

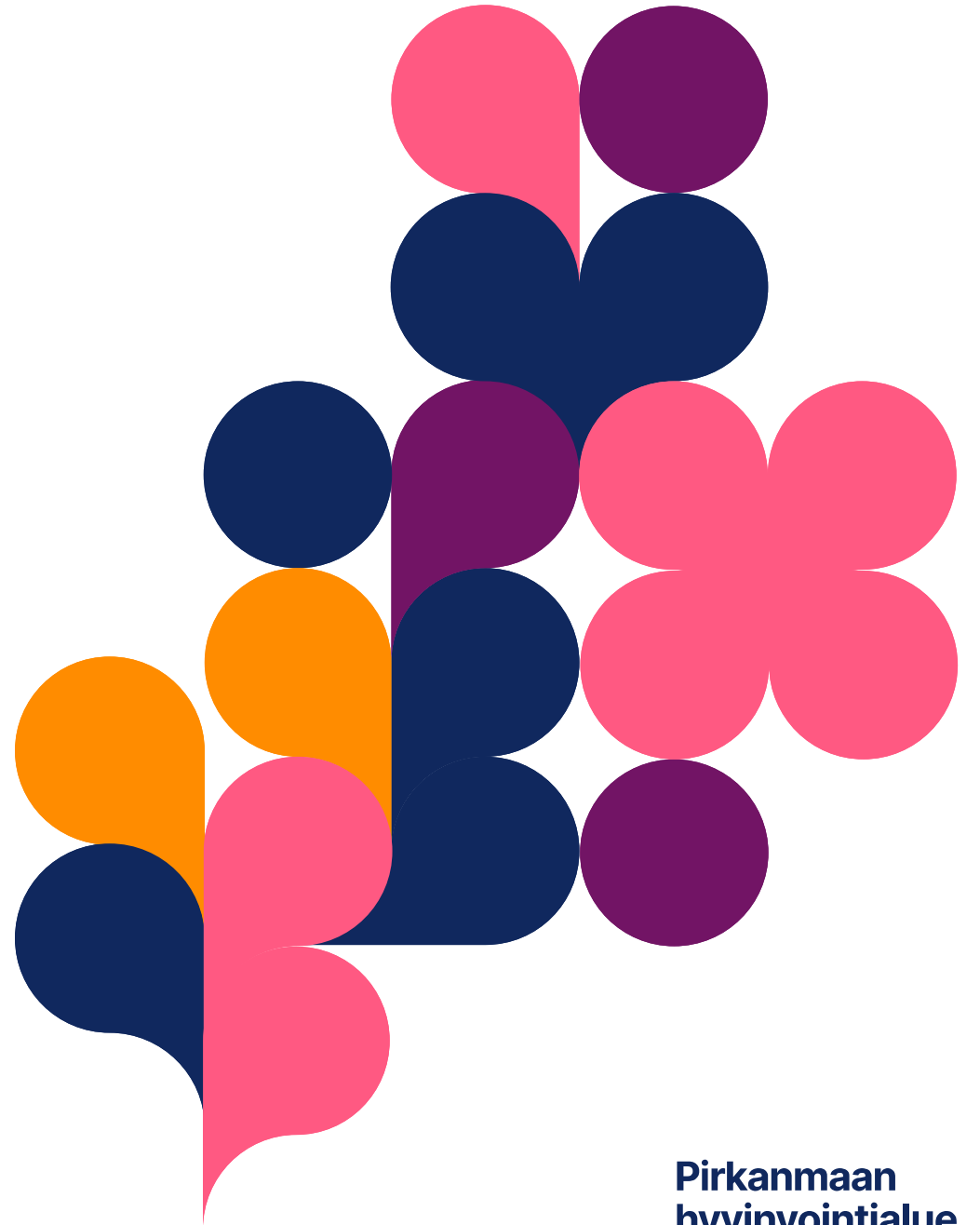
Pirkanmaan hyvinvointialueen digiklinikka

Tulevaisuus ja strategia valiokunta 26.3

Niko Lönn

Tero Harjuntausta

Marika Haapala



Lähtökohdat ja tavoitteet

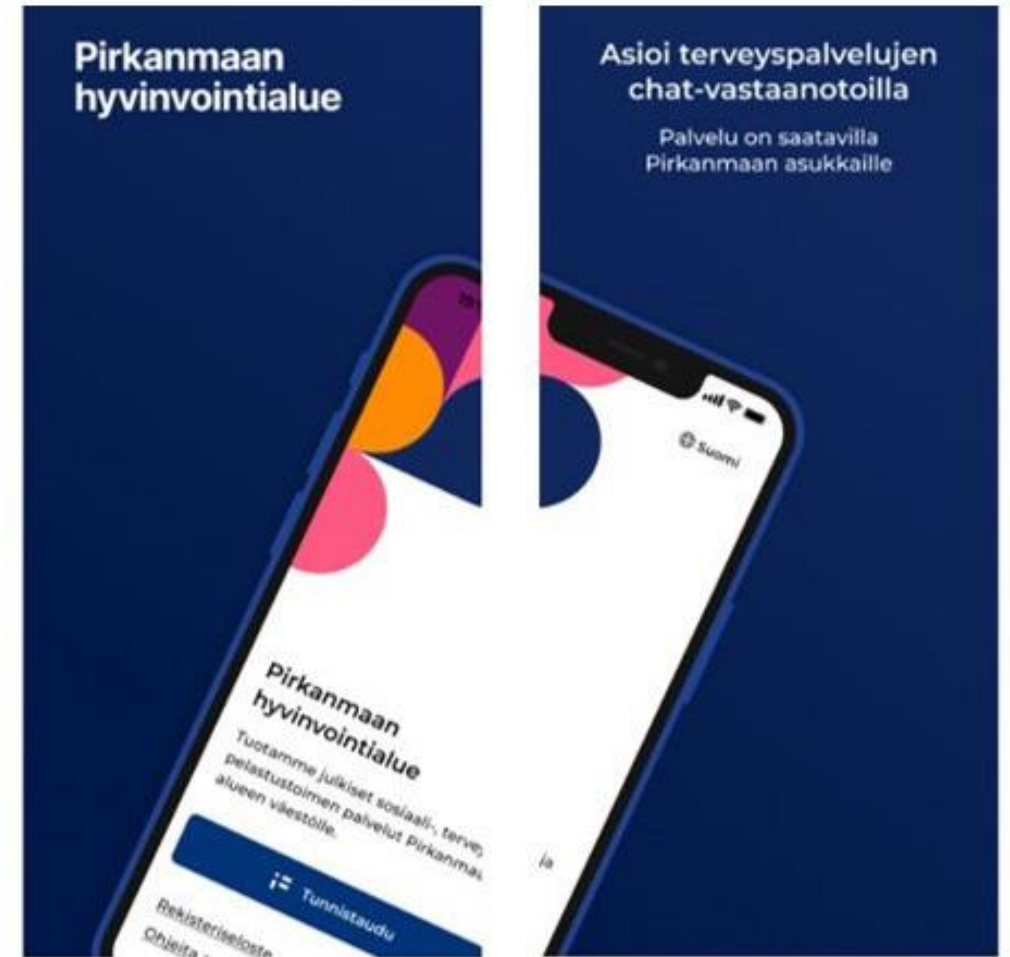
- Digiklinikka on osa perusterveydenhuollon palveluverkoston uudistumista ja strategian toimeenpanoa.
 - Palveluverkkouudistus edellyttää toimintamallimuutosta koko palvelukentässä.
 - Fyysisen palveluverkoston uudistukset, liikkuvat palvelut sekä uudet kiirevastaanotto- ja päivystyskäytännöt tarvitsevat tuekseen toimivat digipalvelut.
- **Digiklinikka on kivijalkapalveluita täydentävä asiointikanava.**
 - Digiklinikka ei pysty yksin vastaamaan kaikkeen etä- ja digiasiointiin vaan osaamista on lisättävä laajasti.
 - Digiklinikka integroidaan tiiviisti palvelutuotantoon ja muihin digipalveluihin.
 - Digiklinikkaa hyödynnetään niissä asukkaiden palveluissa, joita voidaan hoitaa turvallisesti etänä.
- Monia asioita voidaan hoitaa ilman fyysistä käyntiä sosiaali- ja terveysasemalla.
 - Iso osa pirkanmaalaisista asioi digitaalisesti eri palveluissa ja on käyttänyt myös digiklinikkaa vastaavia terveyspalveluja aiemmin.
 - Digiklinikka tuo pirkanmaalaisille asuinpaikasta riippumattoman yhdenvertaisen palvelun. Yhteydenotto terveyspalveluihin helpottuu, asiointi on mahdollista myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Digiklinikka-hankinta

- Syksyllä 2023 hankinnan neuvotteluvaiheessa oli mukana 3 ryhmittymää, toimittajaksi valittiin Mehiläisen ryhmittymä joulukuussa 2023
- Hankintakokonaisuus sisältää:
 - Käyttöönottoprojekti (4kk), ”vappuna valmis”
 - Moniammatillinen palvelutuotanto
 - Teknologia-alusta
 - Kehittämiskumppanuusmalli (yhteistyömalli palvelun jatkuvaan kehittämiseen ja laajentamiseen)
- Sopimus sisältää Digiklinikka-palvelun laajennusoptioita, niin palvelun kuin teknologia-alustan osalta.
- Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha) on viides hyvinvointialue, missä Mehiläisen digiklinikka otetaan käyttöön. Käyttöönottoprojektissa sovitetaan Mehiläisen ja Pirhan toimintamallit yhteen, mutta toimintaa on tarkoitus laajentaa ja kehittää käyttöönoton jälkeen.

Mikä on digiklinikka?

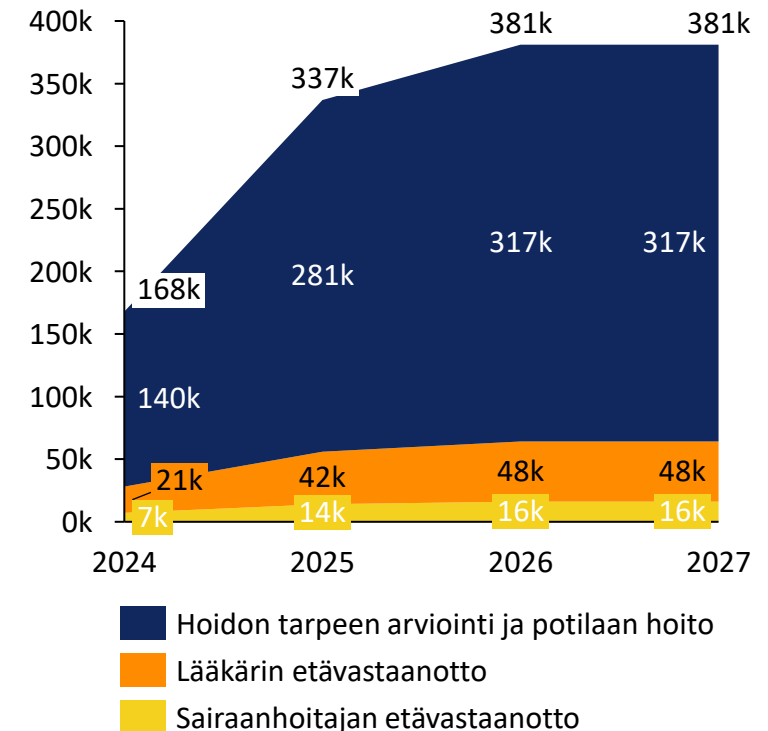
- Terveyspalvelujen etäasiointikanava toukokuusta 2024 alkaen (julkaisu 2.5)
- Asiointi tapahtuu kirjoittamalla (chat) tai videoyhteydellä (kuva- ja puheyhteys)
- Hyödynnetään esitietokyselyitä, oirekartoituksia ja lomakkeita
- Toimii älypuhelimella, tietokoneella tai muulla päätelaitteella
- Pirkanmaan hyvinvointialueen oma mobiilisovellus – OmaPirha Digiklinikka



Digiklinikan käyttöönottosuunnitelma

- Digiklinikka otetaan ensimmäisenä käyttöön avopalvelulinjan vastaanottopalveluissa (terveysasemien hoitajien ja lääkärien vastaanotolla). Nykyinen arvio on, että **digiklinikalla hoidetaan vuosittain yli 0,3 miljoonaa yhteydenottoa**.
- **Palvelun vasteaikatavoite on 10 minuuttia** (hoidon tarpeen arviointi chatin kautta). Kiireelliset etävastaanotot pyritään hoitamaan saman päivän aikana, kiireettömät etävastaanotot viiden vuorokauden kuluessa.
- **Digiklinikka palvelee käynnistysvaiheessa vuoden jokaisena päivänä klo 8–22**. Pirhalla on optio laajentaa palveluntuotanto kattamaan myös yöajan.
- Tavoitteena on **ratkaista 70–80 prosenttia asiakkaiden yhteydenotoista** laadukkaasti ensimmäisen kontaktin aikana siten, ettei tarvita jatko-ohjausta kivijalan palveluihin.
- Pirha ja Mehiläinen tuottavat digiklinikkapalvelut yhdessä. **Toiminnan käynnistyessä** valtaosan palvelusta tuottavat Mehiläisen lääkärit ja hoitajat (~70 %) ja **toiminnan vakiinnuttua** valtaosan palvelusta tuottavat Pirhan omat ammattilaiset (~70 %).

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvio digiklinikan kontaktimääristä ja niiden jakaumasta 2024–2027



Käyttöönottoprojektin status (viikko 13)

- Käyttöönottoprojekti etenee suunnitelman mukaisesti aikataulussa
- Digiklinikan teknologia-alustan testaus- ja koulutusympäristö on saatu ylös viikolla 10. Kirjautuminen mahdollista ammattilaisten käyttöliittymästä, sekä asukkaiden web-käyttöliittymästä ja mobiilisovelluksen (iOS ja Android) kautta
- Toimintamallien iso kuva valmis, joiden pohjalta konfiguroidaan teknologia-alustaa.
 - Ohjeistuksia ja käytäntöjä työstetään ja kehitetään jatkuvasti.
- Digiklinikan koulutus- ja perehdytysuunnitelma on valmis, koulutus huhtikuun aikana
- Pirhan keskitetyn Digiklinikan työntekijöiden rekrytointi tehty (päätökset 18.3)
- Hyvinvointialueen johtoryhmä on hyväksynyt viestintäsuunnitelman 27.2.
 - Asukasviestinnän toimenpiteitä ja tapahtumia suunnitellaan tämän pohjalta

Minkäläistä digiasioinnin volyymia on realistista tavoitella alkuvaiheessa ja tulevaisuudessa?

Vuosi	Kontaktia per capita	Väestö	Yhteydenottojen määrä
Pirkanmaan oletus kilpailutusvaiheessa			
2024E	0,26	538 462	140 000
2025E	0,52	538 462	280 000
2026E	0,59	538 462	317 692
2027E	0,59	538 462	317 692
Harjun terveys (ilman PHHVAn muuta aluetta)			
2021	0,28	133000	36869
2022	0,32	133000	42222
2023	0,37	136000	50576
2024E	0,44	136000	60000
Mehiläinen Länsi-Pohja			
2020	0,23	48500	11329
2021	0,28	48500	13489
2022	0,45	48500	21988
2023	0,41	48500	19644
Muut benchmarkit:			
Eloisa 2023E	0,31	133000	41230
Pohde 2023E	0,31	56400	17484
Tesoma LTM	0,30	21450	6435

Huomioita

- Nykyinen chat-asiointivolyymi Pirkanmaalla (ml. kunta-chat, terveysterveystoiminta, lapsen hoitoselvitys) on **n. 4000 chat/kk, vastaten n. 0,1 asiointia per capita vuositasolla** (otos vielä erittäin pieni)
- Muilla alueilla ensimmäisenä täytenä vuonna saavutettu taso 12kk toiminnan aikana on **~0,25-0,30 asiointia per capita**
- Väestön **digivalmiudet kuitenkin parantuneet** ja Pirkanmaalla on myös **jo käytössä olevia chat-toimintaa ja muita sähköisiä asiointipalveluita**
- Jos oletetaan, että Pirkanmaalla päästään Päijät-Hämeen nykyiseen volyymiin heti toiminnan ensimmäisinä kuukausina, tarkoittaisi tämä keskimäärin n. 15 000 - 17 500 yhteydenottoa kuukaudessa (**0,33 - 0,39 asiointia per capita**)

Alustava arvio digiklinikan käyntimääristä 5-12/2024

- Alustava arvio digiklinikan asiointimäärien jakautumisesta
- Laskelmaa on suhteutettu nykyiseen chat- ja puhelinasiointivolyymiin sekä Mehiläisen kokemuksiin muilta hyvinvointialueilta
- Chat-volyymien arvio 15 000 chat / kk ensimmäisinä kuukausina
- Resurssitarve suurin maanantaisin, josta kysyntä laskee vaiheittain kohti lauantaita
- Digiklinikalla tarjotaan myös etävastaanottoa, jolla voidaan osittain tasata epätasaista kysynnän jakautumista

Jos pirhan kk-volyymi jakautuu samalla tavalla kuin Päijät-Hämeessä

Alkava tunti	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai	Grand Total
00-01	7	7	6	7	7	5	4	42
01-02	7	2	5	4	5	4	3	31
02-03	5	5	5	2	5	2	1	25
03-04	5	4	3	3	4	1	1	22
04-05	4	8	4	6	7	2	2	33
05-06	24	22	18	16	16	6	5	108
06-07	117	87	85	85	73	29	21	498
07-08	199	153	149	156	126	50	35	868
08-09	359	272	250	250	245	108	81	1565
09-10	298	250	240	238	202	117	98	1444
10-11	272	242	217	221	185	114	108	1358
11-12	238	210	192	201	188	104	114	1246
12-13	207	178	184	184	174	86	95	1107
13-14	200	148	163	169	145	68	83	977
14-15	179	155	174	141	129	71	79	929
15-16	169	153	156	141	123	65	80	887
16-17	156	150	149	135	102	58	81	830
17-18	137	124	114	107	81	61	85	710
18-19	115	118	107	105	71	49	95	660
19-20	95	101	96	97	60	59	93	601
20-21	80	83	76	81	56	43	71	489
21-22	56	59	56	53	37	37	52	351
22-23	24	24	18	18	13	13	21	130
23-24	12	12	14	9	7	7	12	73
Unknown	2	2	5	3	4	0	0	15
Grand Total	2968	2568	2486	2433	2063	1159	1323	15000

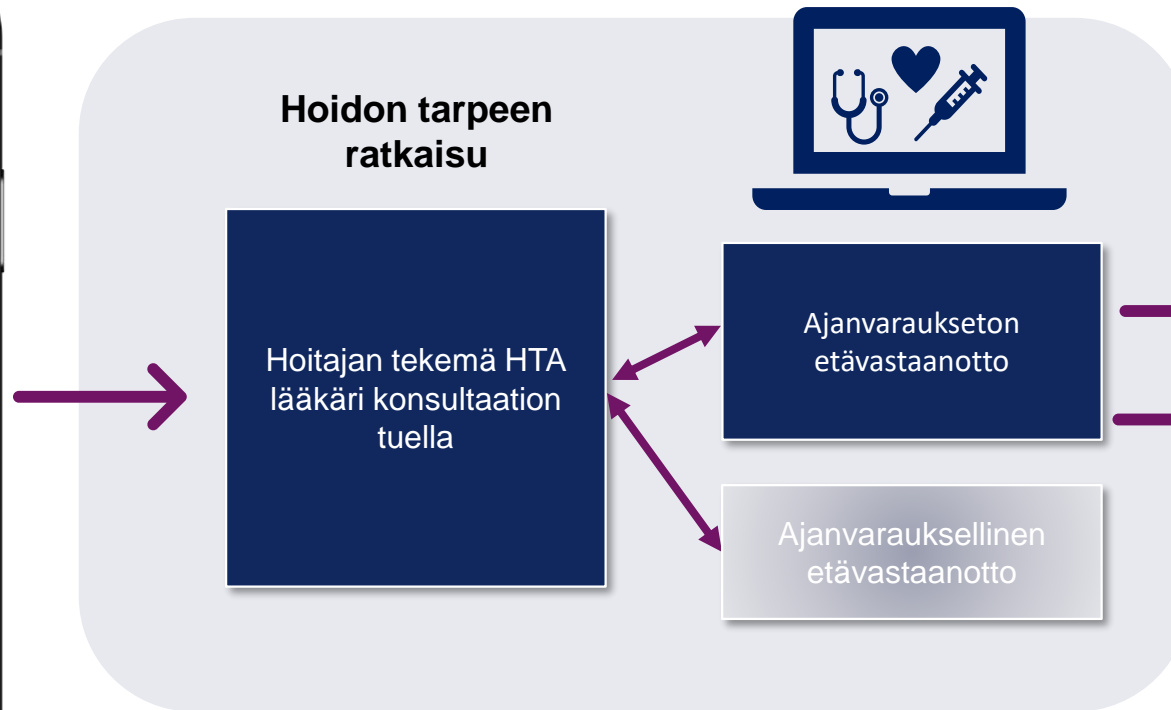
Keskitetyn digiklinikan palvelut Pirkanmaalaisille

ASIAKKAAN PALVELUT



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

DIGIKLINIKAN TIIMIMALLI JA ETÄVASTAANOTOT



JATKO-OHJAUS SOTEASEMILLE JA MUIHIN YKSIKÖIHIN

Soteasemia 25



Virka-ajan jälkeen

116117

30min

Soteasema jonot tehdään seuraaville terveysasemille:

- Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Sastamala, Hatanpää, Hervanta, Kaukajärvi, Linnainmaa, Tammelakeskus, Tipotie, Lielähti, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi.
- Keiturin sote: Virrat
- Pihlajalinna: Parkano ja Mänttä
- Mehiläinen: Tesoma, Keskusta, Hervanta

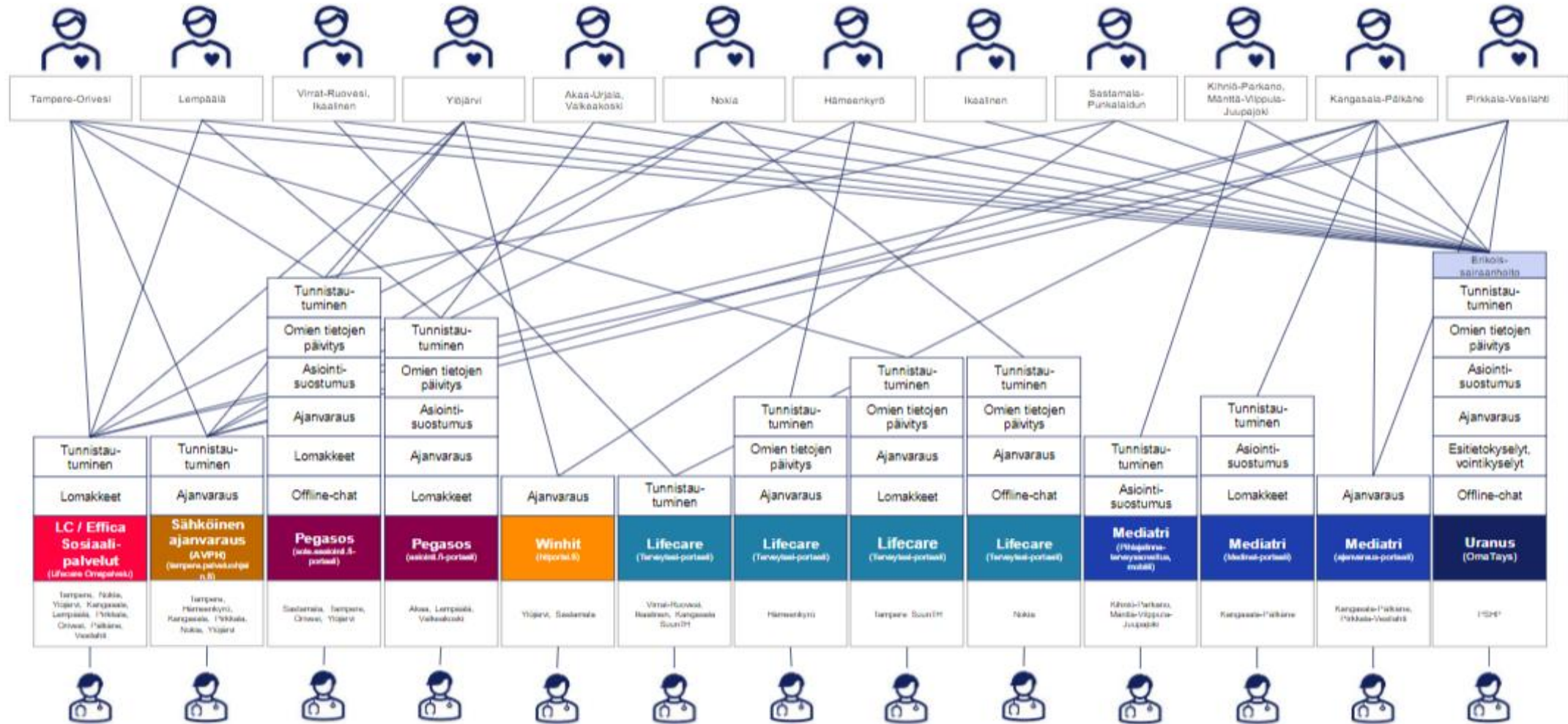
Digiklinikan kehittämiskumppanuus ja laajennusoptiot

- Digiklinikkaa on tarkoitus kehittää käyttöönottoprojektin jälkeen kehittämiskumppanuusmallilla.
- Alustavia lyhyen aikavälin sisällöllisiä tehtäviä kehittämiskumppanuusmallissa
 - Tiedolla johtaminen, mittaristodatan hyödyntäminen arjessa, resurssien optimointi
 - Alustavat suunnitelmat palveluiden lisäämisestä digiklinikkaan (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä avokuntoutus)
- Digiklinikka-palvelun laajennusoptiot (pitkän aikavälin kehityssuunnitelmaan). Mehiläisen on tarjouksessa luvannut alustan lisämoduuleita ja palvelun laajennuksia. Pirhalla päätösvalta halutaanko ko. lisämoduuleita tai laajennuksia ottaa käyttöön ja hyödyntää Pirhan digitalisaatiossa
 - Pirha voi halutessaan laajentaa alustan käyttöä myös **Pirhan muihin palvelulinjoihin** (muut avopalvelut, sairaalapalvelut, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, ikäihmisten ja vammaisten palvelut).
 - Pirha voi halutessaan laajentaa **alustan toiminnallisuuksia** kattamaan myös mm. terveystietojen ja laboratoriotulosten näyttämisen, oirearviokyselyt, sähköisen ajanvarauksen, itseilmoittautumisen vastaanotoille, pitkäaikaissairaiden digitaaliset hoitopolut, kyselyt ja sähköiset lomakkeet, potilasvalmennukset, digitaaliset jatkohoitopolut

Pirhan sähköinen asiointi – miksi muutokselle on tarve

Alueelliset asiointiportaalit ominaisuuksittain 2022

Kuvassa esitety vain apt-järjestelmiin liittyvät sähköisen asiointin palvelut.



Pirhan sähköinen asiointi tulevaisuudessa?

Asiointi ilman vahvaa tunnistautumista

Pirha.fi sivuilta löytyvät avoimet

- Yhteydenotto-lomakkeet,
- Pirha-chat, jossa
- Pirbotti ja
- Anonyyminä aloitettavat chatit

Vahvan tunnistautumisen vaativat asioiden omat tai toisen puolesta tapahtumat

- Pirhan sähköinen asiointi-sivuston kautta asukkaalle avautuu kaikki nykyiset Pirhan sähköisen asiointin palvelut ja nyt uutena palveluna tänä keväänä avautuu Digiklinikka.
- Pirha on rakentamassa tulevaisuuden tiekarttaa digitalisaatiolle, missä tarkastellaan kaikkia Pirhan nykyisiä ja tulevia sähköisiä palveluita laajana kokonaisuutena
- Digiklinikka on yksi osa tätä laajaa kokonaisuutta ja yhdenmukaistaa asiointia terveysterveystoimissa
- Pirhan sähköinen asiointin palvelut kehittyvät jatkuvasti ja muutos etenee portaittain (mm. tuleva ATJ/PTJ muutos seuraava iso uudistus ja mahdollistaa monia seuraavia askelia)
- Asiakkaan mobiilisovelluksessa toistaiseksi vain Digiklinikka, mutta myös sovelluksen palvelut laajentuvat tulevaisuudessa palvelujen kehittyessä

Digiklinikan viestintä

Kohderyhmät

- Pirkanmaan asukkaat, henkilöstö sekä media ja muut sidosryhmät

Viestinnän tavoitteet

- **120 000** rekisteröitynyttä käyttäjää vuoden 2024 loppuun mennessä.
- **140 000 digiklinikka-asiointia** vuoden 2024 loppuun mennessä.
- Vastaanottoimintaan saapuvien **puheluiden määrä vähenee 20 %** vuoden 2025 loppuun mennessä.
- Perusterveydenhuollon **kiirevastaanottojen / päivystyskäyntien määrä vähenee 10 %** vuoden 2025 loppuun mennessä.
- Pirkanmaalaiset osaavat käyttää digiklinikkaa ja hakeutua sinne oikeissa asioissa.
- Kaikki työntekijät tietävät, mikä digiklinikka on ja osaavat suositella ja ohjata asiakkaita sen käytössä.

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

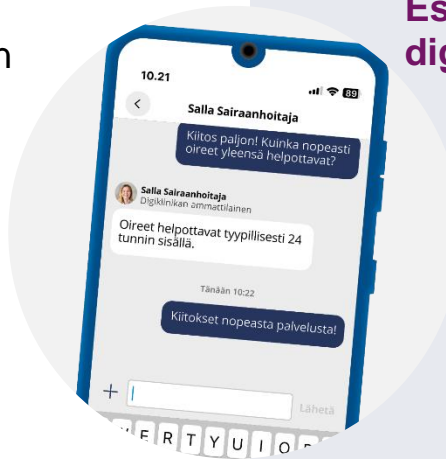
Digiklinikka on tarkoitettu kaikille pirkanmaalaisille

Digiklinikalla yhteydenottoosi vastaa terveydenhuollon ammattilainen, jolta saat nopeasti apua moniin yleisiin terveyshuoliin. Voit asioida myös lapsesi tai läheisesi puolesta.

Digiklinikka on avoinna joka päivä kello 8–22. Digiklinikalla on samat asiakasmaksut kuin sosiaali- ja terveysasemillakin.

Esimerkiksi näissä oireissa saat nopeasti apua digiklinikalta:

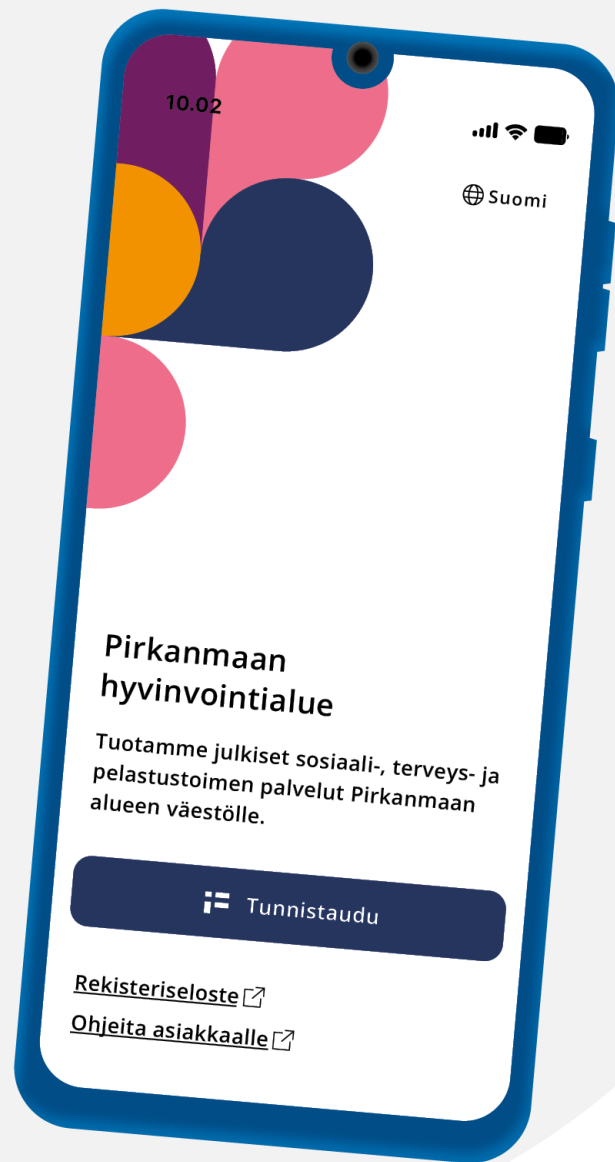
- Hengitystieinfektiot
- Silmätulehdus
- Akne
- Naistenvaiivat ja ehkäisy
- Kiireellinen reseptin uusinta
- Uniongelmat, jaksaminen, mieliala
- Kurkkukipu/angiina
- Migreeni/päänsärky
- Virtsatietulehdus (naiset)
- Erektiohäiriö ja seksuaaliterveys
- Lievät tapaturmat/haavat
- Punkinpuremat/borreliaosi
- Vatsatauti
- Ihottumat ja luomet
- Kynsivallin tulehdus, kynsiongelmat
- Allergiat
- Lihas ja nivelvaivat
- ”Neuvonta”, matkailuterveys, jne.



Asukas- ja asiakasviestintä

Keväällä ja kesällä digiklinikasta viestitään monissa kanavissa

- Pirha.fi-sivut (pirha.fi/digiklinikka)
- Tiedotteet pirha.fi-sivuille, someen ja medialle
- Asukaslehti 17.4. jokaiseen pirkanmaalaiseen kotiin
- Sosiaalinen media, myös maksullista kampanjointia
- Hakusanamainontaa
- Toimipisteissä infonäytöt, julisteet ja roll-upit
- Puhelintiedote ajanvarausnumeroihin soittaville
- Tekstiviesti sähköisessä asiointissa tekstiviestiluvan antaneille.
- Mukana digituen kiertueella
- Sosiaali- ja terveysasemilla 17 kesäharjoittelijaa digiklinikkaoppaina, 2 vko
- Ammattilaisten ja asiakkaiden kohtaamiset – tueksi mm. esite
- Tampereen kaupunki: toukokuussa 2 vko ratican matkustamonäytöt ja pysäkit, kaupunki-infonäytöt ja neljä medianäyttöä. Selvityksessä yhteistyö muiden kuntien ja potilasjärjestöjen kanssa.





Viestintä lanseerauksen jälkeen

- Digiklinikka on osa laajempaa digitalisen asioinnin kokonaisuutta ja tulevaisuudessa asukkaille tuodaan muitakin palveluita.
- Digiklinikan lanseerausvaiheessa otetaan käyttöön digipalvelujen markkinointiviestinnän konsepti, jota jatkossa käytetään myös muiden hyvinvointialueen digipalvelujen viestintään.
- Digiklinikan viestintää jatkettava aktiivisesti, sillä harva tarvitsee digiklinikkaa juuri sen avauduttua.
- Viestintää voidaan suunnata tietyille kohderyhmille, jotka eivät syystä tai toisesta ole ottaneet digiklinikka käyttöönsä, mutta hyötyisivät siitä.