



soite

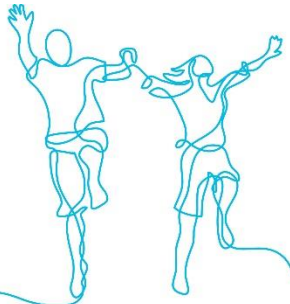
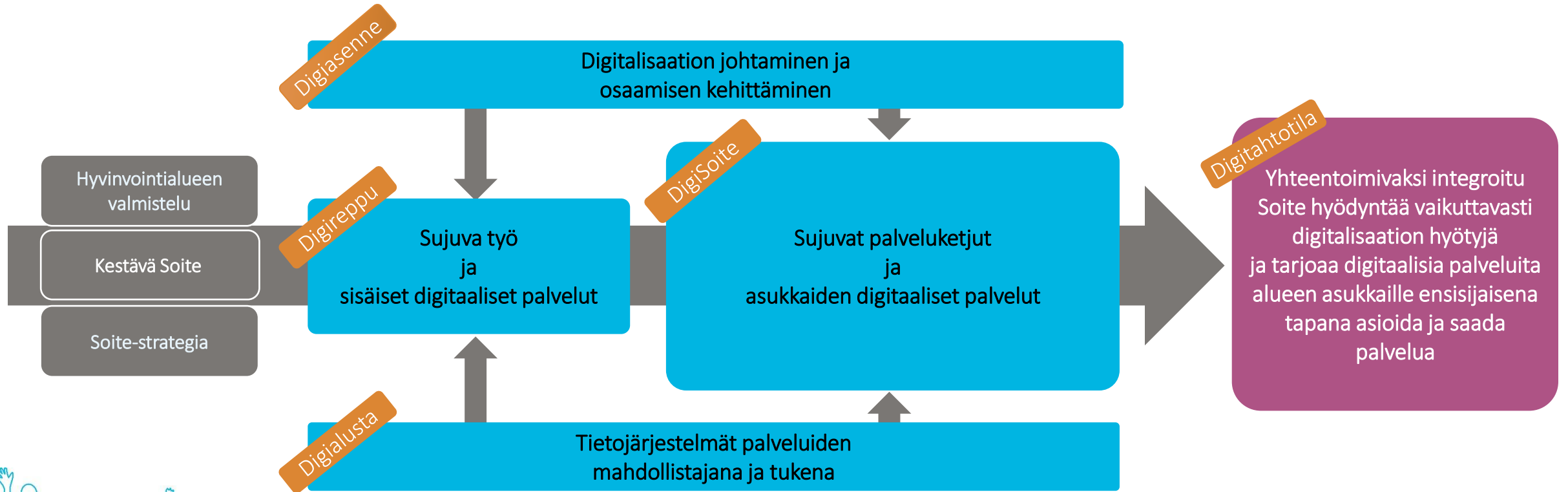
Ihminen keskiössä
Individen i centrum



Ihminen digin keskiössä

Digiohjelma 2021-2022

Digiohjelman teemat



15.11.2021

Digiohjelman teemat ja painopisteet

Teemojen tahtotilat

Soiten digitalisaatiota johdetaan varmistaen sujuva yhteentoimivuus eri palvelukanavien välillä.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan suunnitelmallisella täsmäkoulutuksella ja käyttöönottoihin liittyvällä tuella.

Soitessa varmistetaan uusien palveluiden reitti tarpeen tunnistamisesta palvelukehityksen kautta käyttöönottoon.

Soite tarjoaa ja markkinoi digitaalisia palveluita alueen asukkaille ensisijaisena tapana asioida ja saada palvelua.

Digitaaliset palvelut suunnitellaan ja niitä toteutetaan yhteistyössä kasvokkain tapahtuvan palvelun kanssa.

Soiten työtavat mahdollistavat sujuvan työskentelyn koko henkilökunnalle.

Digitalisaation mahdollisuuksia hyödynnetään myös sisäisten prosessien sujuvoittamisessa.

Palveluilla pyritään tukemaan eri ammattilaisten välistä yhteistyötä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Soitessa hyödynnetään vahvasti kansallisesti kehitettyjä digitaalisia palveluita (mm. Omaolo ja Terveyskylä).

Ratkaisujen kehittämisessä tehdään yhteistyötä valittujen kumppaneiden kanssa.

Palvelu- ja tietojärjestelmäkehityksen yhteistyö kytetään kehitykseen aina jo suunnittelun alkuvaiheessa.

Teema-alueet

Digiasenne

Digitalisaation johtaminen ja osaamisen kehittäminen

DigiSoite

Sujuvat palveluketjut ja asukkaiden digitaaliset palvelut

Digireppu

Sujuva työ ja sisäiset digitaaliset palvelut

Digitalusta

Tietojärjestelmät palveluiden mahdollistajana ja tukena

Teemojen painopisteet

Digijohtaminen

Digiosaaminen

Digipalveluiden kehitys- ja käyttöönottomalli

Markkinointi asiakkaille, viestintä ja asiakkaiden digituki

Itsehoito ja sähköinen asiointi

Digihoito ja palvelupolut

Kotona asumisen tuki

Sisäinen markkinointi, viestintä ja tuki

Hallinnollisten prosessien digitalisointi

Ammattilaisten yhteistyön kehittäminen prosesseja digitalisoimalla

Työtehtävien ja -prosessien uudelleenmuotoilu

Asiointipalvelujen arkkitehtuurin hallinta

ICT-palveluiden ylläpitäminen, käyttöönotto ja neuvonta

Tietoturvallisuuden hallintamalli

Painopisteihin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

A. Digitalisaation johtaminen ja osaamisen kehittäminen

Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuu
A1. Digijohtaminen	Soitella on digiohjelman toimeenpanon merkityksen ymmärtävä ja siihen motivoitunut ja sitoutunut esihenkilökunta ja henkilöstö, joka toteuttaa digiohjelman strategian ja Kestävä Soite –ohjelman painopisteiden mukaisesti.	A1.1. Kestävä Soite-ohjelman ja digiohjelman toimeenpanon johtaminen, koordinointi ja arviointi integroidaan asettamalla digiohjelman toimeenpanon ohjelmaryhmä. Ryhmää avustaa digifoorumi, johon osallistuu toimialueiden edustajia, asiantuntijoita, yhteistyökumppaneita ja sidosryhmiä.	A1.1. Toiminnan ja talouden tunnusluvut (Kestävä Soite –ohjelman ja digiohjelman tavoitteet)	Digiohjelman ohjelmaryhmä
	Digiohjelman toimeenpanossa hyödynnetään ja sovelletaan tietoon perustuvan päätöksenteon ja johtamisen suunnitelmia ja toimintamalleja sekä muutosvaikutusten arviointiprosessia.	A1.2. Kestävä Soite – ja digiohjelman tavoitteet huomioidaan ja kirjataan henkilöstön kanssa käytävissä tavoite- ja kehityskeskusteluissa. Keskusteluissa sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan.	A1.2. Tavoite- ja kehityskeskusteluiden kattavuus, sisältö ja sovittujen tavoitteiden toteutuminen	Digiohjelman ohjelmaryhmä, HR
A2. Digiosaaminen	Soiten henkilöstöllä on ymmärrys ja tietoisuus valituista palveluratkaisuista ja –toimintamalleista ja se osaa hyödyntää niiden tarjoaman potentiaalin yhdessä asukkaiden kanssa. Henkilöstöä tukee, ohjaa ja kouluttaa digiosaamiseen perehtyneet asiantuntijat. Digiosaamisen vahvistumista tuetaan avoimella, suunnitelmallisella viestinnällä.	A2.1. Digiosaamisen vahvistamiseen liittyvä koulutus ja viestinnällinen tuki suunnitellaan ja toteutetaan ammattitaitoisesti ja erilaisia digitaalisia oppimisen muotoja ja menetelmiä hyödyntäen. Osallistumisesta koulutuksiin ja kehitysprojekteihin sovitaan tavoite- ja kehityskeskusteluiden yhteydessä.	A2.1. Koulutuksen ja viestinnän tuen sekä kehitysprojekteihin osallistumisen toteutuminen suunnitelman mukaisesti.	HR: koulutuspalvelut
A3. Digipalveluiden kehitys- ja käyttöönotto-malli	Soite rakentaa digihoito- ja palvelupolkuja laajassa yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Soite on määrittänyt digitaalisten palveluiden kehitys- ja käyttöönottomallin, jolla se varmistaa palvelujen kehittämisen tunnistamisen, priorisoinnin, koordinoinnin ja tuloksellisuuden. Malli toimii alustana kokeiluille, piloteille, vertaiskehittämiselle ja hyvien käytäntöjen levittämiselle. Se tukee henkilöstön vaikuttavaa osallistumista palveluiden uudistamiseen.	A3.1. Digitaalisen palvelun kehitys- ja käyttöönottomalli määritetään ja se integroidaan suunnittelu- ja toimintajärjestelmään vuoden 2022 aikana.	A3.1. Kehitys- ja käyttöönottomalli on määritetty ja se on integroitunut osaksi kokonaisuohjausta.	Digiohjelman ohjelmaryhmä
	Soite hyödyntää toiminta-alueensa sidosryhmien asiantuntijuutta digiohjelman toimeenpanossa.	A3.2. Toiminta-alueen sidosryhmien kanssa tehtävää yhteistyötä syvennetään strategian mukaisesti. Asiakasraateja ja kokemusasiantuntijoita hyödyntäen varmistetaan asiakaslähtöinen kehittäminen. Asiakastestaus tehdään molemmilla kielillä.	A3.2. Toiminta-alueen digitaalisten palveluiden integraatio etenee syvenevässä yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa.	Digiohjelman ohjelmaryhmä

Painopisteihin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

B. Sujuvat palveluketjut ja asukkaiden digitaaliset palvelut

Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuu
B1. Markkinointi, viestintä ja asiakkaiden digituki	Soiten digiovi, DigiSoite, on määritetty hyvinvointialueen tarpeet huomioiden ja se muodostaa selkeän palvelubrändin. Soiten www-sivujen uudistuksessa anonyymit (ilman tunnistautumista toimivat) palvelut ja tunnistautumisen vaativat palvelut yhteensovitetaan yhteneväiseksi ja käyttäjystävälliseksi kokonaisuudeksi asukkaiden näkökulmasta. Asukkaiden osaamisen varmistamisessa tehdään alueellista yhteistyötä sähköisen asioinnin ja palveluiden käytön osalta.	B1.1. www-uudistuksessa digioveen (DigiSoite) kootaan kaikki sähköiset palvelut asiakaslähtöisesti ja erilaiset käyttäjäryhmät huomioiden.	B1.1. www-sivujen uudistaminen etenee suunnitellussa aikataulussa ja www-sivujen käyttöä arvioidaan hyödyntämällä analytiikkaa ja tilastointia.	Ulkoinen: viestintäyksikkö + digiohjelman ohjelmaryhmä ja digifoorumi Sisäinen: Digiohjelman ohjelmaryhmä + palveluiden koordinaattorit/ pääkäyttäjät
		B1.2. Tartu digiin -tilaisuuksia järjestetään alueella suunnitellusti ja säännöllisesti. Soite on mukana monitoimija-palvelupisteissä yhdessä kuntien, valtion viranomaisen sekä kolmannen sektorin kanssa, joissa tuetaan myös asukkaiden digitaalisten palveluiden käyttämättöisyyttä. Saavutettavuusdirektiivin mukainen digituki on kattavasti järjestetty.	B1.2. 4 tilaisuutta /vuosi ja kansalaisten digituen kehittäminen yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa	Digiohjelman ohjelmaryhmä
B2. Itsehoito ja sähköinen asiointi <i>Keskeiset kumppaniratkaisut: Omahaito ja Omapalvelu (TietoEVRY), Omaolo (DigiFinland)</i>	Soiten sähköiset palvelut ovat kaikkien asiakasryhmien käytettävissä. Palveluissa on huomioitu erilaiset asiakastarpeet ja –tilanteet sekä tunnistautumisen vaihtoehtoiset toimintatavat. Kaikki Soiten käytössä olevat hakemus- ym. lomakkeet löytyvät aidosti sähköisessä muodossa ja lomakkeet on mahdollista täyttää tunnistautuneena. Omaolo-palvelut otetaan laajamittaisesti käyttöön tukemaan palveluohjausta.	B2.1. Omahoidon ja Omapalvelun (TietoEVRY) sähköisen asioinnin ratkaisuja laajennetaan eri palveluissa.	B2.1. Asiakas- ja potilasasioinnista tehdään sähköisesti yli 50 prosenttia.	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja viestintäyksikkö
		B2.2. Lomakkeiden sähköistäminen: projektoidaan sähköiset hakemukset asiakkailta Soitelle ja kuvataan palvelut.	B2.2. Sähköisesti täytettyjen lomakkeiden osuus kaikista täytetyistä lomakkeista on yli 50 prosenttia	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja viestintäyksikkö
		B2.3. Omaolo (DigiFinland) palveluiden käyttöönoton syventäminen ja jatkokehittämiseen osallistuminen. 2021 loppuun mennessä Soitessa käyttöön otetaan kaikki oirearviot (16 kpl) ja sosiaalihuollon palveluarviot (3 kpl), yhteispäivystyksen työjono (116117) sekä terveystarkastus. 2022 aikana suunnitellaan ja pilotoidaan hyvinvointi-, terveys- ja määräaikaistarkastukset sekä avoin palvelupyyntö (asiakasohjaus ja neuvonta) ja laajennetaan palveluiden käyttöä eri yksiköissä sekä osallistutaan aktiivisesti jatkokehitystyöhön.	B2.3. Kaikki Omaolo-palvelut ovat käytössä vuonna 2023. Käytön laajuuden mittarit: - oire- ja palveluarviot: kokonaismäärä ja työjonolle ammattilaisen käsiteltäväksi lähettyjen määrä - tarkastukset: Luotujen asiointien määrä ja saatujen vastausten määrä (-valmennukset: kokonaismäärä asiakkaan ja ammattilaisen aloitettuja sekä loppuun suoritettuja)	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja Omaolo vastuuhenkilöt
B3. Digihoito- ja palvelupolut <i>Keskeiset kumppaniratkaisut: Omahaito ja Omapalvelu (TietoEVRY), Terveyskylä (SHP:t)</i>	Etäasiointimuodot laajennetaan soveltuviin asiakaskohtaisiin suunnitelmallisesti. Digihoitopolkuja määritetään ja kehitetään aktiivisesti hyödyntäen mm. Terveyskylän työkaluja ja kehittämisyhteistyötä.	B3.1. Terveyskylää hyödyntäen ja mahdollisesti muita kumppaniratkaisuja hyödyntäen rakennetaan Soitelle toimialueiden priorisoimia erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon digihoito- ja palvelupolkuja.	B3.1. Soitella on käytössä yhteensä 30 digihoitopolkua (esh, pth, sos) vuonna 2023	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja toimialueet
		B3.2. Uusi etäasiointimalli otetaan käyttöön kaikissa toimipaikoissa.	B3.2. Toimintamalli ja -prosessi määritetty ja käytössä.	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja toimialueet
B4. Kotona asumisen tuki	Teknologian avulla tuetaan kotona asumista sekä edistetään hyvinvointia ja terveyttä. Teknologian, kuten tekoälyn ja digitaalisten ratkaisujen, hyödyntäminen kotiin tuotavien palvelujen saatavuuden turvaamisessa ja kotona pärjäämisen tukena	B4.1. Kotona asumista tukevien teknologioiden käyttöä laajennetaan ja monipuolistetaan. Itsehoitoa tukevia teknologioita otetaan käyttöön.	B4.1. Teknologian käyttö, laajentaminen ja monipuolistaminen etenee suunnitellusti ja itsehoitoa tukevaa teknologiaa on saatu käyttöönotettua.	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja toimialueet

Painopisteihin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

C. Sujuva työ ja sisäiset digitaaliset palvelut

Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittarit	Vastuu/huomioita
C1. Sisäinen markkinointi-, viestintä- ja tuki (Digireppu)	Soiten henkilöstölle suunniteltu Digireppu-palvelu tukee henkilökuntaa päivittäisessä työnteossa ja sisäisessä yhteydenpidossa ja viestinnässä.	C1.1. Määritellään, muotoillaan ja otetaan käyttöön Digireppu-palvelu.	C1.1. Digireppu-palvelu on määritelty, muotoiltu ja henkilökunnan hyödynnettävissä.	Digiohjelman ohjelmaryhmä
C2. Hallinnollisten prosessien digitalisoiminen	Soite on digitalisoinut valitut keskeiset hallinnolliset ja tukipalveluihin palveluihin liittyvät prosessit asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti, huomioiden hyvinvointialueen valmistelun. Prosessien arvioinnissa tunnistetaan ja hyödynnetään myös robotisoinnin mahdollisuudet. Sähköinen allekirjoitus on laaja-alaisesti käytössä. Mahdollistetaan ja vahvistetaan etätyömuotojen hyödyntämistä soveltuvissa työtehtävissä.	C2.1. Valitaan hallinnon ja tukipalvelujen digitalisoitavat tai robotisoitavat prosessit. Toteutetaan muutosprojektit.	C2.1. Valittujen projektien valmiusaste, tulokset ja vaikutukset	Digiohjelman ohjelmaryhmä
		C2.2. Etätyömuodot ja -käytännöt tarkennetaan siten, että niitä voidaan hyödyntää eri henkilöstöryhmissä.	C2.3. Suunnitelman laadinta ja toteuttaminen, eri henkilöstöryhmien mahdollisuudet hyödyntää etätyömuotoja ja -käytäntöjä.	HR ja Digiohjelman ohjelmaryhmä
C3. Ammattilaisten yhteistyön kehittäminen prosesseja digitalisoimalla	Soite-organisaation lävitse kulkevat, asiantuntijoiden yhteistyössä toteuttamat digihoito- ja digipalvelupolut mahdollistavat asiakkaan saumattoman palvelun, erityisesti moniasiakkuuden asiakassegmentin hoidossa ja sen koordinaatiossa.	C3.1. Digihoito- ja palvelupolut määritetään ja käytöön otetaan suunnitelman mukaisesti tukemaan moniammatillista yhteistyötä. Hoitoketjujen ja asiakaskonsultaation suunnittelussa ja käyttöönotossa hyödynnetään prosessimallintamista.	C3.1. Digihoito- ja palvelupolkujen käyttöönottamisen suunnitelma on laadittu ja toteutettu.	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja toimialueet
C4. Työtehtävien ja -prosessien uudelleenmuotoilu	Soiten asiantuntijoiden ja ammattilaisten työtehtäviä ja -käytäntöjä uudistetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että digitalisaation mahdollisuuksia osataan hyödyntää erilaisissa tehtävissä ja työprosesseissa työn sujuvuutta, tuottavuutta ja mielekkyyttä edistävällä tavalla.	C4.1. Työtehtäviä ja -käytäntöjä uudistetaan yhdessä henkilöstön edustajien ja henkilöstön kanssa osana digi- ja henkilöstöohjelmaa sekä niihin liittyviä suunnitelmia.	C4.1. Soiten työtehtävät uudistuvat digitalisaation tarjoamien mahdollisuuksien mukaisesti ja uudistuminen lisää henkilöstön työkuormituksen hallintaa sekä työtyytyväisyyttä.	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja toimialueet, HR ja henkilöstön edustajat

Painopisteihin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

D. Tietojärjestelmät palveluiden mahdollistajana ja tukena

Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuu
D1. Digitaalisten palvelujen arkkitehtuurin hallinta	<p>Tunnistetaan ja arvioidaan digitaalisia palvelukanavia tukevat järjestelmäratkaisut ja niiden roolit tietojärjestelmäkokonaisuudessa.</p> <p>Kuvataan tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja tunnistetaan keskeiset kehittämiskohteet ja toimittajakumppanien suunnitelmat ratkaisujen kehittämiseksi.</p> <p>Arkkitehtuurin suunnittelussa ja hallinnassa huomioidaan koko hyvinvointialueen näkökulta.</p>	D1.1 Digitaalisten palveluiden arkkitehtuurin kuvaaminen sekä nykyisten ja potentiaalisten kumppaniratkaisutoimittajien arviointi	Nykyarkkitehtuuri kuvattu ja eri digitaalisten palvelujen rooli ja kehityspolku Soiten näkökulmasta selvä	Digiohjelman ohjelmaryhmä ja tietohallinto
D2. ICT-palveluiden ylläpitäminen, käyttöönotto ja neuvonta	<p>Soiten asiakkaiden etä- ja digipalveluneuvonta on asianmukaisesti resursoitu ja järjestetty.</p> <p>Henkilöstöllä on digipalveluiden käyttämiseksi ajanmukaiset työvälineet ja tukipalvelut saatavissa ja hyödynnettävissä.</p>	D2.1. Asiakkaiden ja henkilöstön neuvonta ja tukipalvelut (mukaan lukien Digireppu vakioituna työkalupakkina) on organisoitu ja roolitettu asianmukaisesti. Neuvonta ja tukipalvelut tuotetaan sovellustuen tukiprosesseihin yhdistettyinä.	D2.1. Sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden palautteet ja kyselytulokset.	Digiohjelman ohjelmaryhmä
D3. Tietoturvallisuuden hallintamalli	Varmistetaan kyberturvallisuussuunnitelman ja turvallisuuden liittyvän henkilöstökoulutuksen tavoitteet ja näkyvyys sähköisten asiointi- ja palvelukanavien kehittämisessä.	D3.1. Kyberturvallisuuteen liittyvät tavoitteet ja näkökulmat huomioidaan ja erityisesti sähköisten palveluiden ja www-sivujen uudistamisessa sekä hankintaprosessissa	D3.1. Tavoitteiden toteutumista seurataan Soiten kyberturvallisuusohjelman mukaisesti.	Tietohallinto ja tietosuoja- ja tietoturvavastaavat



15.11.2021



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä | Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun