

ICT-ohjelma 2024-2026



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Digitalisaation keinoin parempia palveluita

Käsissäsi on Päijät-Hämeen
hyvinvointialueen ICT-ohjelma
vuosille 2024-2026.

Edellisen ohjelmakauden aikana
perustettiin mm. digipalvelut ja tieto-
johtamisen kyvykkyys sekä toteutettiin
hyvinvointialuesiirtymä samalla
vakiinnuttaen oman tietohallinnon
toimintakyky.

Uusi ICT-ohjelma tähtää hyvinvointi-
alueen toimintatapojen laajaan
digitalisaatioon.



ICT:n rooli on aivan keskeinen. Jotta saamme ICT:stä kaiken hyödyn irti, tulee vuoropuhelun tiheyttä ja laatua parantaa eri tasoilla.



ICT:n tehtävänä on tehokkaasti arvioida uusia toimintamalleja ja teknologioita kokeiltavaksi ja hyödynnettäväksi HVA:lla. Tämä auttaisi saavuttamaan tehokkuutta ja vaikuttavuutta.

Hyvinvointialueen johdon haastattelut 8/2023

ICT-ohjelma 2024-2026

Rohkeasti uudistamalla toimintatapoja
parannamme toimintojen kustannustehokkuutta



Näitä hyötyjä tavoittelemme ICT-ohjelmalla

Edistyvä digitalisaatio parantaa toimintatapojen kustannustehokkuutta, asiakkaan mahdollisuuksia hoitaa omia asioitaan, henkilöstötyytyväisyyttä, ja tarjoaa johdolle kattavampaa tietoa päätöksentekoon.



Asiakas osallistuu oman hyvinvointinsa edistämiseen

Digi- ja lähipalveluiden yhdistelmää hyödyntäen asiakas käyttää palveluita ja seuraa niiden tilaa itse aktiivisesti osallistuen vaikuttavuuden kehittämiseen.



Ammattilainen kohdistaa työaikansa vastaanottotyöhön

Viime vuosikymmeninä lisääntynyt kirjaamisvelvollisuus vie työaikaa pois vastaanotto-työstä. Uusi tukiälyn aikakausi mahdollistaa tämän trendin kääntämisen.



Esihenkilötyö keskittyy ihmisten johtamiseen

Suoraviivaistamalla ja automatisoimalla mm. työn aloitukseen liittyviä tehtäviä vapautetaan aikaa hallinto-tehtävistä henkilöjohtamiseen .



Johto hyödyntää dataa päätöksenteossa

Entistä laajempi datan hyödyntäminen mukaillen esim. vähittäiskaupan toimialaa mahdollistaa huomion siirtämisen omasta organisaatiosta asiakkaaseen.



ICT-ohjelman käsitteet

Tarjooma	Yhteistyö	Prosessit	Osaajat	Monialaisuus	Palveluhallinta
<p>Tarjooma on kokonaisuus palveluita, jotka on tuotteistettu kattaen itse tietojärjestelmä, sen tuki, muutos- ja kehityskyky, vikatilanteiden hallinta yms.</p>	<p>Yhteistyö viittaa yhteistyötahojen kanssa yhdessä tehtäviin päätöksiin, yhdessä toteutettavaan palvelutuotantoon ja muutoksen johtamiseen.</p>	<p>Prosesseilla viitataan erityisesti ICT:n omistamiin prosesseihin kuten häiriöhallinta, muutoshallinta, erilaiset ylläpito-prosessit ja ICT-kehitysjonon hallinta.</p>	<p>Osaajilla viitataan ICT:n henkilöstöön.</p> <p>ICT-ohjelmassa osaajat-kehitysalue keskittyy uudistamaan ja johtamaan ICT-henkilöstön osaamista niin, että he voivat tukea toimintaa paremmin ja vaikuttavammin uutta teknologiaa hyödyntäen.</p>	<p>Monialaisuudella viitataan yhteistyötapaan, jossa useiden eri osaamisalueiden ammattilaiset tuodaan samaan tiimiin työstämään jaettua tavoitetta.</p> <p>Esimerkki monialaisesta tiimistä voisi pitää sisällään esim. sairaanhoitaja, erikoislääkärin, fysioterapeutin, digimenterin, ohjelmistokehittäjän, palvelumuotoilijan, data-analyytikon ja talousasiantuntijan.</p>	<p>Palveluhallinta viittaa yhtenäisten käytäntöjen, työkulujen ja työkalujen käyttöön-ottoon organisaation kaikilla osa-alueilla palveluiden hallinnan parantamiseksi.</p> <p>Palveluhallinnan päämääränä on tehostaa ja yhtenäistää työnkuluja ja lisätä läpinäkyvyyttä sekä virtausnopeutta, joilla saavutetaan parempi asiakaskokemus ja toiminnan tehokkuus.</p>
<p>Tuotteistettuja palveluita ICT tarjoaa toimialoille.</p>	<p>ICT ohjelman sisältämät yhteistyötahot kattavat mm.:</p> <ul style="list-style-type: none">• SM, STM, VM• YTA-alue• Toimialojen johto ja ammattilaiset• Sotepe-ulkoistus-kumppanit• ICT-ulkoistus-kumppanit	<p>Viitatessa toiminnan prosesseihin käytetään termiä <i>toimintaprosessi</i>.</p> <p>Termiä <i>toimintatapa</i> käytetään synonyymina termille toimintaprosessi.</p>			
<p>Tarjoomaa kehitetään asiakas- ja ammattilaislähtöisesti.</p>					



ICT:tä ohjaavat kansalliset strategiat ja lainsäädäntö

Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi -strategia

- Mahdollisuuksia omatoimisuuteen hyvinvoinnin ja terveyden ylläpidossa
- Joustavuutta ja tehokkuutta palveluihin asiakas- ja palveluohjauksella ja kehittyneen teknologian käyttöönotolla henkilöstön työkuormaa vähentäen
- Vaikuttavuustietoon perustuen järjestetään sosiaali- ja terveystalot laadukkaasti ja kestävästi

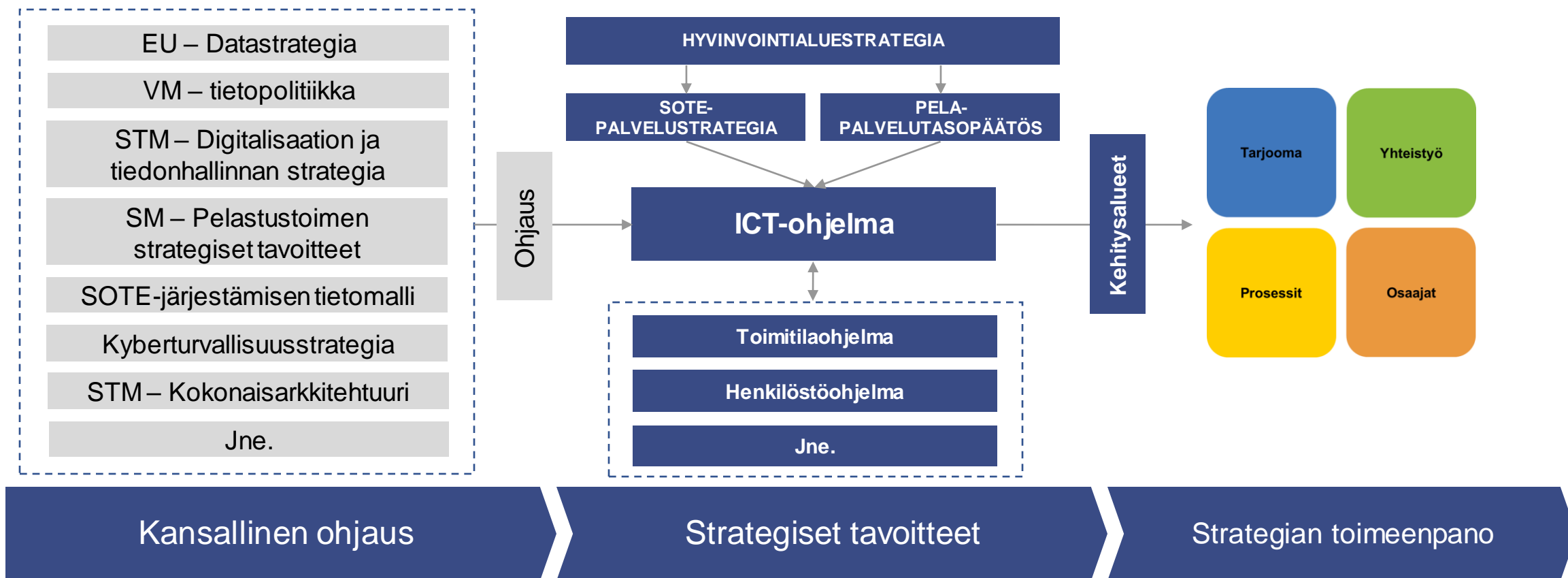
Ohjaavaa lainsäädäntöä ja direktiivejä on toista sataa

- Tiedonhallintalaki (906/2019)
- Digipalvelulaki (306/2019)
- Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016)
- Tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki (1050/2018)
- Kyberturvallisuusdirektiivi (NIS2)
- Hyvinvointialuelainsäädäntö (611.../2021)
- Sote-alan erityislainsäädäntö
- Pelastustoimen erityislainsäädäntö
- Jne.



Strateginen viitekehys

Viitekehys kuvaa erilaisia ICT-ohjelmaan vaikuttavia strategioita, ohjelmia ja tavoitteita niin kansallisella kuin alueellisella tasolla.



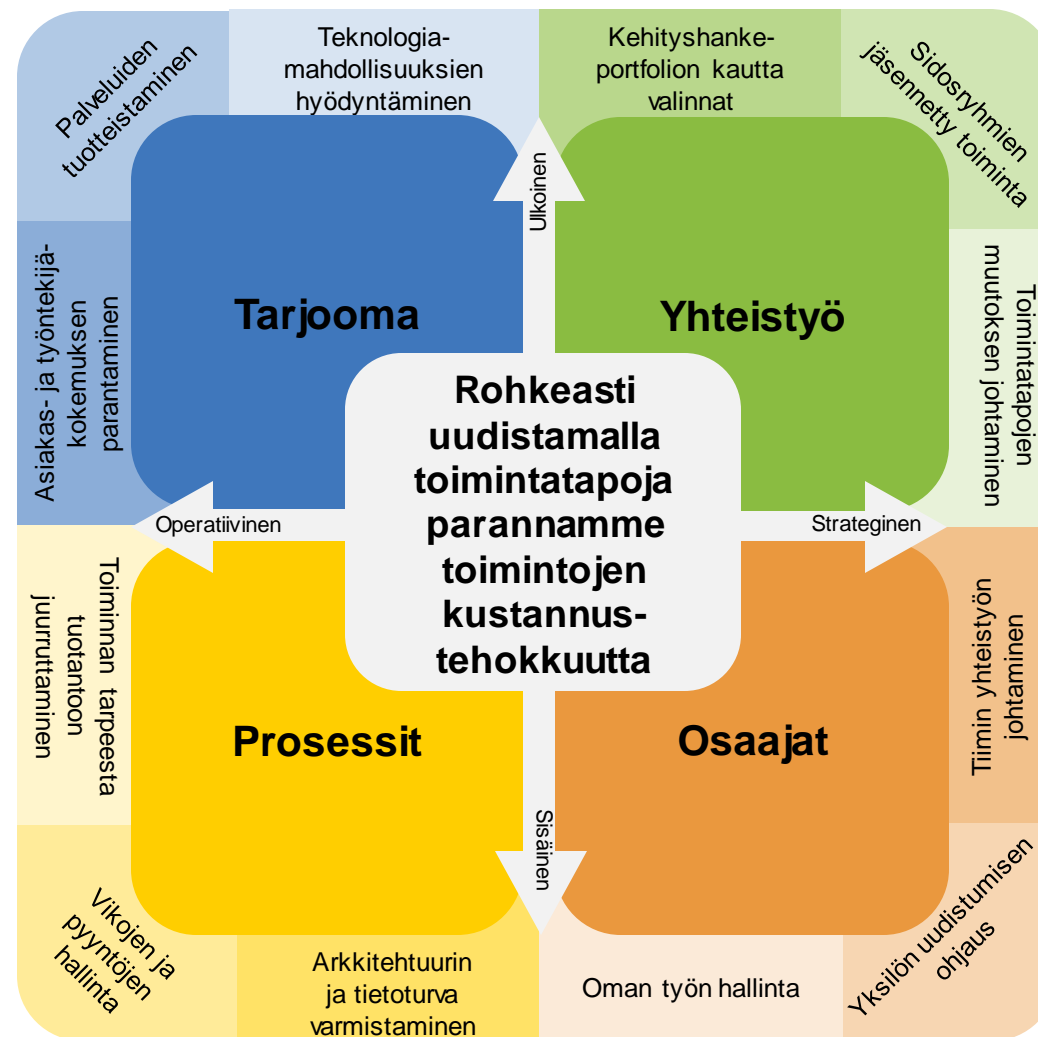
ICT-ohjelman kehitysalueet kattavat kokonaisvaltaisesti eri näkökulmat

Tarjooman kehittäminen – Asiakkaiden- ja työntekijöiden tarpeista lähtevää toimintatapojen kehitystä, jossa teknologian mahdollisuuksia hyödynnetään uudistamaan toimintaprosesseja toteuttaen eheitä palveluita.

Yhteistyön kehittäminen – Aktiivinen ja läpinäkyvä työskentely monien eri tahojen kesken. Strategisempi resurssien ja kehittämisen kohdistaminen. Harkitut kumppanivalinnat ja pitkäjänteinen ulkoistusten ohjaus.

Prosessien kehittäminen – ICT:n toimintatapojen ja päivittäisen toimittajajohtamisen kehittäminen, järjestelmäkokonaisuuden hallinta ja turvallisuuden parantaminen.

Osaajien kehittäminen – ICT:n henkilöstön kyvykkyyksien kasvattaminen parantaen työtyytyväisyyttä ja tuottavuutta. ICT:n tiimien toiminnan jatkuva parantaminen.





ICT:n visio 2030

Yhteistyössä eri ammattiryhmien kesken
kehittämme omaa osaamistamme ja toimintatapojamme
tarjoten ammattilaisille ja asiakkaille
arkea helpottavia digitaalisia palveluita.



Kohti vuoden 2030 visiota

1

Arkea helpottavat palvelut

Ohjelmakauden ulkoisesti näkyvinä uusina palveluina ovat lisääntyvä automaatio ja tukiäly, joihin liittyvät kehityshankkeet valitaan keskitetysti ja toteutetaan hyvinvointialueen moninaisten sidosryhmien yhteistyönä.

2

Tarvittavat kyvykkyydet

ICT:n sisäisesti ohjelmakaudella kehitettävät kyvykkyydet liittyvät teknologisen osaamisen parantamiseen, palveluhallinnan tehostamiseen, asiakaskeskeisyyden nostamiseen sekä toimintaprosessien muutoksen johtamiseen.

3

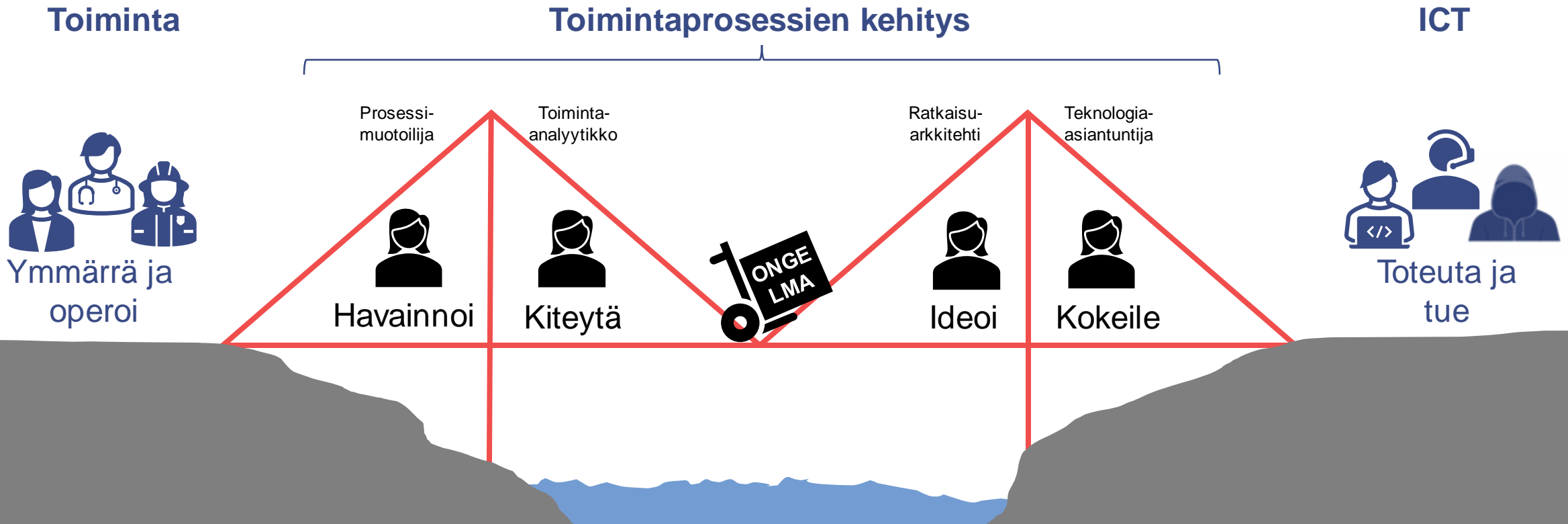
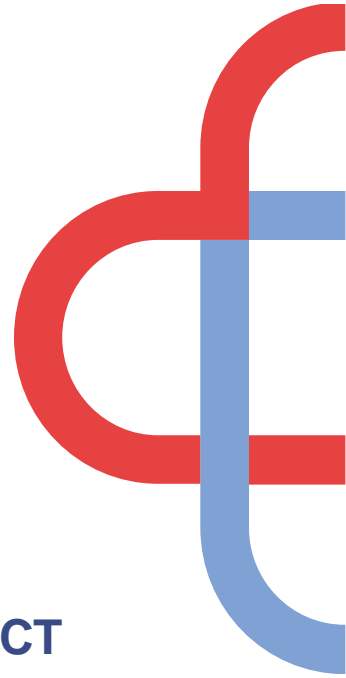
Vaikuttavuuden tekijänä monialaiset tiimit

Ohjelmakaudella pyritään uudistamaan kulttuuria yhdessä toiminnan ja muiden funktioiden kanssa monialaisissa tiimeissä, joissa toimintamalleja kehitetään yhdistämällä toiminnan, toimintaprosessien kehityksen ja teknologian osaamista samaan tiimiin ratkomaan ongelmia.



Digitalisaation edistäminen edellyttää siltojen rakentamista eri ammattiryhmien välille

Toimintaprosessien kehitystä on tarpeen uudistaa muodostamalla kehityshankkeisiin monialaisia tiimejä. Kehitys tapahtuu yhdistämällä toiminnan, palvelukehityksen ja teknologian osaamista samaan tiimiin ratkomaan arjen ongelmia.



Tiekartta

2024

2025

2026



Tukiälyn aikakaudelle
siirtyminen

Palveluhallinnalla
ammattilaisten arki sujuvaksi

Monialaisuus vaikuttavuuden
edistämisen toimintatavaksi

Tarjooma

- Robotiikan ja tekoällyn tiimit on perustettu ja teknologiat otettu hyötykäyttöön ensimmäisissä laajoissa käyttötapauksissa

- Palvelunhallinta ja tukiäly tukee esihenkilön työtä mahdollistaen esihenkilön keskittymisen henkilöjohtamiseen

- Tietojärjestelmät eivät enää ole työnteon esteenä vaan ICT-palveluja kehitetään asiakas- ja ammattilaistyytyväisyys edellä

Yhteistyö

- Rajapinnat toimialoille määritetty ja yhteistyömallit sovittu

- Monialaiset tiimit jäsenyivät ja kehityshankkeet organisoidaan monialaisiksi tiimeiksi

- Moniammatilliset tiimit vakiinnutetaan vaikuttavuuden varmistamiseksi

Prosessit

- ICT-palveluhallinnan tiimi perustettu edistämään toimintatapojen systemaattista kehitystä*

- ICT-prosessien kypsyys mahdollistaa monitoimittaja-ympäristön hyvän johtamisen

- Työnkulkujen palveluhallintaa laajennetaan muihin tukipalveluihin

Osaajat

- ICT:n osaajat hallitsevat tavoitteen mukaisen roolin omaksumisen osana tiimien välistä yhteistyötä

- ICT:n osaajat käyttävät oman vastualueensa johtamisessa dataa prosesseista ja palveluista

- ICT:n osaajat hallitsevat omaa työtään ja oppimistaan strategisesti

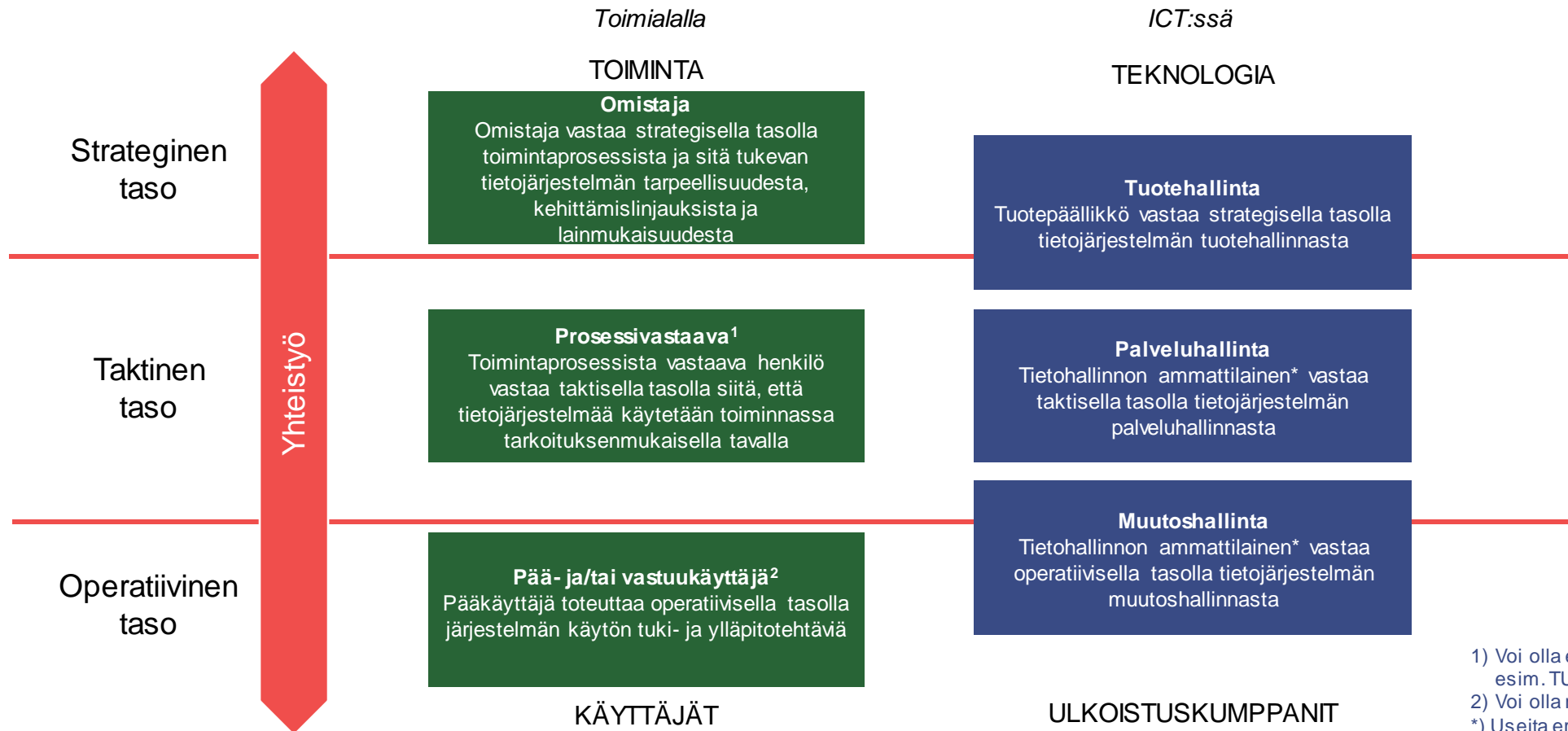


*) Edellyttää suunniteltujen investointi hyväksymistä

Tiekartan toteutuksessa noudatetaan tietojärjestelmien hallinnan rooleja ja vastuita

Toimiala omistaa tietojärjestelmän, vastaa järjestelmää hyödyntävästä toimintaprosessista sekä tietojärjestelmän pääkäyttäjäydestä.

ICT vastaa tietojärjestelmän sopimuksista, kustannuksista, ylläpitotehtävistä ja muutoksista.



1) Voi olla erikseen sovittaessa keskitetty esim. TUPA:aan

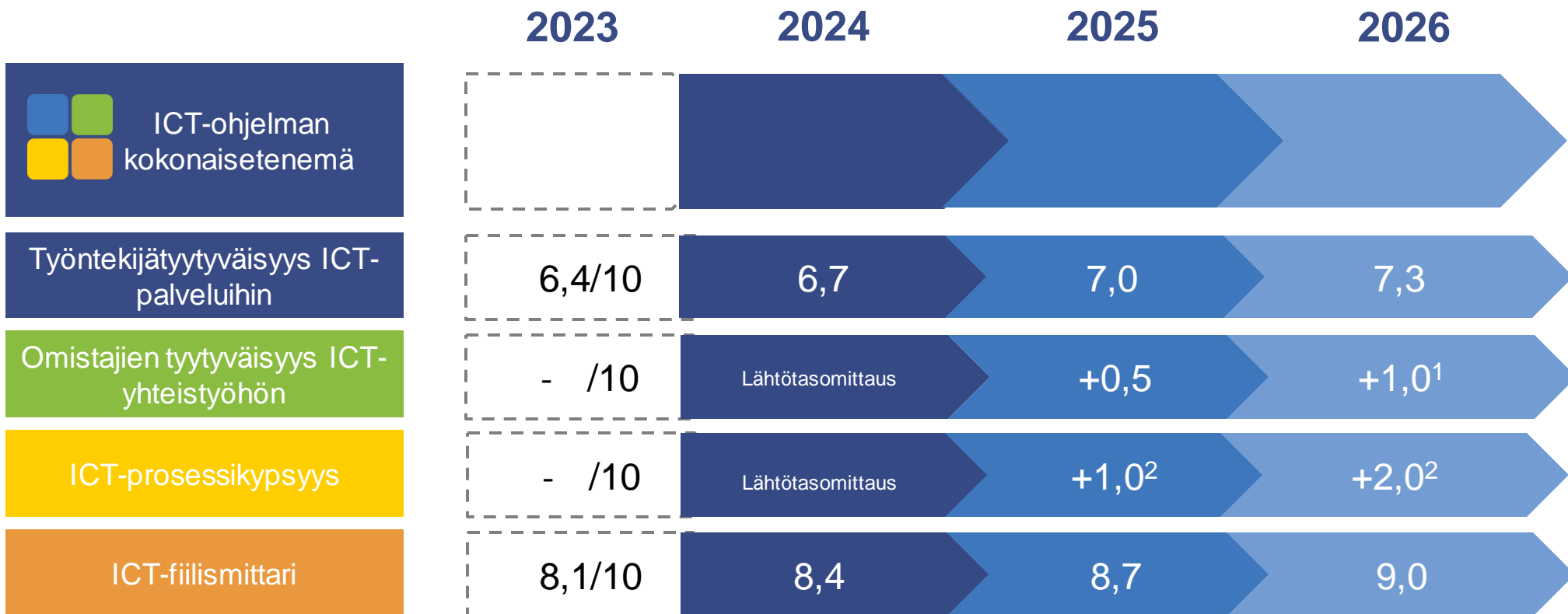
2) Voi olla myös ulkoistettu ostopalvelu

*) Useita eri nimikkeitä



Mittarit

ICT-ohjelman tavoitteiden toteutumista mitataan kehitysaluekohtaisella mittarilla. Arviointi mittaa kunkin kehitysalueen kypsyyttä. Alla tavoitearvot vuosille 2024-2026, sekä saatavissa olevat lähtöarvot vuonna 2023.



1) +1,0 tarkoittaa yhden mittayksikön lisäystä vuonna 2024 mitattavasta lähtötasosta
2) Muutos nolla ilman palveluhallinnan investointia



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

