taho hoitamaan kyseistä asiaa.

Lähehtämisen toiminnallisuus on tarkoitettu kaikille Eksoten ammattilaisille mm. sairaalapalveluissa ja sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kehittämisessä painotettiin sitä, että asian vireille laittavan työntekijän ei tarvitse itse hahmottaa, onko asiakkaan asia puhtaasti sosiaalihoitoa, terveydenhoitoa vai molempia, mutta työntekijä voi arviointinsa perusteella jo kirjata, minkälaista arviointiosaamista tai apua asiakas tarvitsee. Lisäksi haluttiin keskittää yhteydenotot yhteen paikkaan (SBM-sovellus) yksittäisten sähköpostien ja puhelujen sijaan. Tällä varmistetaan asiakkaan asian eteneminen ja asiaa hoitavien työntekijöiden työmäärän vähentyminen.

Hankkeessa toteutettu ns. ”eteinen” otettiin käyttöön vuoden 2021 lopulla. Ratkaisulla tavoitellaan toiminnan tehostamista. Se vähentää päällekkäistä työtä sekä useaan kertaan ja useaan eri paikkaan kirjaamista. Prosessi tallentuu ja sitä voidaan seurata reaaliajassa, mutta myös takautuvasti.

### ETEINEN – toimintakyky- ja asiakasvastaavatiedon haku sekä asiakkaan lähettäminen eteenpäin

The screenshot shows the ETEINEN web application interface. At the top, it says "Luo uusi projektiin: Palvelu- ja kuntoutustarpeen arv". Below this, there is a search bar with the text "Luo uusi eroiektiin: Palvelu- ja kuntoutustarpeen arv". The main area is divided into several sections:

- SUJUVA - ETEINEN**: A search bar with the text "HETU: 140507A9310" and a "Hae tiedot" button.
- Tarkastele tietoja:** Two buttons: "Tarkista onko asiakkaalle nimetty palvelukokonaisuudesta vastaava/asiakasvastaava" and "Tarkastele asiakkaan toimintakykytietoa hakemalla toimintakykyarvioiden koostetiedot".
- Tilaa asiakkaalle palvelu:** Three buttons: "Lähetä asiakas palveluohjauksen ja neuvonnan palveluun", "Lähetä asiakas palvelutarpeen arviointiin", and "Tilaa asiakkaalle kotikuntoutuksen palvelu".
- Summa:** A red button with the text "Summa: asiakkaan kotikuntoutuspalvelusta (Kotikuntoutus ja sosiaalihoito) palvelutarpeen arviointiin".
- Client Information:**
  - Sukunimi: Miettinen
  - Lähiosoite: Testikatu 123
  - Omatyöntekijä (Sos Effica): Tanja Nakari
  - Etunimi: Lasse Lennart
  - Postinumero: 55100 IMATRA
  - Kotikunta: Imatra

Kuvio 7. SBM-toiminnanohjausjärjestelmän ”Eteinen” -toimintakyky- ja asiakasvastaavatiedon haku sekä asiakkaan asian lähettäminen eteenpäin

Ratkaisun hyötyjä ei vielä pystytä määrällisesti mittaamaan koska käyttöönotosta on niin vähän aikaa. Käyttäjäpalautte on ollut käyttöönoton jälkeen hyvää. Käyttökokemusten mukaan työntekijät arvioivat ratkaisun mielekkäänä, koska asioiden hoitaminen hoituu vaivattomammin. Se koetaan helppona ja nopeana ja tulee tunne, että asiakkaan asia varmasti etenee. Sähköpostien ja puhelujen määrä sisäisessä lähettämisessä on asiakasohjauksen mukaan vähentynyt.

Palvelu- ja kuntoutustarpeen arvioinnin SBM-toiminnanohjaussovellukseen kehitettiin eteisen lisäksi myös asiakasvastaavan työpöytä, **palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen järjestämisen ammattilaisten työkalua** palvelemaan paremmin moniammatillista tiimimallia ja noudattamaan sosiaalihoitolaista mukaista prosessia sekä tukemaan asiakkuudenhallintaa. Palvelutarpeen arvioinnissa dokumentointi siirtyi Eksotessa pian

potilastietojärjestelmästä asiakastietojärjestelmään, joten tällä muutoksella haluttiin vahvistaa myös tätä kirjaamisen muutosta. Uusi toimintamalli on koettu selkeäksi työntekijöiden toimesta ja ymmärrys asiakkaan asioiden suunnittelun mahdollisuudesta aina uuden palvelutarpeen arvioinnin sijaan on vähentänyt turhia lähettämiä ja käsittelyjä. Tästä tarkempia virtaustuloksia saadaan myöhemmin.

Moniammatilliselle tiimille ja asiakasvastaavalle kehitettiin oma **työpöytä** oman työn ja omien asiakkuuksien hallinnan helpottumiseksi. Tällä kehittämistyöllä parannettiin kokonaisuusienhallintaa eli mahdollisuutta saada tietoa siitä kuinka paljon asiakkaita prosessissa on ja missä vaiheissa. Työpöydälle kehitetyn segmentoinnin myötä asiakkaille voidaan myös kohdentaa riittävästi tiimin työntekijän työaikaasi asioiden hoitumiseksi. Näin tiimien resursseja voidaan nyt suunnata paremmin reaaliaikaisen tiedon mukaan. Yksittäinen asiakasvastaava näkee työpöydältä omat asiakkaansa, eri työvaiheissa olevat asiakkaat sekä eri palveluissa olevat asiakkaat. Työpöytä on arjen käytössä niin tiimien kuin asiakasvastaavankin osalta päivittäin. Näin asiakkuuksien ottaminen tapahtuu järkevästi niin osaamisen kuin resurssienkin näkökulmasta.

Palvelutarpeiden ennakointi on tunnistettu asiakkuuksien hallinnan yhdeksi keskiseksi keinoksi. Palvelutarpeen ennakointia on mahdollisuus tehdä tuottamalla tietyistä kirjauksista herätteitä asiakasvastaavalle tai hyödyntämällä esimerkiksi tekoälyyn perustuvia ennustemalleja. Hankkeessa työstettiin yhdessä henkilöstön kanssa herätteitä iäkkäiden palveluiden järjestämisestä vastaaville asiakasvastaaville palveluittain (kuvio 8).

## Esimerkkejä asiakasvastaavan työpöydälle tulevista herätteistä

	<b>Asiakas joka mennyt palvelutarpeen arvioinnin kautta säännölliseen Eksoten palveluun</b> (voimassa oleva sosiaalihuollon palvelupäätös + kotihoidon sovelluksen päätökset; kotihoito, pitkäaikainen perhehoito)	<b>Asiakas jolle nimetty asiakasvastaava</b> (muistisairas, omaishoitoperhe, erityisen tuen tarpeen asiakas tai paljon palveluja tarvitseva)
<b>Yleiset herätteet</b>	Asiakas käynyt päivystyksessä ja seuraava käynti tulee kuukauden sisällä – heräte sille työntekijälle, joka tehnyt viimeisimmän palvelutarpeen	Asiakas kirjataan päivystykseen
	Asiakas soittanut Kaiku 24 (HTA) / sosiaalikanava (Eksote Sujuva) kahtena perättäisenä viikkona enemmän kuin kolme kertaa /vko	Asiakas soittanut Kaiku 24 (HTA) / sosiaalikanava (Eksote Sujuva) kahtena perättäisenä viikkona enemmän kuin kolme kertaa /vko.
	Asiakkaalle kirjataan uusi päätös (mikä tahansa sos.effica + kotihoidon sovellus)	Asiakkaalle kirjataan uusi päätös (mikä tahansa sos.effica + kotihoidon sovellus)
<b>Kotihoidon kuntouttava arviointijakso</b>	Asiakas kirjataan päivystykseen tai osastolle Jakso keskeytyy Yleiset muut hälyt	
<b>Säännöllinen kotihoito</b>	35 h kotihoitoa täyttyy 60 h kotihoitoa täyttyy Kotihoidon käyntikertoja lisätään	Säännöllinen kotihoito keskeyt.
<b>Omaishoito</b>	Omaishoitaja joutunut osastolle tai kuollut, palvelun välitön keskeytys Omaishoidettava on joutunut osastolle, aseta heräte kalenteriin (1kk) Omaishoidettavan poissaolajakso kestänyt neljä viikkoa – palvelun keskeytys	

Kuvio 8. Esimerkkejä asiakasvastaavan työpöydälle tulevista herätteistä

Työpöydälle saadaan asiakkaista myös yhteisesti sovittuja herätteitä asiakas- ja potilastietojärjestelmistä, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelukokonaisuuteen ja vaativat välitöntä palvelujen järjestämistä, esimerkkinä omaishoitajan kirjaus osastolle tai asiakkaan runsas asiointi päivystyksessä. Näin mahdollistuu asiakkaiden asioiden hoito nykyistä etupainotteisemmin. Asiakkaille on mahdollista lisätä myös asiakassuunnitelman mukaisia herätteitä yhteydenottoa varten. Herätteiden raportointia ja niiden hyötyä on vielä vaikea osoittaa koska herätteet on juuri otettu käyttöön. Tähän asti saatu työntekijäkokemus on hyvä, asiakkaan asioita voidaan nyt hoitaa enemmän reaaliajassa. Asiakaskokemukset ovat olleet yksittäisesti hyviä, koska yhteydenotto on tullut asiakasvastaavalta nopeasti.

## Toimintakykymobiili ammattilaisen arviointi- ja kirjaamisapuvälineenä



Eksotella oli jo ennen Joukkuepeliä-hankkeen alkua hoiva- ja kuntoutuspalveluissa käytössä ICF-viitekehyyksen mukainen moniammatillisen toimintakyvyn arvioinnin ja kirjaamisen applikaatio, nk. Toimintakykymobiili sekä erilaisia toimintakyvyn mittareita palvelutarpeen ja kotikuntoutustarpeen arvioinnin osana. Toimintakykymobiiliin aikaisemmin kirjatut tiedot toimivat uuden arvioinnin pohjatietoina ja toimintakykytietoa päivittämällä saadaan helposti näkyviin asiakkaan toimintakyvyn muutokset. Toimintakykymobiilin käyttöä arviointityökaluna haluttiin laajentaa kattamaan kaikki toimintakyvyn arviota tekevät yksiköt maakunnassa. Hankkeen lopussa ratkaisu saatiin käyttöön lasten ja nuorten kehityksellisiin palveluihin, psykososiaaliseen kuntoutukseen, kuntoutusohjaukseen ja toimintakyky- ja hoivapalveluiden lyhytaikaisosastolle. Arviointien määrä (kuvio 9) on kasvanut vuoden 2020 aikana tehdystä 4000 asiakkaan arviosta vuoden 2021 loppuun mennessä 5300 arviointiin vaikka käyttöönotto on tapahtunutkin aivan hankkeen lopulla.

Toimintakyvyn arviointimittarit	Tehtyjä arviointeja	Arvioituja henkilöitä	Arviointeja per henkilö	Huomautuksia
ICF-1	5579	3628	1,54	
ICF-2	5517	3608	1,53	
ICF-3	4982	3428	1,45	
ICF-4	3861	2949	1,31	
Promis10	702	477	1,47	
SPPB	438	363	1,21	
GDS-15	290	191	1,52	
Turvallisuushavainto	379	313	1,21	Käyttö alkoi 21.10.2021
Kertomustieto Lifecareen	5729	3650	1,57	

Kuvio 9. Toimintakykymobiililla tehtyjen arviointien määrät 1.1.-31.12.2021

Joukkuepeliä-hankkeen aikana toimintakykymobiilin käytön laajentamisen osalta toteutettiin seuraavia toimenpiteitä:

- nykytilakuvaus, käyttäjäkyselyt ja ratkaistavien asioiden tunnistaminen
- laitteen käyttöönoton prosessimallin luominen
- uudet käyttäjäryhmät: Vaativan kuntoutuksen osasto K7, Lehmuskoti, kuntoutusohjaajat, psykososiaalisen kuntoutuksen asumisyksiköt ja perhepalveluiden perheohjaajat (näistä 3 viimeisen osalta selvitetty tietosisältötarve ja taustatiedot, mutta käyttöönotto siirtyy keväälle 2022)
- käyttöliittymän suunnittelu palvelumuotoilun keinoin
- järjestelmän tiedonhallinnan ja tietosuojan kokonaissuunnittelu
- testausprotokollan mallintaminen
- ohjeet laitteen pää- ja loppukäyttäjille
- toimintakyvyn arvioinnin uudet toiminnallisuudet: ympäristötekijät, kodin turvallisuusarvio, tietojen välitallennus. Uudet ICF-arviointikohteet ja mittarit määritelty, mutta käyttöönotto siirtyy 2022.
- laitehallinnan malli ja teknisen tietoliikenteen ratkaisumalli
- valmisteltiin myös akuuttigeriatrisen ja geriatrisen kuntoutusosastojen mobiilin käyttöönottoa (aika- taulutettu maaliskuulle 2022)

Hankkeen alussa tehdyn käyttäjäkyselyn mukaan toimintakyvyn arviointitietojen kirjaaminen toimintakykymobiilia käyttäen **tehosti kirjaamisprosessia ja vähensi kirjaamiseen käytettävää aikaa noin 30 min/asiakas**. Lyhyen aikavälin hyötyinä on todettu kirjaamiseen käytettävän ajan säästön lisäksi myös asiakasosallisuuden lisääntyminen, kun arviointi tehdään ja kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa. Toimintaky-

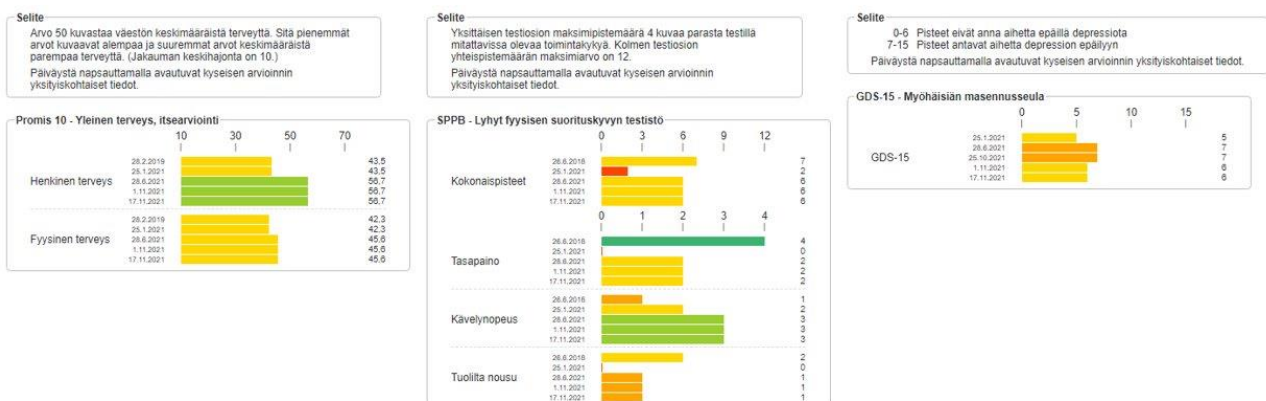
kymobiiliin kirjattu arviointitieto on laitteella valmiina näkyvässä ja yhdessä asiakkaan kanssa tarkasteltavissa, kun asiakkaalle tehdään uutta arviota. Arviointi peilataan edelliseen tilanteeseen ja laitteelle kirjataan toimintakyvyn muutos. Pitkällä aikavälillä ratkaisun hyöty kasvaa, kun toimintakykytietoa kertyy organisaatiolle sekä asiakaskohtaisesti, mutta myös asiakasryhmäkohtaisesti. Olemassa olevaa tietoa voidaan hyödyntää aikaisempaa tehokkaammin ja sujuvammin mm. koostenäkymien kautta.

Uusien käyttäjien sisällöt saatiin kartoitettua sekä ryhmittelyt tehtyä. Kuitenkaan varsinaista uusien käyttäjryhmien (3 ryhmää) käyttöönottoa ei ehditty hankkeen puitteissa toteuttamaan, vaan se jää vuodelle 2022. Teknisessä toteutuksessa eteen tulleet haasteet hidastivat muuta kehittämistä. Eksoten kehittämä toimintakykymobiili on hankkeen aikana herättänyt kiinnostusta myös muissa organisaatioissa ja ratkaisua on esitelty eri yhteistyöverkostoissa. Hankkeen jälkeen ratkaisua halutaan edelleen kehittää vastaamaan tulevaisuuden sote-keskuksen ja palvelutarpeen arvioinnin tarpeita, mutta myös laajentaa sen käyttöä eri ammattilaisryhmille. (Kts. [Toimintakykymobiili](#))

### Toimintakykytietokokonaisuus, toimintakykyprofiili

Toimintakykytieto (ja laajemmin työ- ja toimintakykytieto) on keskeistä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamaa tietoa. Sen kirjaamiseen, tallentamiseen, arkistointiin tai välittämiseen ei ole vielä kansallisesti sovittuja ja vakiintuneita tapoja tai mallia. Kansallinen toimintakykytiedon tietomäärittely ja tietojen arkistointi Kanta-palveluihin ovat vielä keskeneräisiä ja organisaatioiden järjestelmätoteutukset ovat niistä riippuvaisia. Keskeistä olisi saada tietomäärittelyt, jotka tukevat rakenteisen tiedon keräämistä ja hyödyntämistä.

Eksotessa **toimintakykytietoa** on kirjattu ja kerätty toimintakykymobiililla jo jonkin aikaa strukturoidusti ja sitä **halutaan hyödyntää paremmin asiakkuuksien johtamisen ja asiakkuudenhallinnan tukena**, kertomustiedon lisänä. ICF-viitekehyksen mukaisesti ja eri mittarein kirjattu toimintakykytieto lähetetään mobiililta SBM-alustalle ja sieltä rajapinnan kautta kertomustiedoksi potilastietojärjestelmään. SBM:lle varastoitava tieto haluttiin visualisoida ja tehdä toimintakyvyn trendi ammattilaisen helposti hahmotettavaksi (kuvio 10). Visualisoitu toimintakykytieto haluttiin kehittää SBM-”eteisen” yhteyteen, jotta se olisi sotetoimijoiden helposti saavutettavissa omien asiakkaidensa osalta. Visualisoitu toimintakykytieto haluttiin saada myös asiakasvastaavan työpöydälle sekä sotekoosteeseen liitettynä asiakkaan palvelu- ja ratkaisukokonaisuuteen. Hankeaikana toimintakykytieto kiinnitettiin sote-asiakaskoosteeseen, asiakasvastaavan työpöydälle sekä eteisnäkymään. Näiden näkymien kautta asiakkaan asiaa hoitavat ammattilaiset voivat seurata asiakkaan toimintakykyä ja sen muutoksia.



Kuvio 10. Esimerkki toimintakykymittaritiedon visualisoinnista

## Tekoälyratkaisut/ennustemallit

Joukkuepeliä-hankkeessa testattiin tekoälyyn perustuvia ennustemalleja, joiden avulla suuresta tietomas-  
sasta saatiin tietoja asiakkaan asiaa hoitavalle ammattilaiselle oikea-aikaisesti. Näiden työkalujen avulla am-  
mattilaisella on mahdollisuus **tunnistaa asiakaskohtaisia palvelutarpeita entistä aikaisemmin ja auttaa  
asiakasta preventiivisesti, kevyemmällä palveluilla sekä monialaisella yhteistyöllä**. Tavoitteena on, että  
toiminnan kustannustehokkuus lisääntyy, kun päällekkäinen työ vähenee, roolit selkeytyvät ja asiakkaat  
saavat nopeammin tarvitsemiaan palveluja. Lisäksi palvelujen laatu ja asiakaskokemus paranevat ja työtyy-  
tyväisyys lisääntyy. (Kts. [Tekoälyratkaisujen kehittämisen toimintamalli](#))

Testauksessa selvitettiin asiakkaan riskiä joutua ennalta määrättyyn, ns. ”ei-toivottuun päätepisteeseen”.  
Avaintec Oy:n Custody Chief-ratkaisua testattiin lastensuojelun alkuarviointitiimissä ja Mental Chief-ratkai-  
sua mielenterveys- ja päihdepäivystyksessä. Testauksen tavoitteena oli todentaa itse ratkaisun toimivuus  
sekä arvioida sen käytettävyyttä asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistamisessa. Ennustemalliratkaisut poh-  
jautuvat Eksoten rekisteridataan, joka käytännössä on potilastietorekisterin ja sosiaalihuollon asiakasrekiste-  
rin pitkän aikavälin dataa. Voimassa olevan tietosuojalainsäädännön tukinnan mukaan potilastietorekisterin  
ja sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietojen käyttö ns. ristiin vaatii asiakkaalta/potilaalta nimenomaisen suos-  
tumuksen ennen tietojen käsittelyä, koska lain mukaan esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on  
käyttöoikeuksia ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta lähtökohtaisesti vain sosiaalihuollon tietoihin ja  
mielenterveyspäivystyksessä vastaavasti vain potilastietoihin. Lisäksi testaustilanne vaati osaltaan asiakkaan  
antaman suostumuksen. Näitä kahta suostumusta varten (laaja-alaisten tietojen käsittely ja suostumus tes-  
taukseen) rakennettiin erillinen suostumuskäytäntö. Testauksessa oli käytössä sekä perinteinen paperilla  
pyydetty suostumus sekä sähköinen SignHero-allekirjoitusprosessi. Suostumuksen saaminen asiakkaalta  
vaatii ammattilaiselta perehtymistä prosessiin sekä aikaa asiakkaan informoimiseen. Tämä koettiin haasteel-  
lisena, sillä ammattilaisten ymmärrys ennustemallien toiminnasta vaatii lisää perehdyttämistä. Sekä mielen-  
terveyspalveluiden että lastensuojelun palveluiden luonne on usein akuuttiin asiakkaan tarpeeseen vastaa-  
mista ja ammattilaiset kokivat, ettei testaukseen mukaan houkuttelu ja täysin uuden asian informoiminen  
aina ollut työskentelyn edun mukaista. Lisäksi asiakkaat kokivat tekoälyn vaikeasti ymmärrettävänä asiana.  
Mm. näistä syistä suostumuksen saaminen osoittautui haasteelliseksi ja näin ollen testiin osallistuvien määrä  
jäi pieneksi. Avaintec ja Eksote tuottivat testausprosessia varten materiaalia sekä selvittivät suostumusasiaa.  
Testaukseen osallistuneet ammattilaiset kokivat ennustemallin tuottaman ratkaisun olleen hyödyllinen,  
mutta työkalu vaatii vielä kehittämistä sekä työkalun käyttöä oikea-aikaisesti asiakkaan prosessissa.

Testauksen perusteella todettiin, että lastensuojelun ratkaisu kaipaavaa vielä jatkokehitystä, mutta mielen-  
terveyspalveluiden ratkaisu voidaan kytkeä pienin muutoksin tuotantoympäristöön käyttöön. Yksi keskeinen  
muutos malliin on, että se hyödyntäisi vain potilastietoja, jolloin erillistä suostumusta asiakkaalta ei tarvit-  
taisi. Testauksen jälkeen oli tarkoitus jatkaa mallin hiomista ja kytkeä se tuotantokäyttöön vielä hankkeen  
aikana, mutta syksyllä 2021 ratkaisun tuotantokäytön aloittamisen osalta kuitenkin havaittiin datan muuttu-  
miseen liittyvä pulma Eksoten puhelinpalveluiden siirryttyä kesällä 2021 Kaiku 24 Oy:n vastuulle. Näin mie-  
lenterveyspalveluiden ratkaisua päädyttiin jatkokehittämään päivystyksellisten palveluiden sijaan osastopal-  
veluiden tarpeen ennakointiin sopivaksi. Kehitystyö jäi Joukkuepeliä-hankkeen lopulla vielä kesken ja sitä jat-  
ketaan hankkeen jälkeen.

Materiaalina tekoälytestauksessa tuotettiin

- Materiaali asiakkaan informointiin
- Suostumuskäytäntö ja ohjeistus (myös arkistointiohje) työntekijöille
- Suostumuslomake asiakkaalle
- Ohje ammattilaiselle testaukseen

Keskeisin havainto tekoälyyn pohjautuvien ennustemallien käytön osalta on se, että organisaatiossa tulee  
olla vastaus pohdittuna kysymykseen ”Mitä sitten?”, eli millainen toimintamalli ennustetyökalun ympärille  
kytketään. Mikäli asiakkaan tai potilaan kohdalla havaitaan riski, niin miten tilanteessa toimitaan, jotta riski  
ei realisoidu? Millä tavoin olemassa olevia toimintamalleja tulee muuttaa ja minkälaisilla palveluilla, avulla,

tuella tätä riskiä voidaan hallita? Nämä kysymykset toimivat pohjana ja lähtökohtina tekoälyteknologiaa hyödyntävien ratkaisujen toimintamallien jatkokehittämiselle.

### Digiratkaisut hoidon ja palvelutarpeen arviointiin

Eksotessa oli ennen hanketta jo havaittu, että hoidon- ja palvelutarpeen arviointia tehdään palveluissa ja maakunnan eri toimipisteissä eri tavoin. Onnistuneella hoidon- ja palvelutarpeen arviolla saavutetaan suoria ja välillisiä vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän kokonaiskustannuksiin, hoito- ja palveluprosessin sujuvuuteen, henkilöstön työpanoksen oikeaan kohdentumiseen ja ennen kaikkea potilaan hoidon ja palvelun onnistumiseen. Joukkuepeliä-hankkeessa tavoitteena oli **kehittää maakunnan alueelle hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin tueksi vakioitua, protokollamaista mallia sekä digitalisoituja hta- ja pta-työkaluja**. Hankkeen aikana Eksote, Kymsote ja 2M-IT perustivat terveydenhuollon hoidon tarpeen arvioinnista vastaavan yhtiön, Kaiku24 Oy:n. Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi jäi kokonaisuudesta pois, koska voimassa olevan lainsäädännön mukaan sosiaalihuollon arviointi on viranomaisen tehtävä. Lisäksi todettiin, että hoidon tarpeen arvioinnin ratkaisuja kehitetään pääosin omana kokonaisuutenaan PATA-Asiakaspalvelukeskus-hankkeessa, jolloin Joukkuepeliä-hankkeen puolelle jäi palvelutarpeen arvioinnin ratkaisujen ja hta-pta-prosessien yhteentoimivuuden suunnittelu. Sosiaalihuollon palveluneuvonnan ja ohjauksen, palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden järjestämisen kehittämistä tehtiin Yhteinen tulevaisuus- ja Joukkuepeliä-hankkeiden yhteistyössä. Lisäksi selvitettiin kansallisen ratkaisun mahdollisuutta yhdenmukaisen, kansalaiselle sähköisesti tarjottavan pta-ratkaisun tuottamiseksi. Tämä ei päätynyt DigiFinlandin kehityslistalle vielä Joukkuepeliä-hankkeen aikana. Vuoden 2021 lopulla iäkkäiden palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen järjestämisen organisointi eteni Eksotessa uudelleenjärjestelyprosessiin saakka, mutta uuden yksikön toiminta ei ehtinyt alkaa vielä hankkeen aikana. Viivästyneen aikataulun vuoksi palvelutarpeen arvioinnin ja asiakkuuden hallinnan digitaalisia työkaluja ei voitu käyttöönottaa hankkeen suunnitteluvaiheessa arvioituun valmiusasteeseen. Hankkeessa kehitetty asiakkuuksien hallinnan kokonaistoiminnanohjaus (asiakasvastaavan työpöytä) otettiin käyttöön joulukuussa 2021 ja kytkökset mm. Kaiku24-asiakaspalvelukeskukseen, jossa hoidon tarpeen arviointia tehdään, toteutetaan vasta vuonna 2022.

Hankkeessa oli tavoitteena toteuttaa aikaisemmin tarpeelliseksi arvioitu **tiedonsiirto Etelä-Karjalan keskussairaalan päivystyksen toiminnanohjausjärjestelmästä**, Safirista potilastietojärjestelmä TerveysLifeCareen. Tiedonsiirto ratkaisua toivottiin, koska LifeCare- potilastietojärjestelmä ei keskustele Safir-ohjelmiston kanssa. Tiedonsiirto ratkaisulla tavoiteltiin päällekkäisen kirjaamisen vähentämistä ja kirjaamisen laadun parantamista. Tiedonsiirtoa selvitettiin hankkeen aikana ja riskien arvioinnin kautta päädyttiin siihen, että ratkaisua ei lähdetä toteuttamaan. Päivystyksessä ja erikoisaloittain laajemminkin Eksotessa oli käytössä potilastietojärjestelmässä vanha, ns. määrämuotoinen lomake, joka ei mahdollista tiedonsiirtoa. Muutos olisi edellyttänyt koko sairaalan siirtymistä uuden lomakkeen mukaiseen kirjaamiseen. Tietojärjestelmämuutos nähtiin liian isoksi riskiksi, koska järjestelmän edellyttävät toimintamallimuutokset ovat suuria. Näin tiedonsiirto ratkaisu jätettiin hankkeessa toteuttamatta.

### Kansallinen Suomi.fi-palvelutietovaranto (PTV) palvelujen mastertietovarantona

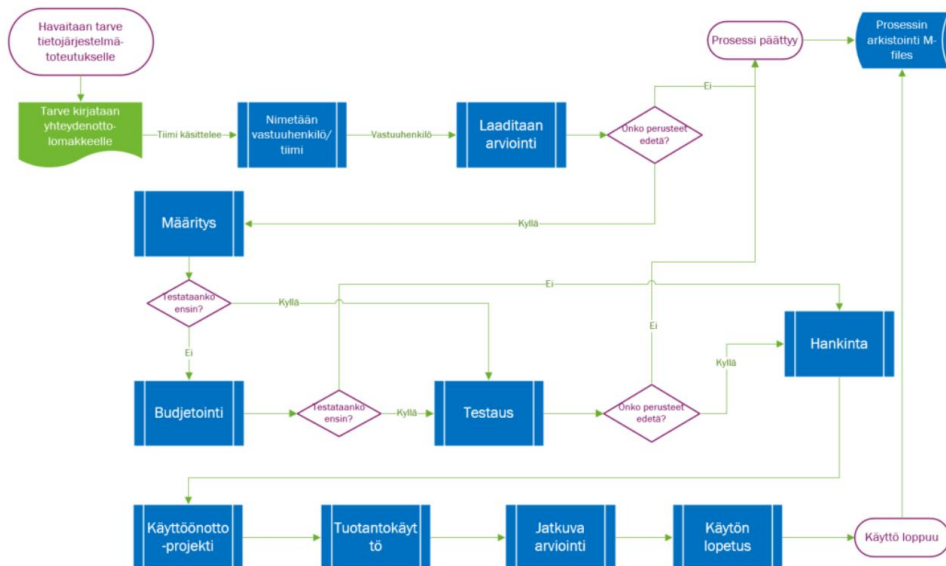
Yhdenmukaisten hoidon ja palvelutarpeen arvioinnin prosessien tueksi tarvitaan selkeä ja ammattilaiselle helppokäyttöinen **palvelukatalogi**, jonka perusteella arviointia suorittava ammattilainen saa tietoa olemassa olevista palveluista ja niihin pääsyn tai niiden myöntämisen kriteereistä, sijainnista, aukioloajoista ja yhteyshenkilöistä. Palvelukatalogin pohjana toimii **palveluiden mastertietovarasto**, jonka ideana on, että palvelun tietoja päivitetään vain yhteen paikkaan ja josta ne päivittyvät kaikkiin ko. tietoja hyödyntäviin ratkaisuihin. Eksotessa palvelujen mastertietovarannoksi linjattiin hankkeen aikana kansallinen Suomi.fi-palvelutietovaranto (PTV), jonka tietosisältöjä oli Eksoten palveluiden osalta ennen hanketta jo kuvattu, mutta tunnistettu, että tiedot eivät ole ajantasaisia tai keskenään tasalaatuisia. Joukkuepeliä-hankkeen kanssa samaan aikaan

käynnissä olevassa PATA-Asiakaspalvelukeskus-hankkeessa kehitettiin Eksoten ensilinjan puhelinasiakaspalvelukeskuksen ns. Patalogi-ratkaisua ammattilaisen työn tueksi. Tähän Patalogiin tarvittavat palvelutiedot tullaan saamaan jatkossa suoraan PTV-integraation kautta. Joukkuepeliä-hanke koordinoi Eksoten palvelujen PTV-tietojen täydennystä ja korjausta ja koulutti PTV-ylläpitäjiä tietosisältöjen kuvaamiseen. Ylläpitäjien tueksi perustettiin PTV-Teams, jonka avulla saadaan ylläpidettyä PTV-osaamista sekä tietojen ajantasaisuutta myös hankkeen jälkeen ja tulevilla hyvinvointialueella. Hankkeen koordinoima PTV-peruskorjaus tuki osaltaan myös tulevan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivu-uudistuksen palvelutietoratkaisua.

## Tietojärjestelmäkehittämisen hallintamalli ja erilaisten arviointien kokonaisuus tukemassa digi- ja järjestelmäkehittämistä

Hankkeessa kehitettyihin digiratkaisuihin tehtiin **tietosuojavaikutusten arviointeja**. Arviointiprosessin tukena toimi Eksoten yhteistyökumppanitahon lakimies, joka sparrasi kehittäjätiimejä. Hankkeen aikana Eksoteen laadittiin tietosuojaja- ja muutosvaikutusten arviointia varten dokumentit ja niitä testattiin ja paranneltiin arviointien aikana.

Tietojärjestelmäkehittäminen on monitahoinen ja eri asiantuntijoita vaativa kokonaisuus, jonka koettiin olevan Eksotessa hajallaan erityisesti siksi, että ratkaisujen tarpeille/ideoille ei ollut luontevaa kanavaa, kehittäminen ja järjestelmien tuotantokäytön tuki ovat jakautuneet organisaatiossa eri tahojen vastuulle ja itse hankinta- ja käyttöönottoprosessit vaativat osaltaan erityistä projektointia ja johtamista. Lisäksi kehittämiseen kuuluvia erilaisia arviointeja ei oltu koottu ns. yhden kuvan alle, sovittu niiden vastuista tai kytketty kokonaisprosessiin. Hankkeen aikana organisaatioon laadittiin **tietojärjestelmäkehittämisen hallintamalli** (kuvio 11), joka pitää sisällään myös tekoälykehittämisen hallintamallin, arvioinnin ”arkkitehtuurimalli” sekä näihin liittyvä tietojärjestelmä- ja digikehittämisen toimintamalli. Toimintamalliin kuuluu intranetissä oleva, kaikille avoin **idealomake**, jonka avulla voi ehdottaa tarpeelliseksi koettua järjestelmä- tai digiratkaisua sekä sen käsittelyprosessi ja vastuullisten henkilöiden tiimimalli.



Kuvio 11. Tietojärjestelmäkehittämisen hallintamalli

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit, hankeaja	Tulos hankkeen päättyessä	Tuotos (julkaistu Innokylässä= I)
		Asiakkaan palveluprosessin läpimenoaika uusien digitaalisten työkalujen (mm. yhteiset näkymät ja prosessiohjaus) avulla toteutettuna verrattuna aikaisempaan toimintamalliin	Sote-asiakaskoostetta kehitetty ja testattu eri ammattilaisrooleilla/yksiköissä. Koostenäkymään kytketty ennustemallien (tekoälyratkaisujen) käyttöliittymänäkymä.  Asiakasvastaavan työpöytä ja ns. Sujuva-toiminnanohjausprosessi tuotantokäytössä 12/2021 alkaen. Saadaan vertailutuloksia kun SBM-mittarityö valmistuu, huomioitava kuitenkin Sujuva-prosessin muutokset ja uuden ja vanhan toimintamallin vertailuhaasteet.  Toiminnanohjausjärjestelmäkokonaisuus käytössä:  Sote-asiakaskooste Asiakasvastaavan työpöytä + ns. "eteinen" eli asiakkaan asian vireille laittamisen sovellus Toimintakykytietokokonaisuus, toimintakykyprofiili  Kodin turvallisuusarvio ja Pelastuslain 42 § mukaisen ilmoituksen lähettäminen Etelä-Karjalan pelastuslaitokselle, ns. "Pelastustoimi"-sovellus	
	Toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmään asiakasohjauksen tarpeisiin sekä hoidon ja palvelutarpeen arviointiin määrittelyä vastaava asiakkuudenhallinnan näkymä joka kokoaa tiedot organisaation eri lähdejärjestelmistä	Asiakkaalle tehtyjen yhteisten arviointien määrä suhteessa erillisten arviointien määrään		
		Valittujen asiakasprosessien seuranta: prosessin yksinkertaistuminen ja läpimenoaika		
		Prosessien vertaaminen asiakasohjauspilotin alkuvaiheen nykytilakuvauksiin	Sujuva-asiakasohjauksen alkamisen myötä saadaan määriä uudella toimintamallilla tuotetuista arvioista, hankeajana ei ehditty saamaan luotettaviamittattavia tuloksia. Erytishuomio kiinnitty omaishoidon, iäkkäiden pta:n ja vammaispalveluiden arvioihin	
Tiedon käyttö tehostuu asiakasohjauksessa ja johtamisessa, kun olemassa olevaa tietoa hyödynnetään entistä tehokkaammin. Suunnitellaan ja toteutetaan Eksoten asiakkuudenhallinnan ja toiminnanohjauksen tietojärjestelmiin yhdenmukaisia ja laaja-alaisesti hyödynnettäviä sovellus- ja järjestelmämuutoksia sekä integraatioita toiminnallisten projektien määrittelyjen perusteella. Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen digitaalisten työkalujen kehittäminen ja yhdenmukainen käyttö maakunnan alueella.	Toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmään muutokset, jotka mahdollistavat järjestelmän laajan käytön mm. lisenssien ja luvituksen näkökulmasta	Häiriöilmoitusten määrä Käyttökokemusten seuranta	Lisenssimäärää seurattu ja todettu riittäväksi. Luvitus uudistettu ja ohjeistus tuotettu henkilöstölle.	Ajantasaiseen tietoon perustuva asiakkuudenhallinta-toimintamalli (I) Sekä organisaation käyttöön jäävät dokumentit
	Toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmään toiminnallisten projektien määrittely perusteella palveluiden tilaamisen mahdollistavat toiminnallisuudet asiakkuudenhallinnan ja toiminnan välillä	Käyttäjäpalaute palveluiden tilaamisen toiminnallisuudesta	Palvelujen mastertietovarannoksi määritelty PTV, jonka tietosisältöjä täydennetty. Suomi.fi-karttainegraatiota testattu. PTV-integraatioita toteutetaan toiminnanohjaukseen myöhemmin.  SBM-"eteisnäkyään" kehitetty ja otettu 12/2021 käyttöön asiakkaan asian eteenpäin laittamisen toiminnallisuudet. Eteinen valmis ja otettu käyttöön Eksotessa	
		Mallinnettujen ja toteutettujen tilaustoiminnallisuuksien määrä		
		Ammattilaisen työajan muutos: kohdentuminen välittömään asiakastyöhön ja kirjaamiseen		
	Toteutetaan hoidon tarpeen arvioinnin työkalujen (ml. Triage) digitalisointi ja kytkeminen toiminnanohjausjärjestelmiin sekä tiedonsiirto potilastietojärjestelmään	Työkalun käyttöaste Tietojen siirtyminen potilastietojärjestelmään	Triagen digitalisointi + tiedonsiirto selvitetty, ei toteutettu	
	Mahdollistetaan toimintakyky mobiiliin käytön laajentaminen teknisestä näkökulmasta	Toimintakyky mobiiliin käyttäjien määrän lisääntyminen	Käyttöä laajennettu: käyttäjämäärä lisääntynyt ja uusia toiminnallisuuksia toteutettu.	Toimintakyky mobiili-toimintamalli (I) Sekä organisaation omaan käyttöön jäävät dokumentit
	Tuetaan teknisesti palveluohjauksen ja neuvonnan sekä palvelutarpeen arviointityökalujen kehittämistä	Ammattilaisen arvio ratkaisujen käytettävyydestä ja hyödyistä	Sote-koosteen testaukset valmiit ja koosteen käyttö laajentunut. Toiminnanohjausjärjestelmän toiminnallisuudet, mm. asiakasvastaavan dashboard ja eteisnäky valmiit.	
	Kehitetään, testataan ja kytketään ennakoivan analytiikan ratkaisuja asiakkuudenhallintamoduuleihin	Ammattilaisen arvio ratkaisujen käytettävyydestä ja hyödyistä	Valmis	Tekoälyratkaisujen kehittämisen toimintamalli (I) sekä organisaation käyttöön jäävät dokumentit

Taulukko 4. Osa-alue 3. Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmäratkaisujen kokonaisuuden tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, tulokset ja tuotokset

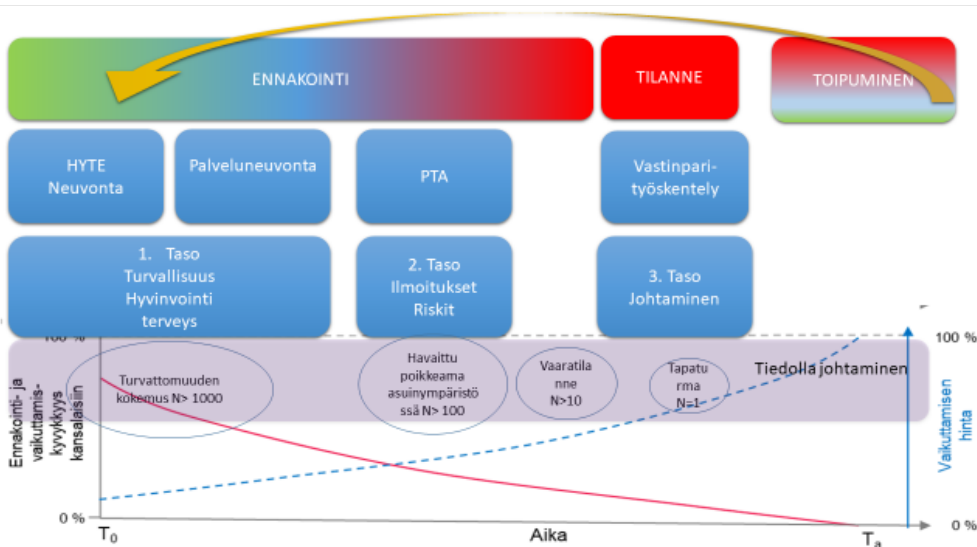
### Osa-alueen 3/asiakkuudenhallinta tuotokset:

- Organisaation omaan käyttöön jäävät lopputuotokset
  - Toimintakykymobiilin käyttöönoton prosessimalli, testausprotokolla sekä ohjeet laitteen pää- ja loppukäyttäjille
  - Toimintakykymobiililaitteiden rekisteri + käyttäjä- ja taustahjaustiedot (suorituspaikat, palvelutapahtumat ja tiedon siirtyminen Lifecare-lomakkeelle) + olemassa olevat ja käyttöön tulevat ICF-koodit luokiteltuina + pääkäyttäjien rekrytointi
  - Toimintakykymobiililaitteiden elinkaari- ja hallintamalli
  - AI-testauksen eteneminen ja yhteenveto sekä ohjemateriaalit
  - Tietosuojavaikutusten arviointi: SBM-sotekooste
  - Tietosuojavaikutusten arviointi: toimintakykymobiili
- Innokylässä julkaistut toimintamallit ja dokumentit
  - [Toimintakykymobiili](#)
  - [Tekoälyratkaisujen kehittämisen toimintamalli](#)
    - Miten lähteä liikkeelle AI-kehittämisessä-Case Eksote
    - Mitä tapahtui AI-testauksessa Eksote 2021
  - [Ajantasaiseen tietoon perustuva asiakkuudenhallinta-toimintamalli](#)
    - Eksoten asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan kehittäminen
    - Tietosuoja-asiat laaja-alaisten sotetietojen käsittelyssä 2021
    - Asiakas- ja potilastiedon pullonkaulat
    - Tiedolla johtaminen ja asiakkuudenhallinnan digitalisaatio

### 2.3.3 Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteistyötapojen ja -toimintamallien määrittely ja pilotointi

Eksote ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos (EKP) ovat yhdessä sidosryhmien kanssa jo vuosien ajan kehittäneet turvallisuuden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaista, toisiinsa liittyvää hallintamallia, jossa huomioidaan ikääntyvän väestön kotona asumisen turvallisuus ja hyvinvointi (KAT-toiminta). KAT perustuu ymmärrykseen siitä, että koti on ihmisen elinkaaren aikana tärkein toimintaympäristö ja siellä tehtävät ratkaisut ovat tärkeässä roolissa hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta, niin normaali-, häiriö- kuin poikkeustilanteissa esim. koronaepidemiassa. Kehittämisellä on vastattu ikääntymisen sekä kotiin vietävien palvelujen tarpeen muutokseen. Yhteisenä tavoitteena sekä Eksotella että Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella on ollut saada ajantasainen tilannekuva alueen kotona asumisen turvallisuudesta ja turvallisuutta uhkaavista riskitekijöistä. On havaittu, että tilannekuvan muodostus edellyttää tiedon kokoamista useista lähteistä, tietoaineistojen yhteensovittamista sekä analysoidun tiedon tulkintaa yhteiseksi tilannekuvaksi- ja ymmärrykseksi. Toiminnan haasteena on ollut tiedon hajanaisuus toimijaverkostossa sekä maakunnan toimijoiden järjestelmiin yhteen sovitettun, toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen.

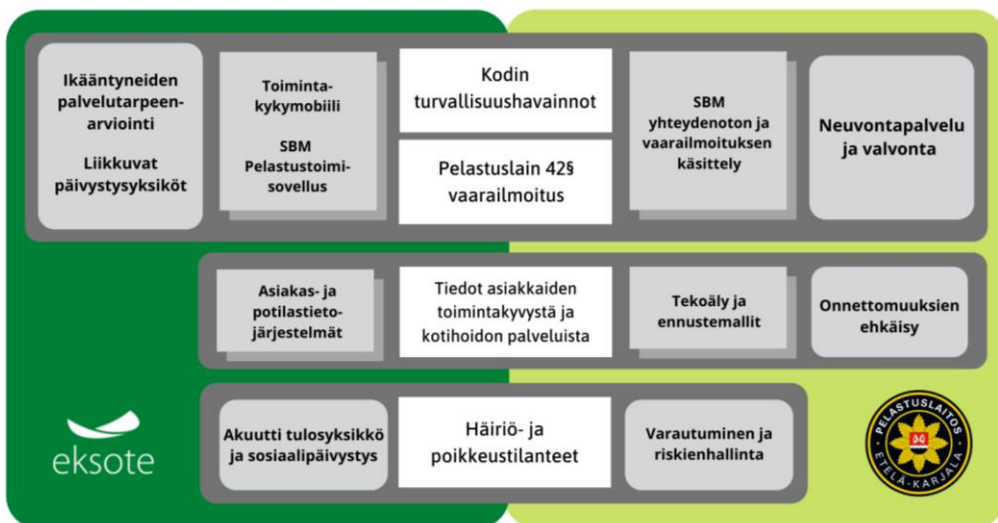
Pelastus- ja sote-palvelujen yhteistyönä tuottamien turvallisuus- ja hyvinvointipalveluiden lähtökohdan muodostaa KAT-toiminnan kautta saatu ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja palveluiden yhteensovittamisesta. Asiakasymmärryksen tuottamiseksi hankkeessa lähdettiin tavoittelemaan toimialojen välistä tiedonsiirtoa sekä toisiinsa sujuvasti kytkeytyviä palvelutuotantoprosesseja sekä näiden muodostaman kokonaisuuden tiedolla johtamista ja vaikuttavuuden arviointia. Lisäksi tavoitteena oli optimoida yhteistä palvelutuotantokokonaisuutta eri turvallisuustilanteissa, eli normaali-, häiriö- ja poikkeustilanteissa ja suhteessa asiakkaalle tuotettuun, kokonaisvaltaiseen hyötyyn (kuviot 12).



Kuvio 12. Pelastuslaitoksen ja sote-palvelujen yhteensovittaminen tukemaan kansalaista ennaltaehkäisevästi (Lähde: Mukailleen KAT3-hankkeen ”tilannekuva”)

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen (EKP) ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) välille syntyi hankkeessa älykäs, asiakaslähtöinen toiminnanohjausjärjestelmä. Toimintamallissa otettiin keskeisesti huomioon väestöpohjan muutoksista nousevat palvelutarpeet, kuten ikääntyvän, kotona asuvan väestön turvallisuus ja hyvinvointi sekä niiden ennakointi tieto- ja vaikuttavuusperusteisesti. Konkreettisesti hankkeen kokonaistulokset muodostuivat toiminnanohjausjärjestelmien rajapinnoista, riskienhallinnan yhteisestä tietovarannota ja ennustemalleista sekä häiriötilanteissa toimimisen hyvistä käytänteistä. Malli luo kyvykkyyden turvallisuutta ja hyvinvointia koskevan tiedon systemaattiselle kokoamiselle, tarkastelulle ja hyödyntämiselle organisaatioiden palveluprosesseissa, sekä mahdollistaa tiedolla johtamisen mallin muodostamisen. Seuraavassa kuviossa 13 on määritelty keskeiset vastinparit Eksotelta ja EKP:ltä sekä kehittämiskohteina olleet järjestelmät ja teemat.

### Eksoten ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutuotannon rajapinnat



Kuvio 13. Yhteisen palvelutuotannon vastinparit ja prosessit



## Kodin turvallisuusarviointi osaksi palvelutarpeen arviointia

Keskeisenä tavoitteena oli tuoda turvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden arviointi osaksi Eksoten palvelutarpeen arviointiprosessia (PTA). Eksote ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos (EKP) kehittivät ja toteuttivat hankkeessa yhteistyössä digitaalisen kodin turvallisuusarvioinnin. Kodin turvallisuusarviointi integroitiin toimintakykymobiili-sovellukseen Eksoten ammattilaisen älylaitteelle sekä web-lomakkeeksi SBM-toiminnanohjausjärjestelmään ([kts. Innokylä - Kodin turvallisuusarvio diginä](#)). Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kotikäynnillä. Arviointi käsittää 10 havaintokohtaa, joista 3 liittyy asiakkaan toimintakykyyn. Ammattilainen valitsee arviointilomakkeelta ne kohdat, jotka pitävät asiakkaan kohdalla paikkaansa. Arvioinnissa on mukana seuraavat havainnot:

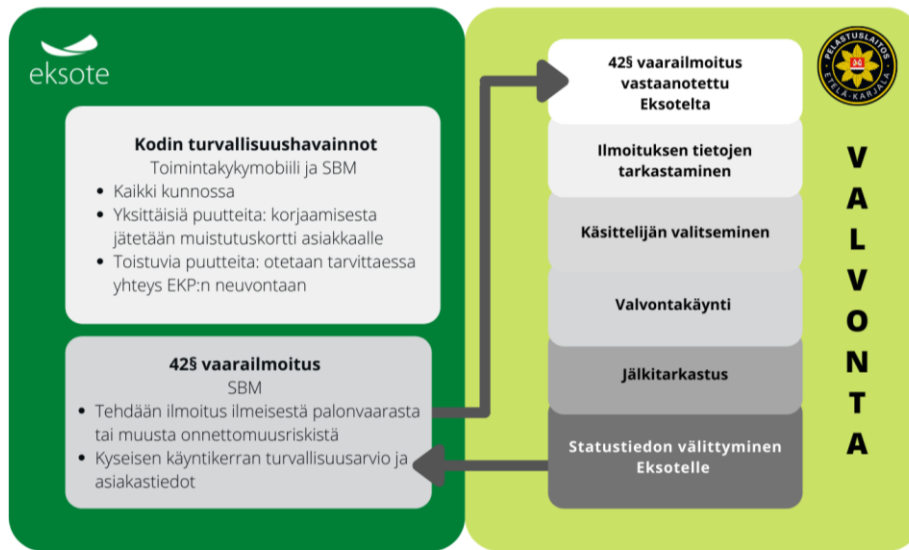
- 1) Kaikki kunnossa
- 2) Sisätiloissa on merkittävästi tavaraa
- 3) Jälkiä tulen varomattomasta käsittelystä
- 4) Ulkotiloissa merkittävästi tavaraa (esim. kulkuväylät)
- 5) Hellan tai liedan läheisyydessä välittömässä läheisyydessä syttyvää tavaraa
- 6) Saunassa runsaasti tavaraa
- 7) Palovarointia ei ole tai se ei toimi
- 8) Talon numerointi ei näy tai sitä ei ole
- 9) Asiakas ei pysty poistumaan asunnosta itsenäisesti
- 10) Asiakas ei havaitse tai ymmärrä vaaran merkkejä
- 11) Asiakas ei pysty hälyttämään apua

Mikäli asiakkaan kotona havaitaan Pelastuslain 42§ mukainen ilmeinen onnettomuusriski tai palovaara, voidaan asiakkaan nimi ja osoitetiedot välittää suoraan SBM-järjestelmää käyttäen pelastuslaitokselle jatkotoimenpiteitä varten. Tietosuojan ja -turvan näkökulmasta pelastuslaitokselle voidaan välittää vain asian hoitamiseksi välttämättömät tiedot. Digitaalinen kodin turvallisuusarvio lanseerattiin Kodin turvallisuus -kampanjan yhteydessä loka-marraskuussa 2021.

Kodin turvallisuus -kampanjalla pyrittiin lisäämään Eksoten ammattilaisten sekä maakunnan asukkaiden tietoisuutta turvallisuuteen liittyen. Kampanjointi näkyi paikallisissa lehdissä sekä sosiaalisessa mediassa. Lisäksi Eksoten ammattilaiset haastettiin tekemään kampanja-aikana tehostetusti havaintoja kodin turvallisuudesta kotikäyntien yhteydessä. Ammattilaiset kokivat havaintojen tekemisen helpoksi sekä tärkeäksi osaksi asiakkaan elämää. Myös maakunnan asukkailla heräsi ajatuksia oman kodin turvallisuuteen liittyen. Asukkaita muistutettiin, että kodin turvallisuusasioiden ylläpito ja korjaaminen on ensisijaisesti asukkaan itsensä vastuulla. Kampanja-aikana asukkaille jätettiin kotikäyntien yhteydessä turvallisuushavainnoista muistutus-kortti. Hankkeen aikana toteutettiin Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä video ”Kodin turvallisuus -kaikkien asia”. Video julkaistiin Youtubessa. Video tuo esiin konkreettisesti arviointikohteita, joita kotikäyntien yhteydessä huomioidaan.

Joukkuepelitä-hankkeessa olennaiseksi yhteistyörajapinnaksi tunnistettiin myös ilmeisessä vaarassa olevat kotitaloudet. Pelastuslain (379/2011) 42§ määriteltyä, ammattilaisten ilmoitusvelvollisuutta tukemaan Eksoten SBM-alustan Pelastustoimi-sovellukseen lisättiin kodin turvallisuusarvion lisäksi mahdollisuus tehdä 42§-ilmoitus kansallista ilmoituslomaketta mukaillen. Uusi väylä mahdollisti asiakkaan henkilötietojen ja mahdollisen yhteyshenkilön välittämisen suoraan pelastuslaitoksen neuvontapalveluun, jossa ilmoitukset tarkistetaan. Hankkeen aikana EKP:n neuvontapalvelussa ja valvonnassa otettiin käyttöön uusi toiminnanohjausjärjestelmä, mikä mahdollisti järjestelmärajapintojen luomisen ja kaksisuuntaisen tiedonvälityksen organisaatioiden välillä (kuvio 14).

## Kodin turvallisuustiedon välittyminen

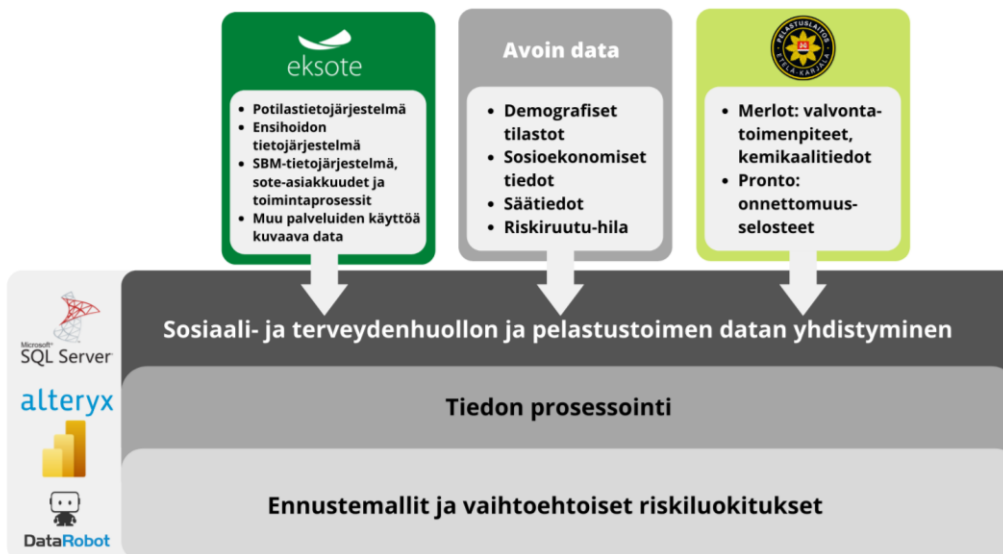


Kuvio 14. Tiedon välittyminen Eksoten ja EKP:n välillä

## Data-analytiikka luomassa alueellista tilannekuvaa

Palvelutuotannon toiminnanohjausratkaisujen lisäksi hankkeessa saavutettiin lupaavia tuloksia data-analytiikan saralla. Kattavan määrittelytyön pohjalta analyysityön tuloksena EKP:lla syntyi toistettava analyysi-työnkulku raakadatasta visualisoituihin tuloksiin sekä koneoppimisen ennustemalleja (kuvio 15). Merkitseviä vaikutustekijöitä visualisoitiin karttapohjilla. Koneoppimisen ennustekohteiksi valittiin esimerkkejä, joissa muutujat olivat terveystietoja Eksoten data-aineistosta. Ennustekohteita raportoitiin yhteensä viisi kappaletta ja niitä olivat muun muassa rakennuspalo ja -palovaara, 42§ vaarailmoitus sekä maastopalo. Esimerkkinä yksittäisen ennustemallin tuloksista voidaan todeta, että henkilöllä, jolla on todettu kuulon alentumista, myös riski 42§ vaarailmoitukselle on kohonnut.

## Riskitiedon kerääminen ja analysointi



Kuvio 15. Riskitiedon analysointiprosessi

Kehittämisen tuloksena muodostuvasta palvelumallista tavoiteltiin eri turvallisuustilanteisiin skaalautuvaa. Normaalioloihin liittyvän palvelutuotannon lisäksi toimintamallissa pyrittiin huomioimaan tilannekehitykseen sidotun tiedon saatavuutta, asiakasymmärrystä sekä yhteisvasteen tuottamista pandemia- häiriö- ja poikkeustilanteissa. Skaalautuvan toimintamallin muodostamisen haasteena oli Eksoten sisäisen ja organisaatioiden yhteisen häiriö- ja poikkeustilanteissa toimintamallin puuttuminen. Työn tuloksena EKP mallinsi häiriötilanneyhteistyön hyvät käytänteet sekä generiset ja monimuuttujaskenaarioiden toimintakortit, joita yhteistyötahot voivat hyödyntää oman toiminnan kehittämisessä ([kts. Innokylä - Hyvät käytänteet poikkeustilanteissa](#)). Tämän myötä myös häiriötilanteiden kannalta olennaisia asiakastarpeita, palvelutuotannon osaluueita ja riskienhallinnan ennustemalleja on mahdollista edelleen kehittää jatkossa.

Uuteen palvelutuotantomalliin liittyen oli tärkeää selvittää tiedonsiirron ja analysoinnin lupaprosessi ja se, kenellä on oikeus nähdä tietoja, kun toiminnan painopiste on ennakoinnissa ja ennaltaehkäisyssä. Hankkeessa keskeiseksi haasteeksi muodostuikin toimialojen välinen asiakastietojen välitys, joka onnistuu Eksotelta pelastustoimeen päin tällä hetkellä ainoastaan Pelastuslakiin (379/2011), lakisääteisten valvontatehtävien toteuttamiseen nojaten ([kts. Innokylä - Sote-asiakastiedon hyödyntäminen pelastustoimessa](#)). Haaste vaikutti keskeisesti myös riskienhallintatyökalujen kehittämiseen, joita tulee tulevaisuudessa kehittää organisaatioiden tiiviinä yhteistyönä maksimaalisten hyötyjen saavuttamiseksi.

### **Sote-pela-yhteiset palvelut ja tiedolla johtaminen**

Tavoitteena oli myös tuottaa maakunnan tarpeisiin optimoituja, sujuvia turvallisuus-hyvinvointipalveluja yhteisten ja hallittujen tuotantoprosessien kautta. Tämä on keskeinen jatkokehittämiskohde tulevaisuuden kannalta, sillä organisaatioiden tulee yhteistyössä jatkokehittää palvelutuotannon- ja tietojohdamisen -mallia ja arvioida sen vaikuttavuutta. Jatkossa seurataan kodin turvallisuusarvioinneista kertyvää dataa, havaintojen ristiinilmaantuvuutta ja erilaisia asiakastyyppejä, minkä pohjalta voidaan kehittää tarvittaessa uusia, yhteisiä turvallisuuspalveluita. Hankkeen pilotointijakson aikana (21.10.2021-26.11.2021) kodin turvallisuusarviointeja tehtiin yhteensä 295 kpl. Myös Eksoten oma 42§-vaarailmoitus väylä todettiin toimivaksi. Kodin turvallisuusarviointiin liittyvä kampanja kohdistettiin Eksoten ammattilaisille ja koko maakunnan asukkaille. Vastavuoroisesti EKP:n henkilöstöstä yli 30 ammattilaista osallistui koulutukseen lastensuojelu- ja huoli-ilmoituksista. Lisäksi koulutustalenne jaettiin koko henkilökunnalle ja sopimuspalokunnille.

EKP:llä kehittämisessä on otettu huomioon kansallisen tason kehittämishankkeet, joista hyvinvointialuevalmistelun lisäksi keskeisin on pelastustoimen kansallinen ICT-hanke. Osana kansallista hanketta on tarkoitus ottaa käyttöön muun muassa arvioiva valvontamenetelmä ja Onnettomuuksien ehkäisy -sovellus vuonna 2023. Lisäksi muissa hankkeissa on muun muassa määritelty pelastustoimelle tietoperusteista ja toimijariippumatonta toiminnanohjaustratkaisua sekä hyödynnetty data-analytiikan menetelmiä kotona asumisen turvallisuuden ennakoinnissa ja onnettomuuksien ehkäisykyvyn kehittämisessä. Muiden kehittämishankkeiden tuotokset siis täydentävät edelleen Joukkuepeliä-hankkeessa saavutettuja tuloksia ja alueen turvallisuuden kokonaisvaltaista hallintamallia.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit, hankeaja	Tulos hankkeen päättyessä	Tuotos (julkaistu Innokylässä=I)
Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden toimintamallin ja toiminnanohjausratkaisun luominen	Palvelutarpeenarviointiin sisältyvän, teknologialla tuetun turvallisuusarvioinnin luominen	Turvallisuusarviointien suhteellinen osuus palvelutarpeen arviointien kokonaismäärästä	Turvallisuusarvio otettu Eksoten palvelutarpeen arvioinnissa (iäkkäiden palvelut) käyttöön 10/2021.	Kodin turvallisuusarviointi diginä -Sote-piirin ja pelastuslaitoksen yhteinen malli (I)
		Asiakaskokemus PTA turvallisuusarvioinnissa → asiakaspalautekysely	Eksoten toimintakyky mobiiliin ja SBM-alustaan integroidut turvallisuuskyymykset, jotka tuottavat organisaatioille tietoa alueellisesta turvallisuusriskien kehityksestä.	
	Määritellään ja kehitetään yhteinen palvelutuotannon- ja tietojohdamisen malli sekä tekninen toteutus turvallisuusriskin huomioimiselle sekä sotesa että pelastuslaitoksella hyödyntäen keinoälykomponentteja. Mallia pilotoidaan ja toteutetaan vaikuttavuuden arviointi	Soten ja pelastustoimen yhteisen asiakasprosessin vaikuttavuusanalyysi	Yhteinen asiakasprosessi saavutettiin Pelastuslain 42§ mukaisissa tapauksissa. Yhteisen palvelutuotannon ja tietojohdamisen mallin muodostamista haastoi sote-asiakkaiden tietosuojaan liittyvät asiat; asiakaskohtaisia terveystietoja ei voitu hyödyntää EKP:llä. Riskienhallinnan ja tietojohdamisen mallin tueksi hahmoteltiin postinumerotason ja riskiruutu-tason visualisointeja.	Sote-asiakastiedon hyödyntäminen pelastustoimessa (I)
		Yhteisten asiakastapahtumien määrä	Pelastuslain 42§ pykälän mukaisissa tapauksissa tieto välittyy puolin ja toisin.	
		Ajan säästö kansalaisille ja palvelun tuottajalla uuden sote-pela yhteistyötoimintamallin myötä	Hankkeessa toteutettu SBM-sovellusten kokonaisuus EKP:n Valvonnalle ja neuvontapalveluun. Sovelluksessa rajapinta Eksoteen. Tiedolla johtamisen näkökulmasta mallinnettiin Riskienhallinta-sovellusta, toistettavaa analyysityönkulkua ja karttavisualisointeja.	
	Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen toimijoiden osaamisen lisääminen arvioida turvallisuusriskejä ennaltaehkäisevästi	Koulutettujen henkilöiden määrä kun PTTA-prosessi on luotu	EKP:n henkilöstölle järjestettiin koulutus (16.11.) viranomaisten ilmoitusvelvollisuudesta ja Eksoten henkilöstölle kampanja turvallisuushavaintojen tekemisestä.	Tuotoksena tallenne organisaatioiden sisäiseen käyttöön.
Luodaan Eksoten ja EKP:n yhteinen toimintamalli pandemia-, häiriö- ja poikkeustilanteissa toimimiseen ja määritellään millaisia palveluja kansalainen tarvitsee häiriötilanteissa	Malli luodaan PTTA-mallin perusteella	Geneerinen yhteistoiminnan ja viestinnän malli EKP:llä Eksotelte hyödynnettäväksi.	Hyvät käytänteet poikkeustilanteissa (I)	

Taulukko 5. Osa-alue 3. Eksoten ja EKP:n yhteisten toimintamallien määrittely ja pilotointi-osuuden tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, tulokset ja tuotokset

### Osa-alueen 3/Pela tuotokset:

- Organisaation omaan käyttöön jäävät lopputuotokset
  - Kodin turvallisuusarvio-ohje työntekijälle (tk-mobiili)
  - Chainin tuotokset
  - Laaja loppuraportti
  - Lyhennetty EKP:n hankeraportti
  - Tietosuoja vaikutusten arviointi: Turvallisuustiedon siirtyminen (SBM-EKP SBM)
- Innokylässä julkaistut toimintamallit ja dokumentit
  - [Kodin turvallisuusarviointi diginä -Sote-piirin ja pelastuslaitoksen yhteinen malli](#)
    - Kodin turvallisuus – kaikkien asia –kampanjavidео
  - [Sote-asiakastiedon hyödyntäminen pelastustoimessa](#)
  - [Hyvät käytänteet poikkeustilanteissa](#)

## 3 VIESTINTÄ

Hankkeen viestintä kytkettiin tiiviisti yhteen Yhteinen tulevaisuus - Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-hankkeen viestinnän kanssa. Näin saatiin viestittyä yhteisestä kehittämisestä ja molemmissa hankkeissa toteutetuista, toisiaan tukevista toimenpiteistä tehokkaammin ja ymmärrettävämmiin maakunnan asukkaille, organisaatioiden työntekijöille, kuntapäätäjille ja muille sidosryhmille.

Viestinnän tarkoituksena oli osaltaan varmistaa riittävä uusien toimintamallien ja prosessien toimeenpano ja osaamisen lisääminen sekä tuoda asiakkaille ja ammattilaisille mahdollisuuksia vaikuttaa kehitettäviin toimintamalleihin. Viestinnän kohteena olivat palveluja käyttävät eri-ikäiset kansalaiset sekä Eksoten ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen ammattilaiset. Kansalaisten pääasiallinen viestintäkanava oli verkossa julkaistava hyvinvointiblogi ja eri sosiaalisen median kanavat, mm. Facebook ja Twitter. Ammattilaisten käyttöön tulevien digitaalisten työvälineiden kehittämisestä ja käyttöön otosta viestittiin Eksotessa ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella sisäisiä viestintätapoja käyttäen yhdessä Yhteinen tulevaisuus -hankkeen kanssa. Eksoten ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen sisäisenä viestintäkanavana toimi organisaatioiden intranetit sekä eri tilaisuudet, joissa kehittämistä tuotiin esille. Viestintää kohdennettiin maakunnan ja valtakunnan tasolle hyviä toimintatapoja ja -käytäntöjä jakaen myös mm. Eksote-lehden ja maakunnan alueella julkaistavien sanomalehtien juttujen ja mainosten avulla.

### Yhteinen tulevaisuus - Eksoten hyvinvointiblogi kansalaisille ja ammattilaisille

Etelä-Karjalan alueen sote-uudistuksen hankkeiden yhteisenä viestintäkonseptina toteutettiin kaikille avoin Hyvinvointiblogi [Eksoten verkkosivuilla](#). Eksoten hyvinvointiblogin vaihtuvat kirjoittajat kertoivat, miten sote-uudistus käytännössä Etelä-Karjalassa etenee, ja miten eteläkarjalaisten hyvinvointia ja terveyttä pyritään tukemaan ja lisäämään. Blogitekstejä tuottivat eri hankkeissa työskentelevät asiantuntijat ja tekstit julkaistiin aihetunnisteilla #tulevaisuudensote #eksote #hyvinvointiblogi. Teemoina olivat:

- 5.2.2021 Keräätkö sinäkin ilometrejä?
- 15.2.2021 Terveelliset elintavat saavutetaan pala kerrallaan
- 25.2.2021 Millainen on suhteesi ruokaan?
- 8.3.2021 Mapillinen selviytyjiä
- 22.3.2021 Eloton sana ilman konkreettisia tekoja
- 12.4.2021 Myötätunnolla voi auttaa muita, mutta myös itseään
- 23.4.2021 Eksoten hyvinvointiblogi: Herätys 55-vuotias (tai oikeastaan kaikki)
- 5.5.2021 Korona poiki Elo-elämäntaparyhmän etänä
- 24.5.2021 Mielenterveys kuuluu kaikille
- 31.5.2021 Koulujen päihdekasvatusta toteutetaan yhteistyössä
- 15.6.2021 Lähdetkö kanssani aikamatkalle?
- 23.6.2021 Hammashoidon walk-in-vastaanoton kokeilusta jäi hyvät tunnelmat
- 23.9.2021 Asiakaslähtöistä palvelua kehittämässä
- 4.10.2021 Hoksauttamalla hyvinvointia
- 15.10.2021 Potilas- ja asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan hoidon ja hoivan perusta
- 25.10.2021 Pakka-toiminnalla ehkäistään päihdehaittoja pitkäjänteisesti
- 2.11.2021 Yhteiskehittämistä tehdään oppilaan parhaaksi
- 8.11.2021 Hei, täällä me järjestöt olemme valmiita sote-koppiin!
- 30.11.2021 Hyvän palvelun takana on laadukas ja ajantasainen tieto
- 15.12.2021 Kaikuja kulttuurihyvinvointiin
- 20.12.2021 Huolestuttaako ikäihmisen asumisturvallisuus
- 18.1.2022 Etävastaanotto on sujuva, luotettava ja turvallinen vaihtoehto

## Ammattilaisviestintää Sote-uudistuksen videotervehdyksin

Vuoden 2021 alussa Eksotessa lanseerattiin yhdessä Yhteinen tulevaisuus-hankkeen kanssa Eksoten henkilöstölle suunnatut ns. Sote-uudistuksen videotervehdykset, 15-30 min mittaiset henkilöstöinfot, joissa jokaisessa oli esillä tietty, alueellamme kehitettävä teema. Tilaisuudet tallennettiin, jotta niitä on mahdollisuus katsoa myös myöhemmin. Joukkuepeliä-hankkeen kehittämisteemoja oli videotervehdyksissä esillä seuraavasti:

- Toimintakykymobiili toimintakyvyn arvioinnin kirjaamisen apuvälineenä 3/2021
- Hyvinvointivalmentaja +digiherätteet 4/2021
- Asiakkuudenhallinnan työkalut ja Sujuva +SBM-toiminnanohjaus 4/2021
- Hammashoidon etävastaanotot 4/2021
- Ryhmätoiminta: ELO -ryhmä ja etäpilotti 5/2021
- Talon tapa- toimintamalli: Kotihoidon lääkäripalveluiden kehittäminen ja etämahdollisuudet 5/2021
- Ikäystävällinen Etelä-Karjala 6/2021
- Kotona Asumisen Turvallisuus-toimintamalli ja yhteistyö Eksoten ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kesken 8/2021
- Etävastaanotto on osa tulevaisuuden sotea ja hyvinvointialueen palvelukokonaisuutta 9/2021
- Puolisoneuvolan pilotointi: palveluiden kehittämisessä ollaan ajan hermolla 10/2021
- Tukea ja vinkkejä asiakasosallisuuden edistämiseksi 10/2021
- Järjestöyhteistyö tulevaisuuden Sotessa 11/2021

## Osa-alueittainen hankeviestintä

Hankkeen viestintää on toteutettu tiedottein, keskusteluin ja kokouksin sekä alueella että kansallisissa verkostoissa. Viestinnän kohderyhminä ovat olleet osa-alueen sisällön mukaisesti joko ammattilaiset, päättäjät ja sidosryhmät ja /tai asiasta kiinnostuneet kuntalaiset.

**Osa-alue 1:** Viestinnän pääasiallisena sisältönä on ollut sote-rakenteen uudistaminen, yhteinen kehittämissyö mm. Tulevaisuuden sote-keskushankkeen sisällön kehittämisen kanssa sekä hyvinvointialueen valmistelut ja toimeenpano. Myös mm. asiakasohjauksen toimintamallin kehittämisestä on kerrottu.

**Osa-alue 2:** Alueellisissa yhteistyöverkostoissa käyty keskustelua datan laadun sisällöistä ja organisaation määrittelyistä. Hankkeesta on oltu aktiivisesti jatkamassa kansallisten verkostojen hyödyntämistä. Viestinnän kohderyhminä ovat olleet osa-alueen sisällön mukaisesti ammattilaiset ja esihenkilöt. Viestinnän pääasiallisena sisältönä on ollut todentaa datan laatuun vaikuttavia tekijöitä ja oikean tiedon merkitystä sekä muu-  
tosta, joka tulee kansallisen tietopoiminnan osalta.

**Osa-alue 3:** Kansalaisille on viestitty mm. sähköisen asioinnin mahdollisuuksien laajentumisesta ja kodin turvallisuusarvioista. Ammattilaisviestintää on tehty erityisesti Yhteinen tulevaisuus-hankkeen kanssa tuotettujen Sote-uudistuksen videotervehdysten kautta sekä hanketoiminnan uutiskirjeen muodossa. Lisäksi on pidetty infoja ammattilaisille eri teemoihin liittyen ja demottu ICT-toteutuksia, erityisesti hankkeen loppupuolella. Alueella kehitetyt toimintamallit, kuten toimintakykymobiili ja kodin turvallisuusarviointi ovat olleet esillä myös kansallisten verkostojen työpajoissa ja kokouksissa.

## 4 RISKIT JA NIIDEN HALLINTA

Hankkeen riskit määriteltiin hankesuunnitelmaan seuraavan taulukon mukaisesti, sarakkeet A-D. Suunnitelmavaiheessa tunnistettujen riskien realisoituminen on kuvattu sarakkeessa E.

A. HANKESUUNNITELMASSA KUVATTU RISKI	B. VAKA- VUUS 1-5	C. TODEN- NÄKÖI- SYYS 1-5	D. MITEN RISKIN SYNTYMISTÄ EHKÄISTIIN	E. RISKIN REALISOITUMINEN JA VAIKUTUKSET
Osa-alue 1 etenemiseen vaikuttaa lainsäädännön aikataulumuutokset	5	2	Seurataan tiiviisti kansallisia linjauksia ja edistetään muun kehittämisen sisältöjen toimeenpanoa.	Ei realisoitunut.
Tietojohtamisen kokonaisuuden hyödyntäminen sote-palvelujen suunnittelussa ja käytännössä ei toteudu kokonaisvaltaisesti	4	2	Systemaattinen viestintä, toimijoiden pitäminen mukana kehittämässä ja seuranta.	Realisoitui osittain. Tietojohtamisosaaminen ei hankkeen aikana vielä ehtinyt kehittyä riittävästi ja olemassa olevaa tietoa ei voitu hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä ilmeni mm. data laatuun liittyvässä kehittämiskokonaisuudessa. Asia huomioidaan jatkokehittämisessä siten, että olemassa olevan tiedon hyödyntämisaamiseksi ja arviointiin tiedon avulla panostetaan aiempaa enemmän.
Valtakunnallisen ja maakunnallisen tiedolla johtamisen tavoitteet eivät toteudu synkronisesti	3	2	Pidetään kiinni valtakunnallisesta arkkitehtuurista ja hyödynnetään maakunnassa käytössä olevaa tijo-mallia.	Ei realisoitunut. Huomioitavaa kuitenkin, että valtakunnalliset miittarit (mm. Kuva) eivät riitä alueellisiin tarpeisiin ja sen vuoksi alueilla on myös omia mittareita ja tapoja tuottaa niihin tarvittavaa tietoa. Alueemme Tijo-mallin kehitystyö viivästyi ja sen vuoksi mallia ei saatu hankkeen aikana vielä valmiiksi. Tämä vaatii jatkoarviointia ja tiivistä yhteistyötä suhteessa kansallisiin tietomalleihin ja arkkitehtuuriin.
Omaolo-palvelun kehitys ei toteudu hankeaikataulun mukaisesti.	4	3	Tiivis yhteistyö SoteDigin ja muiden Omaoloa käyttävien toimijoiden kanssa	Ei realisoitunut. Ainoastaan kansallisen palvelutarpeen arviointi-ratkaisu ei toteutunut alkuperäisen suunnitelmamme mukaisesti kansallisena yhteistyönä.
Asiakasihajauksen ja asiakkuuden hallinnan järjestelmien kehityksessä tulee vastaan lainsäädännöllisiä ongelmia, esim. lainsäädäntö ei mahdollista tiedon hyödyntämistä tarvittavassa laajuudessa	5	3	Lainsäädännön tuntemus ja huomioiminen suunnitteluvaiheessa, tiivis yhteistyö mm. ministeriön ja muiden lainvalmistelijoiden kanssa. Lupakäytäntöjen suunnittelu ja luvituksen tekninen toteutus järjestelmiin.	Realisoitui osittain. Esimerkiksi Alennustemallien osalta todettiin, että kahden rekisterin sisältämän datan hyödyntäminen on nyky-lainsäädännön tulkintojen mukaan liian raskasta ja monimutkaista. Lisäksi soten ja pelan yhteisen tilannekuvan tietoja ei henkilötasolla voida vielä yhdistää.
Ostopalvelutuottaja ei pysty tuottamaan tilattua palvelua vaaditussa laajuudessa ja aikataulussa.	5	3	Toimitusaikataulu tarkennetaan määrittelyvaiheessa ja seurantalaverit pidetään säännöllisesti	Ei realisoitunut. Viivästykset eivät johtuneet toimittajien aikatauluista.
Sote- ja pela-yhteisten toimintamallien luomisessa epäonnistutaan	2	1	Pidetään yllä luottamuksellisesta ja tuloksellisesta yhteistyöstä, josta on kokemusta jo vuosien ajalta. Yhteinen tavoitetilä ja visio tulevaisuudesta pidetään konsernitasona samana.	Ei realisoitunut, mutta tietosuojalainsäädännön rajoitteista johtuen henkilötason tieto sisältävä yhteinen tilannekuva ei toteutunut alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.
Ammattilaiset eivät omaksu uusia toimintamalleja tai eivät ota käyttöön yhdessä kehitettyä teknologiaa ja digitaalisia ratkaisuja	4	2	Panostetaan laadukkaaseen viestintään, luodaan luottamuksellinen ja vuorovaikutteinen suhde palvelutuotannon toimijoihin, tarjotaan riittävästi koulutusta, ohjausta ja mahdollisuutta osallistua kehittämiseen.	Realisoitui osittain. Asiakkuuden hallinnan osalta mm. sote-asiakkuuskoosteen käyttöönotto ei laajentunut suunnitellulla tavalla. Lisäksi toimintakykymobiiliin käytön laajentamisessa tiettyjen yksiköiden käyttöönotot viivästyivät mm. koronatilanteen vuoksi.

Hankkeen keskeiset työntekijäresurssit siirtyvät muihin työtehtäviin	4	2	Projektiin otetaan mukaan kehittämiseen sitoutuneet työntekijät ja heille turvataan riittävä tuki ja ohjaus.	Realisoitui osittain. Henkilöstöä vaihtui mutta vaihdokset saatiin hallitusti silloitettua eivätkä ne haitanneet hankkeen toteuttamista.
--	---	---	--	--

Taulukko 6. Hankesuunnitelmassa tunnistetut riskit ja niiden realisoituminen hankkeessa

## 5 TULOSTEN YHTEENVETO JA HANKKEEN ITSEARVIOINTI

### 5.1 Vahvemmillä rakenteilla ja asiakaskeskeisillä toimintamalleilla rohkeasti kohti Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta

Hankkeen myötä Etelä-Karjalassa on valmius siirtyä kuntayhtymämallista Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle vuoden 2023 alusta alkaen. Hankkeen myötä Etelä-Karjalan sote-rakenteet ja edellytykset järjestää alueen asukkaiden palveluja ovat vahvistuneet. Tiedolla johtaminen on vahvistunut, datan laatu parantunut ja digitaaliset ratkaisut tukevat Yhteinen tulevaisuus-hankkeessa kehitettyjä toimintamalleja. Pelastuslaitos-yhteistyön avulla maakunnan turvallisuustaso on parantunut ja vahvistunut.

Hanke on mahdollistanut sote-rakenteen valmistelut ja varautumisen soteuudistukseen. Hankeyhteistyö eri alueiden kanssa sekä kansalliset valmistelijaverkostot ovat myös olleet erityisen hyödyllisiä. Sisäinen hankekoordinaatio on sujunut ja erityisesti kytkentä sote-keskuskehittämiseen on ollut vahvaa mm. asiakasohjauksen toimintamallien kehittämisessä, viestinnässä ja palvelujen strategisessa järjestämisen suunnittelussa muutoinkin. Toiminta ja talous kulkevat käsi kädessä ja tähän liittyvää arviointia ja valmistelua on myös tehty peilaamalla nykymallista toimintaa tulevaan suunniteltuun hyvinvointialueen toimintaan.

Tietojohtamisen strategia ja hallintamallit on tehty, joten hyvät pohjat hallitulle tietojohtamisen kehittämiseksi on olemassa. Tijo-mallin suunnittelu onnistui ja vastaa tarpeisiin. Malli tulee hyödyttämään tietoa ensisijaisessa ja toissijaisessa käytössä. Tiedon laatuun ja sen raportointiin on pystytty panostamaan hyvin. Tehty työ auttaa ammattilaisia kirjausten selvityksessä ja datan laadun parantamisessa. Välisuoritelaskenta hyödyttää Eksoten tietojohtamista, parantaa vertailtavuutta sekä on avuksi Tijo-mallin toteutukselle. Eri rekistereihin kirjattavaa tietoa on tunnistettu ja kuvattu tiedon määrittelytyön kokonaisuutta. Ymmärrys siitä, mitä kaikkea tiedonhallintaan voi kuulua ja miten tiedonhallinnan määrittelytyön on tärkeää, on lisääntynyt organisaatiossa. Hankkeessa on tunnistettu keskeisimpiä kirjaamisen haasteiden syitä ja järjestetty näihin koulutusta ja ohjausta. Ymmärrys kirjaamisen tärkeydestä ja merkityksestä on lisääntynyt. Sosiaalihuollon työntekijöille on alkanut hahmottumaan se, ettei järjestelmissä valintojen tekeminen ole vain teknistä suorittamista, vaan näillä voi olla myös asiakkaan kokonaisuuden kannalta merkitystä. Tämä on edellyttänyt muun muassa erilaisten sosiaalihuollon asiakkuuksien käsitteiden (sosiaalihuollon asiakkuus, palvelutehtävän asiakkuus, palveluyksikön asiakkuus, sosiaalipalvelun asiakkuus) hahmottamista.

Hankkeen työskentelyn avulla eri yksiköiden toimintamalleja on yhtenäistetty. Esimerkiksi eri yksiköihin asiakkaiden ohjaaminen on ollut aiemmin kirjavaa, mutta nyt asiakaspalvelukeskuksen määrittelytyön yhteydessä, on tätä yhtenäistetty. Sähköisesti hoidettujen kontaktien määrän osuus kasvoi hankeaikana noin 10 %. Sähköisten asiointikanavien laajentaminen on mahdollistanut useissa asiakasprosesseissa entistä sujuvamman palveluprosessin kellon ajasta riippumatta. Digiherätteiden kautta 55-v ja 64-v ohjataan hyödyntämään Omaolon terveystarkastusta ja tarvittaessa ohjautumaan terveysvalmentajan vastaanotoille. Omaolo-palvelun käyttömäärät ovat lisääntyneet. Omaolo tuotiin osaksi ammattilaisen työnkulkua minimikontekstin hallinnan käyttöön otolla. Laajentuneiden etävastaanottopalvelujen myötä niin ammattilaisten kuin asiakkaidenkin matkustaminen on vähentynyt ja palvelujen saatavuus lisääntynyt.



Keskeisenä hyötynä on sujuvampi tiedonhallinta asiakkuuksien hallinnan tukena sekä ratkaisut joiden avulla ammattilainen voi nykyistä paremmin arvioida asiakkaan tilannetta ja suunnitella sekä hallita asiakkuuksia. Toiminnanohjauksen tarve on tunnistettu organisaatioissa entistä vahvempana ja yhdenmukaisten, asiakkaan tarpeen mukaan muotoutuvan arviointi- ja järjestämisprosessin tueksi tarvitaan yhä yhdenmukaisempaa toiminnanohjauksen kokonaisuutta. Tätä on hankkeessa kehitetty erityisesti iäkkäiden asiakkaiden palvelupolkujen tueksi, mutta mallia halutaan laajentaa myös muihin segmentteihin. Toimintakykymobiiliratkaisu tukee yhteinäisiä toimintakyvyn arvioinnin toimintamalleja ja tiedon kirjaamista sekä sen hyödyntämistä. Käyttäjäselyiden myötä toimintakykymobiilin kehittämistä on toteutettu käyttäjän tarpeet huomioiden, mikä vaikuttaa käyttömukavuuteen. Tekoälyratkaisut arvioidaan testauksen perusteella tarpeellisiksi ja hyödyllisiksi mm. asiakkaan palvelutarpeen ennustamiseen, mutta ratkaisujen käyttöön liittyy myös sekä tietolainsäädännön rajoitteita että toiminnallisen prosessin kehittämisen tarvetta, joka huomioidaan jatkokehittämisessä. Hyödyllistä tietoa ja kokemusta asiakas- ja potilastietojen laaja-alaisesta käsittelystä ja suostumuskäytännöistä sekä niiden haasteista on saatu.

Soten ja pelan yhteistyössä keskeisenä hyötynä oli toimialarajat ylittävän yhteistyön, viestinnän ja tiedonvälityksen tehostuminen järjestelmien rajapintojen avulla. Yhteisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin toimintamallin myötä myös maakunnan turvallisuusyhteistyö on tiivistynyt ja onnettomuuksien ennakointivalmius parantunut. Yhteistyössä toteutettiin mm. digitaalinen kodin turvallisuusarviointi, jonka avulla turvallisuustietoa alkaa kerääntyä ammattilaisen tietoon ja käyttöön. Kodin turvallisuustiedon lisäämistä on toteutettu kodin turvallisuus-kampanjalla sekä tiedottamisella. Hankkeessa saavutettiin suunnitelman mukaisesti keskeiset tavoitteet: turvallisuusarvio liitettiin osaksi palvelutarpeenarviointi-prosessia, yhdistettiin kahden toimialan data-aineistoja ja muodostettiin sen pohjalta ennustemalleja yhteisen riskienhallinnan tueksi sekä määriteltiin keskeiset vastinparit toimialojen välillä. Lisäksi kartoitettiin toimintamalleja poikkeus- ja häiriötilanteissa, mikä antaa pohjan skaalautuvan toimintamallin ja asiakkaiden tarpeiden määrittelylle tulevaisuudessa. Jatkokehittämiskohteenä on sujuvien turvallisuus-hyvinvointipalvelujen tuottaminen yhteisten ja hallittujen tuotantoprosessien kautta sekä systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen.

### **Hankkeiden yhteinen kehittämistyö -joukkuepeliä parhaimmillaan!**

Joukkuepeliä-hankkeen toimenpiteet ja eteneminen, erityisesti asiakasohjauksen tiedonhallinnan ja digiratkaisujen kehittäminen olivat keskeisimmin riippuvaisia Yhteinen tulevaisuus -hankkeessa kehitettyjen toimintamallien toimeenpanosta. Tietyt, hankkeen suunnitteluvaiheessa kirjatut tavoitteet olivat riippuvaisia myös lainsäädännön tulkinnoista. Hankkeen aikana tunnistettiin lainsäädännöllisiä esteitä erityisesti soten ja pelastustoimen väliseen tiedonvaihtoon, mutta myös soten omien, eri rekisterissä olevien tietojen hyödyntämiseen digiratkaisuihin, jonka vuoksi niiden toteuttamisessa ei päästy alun perin kaikkiin niille asetettuihin tavoitteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietolainsäädännön kehittämistarpeita ja nykyisiä, tunnistettuja pulonkaloja viestittiin hankkeen aikana mm. STM:n ja VM:n asiantuntijoille.

Sähköisen asioinnin kehitys ja laajentaminen, ml. Omaolo ovat mahdollistaneet PATA asiakaspalvelukeskuksen (yhteishanke PATA-Asiakaspalvelukeskus, yhdessä 2M-IT, Kymsote ja Vaasan shp) monikanavaisen asioinnin kehittymisen sekä Yhteinen Tulevaisuus -tulevaisuuden sote-keskus hankkeen tavoitteiden toteuttamisen, mm etävastaanottojen ja digiherätteiden osalta.

Henkilöstön osaamista kehitettiin monin eri tavoin esimerkiksi tietosuoja-asioiden, omavalvonnan, toimintakyvyn arvioinnin ja kirjaamisen osalta yhteistyössä Yhteinen tulevaisuus-hankkeen kanssa ja tässä on onnistuttu. Hankkeessa otettiin huomioon hva-valmistelun lisäksi Pelastustoimen tehokkaan ohjaus- ja hallintamallin määrittely -hanke, KAT-TIME- hanke (tietomallit - integrointi - mallinnus - ennakointi) sekä kansalliset pelastustoimen kehittämishankkeet. Joukkuepeliä-hankkeessa toiminnanohjauksen järjestelmää toteutettiin käytännön työn tasolla rajatuilla palvelutuotannon osa-alueilla, kun taas muut hankkeet tekivät järjestelmien vaatimusmäärittelyä laajemmasta näkökulmasta. Yhtymäpintana riskienhallinnassa oli muiden hankkeiden

kotona asumisen turvallisuuteen liittyvä data-analytiikka, joiden tuloksia vertailemalla pystytään saavuttamaan entistä tehokkaampia analyysityökaluja.

## 5.2 Nostoja hankkeen itsearviointista

Hankkeessa tehtiin itsearviointia lokakuussa 2021 järjestetyssä työkokouksessa ja sen jälkeen myös verkossa toimivalle itsearviointipohjalle. Tähän on koottu nostoja itsearviointissa hankehenkilöstöltä nousseista ajatuksista. Arviointia on tehty hankkeen aikana myös eri työryhmien kokouksissa, hankkeen eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden palaverissa, ohjausryhmän kokouksissa sekä talousnäkökulmasta yhdessä Eksoten taloustiimin ja hanketoimiston kesken.

Sote-uudistusta tukeva Joukkuepeliä-rakennuudistushanke suunniteltiin Eksotessa keväällä 2020 rahoittajan antamien raamien mukaisesti ja tuolloin tiedossa oleviin, alueen omiin tarpeisiin ja painopisteisiin nojaten. Rahoitusta haettiin samanaikaisesti myös Yhteinen tulevaisuus – tulevaisuuden sote-keskus Etelä-Karjalassa-hankkeeseen. Lisäksi Eksote osallistui osatoteuttajana PATA-Asiakaspalvelukeskus-hankkeeseen, joka sisälsi asiakasohjauksen ja digiratkaisujen hyödyntämisen teemoja, kuten Joukkuepeliä-hankkeessakin.

Hankkeet käynnistyivät samaan aikaan ja tuolloin lähdettiin rakentamaan yhteistyötä uusien kehittäjätiimien ja projektiryhmien kesken. Alkuvaiheessa oli tärkeää kirkastaa hankkeiden välistä vastuunjakoja ja työnjakoa. Lisäksi Eksotessa oli jo hieman aikaisemmin käynnistetty omat strategian toimeenpano-ohjelmat, joiden puitteissa alueen strategisesti tärkeitä kehittämistoimenpiteitä vietiin osaltaan eteenpäin. Hanke aika tiedostettiin jo alussa todella lyhyeksi, joten toimenpiteitä tuli käynnistää rivakasti. Korona asettui varsin pian vakiseuralaiseksi ja vaikeutti ihmisten välistä tutustumista, kun työpajat ja kehittämiskokoukset jouduttiin pitämään etäyhteyksin.

*”Paremmalla suunnittelulla, vuoropuhelulla ja sitoutumisella olisimme päässeet vielä pidemmälle”*

*”Organisaatio on edelleen tosi hierarkkinen/eteneminen ja kehittäminen hidasta”*

Keskeisimpänä haasteena hankkeen aikana koettiin hankkeen aikataulu sekä olemassa olevat resurssit. Hankkeen kehittäjäresurssit saatiin täytettyä suunnitelman mukaisesti täysimääräisenä vasta vuoden 2021 alusta alkaen. Lisäksi sote-palveluiden toteuttamisrajoitusten työskenneiden ammattilaisten ja johtamisvastuussa olevien ammattilaisten kiire vaikuttivat yhteistyöhön ja asioiden toimeenpanoon.

*”Hankevalmisteluun pitäisi olla enemmän aikaa, jotta saisimme kaikki sitoutettua tekemiseen ja ehtisimme löytää ne tarpeelliset kehittämiskohteet”*

Hankkeen aikana eri osa-alueissa toimivilla kehittäjillä oli haastetta pysyä kokonaisuudesta kartalla ameebamaisesti toimivissa kehittämissuunnitelmissa. Kehittämistä oli käynnissä todella paljon ja eri toimien synkronoituminen aikataulullisesti ei aina onnistunut. Tekemistä on hidastanut kentän kiireet, resurssivajeet ja erityisesti hankintoihin liittyvät monimutkaiset ja aikaa vievät prosessit. Itsearviointissa kysymyksenä esille tuli, onko organisaatioissamme turhaa hierarkiaa ja toisaalta, onko tarpeeksi kiinnostusta kehittämiselle? Hankkeessa opittiin, että alussa tarvitaan paljon keskustelua, jotta tavoitteet ymmärretään samalla tavalla. Lisäksi viestinnän merkitystä koko tekemisen ajan ei koskaan voi korostaa liikaa.

*”Enemmän yhdessä puhumista ja tietoa siitä, mitä missäkin ollaan tekemässä. Esim. eri osa-alueiden välinen keskustelu puuttui.”*

Onnistumistakin onneksi nostettiin esille. Eksoten ja Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kansallisesti uniikki yhteistyö rakenneuudistushankkeessa on ehdottomasti alueemme yksi vahvuus. Sote- ja pela-toimijoiden siirtyminen saman organisaation alle on uutta toki myös Etelä-Karjalassa, mutta Joukkuepeli-hankkeessa yhteistyötä tehtiin hallintorakenteita ja organisoitumista tärkeämpään, arjen turvallisuutta tukevaan toimintaan kiinnittyen.

*”Opimme yhteistyötä yli rajojen”*

*”Hankkeita on erilaisia rakenteeltaan, tavoitteiltaan ja tulosodotuksiltaan. Mielestäni Joukkuepeliä onnistui oman genrensä hankkeena edistämään sote- ja pela-uudistuksen valmistelu.”*

*”Kotona asumisen turvallisuuden Pela-Eksote yhteistyö erinomaista!”*

Joukkuepelissä itse pelaajien kyvykkyys ja motivaatio ovat keskiössä. Hankeporukassa oli erilaista osaamista ja vaikka osaamis- ja resurssivajeita tunnistettiin, ratkottiin eteen tulleita pulmia yhdessä. Eksoten ja pelastuslaitoksen hanketyöntekijöiden keskinäisen yhteistyön lisäksi tärkeää, täydentävää yhteistyötä tehtiin myös inhouse-toimijoiden, 2M-IT:n ja Meitan kanssa.

*”Tehtiin ketterästi -hyvä yhteistyö toimijoiden kesken”*

*”Yhteistyö ja monialaisuus on voimaa! Ja tässä, jos missä sitä oli!! Hienoa!”*

*”Hyvää vuoropuhelua ja yhdessä tekemistä toista auttaen ja kannustaen”*

Paljon on opittu ja tästä on hyvä jatkaa! On oivallettu miten tekeminen vaikuttaa tulevaan, vaikka epävarmuuttakin ilmassa on. On saatu paljon konkreettista aikaan. Osa konkretiasta näkyy jo nyt asiakkaittemme ja ammattilaistemme arjessa ja osa on rakenteissa piilossa olevaa konkretiaa, joka osaltaan mahdollistaa entistä sujuvampia ja laadukkaampia palveluita alueellamme.

### 5.3 Projektipäällikön loppusanat

Sote-kehittäminen on pitkän matkan (joukkue)urheilulaji, jossa tärkeää on määränpään näkeminen jo starttiviivalle asettuessa, sopivan sykkeen tahdilla eteneminen sekä tiivis, jatkuva kommunikointi lajitovereihin, valmennukseen ja huoltoon. Välillä voi kunto olla koetuksella. Suunnan uudelleennavigointia samaan aikaan kunnolla hengitellen on tarpeellista tehdä pienen sumun sattuessa kohdalle. Maisemaa on hyvä pysähtyä katselemaan ja tarkistaa suuntaa kohti mielikuviteltua, alkuperäistä määränpäättä. Kriittisyyttä tarvitaan parempiin suorituksiin pääsemiseksi ja samalla armollisuutta myös palata matkalla tarvittaessa muutama askel taaksepäin. Kansallisen tason kisassa pärjäävät ne, jotka ovat harjoitelleet lajia riittävästi ennen finaalia. Joukkueena taivaltaminen on onneksi monesti mukavampaa kuin yksin puurtaminen.

Projektipäällikön näkökulmasta Etelä-Karjalan sote-rakenneuudistuksen Joukkuepeliä-kisamatka oli erittäin haasteellinen, mutta samalla mielenkiintoinen. Hanke sisälsi kokonaisuutena hyvin erilaista kehittämistä ja itse joukkuekin oli iso, noin 30 urheilijaa. Tietä maisemineen starttiviivalta maaliin oli ajoittain vaikeaa saada kuvailtua, sekä itse kisaajille, että huoltojoukoille. Matkaa haastoi koko hankkeen ajan koronatilanne. Etätyö ja teams-palaverit veivät kehittämiseltä siihen kuuluvaa ja ehdottoman tärkeää luovuutta sekä toimijoiden välistä vuorovaikutusta. Työ tuntui varmasti jokaisesta ajoittain myös puuduttavalta ja ihmisten välistä aitoa kasvokkaista kommunikaatiota ilmeineen ja eleineen muisteltiin lämmöllä. Kestävyysurheilussa ravitseminen on tärkeää, mutta hankkeen aikana edes yhteisiä kahvihetkiä ei ollut juuri mahdollista järjestää.

Perille päästiin kaikesta huolimatta. Raporttia kirjoittaessa ja tuloksia koostaessa hahmottaa sen, miten paljon asioita on saatu jo aikaan, tässä hankkeessa ja erityisesti huomioiden rakenteiden tuomat vaikutukset ja

hyödyt itse pääsarjaan, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämiseksi ja tuottamiseksi Etelä-Karjalan hyvinvointialueen asukkaille. Työtä on ollut paikoittain vaikeaa tehdä näkyväksi erityisesti kansalaisille. Monet hallinnolliset asiat, tietojohtamisen rakenteet, datan laadun parantamisen toimenpiteet ja digiratkaisujen tekniset yksityiskohdat ovat vain rakenteita, joille ei tarvitse suoda sen kummempaa näkyvyyttä ja huomiota. Näiden asioiden parissa tehty kehittämistyö näkyy kuitenkin esimerkiksi sähköisten asiointipalvelujen laajentuneena tarjontana, asioiden hoitumisena sujuvasti ammattilaisten välisissä prosesseissa, olemassa olevan tiedon entistä parempana hyödyntämisenä asiakasvastaanoitoilla sekä huomion kiinnittämisenä asiakkaan toimintakykyyn ja kodin turvallisuuteen palvelujen tarvetta arvioitaessa. Hankkeessa on kehitetty, testattu ja otettu käyttöön erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon arjessa tarpeelliseksi tunnistettuja digiratkaisuja. Esimerkiksi Omaolon palvelut ja robotin lähettämät kirjeet kaikille 55-vuotiaille eteläkarjalaisille voivat olla alueemme asukkaille jo tuttuja. Kotikäynneillä Eksoten ammattilainen on lokakuusta 2021 lähtien voinut tehdä yhdessä asiakkaan kanssa kodin turvallisuusarvioinnin. Se on osa laajempaa toimintakykyarviointia, jonka apuvälineenä ammattilaisella on käytössään hankekehittämisen myötä syntynyt toimintakykymobiili.

Hankkeen aikana Eksotessa käytiin paikoitellen kriittistäkin keskustelua siitä, miten hankkeissa tehtävä kehittäminen asemoituu muuhun kehittämiseen ja itse palvelutuotantoon. Hankkeet ja projektit tukevat organisaation perustehtävän hoitamista, tuovat siihen resursseja ja struktuuria. Erityisesti valtionapuhankkeissa tavoitteita kohdistuu tekemiseen myös rahoittajan, siis valtion taholta. Joukkuepeliiä- ja Yhteinen tulevaisuus-hankkeet toimeenpanivat sote-uudistuksen kansallisia tavoitteita alueen omat kehittämistarpeet ja lähtökohdat huomioiden. Eksoten hanketoiminnan kehittämisen tavoitteena oli samaan aikaan vahva yhdyspintatyö ja avoin vuoropuhelu eri toimijoiden välillä. Pyrkimyksenä oli entistä paremmin tunnistaa keskeiset kehittämistavoitteet ja toimenpiteet sekä synkronoida niitä siten, että päällekkäiseltä työltä vältytään ja asioita tehdään aidosti samaa tavoitetta kohti ja hyvässä vuoropuhelussa eri toimijoiden kesken. Projektipäällikkönä koen, että tässä on onnistuttu ja suunta kohti hankekehysten tukemaa kokonaisvaltaista kehittämisotetta on oikea. Työ jatkuu edelleen käynnissä olevissa ja tulevaisissa hankkeissa.

Kestävyysmatkalla kanssaurheilijoiden tuki on tärkeää. Kirittäjänä, tsemppaajana ja maisemien tutkiskelijana tässä hankkeessa toimivat useat tärkeät työkaverit ja kollegat, joista projektipäällikön näkökulmasta tärkein matkakumppanini oli Yhteinen tulevaisuus-hankkeen hankepäällikkö Paula Soukkio. Yhteistyö hankkeiden välillä oli tiivistä ja toimeenpanoa tukevaa. Reflektointi erilaisten yhteisten teemojen ympärillä oli ehdottoman tärkeää ja yhteiset pohdinnat mm. viestinnällisistä toimista tai hankintojen haasteista sekä ajoittainen ääneen ajattelu ilman erityistä teemaa tsemppasivat eteenpäin kehittämismatkan varrella.

Kiitos mahdollisuudesta luotsata tätä Joukkuetta ja kiitos kaikille, jotka tavalla tai toisella ovat osallistuneet kestävyysurheilun kehittämiseen tai tämän lajin harrastamiseen. Kiitos myös kaikille tätä loppuraporttia tuottaneille tiimiläisilleni. Tiimi on ollut loistava! Jotkut Joukkuepeliiä-hankkeessa yhdessä hikoilleista ovat vaihtaneet matkan varrella joukkuetta tai kokonaan lajia, mutta suurimman osan kanssa taivallus jatkuu edelleen kohti Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta ja uusia haasteita. Entistä vahvempina!

24.2.2022 Lappeenrannassa

Kaisa Pesonen