

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen digiohjelma

Versio 1.0, 23.4.2024

Digipalvelut-yksikkö Itä-Uudellamaalla

Digipalvelut-yksikkö vastaa hyvinvointialueen järjestelmäkokonaisuudesta, siihen liittyvästä toimittaja- ja kumppaniverkostosta, hankinnoista sekä kehittämistoiminnoista. Myös tietojohdaminen kuuluu digipalveluiden vastuualueelle.

Digipalvelut osallistuu omalta osaltaan valmiussuunnitteluun ja varautumiseen, erityisenä painopisteenä kyberturvallisuus.

Itä-Uudenmaan digipalveluiden nykytila

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä 8 eri asiakas- ja potilastietojärjestelmää ja 3 kotihoidon toiminnan optimointijärjestelmää. Asiakkaille tarjottavat digipalvelut ovat hajallaan ja palveluiden toteutustavat vaihtelevat kunta- ja yksikkökohtaisesti. Alueen palvelurakenne on raskas, koska digipalveluita ei ole saatu käyttöön toivotussa laajuudessa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategisena linjauksena on yhtenäistää alueen asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, sekä kasvattaa digiasioinnin osuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sähköisen asiointikokonaisuuden pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä digiasioinnin merkitystä tarjoten sujuvia ja asiakaslähtöisiä palveluita Itä-Uudenmaan asukkaille. Sähköisen asiointikokonaisuuden vahvaa edistämistä ohjaavat sote-uudistuksen tavoitteet, hyvinvointialueen strategia sekä asukkaiden ja ammattilaisten toiveet sähköisistä palveluista.

Digiyksikön tavoite

Digipalvelut-yksikön tavoitteena on tarjota hyvinvointialueellamme innovatiivisia, turvallisia ja tehokkaita digitaalisia palveluja, jotka tukevat asukkaiden hyvinvointia ja helpottavat henkilöstön työtä. Seuraamme alan kehitystä aktiivisesti ja päivitämme palveluitamme vastaamaan uusimpia vaatimuksia ja standardeja. Tavoitetilassa vuonna 2026 digiasiointi on ensisijainen asiointikanava kaikille halukkaille asukkaille. Sähköisillä palveluilla tarjotaan selkeä, yhtenäinen, sujuva sekä asiakaslähtöinen asiointi asukkaalle.

Digiyksikön palvelulupaus

Ensimmäinen prioriteettimme on turvata hyvinvointialueen järjestelmät ja varmistaa niiden häiriötön toiminta. Tarjoamme järjestelmien tuki- ja ylläpitopalveluita. Ohjaamme teknologisiin kysymyksiin liittyvät haasteet oikeille asiantuntijoille.

Keskitymme digitaalisten palveluiden jatkuvaan kehittämiseen. Kehittämistyöllä vastaamme hyvinvointialueen tarpeisiin ja parannamme asiakaskokemusta.

Tarjoamme tiedolla johtamisen työkalut johdolle, jotta toimintaa voi seurata ja analysoida tehokkaasti. Kehitämme raportointia päätöksenteon tueksi.

Autamme hyvinvointialuetta hankkimaan tarvittavat järjestelmät ja teknologiaratkaisut. Kartoitamme tarpeet, suunnittelemme hankintaprosessin ja varmistamme, että valitut järjestelmät integroituvat saumattomasti olemassa olevaan infrastruktuuriin.

Tarjoamme kattavaa tietoturvaosaamista ja autamme suojaamaan tietoa sekä ehkäisemään tietomurtoja.

Hallitsemme hyvinvointialueen ICT-kokonaisuutta, mukaan lukien yhteistyö ja koordinointi sidosryhmien ja kumppaneiden kanssa.

Digiyksikön toimintaa ohjaa hyvinvointialueen strategia sekä lainsäädäntö.

Hyvinvointialueen strategiset tavoitteet

Tähän kappaleeseen on koottu viittaukset digipalveluihin hyvinvointialueen strategiasta, palvelustrategiasta ja tuottavuusohjelmasta

HVA-strategia

Lain mukaan hyvinvointialueella on oltava strategia, jossa aluevaltuusto päättää hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista. Hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen, palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset, säädetyt palvelutavoitteet, omistaja- ja henkilöstöpolitiikka sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Strategin visiossa määritellään tavoite, eli miltä onnistuminen näyttää. Visiossa Itä-Uusimaa on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin. Digipalvelut ovat oleellinen osa kokonaisturvallisuutta. Ilman toimivaa tietotekniikkaa, tietojärjestelmiä ja tietoliikennettä palvelutoiminta muuttuu erittäin vaikeaksi, monilta osin jopa mahdottomaksi toteuttaa. Järjestelmien ja tietoliikenteen toiminta on turvattava riittävällä tasolla.

Visiossa todetaan myös, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat meille tärkeitä. Asiakkaat saavat palvelua suomen ja ruotsin kielellä. Nämä tavoitteet on huomioitava myös tietojärjestelmiä suunniteltaessa ja hankittaessa.

Vision mukaan hyvinvointialue kehittää aktiivisesti toimintaansa sekä hyödyntää uusinta teknologiaa ja ottaa käyttöön parhaita ja näyttöön perustuvia toimintatapoja. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi myös Digipalveluiden tulee jatkuvasti kehittää toimintaansa ja seurata teknologian kehitystä. Uusien teknologioiden käyttöönotossa tulee lähteä palvelutuotannon tarpeista ja huomioida vaikutukset toimintaan.

Strategia määrittelee myös arvot, joiden pohjalta hyvinvointialueella toimitaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaista saatavuutta voidaan edistää teknologian avulla, mutta uusia palvelutapoja ja -kanavia käyttöönotettaessa on huomioitava, että asiakkaiden kyvykkyys ottaa niitä käyttöön voi vaihdella.

Ihmislähtöisyys

Palvelutuotantoa tukevien järjestelmien ja muun teknologian suunnittelussa ja käyttöönotossa on kiinnitettävä erityistä huomiota käytettävyyteen ja saavutettavuuteen, oli kyse sitten asiakkaiden tai henkilöstön käyttöön tulevista ratkaisuista.

Osallisuus

Henkilöstöä ja mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaita pitää kuulla ja ottaa huomioon digitaalisia palveluita suunniteltaessa. Erityisen tärkeää on kuulla palvelutuotannon henkilöstöä, kun suunnitellaan heidän työnsä kannalta keskeisiä järjestelmiä.

Rohkeus

Digipalveluiden kokonaisuutta pitää jatkuvasti tarkastella kriittisesti ja olla valmis hallitusti uudistamaan sekä järjestelmiä että toimintaa.

Vastuullisuus

Taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen vastuullisuus tulee huomioida myös digitaalisen palveluiden kehittämisessä ja ICT-hankinnoissa.

Strategiassa on listattu myös kriittisiä menestystekijöitä, sekä niihin liittyviä mittareita ja strategisia aloitteita. Palvelujen laadun, saatavuuden ja jatkuvuuden osalta on kirjattu, että palvelut ovat laadukkaita ja että niihin pääsee nopeasti ja joustavasti, että etä-, mobiili- ja digipalvelut sekä lähipalvelut toimivat hyvin ja saumattomasti ja että terveysteknologiaa hyödynnetään monipuolisesti elämänlaadun parantamiseksi ja hoitopolkujen tehostamiseksi. Tähän liittyviä mittareita ovat kiirettömän hoidon jonotusaika, asiakastyytyväisyys ja etävastaanottojen osuus. Digipalvelujen osalta tätä tukeva strateginen aloite sisältää tietojärjestelmien toimivuuden ja yhteensopivuuden varmistamisen, yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän suunnittelun, sekä sähköisen ajanvarausjärjestelmän ja muiden digitaalisten palveluiden käyttöönoton.

Perus- ja erikoistason sekä sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen integraation kriittisinä menestystekijöinä on listattu mm. että yhteistyö hyvinvointialueen sisällä on saumatonta, palveluprosessit ovat asiakaslähtöisiä ja integroitua ja että hyvinvointialueella on yhteiset ja keskustelevat tietojärjestelmät. Yhteiset tietojärjestelmät ovat myös edellytys saumattomalle yhteistyölle ja integroiduille palveluprosesseille.

Palvelustrategia

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 11 §:n mukaan hyvinvointialueen on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia osana hyvinvointialuestrategiaa. Palvelustrategiassa hyvinvointialue päättää järjestämisvastuulleen kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet ja palvelutuotannossa noudatettavat periaatteet – itäuusimaalaisten palvelutarpeet, toimintaympäristö ja palveluiden nykytila huomioiden.

Itä-Uudenmaan sosiaali- ja terveydenhuollon kehityskärjet ovat 1) tarpeenmukainen nopea ja suoraviivainen oikeaan palveluun pääsy sekä asian hoito, 2) alueellisesti yhtenäinen ja toiminnallisesti integroitu palvelutuotanto, ja 3) palvelutuotantoa vahvistava riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö sekä kestävä johtaminen.

Digipalveluihin liittyvät linjaukset palvelustrategiassa:

- Itsepalveluita on mahdollistettava ja niihin kannustettava ennaltaehkäisevänä hoitomuotona
- Sähköisten ja liikkuvien palvelujen lisääminen on keskeinen keino parantaa palveluiden saavutettavuutta
- Sähköisiä palveluratkaisuja on lisättävä nykyisestä kaikissa palveluissa.
- Palvelutuotannon näkökulmasta päällekkäisistä asiakas- ja potilastietojärjestelmistä on luovuttava, sillä siitä seuraa hukkatyötä.
- Kannustamme oma-aloitteisuuteen asiakkaan omasta tilasta ja tarpeista, esimerkiksi hyödyntämällä terveystyökaluja tai digiklinikka-kanavia

Mittari: etä- ja digipalveluiden käyttöaste

Tuottavuusohjelma

Tuottavuuskärki 3: Väestön tarpeeseen vastaava monipuolinen palveluiden verkosto		
Digipalveluiden kehittäminen ja käyttöönotto sekä digipalveluita tukevan kulttuurin edistäminen (kustannushyötyarvio 1,4 m€)	PTH:n avohoidon etäasioinnin osuutta kasvatetaan siirtämällä vapautuvia resursseja muista palveluista. Tavoitteena on korvata 25-35 000 perusterveydenhuollon avohoitokäyntiä ja sosiaalipalvelujen avopalvelutapahtumaa etäasioinneilla	<p>Vahvistetaan positiivista asennetta ja kulttuurinmuutosta digipalveluita kohtaan muun muassa jatkamalla HyVä-digin jalkautusta sekä asiakas- ja henkilöstöviestinnällä</p> <p>Tuodaan digipalvelut vahvemmin osaksi asiakkaiden arkea käytännön keinoin, esimerkiksi tuomalla julkisiin tiloihin digitaalisten sotepalveluiden asiointihuoneita</p>
	Tunnistetaan paljon manuaalista työtä vaativat työvaiheet ja sähköistetään ja automatisoidaan ne mahdollisuuksien mukaan . Tavoitteena on parantaa organisaation sisäistä tuottavuutta	
Omahoidon ja itsepalveluiden käytön laajentaminen (kustannushyötyarvio 1,4 m€)	Määritellään asiakassegmentit ja palvelut, joissa siirtymä itsepalveluihin mahdollistuu ja jotka pärjäävät kevyen tuen avulla. Panostetaan monikanavaisen asiointiin: sähköiset lomakkeistot, itsearviot sekä omahoito- ja valmennusohjelmat vähentävät muuta palvelutarvetta ja asiointia fyysisissä palvelupisteissä. Tavoitteena on vähentää PTH:n avohoitokäyntejä noin 1-5%	
Tuottavuuskärki 6: Hyvinvointialueen tiedolla johtamisen kehittäminen		
Tietohallinnon ja järjestelmien yhtenäistäminen ja uudelleenjärjestely (mahdollistava toimi – ei suoria kustannussäästöjä)	Panostetaan yhtenäisiin ja toimiviin tietohallinnon ja järjestelmien työkaluihin. Kartoitetaan olemassa olevien tietojärjestelmien potentiaali, elinkaari, yhteensopivuus sekä kehitys- ja ylläpitokustannukset. Karsitaan päällekkäisyydet ja tehdään kustannustehokkaita valintoja ja hankintoja.	
	Yhtenäistetään asiakas- ja potilastietojärjestelmiä sekä muita järjestelmiä (mm. HR:n tukijärjestelmät) työaikasäästön sekä ylläpitokustannusten säästön saamiseksi	
Tiedolla johtamisen yhteensovittaminen HUS:in kanssa (mahdollistava toimi – ei suoria kustannussäästöjä)	Tiivistetään tiedon jakoa ja tiedolla johtamisen keinovalikoimaa yhteisten asiakkaiden kustannustehokkaaksi hoitamiseksi tietosuojalainsäädännön sallimin reunaehdoin	
Tietojohdamisen kehittäminen hyvinvointialueella (kustannushyötyarvio 1,4 m€)	Kehitetään raportointia ja tietojohdamista tukemaan resurssien ja talouden johtamista, minkä myötä voidaan seurata ja johtaa palvelutuotantoa sekä muutoksen toimeenpanoa vaikuttavalla tavalla	
	Kehitetään tiedonhallintaa ja tietojohdamista hankintaprosessin sujuvoittamiseksi tuottamalla ajantasaista, hankintojen kannalta relevanttia tietoa palvelukäytöstä ja omien/ostettujen palveluiden kustannuksista	
	Lisätään tiedolla johtamisen monipuolista osaamista . Hyödynnetään aktiivisesti myös prediktivistä analytiikkaa helpottamaan ennaltaehkäisyä ja resurssiallokaatiota niin mikro- kuin makrotasolla	

Ohjaavaa lainsäädäntöä

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2013)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ja saavutettavuudesta (306/2019)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2021/784)

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (2019/906)

Tietosuojalaki (2018/1050)

Periaatteet ja linjaukset

Tähän kappaleeseen on koottu Digipalveluiden toimintaa ohjaavia periaatteita ja linjauksia.

- Kehitämme digipalveluita asiakaslähtöisesti
- Digitaalisuus on mahdollistava tekijä, ei itseisarvo. Kehitämme digipalveluita toimintalähtöisesti.
- Käytämme pilvi- ja SaaS-palveluita, ei omia palvelimia eikä konesaleja.
- Hyödynnämme ensisijaisesti teknologiaa, joka on jo käytössä verrokkiorganisaatioissa ja todettu toimivaksi.
- Järjestelmällisellä arkkitehtuurityöllä luomme tietoturvallisen toimintaympäristön, joka edistää yhteentoimivuutta alueen omien järjestelmien kesken ja kansallisten palveluiden kanssa
- Järjestelmien kehittämisessä ja teknologiainvestoinneissa pyritään kokonaistaloudellisuuteen, säästöjen tai kasvaneen tuottavuuden muodossa.
- Tiedolla johtamisen tarpeet huomioidaan järjestelmien hankinnoissa ja kehittämisessä
- Teemme digikehittämisessä mahdollisimman paljon yhteistyötä HUSin ja muiden hyvinvointialueiden kanssa, erityisesti Uudellamaalla ja eteläisen YTan piirissä.
- Osallistumme kansalliseen kehittämiseen tekemällä yhteistyötä mm. Digifinlandin kanssa
- Kaikki ICT-kustannukset ovat yhteisessä ICT-budjetissa, jota hallinnoi Digipalvelut. Vuosittainen talousarviosuunnittelu tehdään yhteistyössä palvelutoiminnan ja muiden tukipalveluiden kanssa.
- Kaikki ICT-hankinnat toteutetaan Digipalveluiden hallinnoiman ICT-hankintaprosessin kautta, huomioiden niiden tarpeellisuus, ICT-budjetti, tietosuoja- ja tietoturva-vaikutukset sekä arkkitehtuurinmukaisuus.
- Vältämme laajoja ulkoistuksia asioissa, jotka ovat hyvinvointialueelle strategisesti tärkeitä ja pyrimme välttämään toimittajalukkoja ulkoistaessamme.

Digitalisaation edistäminen

Digitalisaatio on toiminnan kehittämistä teknologiaa hyödyntämällä. Teknologia, erityisesti tietotekniikka, liittyy lähes kaikkeen toimintaan nykyään, eikä niiden kehittämistä voi erottaa toisistaan. Kun kehitetään toimintaa, on huomioitava teknologian mahdollisuudet ja rajoitukset ja kun kehitetään teknologiaa, on huomioitava toiminnan tarpeet ja reunaehdot.

Hyvinvointialueen tietojärjestelmiä ja muuta teknologiainfrastruktuuria kehitettäessä on tehtävä tiivistä yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoiminnan sekä muiden tukipalveluiden kanssa.

Palvelutoiminnan tarkoituksena on ensisijaisesti alueella asuvien ihmisten terveydestä, hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtiminen. Digitalisaation kehittämisessä on keskeistä suunnitella sekä toimintaprosessit että niitä tukeva teknologia sellaisiksi, että saavutetaan mahdollisimman suuri hyöty asiakkaille ja ammattilaisille.

Toimintaprosessit järjestelmä uudistusten takana

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmiä uudistetaan mm. asiakas- ja potilastietojärjestelmien kilpailuttamisella. Yhtenäinen järjestelmäympäristö antaa paremmat mahdollisuudet myös toimintaprosessien yhtenäistämiseen alueella. Koska alueen kunnissa ennen hyvinvointialueuudistusta oli erilaiset järjestelmät, eri palvelupisteiden kirjaamiskäytännöt ja muut toimintaprosessit saattavat poiketa paljonkin toisistaan. Yhtenäisestä tietojärjestelmäympäristöstä ei saada täyttä hyötyä, jos samalla ei uudisteta ja yhtenäistetä myös toimintaprosesseja. Myös tiedolla johtaminen edellyttää yhteismitallisen tiedon saamista eri palvelupisteistä.

Järjestelmä uudistuksen yhteydessä täytyy kuvata nykyiset toimintaprosessit riittävällä tasolla, jotta voidaan muodostaa hyvinvointialueen yhteinen tavoitetila toiminnalle uudessa ympäristössä. Tämä tarvitaan siitä huolimatta, että kilpailutuksen tuloksena alueelle tulisi käyttöön joku jo käytössä olevista järjestelmistä koko alueen yhteiseksi. Nyky- ja tavoitetilan prosessit pitää kuvata yhtenäisellä tavalla, samaa työkalua käyttäen. Prosessikuvaukset muodostavat yhdessä toiminta-arkkitehtuurin, joka on oleellinen osa hyvinvointialueen kokonaisarkkitehtuuria.

Kokonaisarkkitehtuuri, joka kuvaa organisaation teknologiat, tiedot, järjestelmät ja toiminnan, on keskeinen työväline digitalisaation johtamisessa.

Digipalvelut tukevat hyvinvointialueen digitalisaation kehittämistä, yhteistyössä koko organisaation kanssa.

Uudet teknologiat

Tietotekniikan kehitys on nopeampaa kuin millään muulla teknologian alueella. Vauhdilla kehittyvä tietotekniikka parantaa tuottavuutta ja luo mahdollisuuksia kehittää uudenlaisia palveluita, joilla pystytään palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. Kehityksen nopeatahtisuus tuo mukanaan myös haasteita ja riskejä. Uusien teknologioiden käyttöönotto liian varhaisessa vaiheessa voi aiheuttaa kustannusten kasvua, riskejä tietoturvalle, tietosuojalle sekä yleiselle turvallisuudelle. Liian varhainen omaksuminen voi olla riski myös laillisuusnäkökulmasta, koska lainsäädäntö ei pysy teknologiakehityksen vauhdissa mukana.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on suhteellisen pieni verrokkiorganisaatioidensa joukossa. Tämä tarkoittaa myös pienempiä resursseja suurempiin hyvinvointialueisiin verrattuna. Paras panos-hyötysuhde uusien teknologioiden käyttöönotossa onkin todennäköisesti saavutettavissa seuraamalla muiden samalla alalla toimivien organisaatioiden kokemuksia ja ottamalla kypsää ja koeponnistettua teknologiaa hallitusti käyttöön.

Viime aikoina kehitys on ollut erityisen nopeaa koneoppimisen osa-alueella, jota kutsutaan generatiiviseksi tekoälyksi. Tähän kategoriaan kuuluvat mm. ChatGPT ja muut laajoja kielimalleja (LLM) hyödyntävät sovellukset. Vuoden 2024 alussa on kuitenkin vielä epäselvää, kuinka hyvin näihin teknologioihin liitetyt lupaukset ja odotukset täyttyvät. On mahdollista, että konkreettiset hyödyt jäävät lyhyellä aikavälillä minimaalisiksi. Tämän, ja muidenkin tekoälyn osa-alueiden, kehitystä kannattaa kuitenkin seurata tiiviisti ja ottaa mallia onnistuneista käyttöönotoista muissa organisaatioissa.

Digipalvelut tukee myös palvelutuotantoa uuden terveysteknologian kokeiluissa ja käyttöönotoissa. Kaikkien uusien tietojärjestelmien ja vastaavien pitää ennen hankintaa ja käyttöönotto käydä läpi ICT-hankintaprosessi, jossa arvioidaan niiden kustannus-hyötysuhdetta, tietosuoja- ja tietoturva vaikutuksia ja arkkitehtuurin mukaisuutta.

Uusien teknologioiden käyttöönotossa on useita huomioitavia asioita, jotka on tulevaisuudessa ottaa huomioon:

Tietoturva:

Uusien teknologioiden käyttöönotto lisää usein tietoturvariskejä. Organisaation on varmistettava, että kaikki järjestelmät ovat asianmukaisesti suojattuja ja että henkilöstö on koulutettu tietoturvakäytännöistä.

Yksityisyys:

Monet uudet teknologiat, kuten tekoäly, voivat käsitellä suuria määriä henkilötietoja. Organisaatioiden on noudatettava tietosuojalakeja ja varmistettava, että käyttäjien yksityisyys on asianmukaisesti suojattu.

Eettiset kysymykset:

Tekoälyn ja muiden teknologioiden käyttöön liittyy eettisiä kysymyksiä, kuten algoritmisen syrjinnän riski ja päätöksenteon avoimuus. Organisaatioiden on tärkeää olla tietoisia näistä kysymyksistä ja ottaa ne huomioon suunnittelussa ja toteutuksessa.

Koulutus ja osaaminen:

Uusien teknologioiden käyttöönotto edellyttää usein henkilöstön kouluttamista. Organisaation on varmistettava, että työntekijät ovat riittävän päteviä ja tuntevat uudet teknologiat.

Soveltuvuus liiketoimintaan:

Kaikki uudet teknologiat eivät välttämättä sovi kaikille liiketoiminta-alueille tai organisaatioille. Ennen käyttöönottoa on tärkeää arvioida, miten teknologia soveltuu liiketoiminnan tarpeisiin ja strategioihin.

Kustannukset ja ROI:

Teknologian käyttöönottoon liittyy kustannuksia, kuten laitteisto-, ohjelmisto-, koulutus- ja ylläpitokustannuksia. Organisaation on arvioitava nämä kustannukset suhteessa odotettuihin hyötyihin (Return on Investment, ROI).

Skaalautuvuus:

On tärkeää arvioida, miten uudet teknologiat skaalautuvat organisaation kasvaessa. Teknologisten ratkaisujen tulisi olla joustavia ja mukautua organisaation muuttuviin tarpeisiin.

Yhteensopivuus ja integraatio:

Uusien teknologioiden tulisi olla yhteensopivia olemassa olevien järjestelmien ja infrastruktuurin kanssa. Integraatio muihin järjestelmiin voi olla haaste, ja tämän huomioiminen on tärkeää.

Lainsäädäntö ja sääntely:

Monet uudet teknologiat saattavat olla alttiita muuttuvalle lainsäädännölle. Organisaation on pysyttävä ajan tasalla alan säännöksistä ja mukauduttava niihin tarvittaessa.

Asiakkaan ja käyttäjän osallistaminen:

On tärkeää kuunnella asiakkaiden ja käyttäjien palautetta uusien teknologioiden käyttöönoton aikana. Tämä auttaa tunnistamaan mahdollisia ongelmia ja parantamaan käyttökokemusta.

Yllä mainitut näkökohdat korostavat tarvetta strategiseen suunnitteluun ja huolelliseen toteutukseen uusien teknologioiden käyttöönotossa. Teknologian integroiminen organisaation toimintaan vaatii kokonaisvaltaista lähestymistapaa, joka huomioi liiketoimintatavoitteet, tietoturvan, yhteensopivuuden ja eettiset näkökohdat.

Kärkihankkeet 2024 – 2026

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdistäminen

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät ovat hyvinvointialueen tärkeimmät järjestelmät, joita ilman sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset eivät pysty palvelemaan asiakkaita. Painetta järjestelmien uudistamiseen tuo osaltaan myös Asiakastietolaki ja siihen liittyvät sosiaalihuollon Kanta-palveluiden liittymisvelvoitteiden siirtymäajat. Vaadittujen Kanta-liittymien rakentaminen nyt käytettäviin järjestelmiin olisi erittäin kallista, veisi resursseja muusta kehittämisestä, eikä kaikkien järjestelmien osalta olisi luultavasti edes mahdollista.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät on päätetty kilpailuttaa kokonaisuuteen yhdessä Länsi- Uudenmaan kanssa. Hankintamenettelynä käytetään kilpailullista neuvottelumenettelyä. Lopputuloksena kilpailutuksesta valikoituu yksi toimittaja, jonka kanssa Itä- ja Länsi- Uusimaa tekevät kumpikin oman sopimuksensa. Molemmille tulee myös oma erillinen tuotantoympäristönsä ja siihen liittyvä käyttöönottoprojekti.

- Kilpailutus toteutetaan vuoden 2024 aikana
- Toimintamallien yhtenäistämistä tehdään koko vuosi 2024
- Käyttöönottoprojektit on tarkoitus saada käynnistettyä vuoden 2025 alusta
- Käyttöönotto jatkuu ainakin strategiakauden loppuun 2026

Digitaalisten asiakaspalveluiden kehittäminen

Asiakkaiden digipalveluita kehitetään hyvinvointialueen strategian, palvelustrategian ja tuottavuusohjelman kärkien mukaisesti, painottaen ennaltaehkäiseviä, asiakkaan itsenäisesti käyttämiä digipalveluita. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan digin tuomat mahdollisuudet ja tuetaan ammattilaisia prosessien kehittämisessä, jotta digiohjelmistoista saadaan tavoiteltu hyöty. Tavoitteena on:

- Laajentaa Omaolon toiminnallisuuksia organisaation eri yksiköihin (mm. Hyvinvointi- ja terveystarkastukset, suun terveydenhuollon oirearvio, muu yhteydenotto -lomake sekä palveluarviot)
- Ottaa käyttöön sähköisen perhekeskuksen osat perheille, nuorille, sekä ammattilaisille
- Pilotoida sähköisen palveluvalikon Tarmoa:n käyttöä, ja arvioida sen käyttöönottoa hyvinvointia ja terveyttä edistävänä palveluna
- Hankkia koko alueelle yhtenäinen sähköisen ajanvarauksen järjestelmä
- Jalkauttaa digihoitopolkuja osaksi palvelutuotantoa, ja näin tiivistää myös perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistyötä
- Lisätä sähköisiä lomakkeita eri asiakasryhmien käyttöön sekä sosiaali- että terveystietopalveluissa
- Laajentaa etävastaanottoja sekä chat-toimintaa eri palveluihin
- Chatbotin tietosisältöä lisätään aktiivisesti, seurataan AI-pohjaisten bottien kehitystä ja siirrytään AI-pohjaisen botin käyttöön sopivalla hetkellä
- Panostetaan siihen, että digipalveluiden ohjeistukset ja käyttöliittymät ovat selkokielisiä, sekä saatavilla aina suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Vahvistetaan organisaation digiosaamista ja digikehitysmuutoksia mm. Koulutuksin ja infotilaisuuksien avulla

Tiedolla johtamisen kehittäminen

Hyvinvointialueita ohjaava lainsäädäntö velvoittaa organisaatioita johtamaan toimintaa tietoon perustuen. Tiedolla johtamisen kehittämisen painopisteenä kuluvalle strategiakaudella 2023-2026 on tietoaikaa käyttöönotto ja Power BI-raportointi omana tuotantona. Tavoitteena on:

- HR-data tietoaaltaaseen ja oman raportoinnin kehittäminen
- Talousdata tietoaaltaaseen ja oman raportoinnin kehittäminen
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien data valmiina tietoaaltaalla, oman raportoinnin kehittäminen
- Yllä mainittujen tietojen yhdistäminen raporteilla johdon tarpeen mukaisesti
- Tiedolla johtamisen osaamisen kehittäminen organisaatiossa
- Yhtenäistää kirjaamiskäytäntöjä sosiaali- ja terveydenhuollossa laadukkaasti tiedon varmistamiseksi

Sähköinen arkistointi

Sähköisen arkistoinnin tarve jakautuu kahteen pääteemaan, jotka ovat:

- Yleinen sähköinen arkistoratkaisu, joka tulevaisuudessa tulee sisältämään nykyisten paperiarkistojen sisällön digitoituna muodossa.
- Käytöstä poistettujen asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietosisällön arkistokäyttö.

Yleisen sähköisen arkistointiratkaisun kehittäminen on laaja hanke, joka edellyttää tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen sisällä erityisesti yhdessä Hallintopalveluiden kanssa. Selvitetään myös mahdollisuudet tehdä tässä yhteistyötä muiden hyvinvointialueiden kanssa. Aikataulu pyritään sovittamaan yhteen asiakas- ja potilastietojärjestelmämuutosten kanssa.

Käytöstä poistettujen ja poistuvien järjestelmien arkistokäytöstä on tehty esiselvitys vuoden 2023 aikana. Selvityksen tulosten nojalla on valmius tehdä tarkempi suunnitelma ja ottaa se huomioon strategiakauden 2023-2026 budjetoinnissa.

Digipalveluiden sisäisen kehityksen painopisteet

Kokonaisarkkitehtuuryö

Kokonaisarkkitehtuuryön tavoitteena on tuottaa tiedonhallintalain vaatimukset täyttävä tiedonhallintamalli vuoden 2024 aikana, yhteistyössä asianhallinnan, tietoturvan, tietosuojan ja muun ICT-kehittämisen kanssa. Tiedonhallintamalliin tuotettavia arkkitehtuurikuvauksia ovat hyvinvointialueen palvelut, prosessit, tietojärjestelmät, tietovarannot, tiedot ja, soveltuvin osin, näiden väliset sidokset.

Muita vuosien 2024 - 2026 painopisteitä ovat kokonaisarkkitehtuuryön tuominen mukaan hyvinvointialueen kehittämistyöhön ICT-kehittämisestä alkaen, kokonaisarkkitehtuurin hallintamallin luominen ja vakiinnuttaminen sekä yleisen arkkitehtuuritietoisuuden lisääminen. Arkkitehtuuritietoisuuden lisäämisellä pyritään siihen, että kaikki kokonaisarkkitehtuuryöstä saatavissa oleva hyöty tulee täysimääräisesti käyttöön.

Tietoturvan kehittäminen

Tietoturvan osalta vuoden 2024 kehittäminen kohdistuu pääosin Security Operation Center:n (SOC) 24/7 tietoturvalavomoon käyttöönottoon, jonka toimija on Telia Cygate. HPK palvelut Oy hankkii palvelut, sekä HVA:lle, että Porvoon kaupungille. Samalla käyttöönotetaan Security Information and Event Management (SIEM) palvelu, jolla mahdollistetaan esim tietoliikenne logien seuranta.

Toisena isona kokonaisuutena käyttöoikeuksienhallinnan kehittäminen. Ensimmäinen askel on saada web portaali käyttöoikeuksienhallintajärjestelmään ja tämän jälkeen aloitetaan järjestelmien käyttöoikeuksien hallinnan siirtäminen käyttöoikeuksienhallintajärjestelmään.

Iso ja monelle näkymätön osa tietoturvan kehittämistä on Tietoturvasuunnitelman toteuttaminen. Suunnitelma sisältää kaikki tietoturvan toteuttamiseen liittyvän tiedon.

Yksittäisinä kehityskohteina voisi nostaa esille seuraavia.

- Riskienhallinta
- Häiriö-/jatkuvuudenhallinnan dokumentointi
- Tietoturva harjoittelu
- Henkilöstön koulutus

ICT-tuotantomallin vakiinnuttaminen

Tavoitteena on saada toiminta vakiinnutettua seuraavilla osa-alueilla:

- Yhtenäinen käyttäjätukiprosessi yhteistyössä HPK Palvelut Oy:n kanssa
- Selkeät ja yhtenäiset käyttäjätuen toimintamallit järjestelmätoimittajien kanssa
- Perustietotekniikan ja käyttäjien laitteiden hallinta kustannustehokkaasti yhteistyössä HPK Palvelut Oy:n kanssa
- Järjestelmätoimittajat, saas-palvelut, sopimukset, kustannusoptimointi
- Hankinnat, sitoumukset, vaikuttavuus

Projektitoiminnan kehittäminen

Tavoitteena on luoda yhtenäiset projektinhallintakäytännöt hyvinvointialueelle yhteistyössä TKKIO –tiimin kanssa vuoden 2024 aikana. Tähän kokonaisuuteen kuuluu mm.

- Projektisalkun hankinta
- Projektidokumentaation yhtenäistäminen ml. Suunnitelmat, raportointi jne.
- Projektien seurannan yhtenäistäminen
- Projektijohtamisen määrittäminen ja selkeyttäminen
- Projektiorganisoinnin ja vastuiden määrittäminen ja selkeyttäminen
- Projektinhallintamallin jalkauttaminen organisaatioon
- Projektien laadullisten mittareiden seuranta

Lisätietoja

Tommi Karttaavi

Digijohtaja

040 537 4359

tommi.karttaavi@itauusimaa.fi

Marko Perttilä

Tietohallintopäällikkö

040 627 5620

marko.perttila@itauusimaa.fi

Jaana Forslund

ICT-kehittämispäällikkö

040 676 1382

Jaana.Forslund@itauusimaa.fi