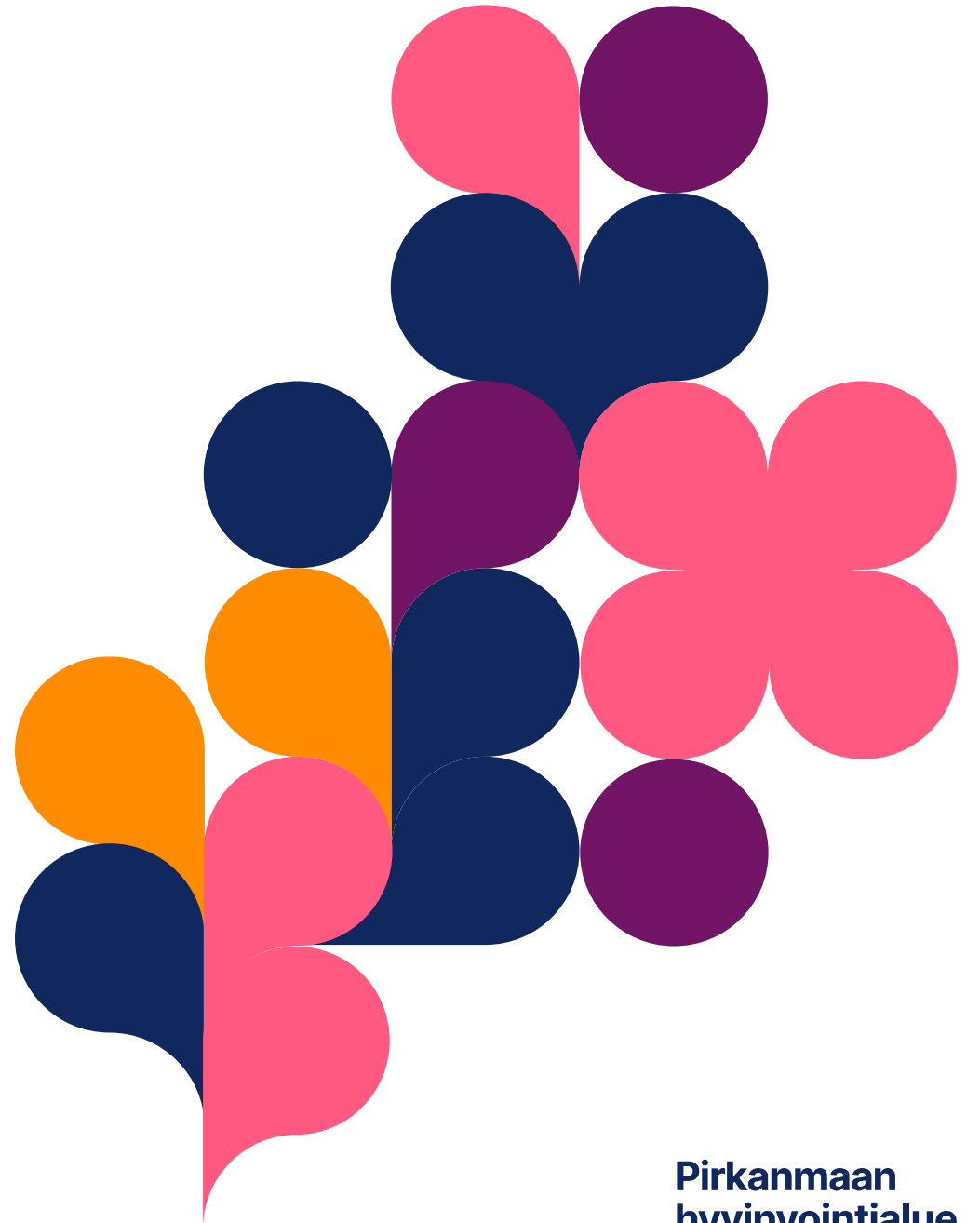


Digiklinikka

Yhteistoimintaelin 22.8.2023

Eeva Torppa-Saarinen, palvelulinjajohtaja



Yhteenveto digiklinikan hankinnasta

- Digiklinikan on tarkoitus olla **ensisijainen yhteydenottoväylä perustason palveluihin**
- Hankinnan kohteena on **teknologia-alusta** ja **moniammatillinen palvelutuotanto**.
- Digiklinikalla tarjooa moniammatillista hoidon tarpeen arviointia ja perustason vastaanottopalveluita
- Toiminta toteutetaan etävastaanottona sekä viestien välityksellä. Palvelua tarjotaan ajanvarauksella ja ilman. Palveluita tarjotaan klo 08-22, yöaikaan supistetusti
- Tilaajan ja toimittajan henkilöstö työskentelee digiklinikalla yhteistyössä ennalta määritettyjen osuuksien mukaisesti
- Digiklinikka auttaa parantamaan asukkaiden palveluiden saatavuutta, mahdollistaa ammattilaisten monipuolisen työnkuvan sekä parantaa palveluiden tuottavuutta - arvioitu kustannushyöty vuodessa **noin 3M€**
- Tarjouspyyntö julkaistaan elokuun lopussa ja hankintapäätös tehdään vuoden 2023 loppuun mennessä
- Tekninen ja toiminnallinen käyttöönotto aloitetaan vuodenvaihteessa 2023-2024 alussa ja **palvelutuotanto käynnistyy H1/2024 aikana**
- Digiklinikan hankinnan tavoitteena löytää Pirhalle kehittämissyhteistyökumppani, jonka kanssa digiklinikka-palvelua kehitetään ajan kuluessa ja mahdollistetaan skaalautuminen myös muille palvelualueille



Digiklinikan tavoitteena on hoitaa **vuosittain 300t kontaktia**, ensimmäisen toimintavuoden tavoitteena on hoitaa 140t kontaktia

1. Hankinnan kuvaus

Osana digitaalista sote-keskusta toteutetaan Pirhan laajuinen digiklinikka – Näin parannetaan perustason palveluiden saatavuutta ja tehokkuutta

Digitaalinen sotekeskus

Kattaa kaiken Pirhan perustason terveyden- ja sosiaalihuollon digitaalisen asiointin

Sisältää mm seuraavat palvelut:

Digiklinikka

- Sähköinen ajanvaraus
- E-konsultaatio
- Sairauden seurantatyökalut
- Digihoitopolut
- Omaolo-oirearviot
- Omahoito:
 - Terveystarkastus
 - Hyvinvointivalmennukset
 - Terveyskylä
 - Omahoito-ohjelmat
- Chatbot
- Viestit ammattilaisen ja asukkaan välillä

Digiklinikka

Digitaalisen sote-keskuksen palvelu, joka sisältää

- Perustason **neuvontaa, palvelutarpeen arviointia vastaanotto toimintaa**
- Palvelua tarjotaan tyypillisesti sekä **ajanvarauksella että ilman** ajanvarausta
- Etävastaanotto, chat

- Mahdollista sisällyttää osaksi digiklinikkaa tulevaisuudessa



Digitaalisen sote-keskuksen tavoitteet?

- 1 Parantaa palveluiden saatavuutta ja tasoittaa kysyntäpiikkejä
- 2 Mahdollistaa monipuolisempi työnkuva, etätyöskentely ja työskentely myös osatyökykyisenä
- 3 Vastata kustannustehokkaasti palvelutarpeen kasvuun ja keventää palvelutarvetta



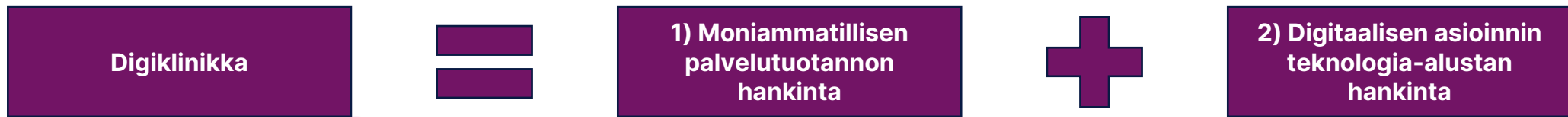
Digitaalisen sote-keskuksen laajuus

- Vaikutus palvelutuotantoon tulee olemaan merkittävä; tavoitteena että 45% sosiaali- ja terveystalousta käyttäneistä asioi digitaalisesti vuonna 2025
- Sote-keskuksen laajuus edellyttää myös digiklinikan potentiaalisilta toimittajilta kykyä vastata korkeaan palvelutarpeeseen ja kasvattaa kapasiteettia palvelutarpeen kehittyessä

1. Hankinnan kuvaus

Digiklinikka hankintana koostuu: 1) moniammatillisesta palvelutuotannosta ja 2) digitaalisen asiointin teknologia-alustasta

Hankinnan rakenne:



- Pirkanmaan hyvinvointialueen hankinnan kohteena on digiklinikka, digitaalisessa kanavassa tapahtuva 1) moniammatillinen palvelutuotanto sekä 2) sitä tukeva digitaalisen asiointin teknologia-alusta, joka sisältää asukkaan ja ammattilaisen työkaluja
- Palvelua tuottava henkilöstö ja teknologia-alusta kahtena hankinnan osa-alueena:
 - Moniammatillinen palvelutuotanto on perustason palvelua, jonka toteutuksesta vastaa lääkärit ja sairaanhoitajat
 - Digitaalinen teknologia-alusta hankintaan ohjelmistopalveluna, joka tukee asiakkaan ja ammattilaisen välistä kommunikointia
- Moniammatillinen palvelutuotanto ja teknologia-alusta perustuu vahvalle kehittämiskumppanuudelle
 - Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstö osallistuu omien ammattilaisten voimin moniammatilliseen palvelutuotantoon digiosaamisen kehittämiseksi
 - Tulevaisuudessa teknologia-alustaa voidaan käyttää myös digiklinikan ulkopuolisissa sote-palveluissa

1. Hankinnan kuvaus

Moniammatillisen palvelutuotannon hankinta koostuu perustason palvelutuotannosta, joka tuotetaan osin ostopalveluna

Hankinnan rakenne:

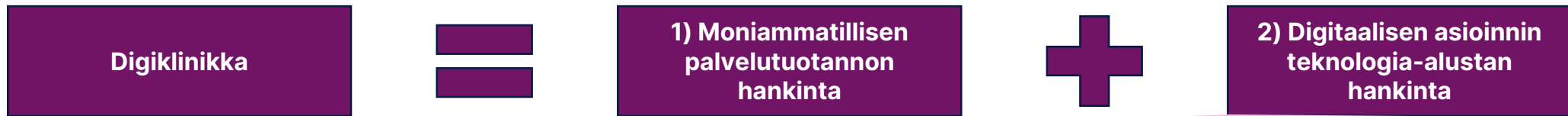


- Digiklinikka on keskitetty yhteydenottoväylä perustason palveluihin, joiden osalta tällä hetkellä otetaan yhteyttä terveysasemalle
- Digiklinikalla toteutetaan hoidon tarpeen arvio, hoidetaan asia ensikontaktissa tai tehdään suunnitelma jatkotoimenpiteistä
- Digiklinikan alustaa hyödyntämällä on mahdollisuus hoitaa koko hoitoketju, tehdä ajanvaraus tarvittavaan palveluun tai ohjata asia hoidettavaksi asiakkaan vastuusoteasemalle
- Myöhemmässä vaiheessa digiklinikan tarjoamaa palvelua voidaan skaalata esimerkiksi suun terveydenhuoltoon, sosiaalipalveluihin, neuvolapalveluihin, kohdennettuihin ikäihmisten palveluihin ja opiskeluterveydenhuoltoon
- Palvelu on avoinna 24/7, yöaikaan rajoitetuin palveluin
- Digiklinikalla mahdollistetaan hyvinvointialueen oman henkilöstön työskentely digiklinikalla; edellyttää työntekijöiden perehdyttämistä digiklinikkatyöhön
- Osa ammattihenkilöstöstä ostopalveluna – Pirhan oman henkilöstön osuutta palvelutuotannossa mahdollista muuttaa myöhemmin
- Toimitilat toiminnalle osoitetaan Pirhan toimesta

1. Hankinnan kuvaus

Teknologia-alustan hankinta sisältää mm. videovastaanoton ja chatin sekä muita toiminnallisuuksia

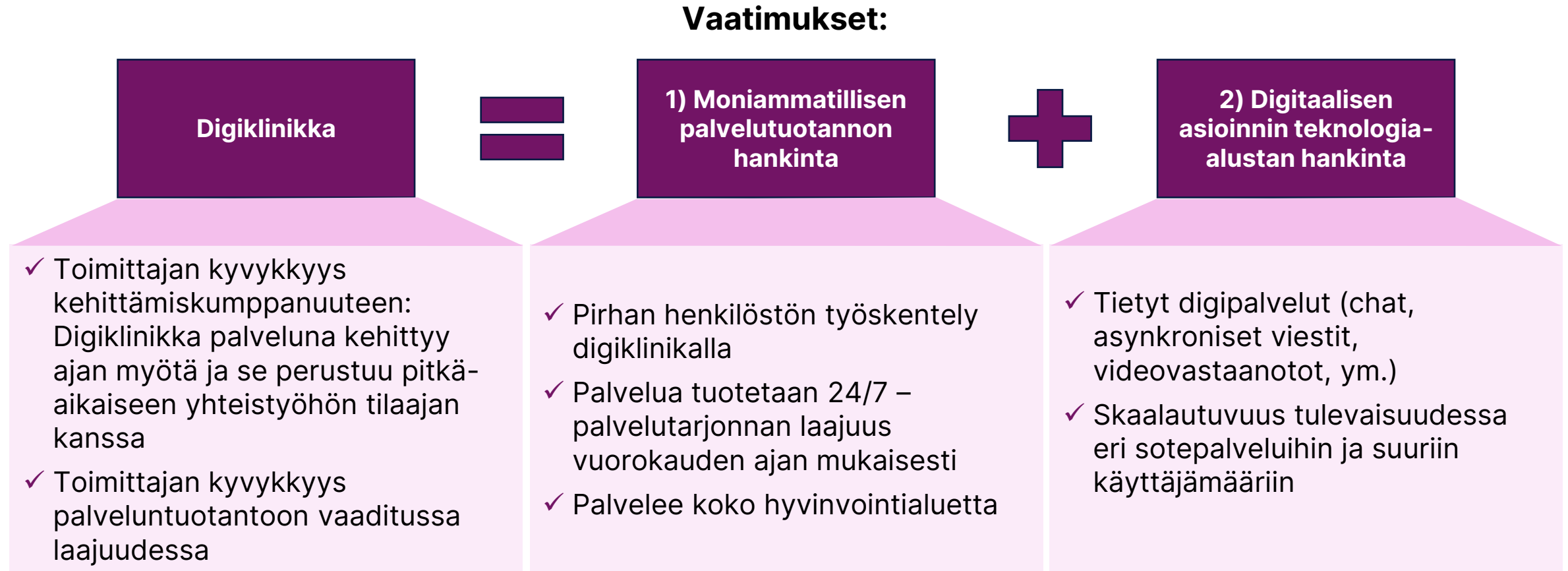
Hankinnan rakenne:



- Digitaalisen asiointin teknologia-alustan hankinta koostuu seuraavista toiminnallisuuksista:
 - Etävastaanotto, chat ja asynkroninen viestipalvelu
 - Teknologia-alustan tulee mahdollistaa konsultaatiot digiklinikan ammattilaisten välillä
 - Tavoitteena on helpottaa yhteydenottoa perustason sosiaali- ja terveystieteisiin
 - Teknologia-alustalta odotetaan modulaarisuutta ja integraatiovalmiuksia turvaamaan mahdollisuus muuttaa digiklinikan palveluita tarpeiden muuttuessa
 - Alustalta odotetaan mahdollisuutta hyödyntää myös kolmannen osapuolen (tai tilaajan omia) sovelluksia alustan kautta (integraatiokyvykyys)
 - Kaikki potilaskirjaukset tullaan tekemään tilaajan rekisteriin - joko kaikkiin PTJ:iin tai keskitetysti yhteen

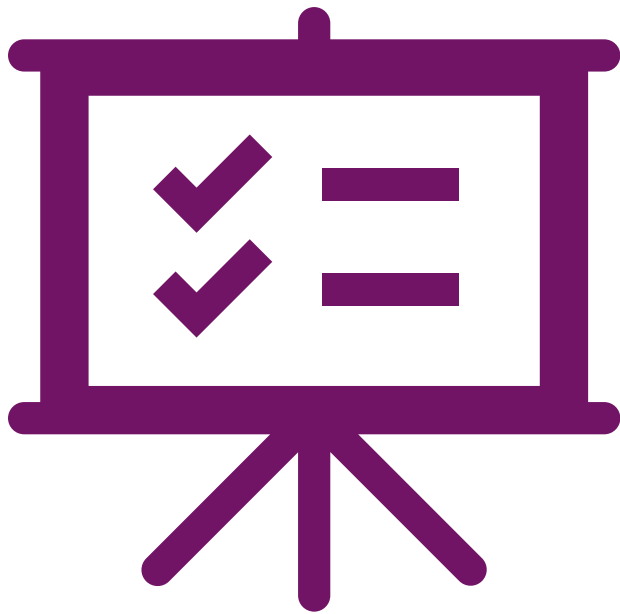
2. Hankinnan reunaehdot

Hankinnassa toimittajan kyvykkyys palvelutuotantoon varmistetaan hankintakohtaisilla ja yhteisillä vaatimuksilla



3. Hankinnan tavoitteet

Digiklinikan tavoitteena on tarjota nopea ja asiakaslähtöinen yhteydenottoväylä sote-palveluihin, jolla tuetaan hoitotakuun toteutumista

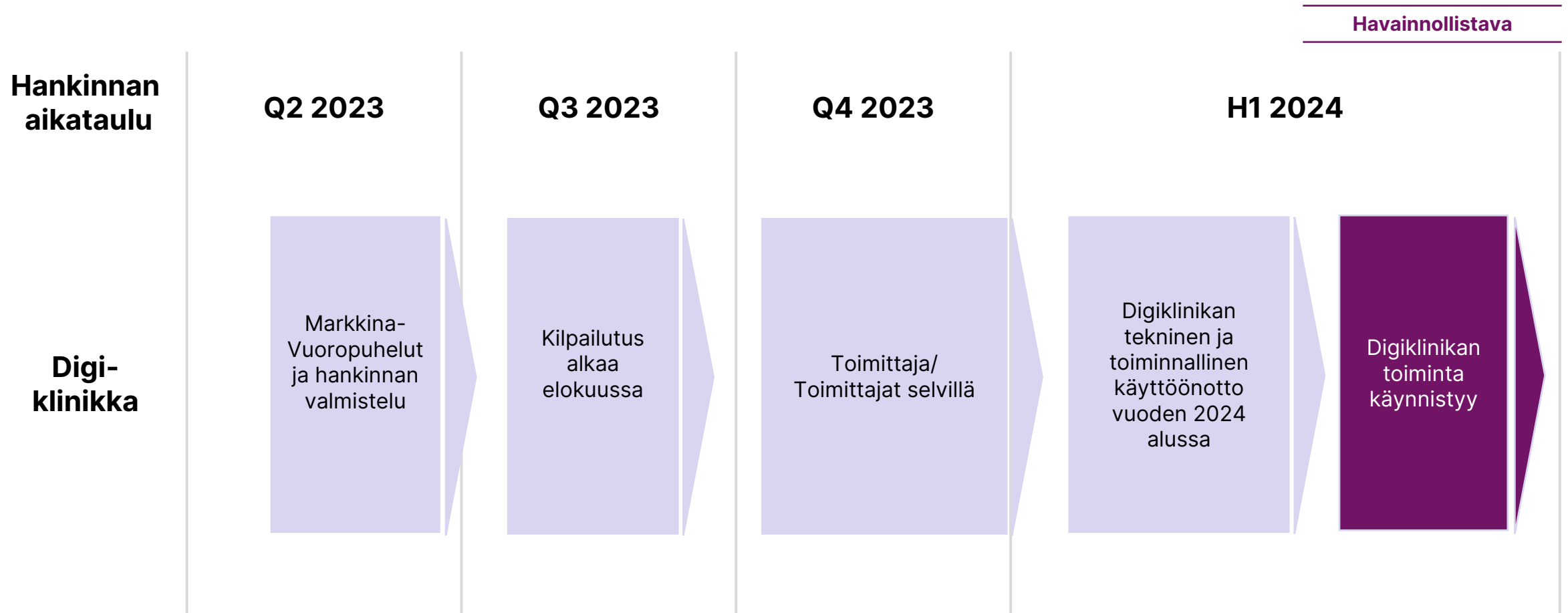


Digiklinikan tavoitteet:

- Nopea, nykyaikainen ja toimiva digitaalinen kanava parantaa perustason palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kaikille hyvinvointialueen asukkaille
- Digiklinikka auttaa keventämään alueen palvelurakennetta ja vastaamaan tulevaisuudessa merkittävästi kasvavaan palvelutarpeeseen
- Digiklinikka integroituu osaksi muuta palveluntuotantoa ja parantaa palveluiden tuottavuutta
- Tavoitteena käsitellä ja hoitaa asiakkaan tila kokonaisvaltaisesti digiklinikan palveluilla
- Hankinnalla tavoitellaan kehittämiskumppanuutta, joka mahdollistaa digiklinikan jatkuvan kehittymisen ajan myötä
- Digiklinikka modernisoi ja monipuolistaa ammattilaisten työnkuvaa ja vastaa osaltaan työvoiman saatavuuden haasteisiin
- Pirkanmaa on edelläkävijä hyvinvointialuetasoisien digipalveluiden ja fyysisten palveluiden yhteensovittamisessa ja kehittämisessä yhdessä palveluntuottajan kanssa

4. Aikataulu

Digiklinikan palvelutuotanto käynnistyy vuoden 2024 ensimmäisellä neljänneksellä



5. Kustannushyötyanalyysi

Digiklinikka tuottaa arviolta nettokustannushyötyjä ~3M€/v; arvio ei sisällä laadullisia hyötyjä, jotka huomioitava osana hankintapäätöstä

Hyödyt

- Mitattavissa olevat päämekanismit, joiden avulla digiklinikan oletetaan tuottavan Pirhalle kustannussäästöjä:
 - Suorat kustannushyödyt:
 - Ammatillaisen ja asiakkaan tehostunut interaktio vastaanottokäynneillä ja hoidon tarpeen arvioinneissa
 - Konsultaatioiden tehostuminen hoitajan ja perusterveydenhuollon lääkärin välillä
 - Epäsuorat kustannushyödyt:
 - Päivystyskäyntien vähentyminen (yökäynnit ja kiirettömät vastaanottokäynnit) hoidon saatavuuden parantuessa
 - Edullisemmat vuokratyövoiman kustannukset
- Digiklinikan oletetaan tuottavan myös laadullisia hyötyjä asukkaan ja ammatillaisen näkökulmasta, jotka huomioitava osana hankintapäätöstä: 1) hoidon saatavuuden turvaaminen, 2) tasainen ja yhtenäinen asiakaskokemus digipalveluissa, 3) modernit työnkuvat ja työskentelytavat ammattilaisille, 4) Pirhan digikyvykkyyksien kehittäminen ja 5) tasaisemmat ja selkeämmät jatko-ohjauksen kriteerit

Kustannukset

- Laskelma¹⁾ indikoi digiklinikan arvioiduiksi palvelutuotannon kustannuksiksi yhteensä ~13M€/v, perustuen digiklinikan ensimmäisen vuoden tavoitevolyyymiin (160t kontaktia), :
 - Digiklinikan arvioidut palvelutuotannon suoriteperusteiset kustannukset: ~10M€/v
 - Digiklinikan arvioidut jatkuvat- ja investointikustannukset yhteensä: ~3M€/v
- Digiklinikan ensimmäisen vuoden tavoitevolyyymia vastaavan perinteisen toiminnan kokonaiskustannukset arviolta ~16M€/v

Johtopäätökset

- Perustuen mitattavissa oleviin päämekanismeihin ja ensimmäisen vuoden tavoitevolyyymiin, digiklinikan oletetut nettokustannushyödyt arviolta: ~3M€/v
- Hankintapäätöksessä on huomioitava myös digiklinikan tuottamat laadulliset hyödyt
- Analyysin lopputulokset riippuvat kuitenkin merkittävästi digiklinikan kyvykkyydestä tehostaa ammatillaisen ja asiakkaan kontakteja, tiimimallin hyödyntämisasteesta palvelutuotannossa sekä muista analyysissä tehdyistä oletuksista

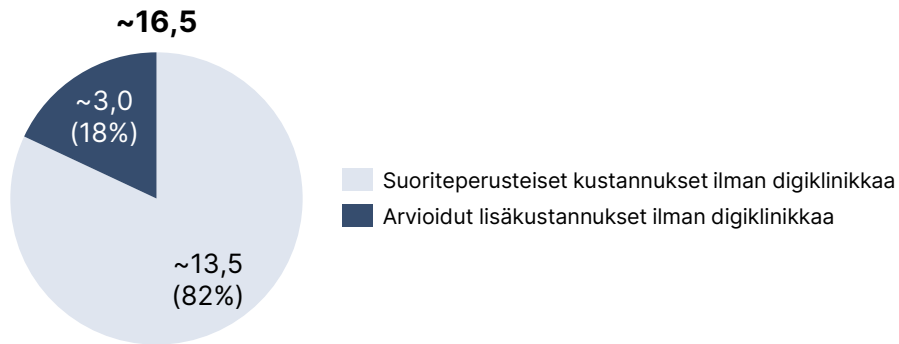
5. Kustannushyötyanalyysi

Palvelutuotannon kustannukset arviolta ennen hankintaa ~16,5M€/v;
hankinnan jälkeiset kustannukset arviolta ~13,4M€/v

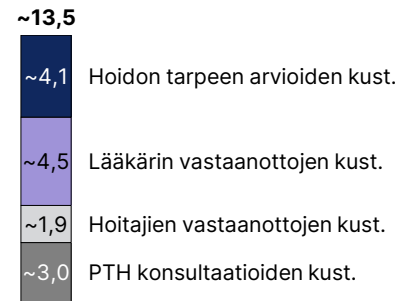
Havainnollistava

Arvioidut kustannukset ennen hankintaa:

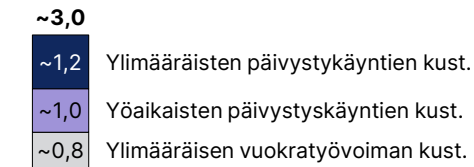
Digiklinikan volyymia vastaavan perinteisen toiminnan vuosittaiset kokonaiskustannukset, M€/v:



Suoriteperusteiset kustannukset ilman digiklinikkaa, M€/v:

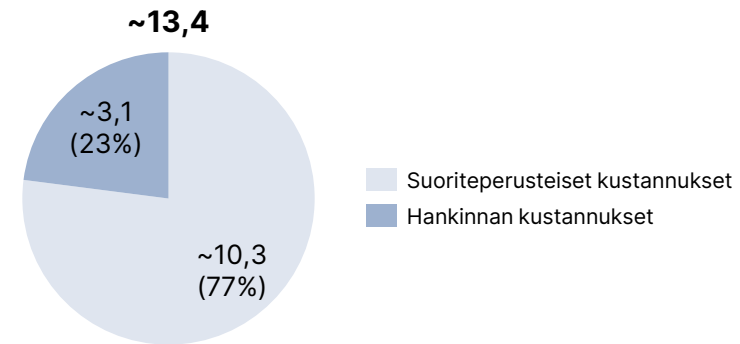


Arvioidut lisäkustannukset ilman digiklinikkaa, M€/v:

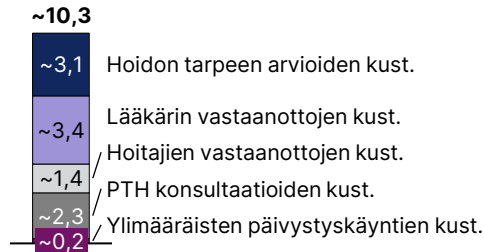


Arvioidut kustannukset hankinnan jälkeen:

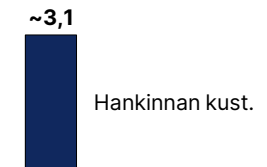
Digiklinikan vuosittaiset kokonaiskustannukset, M€/v:



Suoriteperusteiset kustannukset, M€/v:





Hankinnan kustannukset, M€/v:



5. Kustannushyötyanalyysi

Laadulliset hyödyt korostavat hoidon saatavuuden turvaamista, moderneja työskentelyedellytyksiä sekä digikyvykkyyksien kehittämistä

Näkökulma	Teema	Oletettu vaikutusmekanismi	Arvio vaikutuksesta
 Asukas	Hoidon saatavuuden turvaaminen	Digiklinikka mahdollistaa kansalliseen hoitotakuuseen vastaamiseen – asiakkaan asuinkunnasta riippumatta. Nykyisellään Pirhassa keskimäärin noin joka kolmannes asiakas, joutuu odottamaan hoitajan tai lääkärin kiireetöntä vastaanottokäyntiä yli 7 vuorokautta ¹⁾	XL
	Tasainen ja yhtenäinen asiakaskokemus digipalveluissa	Digiklinikka mahdollistaa tasaisen ja yhtenäisen asiakaskokemuksen kaikille hyvinvointialueen asukkaille asuinkunnasta riippumatta. Nykyisellään hyvinvointialueen kunnissa on käytössä paljon paikallisia digiratkaisua, joiden palvelutaso vaihtelee	M
 Ammattilainen	Modernit työnkuvat ja työskentelytavat ammattilaisille	Digiklinikka mahdollistaa laaja-alaisen etätyöskentelyn, joka vahvistaa ammattilaisten työn pitovoimaa ja tarjoaa modernin ja joustavan työnkuvan ammattilaisille	L
	Pirhan digikyvykkyyksien kehittäminen	Digiklinikka mahdollistaa Pirhan digikyvykkyyksien kehittämisen hyödyntämällä toimittajan aikaisempaa kokemusta digitaalisista palveluista sekä parhaaksi tunnistettuja toimintamalleja	L
	Tasaisemmat ja selkeämmät jatko-ohjauksen kriteerit	Digiklinikan avulla voidaan yhtenäistää digitaalisen asioinnin jatko-ohjauksen kriteereitä läpi hyvinvointialueen ja välttää kalliita kuntakohtaisia jatko-ohjauksen käytäntöjä. Hoitamalla asiakkaita tehokkaasti digiklinikassa, voidaan välttää kalliimpien palvelumuotojen piiriin ohjaamista (mm. päivystys)	M

6. Muut hyvinvointialueet

Yhteenveto hyvinvointialuekohtaisista digitaalisten sote-palvelujen toteutustavoista

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

- Digiklinikka ja sen palvelutuotanto hankittu yhtenä kokonaisuutena Lääkärisi Oy & SAG Flowmedik konsortiolta
- Käyttöönotto vaiheittain alueen kunnissa kevästä 2023 alkaen
- Lisäksi alueella on vielä käytössä kuntakohtaisia ratkaisuja



Keski-Suomen hyvinvointialue

- OmaKS.fi -digiklinikka, jossa perustason digitaalinen neuvonta ja ohjaus
- Täysin oma palvelutuotanto
- Ratkaisu rakennettu hyvinvointialueen toimesta verkkosivuille

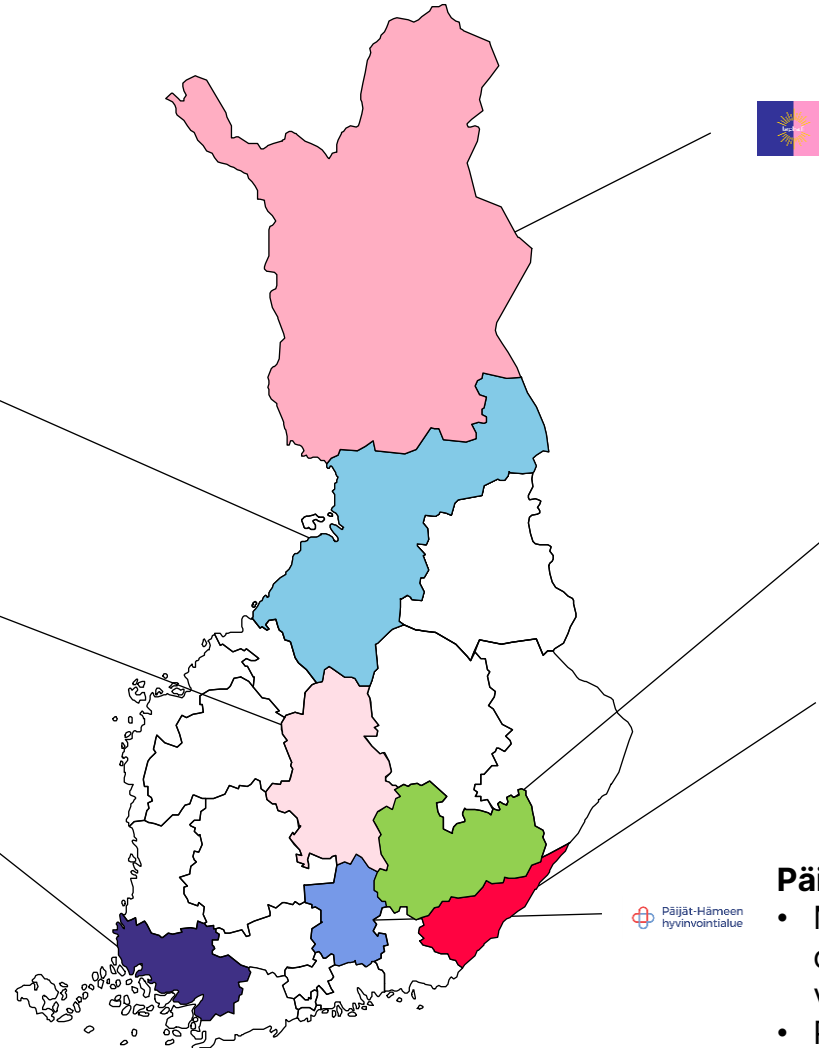


Varsinais-Suomen hyvinvointialue

- Ei tuotantokäytössä olevaa digiklinikkaa, käytössä kuntakohtaisia, sähköisen asioinnin ratkaisuja
- Suunnitteilla omaan tuotantoon perustuva malli, jossa digiklinikka-alusta hankintana



Pirkanmaan hyvinvointialue



Lapin hyvinvointialue

- Useita kuntakohtaisia ratkaisuja
- OmaVirtu-portaali laajalti käytössä, jossa viestintä sote-ammattilaisille (myös pth) – ei hoidontarpeen arviointia.
- Mehiläisen digiklinikka Länsi-Pohjan alueella



Etelä-Savon hyvinvointialue

- Digiklinikka oma kokonaisuutensa osana digitaalista sotekeskusta
- Asiointi chatissa (Giosg), tarvittaessa siirto puheluun / videoon
- Hybridi palvelutuotanto (omat hoitajat, lääkärit Pihlajalinnalta)



Etelä-Karjalan hyvinvointialue

- Digiklinikkapalvelu hankittu Kaiku24:ltä,
- Hoidontarpeen arviot puhelimitse ja sähköisesti (chat, lomakkeet (Hyvis), oirearviot (OmaOlo))
- Kaiku24:llä oma asiointijärjestelmä



Päijät-Hämeen hyvinvointialue

- Mehiläisen digiklinikka (BeeHealthyn alusta) käytössä osana pth-kokonaisulkoistusta (kattaa n. 70% alueen väestöstä)
- Palvelutuotanto hankittu Mehiläiseltä