

# Människan i centrum för det digitala

Programmet för främjande av digitalisering  
2023-2025

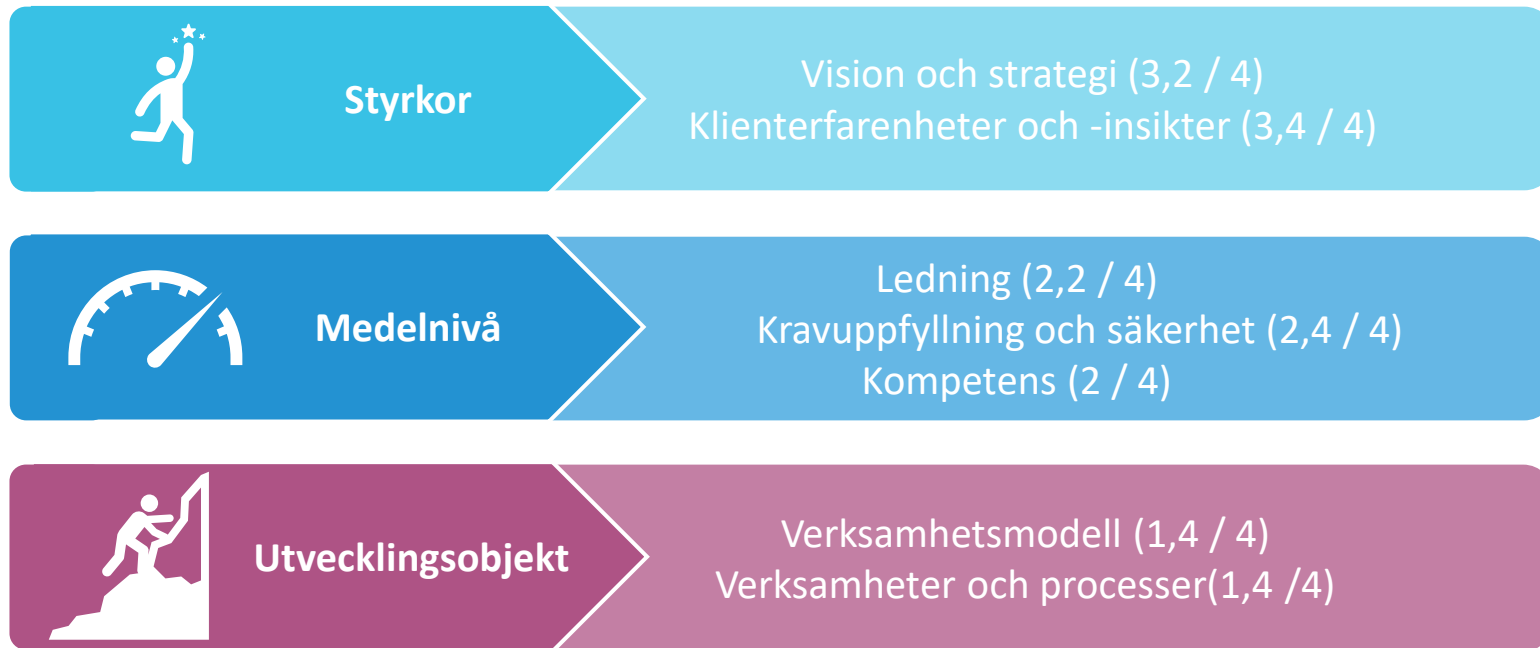

# Programmet för främjande av digitalisering 2023-2025, Människan i centrum för det digitala

- Enligt Soites strategi garanterar mångsidiga serviceformer och prioriteringen av digitala/teknologibaserade tjänster servicens tillgänglighet
- **Programmet Människan i centrum för det digitala 2023-2025**
  - stödjer digitaliseringen av tjänsteproduktionen i enlighet med Soites strategi, vårdtjänsternas strategi och räddningstjänstens servicenivåbeslut och strategi
  - tar hänsyn till välfärdsområdesreformen som trädde i kraft 1.1.2023 och omfattar räddningsväsendets och elevvårdens tjänster i det digitala programmet
  - Styr och definierar de digitala tjänsterna utveckling och produktion

- 1 Nuläget för Soites digitalisering
- 2 Programmets teman
- 3 Målsättningar, teman och prioriteringar i programmet
- 4 Mål och åtgärder relaterade till prioriteringar



# Soites digitala vision och strategiarbete samt insamling av kunderfarenheter och insikter är styrkor; även kunderna stödjer de digitala tjänsterna

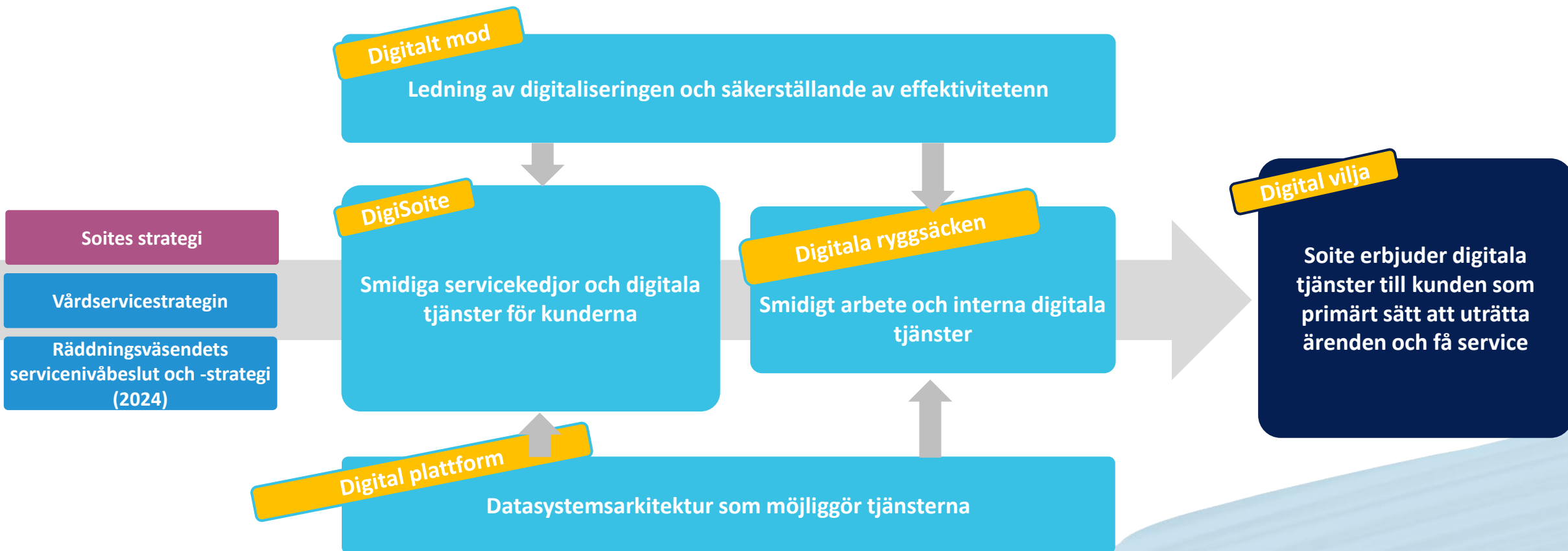



60 % av invånarna har ersatt fysiska besök med distans- eller digitala besök

63 % av invånarna är redo att byta från att besöka en sjukskötare till en distanstjänst (48 % av de tillfrågade över 70)

50 % av invånarna är redo att byta från att träffa läkare till en distanstjänst (41 % av de tillfrågade över 70)

# Det digitala programmet bygger på fyra teman och syftar till att erbjuda kunderna digitala tjänster som det primära sättet att uträtta ärenden



# Digiprogrammets mål, teman och prioriteringar

## Mål för teman

Soites digitalisering hanteras genom att säkerställa smidig interoperabilitet mellan olika servicekanaler och djärvt bygga en vision för framtiden för digitala tjänster. **Effektiviteten** av digitala tjänster övervakas och bedöms. Serviceproduktionen säkerställer vägen för nya tjänster med stöd av ledning, utvecklare och digitala mentorer samt personalens delaktighet

Soite erbjuder och marknadsför digitala tjänster till kunder som ett primärt sätt att uträtta ärenden. Kunderna görs **delaktiga** i utvecklingen av digitala tjänster. Digitala tjänster planeras och implementeras i samarbete med tjänster som ges ansikte mot ansikte, med beaktande av jämlik tillgång till tjänster och respektfullt bemötande.

Soites arbetssätt och digitalisering möjliggör smidiga arbets- och interna processer för personalen.

Personalens **delaktighet**, kompetens och dgiattityd säkerställs genom planerad utbildning och stöd relaterat till genomförande och kontinuerlig användning.

Inom Soite används nationellt utvecklade digitala tjänster i omfattande grad och deras servicemodeller beskrivs systematiskt i servicekatalogen. Lösningarna utvecklas i samarbete med utvalda samarbetspartners.

Datasytemarkitekturen möjliggör mobilt arbete **digitalt och datasäkert.**

## Temaområden

### Digitalt mod

#### Ledning av digitaliseringen och säkerställande av effektiviteten

Ledarskap som stöder och möjliggör digitalisering

Modell för att utveckla och ta i bruk digitala tjänster

Uppföljning och bedömning av de digitala tjänsternas effektivitet

### DigiSoite

#### Smidiga servicevägar och digitala tjänster för kunderna

Medvetenhet om digitala tjänster och kundmedverkan

Stödja serviceprocesser med digitala medel

Välfärdsteknologier som stöd för kunderna

### Digitala ryggsäcken

#### Smidigt arbete och interna digitala tjänster

Intern förtroenhet med och tillgänglighet till digitala tjänster

Digitalisering av processer och omdesign av arbetsprocesser

Säkerställa och utveckla digital kompetens

### Digital plattform

#### Datasytemarkitekturer som möjliggör tjänster

Hantering av de digitala tjänsternas arkitektur

Systemlösningar för att stödja mobilt och rörligt arbete

Förvaltningsmodell för data- och digital säkerhet



# Målsättningar och metoder relaterade till prioriteringarna:

## A. Ledning av digitaliseringen och säkerställande av effektiviteten

Tyngdpunkt	Målsättning	Åtgärd	Mätare	Ansvar för åtgärderna och bedömningarna
A1. Ledarskap som stöder och möjliggör digitalisering	<p>Soite har digimotiverad och engagerad chefspersonal och personal som implementerar det digitala programmet i enlighet med de strategiska målen. Vid genomförandet av det digitala programmet utnyttjas och tillämpas planerna och verksamhetsmodellerna för informationsbaserat beslutsfattande och styrning samt utvärderingsprocessen för förändringseffekter. Soite bedriver ett aktivt intressegruppsarbete med andra aktörer (t.ex. samarbetsområdet, utbildningsinstitutioner, 3:e sektorn, nationella tjänsteleverantörer).</p> <p>Soite kan dra nytta av nya innovationer och uppdatera sina tjänster i enlighet med digitaliseringens snabba utveckling.</p>	<p><b>A1.1.</b> Arbetsgruppen för det digitala programmet leder genomförandet av det digitala programmet för att främja digitaliteten inom välfärdsområdet och utvärderar hur åtgärderna fortskrider. Det digitala programmet uppdateras regelbundet.</p>	<p><b>A1.1.</b> Operativa och ekonomiska nyckeltal (Soites välfärdsområdesstrategi och Digitala programmets mål)</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet</p> <p>Stöds av verksamhetsområdena och dessas serviceområden</p>
		<p><b>A1.2.</b> Soite bygger och uppdaterar regelbundet framtidsvisionen för digitala tjänster och system, med hjälp av nationella och internationella exempel (till exempel lösningar för artificiell intelligens och mjukvarurobotik) och använder denna kunskap i utvecklingen av digitala tjänster.</p>	<p><b>A1.2.</b> Framtidsvisionen för digitala tjänster har skapats, servicenätverksenkät</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet</p> <p>Stöds av serviceområdena och dataförvaltningen</p>
A2. Stödja utveckling och implementering av digitala tjänster	<p>Utvecklings- och implementeringsmodellen för Soites digitala tjänster säkerställer identifiering, prioritering, samordning, bedömning och effektivitet av serviceutvecklingen. Modellen fungerar som en plattform för experiment, pilotprojekt, kamratutveckling och spridning av god praxis. Det stöder personalens effektiva deltagande i förnyelsen av tjänsterna.</p> <p>Digitalt mentorskap ökar enheternas digitala kompetens och främjar att det digitala arbetet och servicekulturen vid enheten är meningsfull.</p>	<p><b>A2.1.</b> Modellen för utveckling och implementering av digitala tjänster kommer att integreras i planerings- och verksamhetssystemet under 2023. De utvecklare och ledare som ansvarar för tjänsterna känner igen modellen och vet tillsammans med Soites personal hur man använder den. Modellen bedöms och utvecklas systematiskt.</p>	<p><b>A2.1.</b> Utvecklings- och implementeringsmodellen är fastställd och integrerad i helhetsledningen</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet</p> <p>Stöds av en expertgrupp (verksamhetsområden och enheter ansvarar för de tjänster som ska implementeras)</p>
		<p><b>A2.2.</b> Implementering och förankring av digitala mentorverksamhetsmodellerna inom varje serviceområde.</p>	<p><b>A2.2.</b> Varje serviceområde har minst en digimentor, digimentorenkät</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet</p> <p>Som stöd serviceområdena</p>
A3. Övervakning och bedömning av effektiviteten i digitala tjänster	<p>Soite följer och bedömer systematiskt effekterna och effektiviteten av digitala tjänster riktade till kunder och yrkespersoner med hjälp av olika mätindikatorer och ur olika perspektiv, och utnyttjar effektivitetsinformation i utveckling, ledning och marknadsföring av digitala tjänster.</p>	<p><b>A3.1.</b> Soite fastställer nuläget för övervakningen av de digitala tjänsternas effekter och effektivitet, såväl som kostnadseffektivitet, och identifierar nödvändiga mätindikatorer ur olika perspektiv (kund, yrkesperson, ordnare) för att bedöma digitala tjänster. En projektspecifik bedömningsmodell definieras.</p>	<p><b>A3.1.</b> Användningsgrad för digitala tjänster, NPS för kunder och yrkespersoner</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet</p> <p>Som stöd ledande med information, Utvecklingstjänster</p>

# Målsättningar och metoder relaterade till prioriteringarna: B. Smidiga servicekedjor och digitala tjänster för klienter

Tyngdpunkt	Målsättning	Åtgärd	Mätare	Ansvar för åtgärder och bedömningar
<b>B1.</b> Medvetenhet om digitala tjänster och kunddelaktighet (DigiSoite)	<p>DigiSoite har definierats med hänsyn till välfärdsområdets behov och det bildar ett tydligt servicevarumärke som marknadsförs av både Soites kommunikationsavdelning och yrkespersoner. Med DigiSoite kommer andelen och betydelsen av elektroniska betjäning som en del av serviceproduktionen att öka.</p> <p>Soite bygger digitala vård- och serviceprocesser tillsammans med kunderna. För att säkerställa kundernas kunskande bedrivs regionalt samarbete kring elektroniskt ärendeträttande och användningen av tjänster.</p>	<p><b>B1.1.</b> Greppa det digitala-evenemang anordnas i området planvist och regelbundet. Soite är engagerad i multiaktörservicepunkter tillsammans med kommuner, statliga myndigheter och tredje sektorn, där även kundernas användning av digitala tjänster stöds. Digitalt stöd i enlighet med tillgänglighetsdirektivet är heltäckande organiserat.</p>	<p><b>B1.1.</b> Användningsgrad av digitala tjänster, fyra tillfällen/år</p>	Gruppen för det digitala programmet
		<p><b>B1.2.</b> Med hjälp av kundråd och erfarenhetsexperter säkerställs kundmedverkan och kundorienterad utveckling. Kundtester görs på båda språken.</p>	<p><b>B1.2.</b> Kundens roll i utvecklingsprojekt, kundens NPS</p>	Teamet för digital service
<b>B2.</b> Serviceprocesserna stöds med digitala medel	<p>Soites elektroniska tjänster är tillgängliga för alla kundgrupper. I tjänsterna har olika kundbehov och situationer, samt alternativa sätt för identifiering, beaktats med hjälp av servicedesign. Digitala vårdvägar definieras och utvecklas aktivt med hjälp av utvecklingssamarbete. Nationella tjänster kommer att införas i stor skala för att stödja välfärdsområdets verksamhet.</p> <p>Alla blanketter som används av Soite (t.ex. ansökningsblanketter) finns i fullt elektronisk form och det är möjligt att fylla i blanketterna när man identifierat och loggat in sig.</p> <p>Räddningstjänstens elektroniska kundtjänst kommer att vara centraliserad till tjänsten pelastustoimi.fi som sköts av inrikesministeriet, och Soites räddningsväsende deltar i det nationella utvecklingssamarbetet i detta avseende.</p>	<p><b>B2.1.</b> Utvalda elektroniska lösningar utökas och implementeras brett i olika enheter, och man deltar aktivt i utvecklingsarbetet (DigiSoite).</p>	<p><b>B2.1.</b> Servicespecifika mätvärden definieras i DigiSoites servicekatalog, utbudet av elektroniska tjänster</p>	<p>Serviceområden</p> <p>Som stöd gruppen för det digitala programmet</p>
		<p><b>B2.2.</b> En ny modell för utträttande av ärenden på distans tas i bruk vid alla verksamhetsställen</p>	<p><b>B2.2.</b> Verksamhetsmodellen och processen har definierats och används</p>	<p>Den implementerande enheten</p> <p>Som stöd för teamet för digitala tjänster</p>
		<p><b>B2.3.</b> Elektronisering av blanketter främjas systematiskt och centralt.</p>	<p><b>B2.3.</b> Antalet elektroniska blanketter och användningsgraden i fråga om elektronifierade blanketter</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet och kommunikationsenheten</p>
<b>B3.</b> Valfärdsteknologier som stöd för kunder	<p>Med hjälp av välfärdsteknologier stöds boende i hemmet och man främjar välmående och hälsa. Valfärdsteknologi, såsom artificiell intelligens, distansuppföljning, Omatietovaranto och andra digitala lösningar används för att säkra tillgången på tjänster som tillhandahålls i hemmet och för att stödja kunden i att klara sig och bo hemma.</p>	<p><b>B3.1.</b> Användningen av välfärdsteknologier som stödjer boende i hemmet utökas och diversifieras. Teknologi som stöder egenvård introduceras.</p>	<p><b>B3.1.</b> Processen har tagits i bruk, användningen, expansionen och diversifieringen av teknologi fortskrider som planerat och teknik som stöder egenvård har implementerats</p>	<p>Gruppen för det digitala programmet och serviceområdet</p>

# Målsättningar och metoder relaterade till prioriteringarna: C. Smidigt arbete och interna digitala tjänster



Tyngdpunkt	Målsättning	Åtgärd	Mätare	Ansvar för åtgärder och bedömningar
<b>C1.</b> Intern kännedom om och tillgänglighet för digitala tjänster (Ammatilaisen DigiSoite)	Ammatilainen DigiSoite, designad för Soites personal, stödjer personalen i det dagliga arbetet och i intern kommunikation. De tjänster som yrkespersonerna använder är lättillgängliga.	<b>C1.1.</b> Ammatilaisen DigiSoite kommer att implementeras som en del av det nya intranätet.	<b>C1.1.</b> Yrkespersoners NPS	Gruppen för det digitala programmet
<b>C2.</b> Digitalisering av processer och omdesign av arbetsprocesser	Arbetsuppgifterna och rutinerna för Soites experter och yrkesmän reformeras i samarbete med personalen. Särskild uppmärksamhet ägnas åt att veta hur man kan utnyttja digitaliseringens möjligheter i olika uppgifter och arbetsprocesser på ett sätt som främjar arbetets smidighet, produktivitet och meningsfullhet. I bedömningen av processerna identifieras och utnyttjas även robotiseringens möjligheter. Elektronisk signatur används i stor utsträckning..	<b>C2.1.</b> Digitaliserade eller robotiserade processer för administration och stödtjänster väljs ut. Genomförande av förändringsprojekt.	<b>C2.1.</b> Genomförandegrad av utvalda projekt, projektspecifik undersökning	Koncerttjänster och andra verksamhetsområden  Som stöd gruppen för det digitala programmet
		<b>C2.2.</b> Arbetsuppgifter och praxis reformeras tillsammans med personalrepresentanter och personal som en del av det digitala och personalprogrammet och tillhörande planer.	<b>C2.2.</b> Projektspecifik undersökning, arbetstillfredsställelse-mätningar definierade i personalprogrammet	Verksamhetsområden, personalombud och personaltjänster  Som stöd gruppen för det digitala programmet
<b>C3.</b> Säkerställa och utveckla digital kompetens	Soites personal har förståelse och medvetenhet om de utvalda digitala tjänstelösningarna och verksamhetsmodellerna och personalen vet hur de ska utnyttja den potential de erbjuder.  Deltagande i utvecklingsprojekten för det digitala programmet värderas bland personalen och chefspersonalen.	<b>C3.1.</b> Utvecklingen av digital kompetens genomförs i enlighet med utvecklingsplanen för digital kompetens 2022-2024 och den tidigare nämnda utvecklingsplanen uppdateras regelbundet för att spegla tiden.	<b>C3.1.</b> Kartläggning av digitalt kunnande	Personaltjänster och utbildningsserviceenhet  Som stöd teamet för det digitala programmet



# Målsättningar och metoder relaterade till prioriteringarna:

## D. Datasystemarkitektur som möjliggör tjänster



Tyngdpunkt	Målsättning	Åtgärd	Mätare	Ansvar för åtgärderna och bedömningarna
D1. Digitala tjänsters arkitekturhantering	Systemlösningar som stödjer digitala tjänstekanaler och deras roller i informationssystemet identifieras och utvärderas.	<b>D1.1.</b> Arkitekturen för digitala tjänster som beskriver utvärderingen av både nuvarande och potentiella partnerlösningssleverantörer.	<b>D1.1.</b> Den moderna arkitekturen beskrivs och olika digitala tjänsters roll och utvecklingsväg är tydlig ur Soites synvinkel	Informationshantering och -administrationstjänster  Gruppen för det digitala programmet som stöd
	Informationssystemarkitekturen för digitala tjänster beskrivs och nyckelområdena för utveckling och leverantörspartners planer för utveckling av lösningar identifieras. Beskrivningen implementeras för alla delområden i ett gemensamt informationshanteringssystem, som sammanställer en aktuell och uppdaterad bild av Soites digitala tjänster och system.	<b>D1.2.</b> Välfärdsteknikkatalog för enheternas användning.	<b>D1.2.</b> Modern arkitektur beskrivs och olika välfärdsteknologiers roll och utvecklingsväg är tydlig ur Soites synvinkel	Informationshantering och -administrationstjänster  Gruppen för det digitala programmet och serviceområdena som stöd
	Programperioden ska också stärka beskrivningen av välfärdstekniker och räddningsväsendet som en del av arkitekturen för digitala tjänster.	<b>D1.3.</b> Beskriva arkitekturen för räddningsväsendet, verksamhetsområdet för beredskap- och säkerhet i arkitekturen för digitala tjänster.	<b>D1.3.</b> Arkitekturen för räddningsväsendet beskrivs och olika digitala tjänsters roll och utvecklingsväg är tydlig ur Soites synvinkel	Informationshantering och -administrationstjänster  Gruppen för det digitala programmet och räddningsväsendet som stöd
D2. Systemlösningar för att stödja mobilt och rörligt arbete	Systemlösningarna möjliggör och stödjer det mobila och rörliga arbetet för Soites personal med smidiga och användarvänliga mobila lösningar. Systemlösningar stöder distribuerat och distansarbete.	<b>D2.1.</b> Kriterierna för mobil användning och rörligt arbete i nuvarande och förvärvade informationssystem definieras för anskaffningen av informationssystem.	<b>D2.1.</b> Kriterierna har fastställts, verktygens lämplighet för mobil användning	Dataförvaltning  Gruppen för det digitala programmet som stöd
D3. Förvaltningsmodell för data- och digital säkerhet	Säkerställande av mål och synlighet för personalutbildning relaterad till informationssäkerhet vid utveckling av elektroniskt ärendeträttande och servicekanaler.	<b>D3.1</b> Mål och perspektiv relaterade till information och digital säkerhet beaktas, särskilt vid förnyelse av digitala tjänster och upphandlingsprocesser.	<b>D3.1.</b> Uppfyllelsen av målen följs upp i enlighet med Soites cybersäkerhetsprogram	Dataförvaltning och dataskydd och dataskyddsansvariga

# Tack!

Kan vi hålla kontakt?  
Klart vi kan.



[www.soite.fi](http://www.soite.fi)