

Asiakkaille tarjottavien digipalvelujen nykytila Siun sotessa 2020

Sisällysluettelo

1.	Digipalvelujen kehittämisen taustaa	3
1.1.	Katsaus digipalvelujen kehittämiseen terveyspalveluissa	3
1.2.	Katsaus digipalvelujen kehittämiseen sosiaalipalveluissa	5
1.3.	Koronan vaikutuksia digipalvelujen käyttöön.....	6
1.4.	Havaittuja haasteita digipalvelujen kehittämisessä	7
2.	Palvelukuvaukset	8
3.	Digipalvelujen käyttö Siun sotessa	12
3.1.	Digipalvelujen käyttö terveys- ja sairaanhoitopalveluissa.....	14
3.2.	Digipalvelujen käyttö perhe- ja sosiaalipalveluissa	16
3.3.	Digipalvelujen käyttö ikäihmisten palveluissa	18
4.	Yhteenveto	19

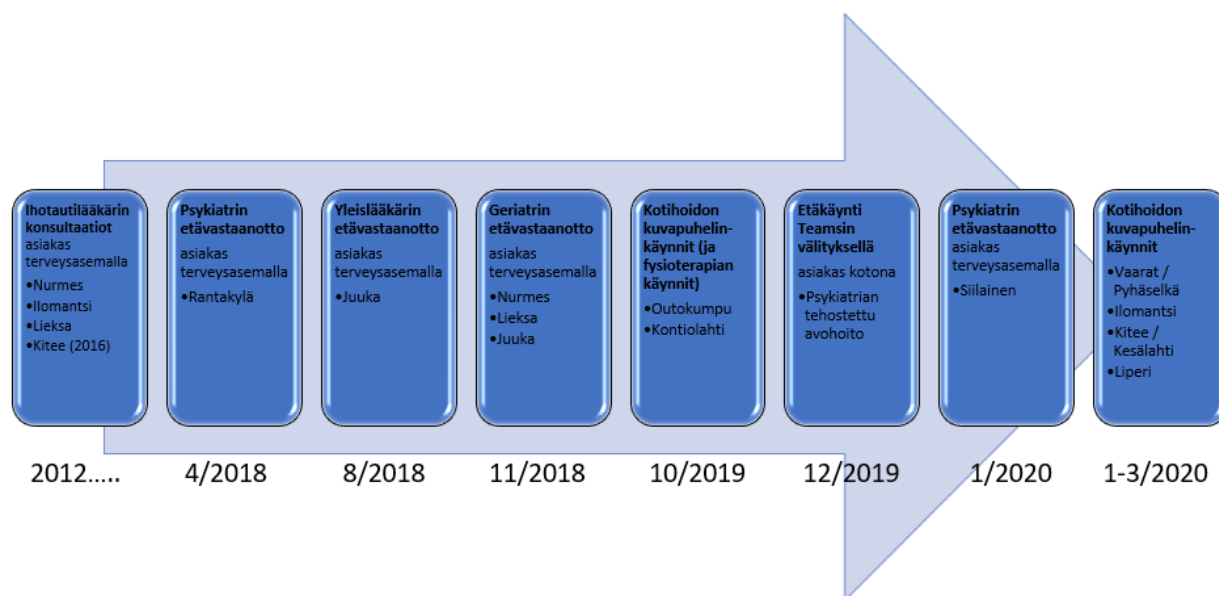
Tekijät Anna Pölonen
Ira Toropainen
Iira Nuutinen

1. Digipalvelujen kehittämisen taustaa

1.1. Katsaus digipalvelujen kehittämiseen terveyspalveluissa

Pohjois-Karjalassa asiakkaille tarjottavien digipalvelujen kehittämistä on tehty terveyspalveluissa jo useiden vuosien ajan. Esimerkiksi videovälitteisiä **etäkonsultaatioita** perusterveydenhuollon terveysasemien ja erikoissairaanhoidon ihotautien poliklinikan välillä, niin että asiakas menee terveysasemalle, on aloitettu kehittämään jo vuonna 2012. Etäkonsultaation kehittämistä tehtiin terveysasemien ja ihotautipoliklinikan kanssa aktiivisesti vuoteen 2016 saakka, johon mennessä neljä maantieteellisesti sairaalasta aika kaukana sijaitsevaa terveysasemaa oli saatu toimintaan mukaan. Siun soten aikana toimintayksiköiden välistä yhteistä seurantaa ja toimintamallin arviointia ei ole enää tehty, eikä toimintamallia ole lähdetty levittämään muille terveysasemille. Terveysasemilla on tehty myös **etäpalvelu-kokeilu**, jossa asiakkaalle on mahdollisuus ottaa terveysaseman päätteen kautta yhteys ravitsemusterapeuttiin, mutta käytäntö ei ole jäänyt elämään.

Seuraava kehittämisharppaus **etäkäyntien/-konsultaatioiden** kohdalla on tapahtunut vuonna 2018, jolloin on alettu kehittämään ostopalvelupsykiatrien, yleislääkäreiden ja geriatrin etävastaanottoja niin, että asiakas saapuu terveysasemalle ja etäyhteys muualla olevaan ammattilaiseen on otettu yhdessä terveysaseman työntekijän kanssa. Samoihin aikoihin on perusterveydenhuollon puheterapiassa otettu aktiiviseen käyttöön videovälitteinen etäterapia ostopalveluna joko asiakkaan kotoa tai Siun soten lähipisteeltä käsin toteutettuna. Näiden palvelujen toteuttamisessa päävastuu on yksityisillä palveluntuottajilla. Ensimmäiset viralliset **etäkäynnit**, joissa asiakas ottaa etäyhteyden ammattilaiseen kotoaan käsin, on tehty Siun sotessa psykiatrian poliklinikoiden toimesta loppuvuodesta 2019. Kehittämistyö psykiatrialla on toteutettu opinnäytetyönä. Innokkuutta etäkäyntien toteuttamiseen olisi ollut aiemminkin, mutta vasta tuolloin Siun sotessa tehtiin linjaus, että Teams-palvelua saa tietyt tietoturvaehdot huomioiden käyttää asiakastyössä. Tietoturvaan liittyviä huomioita on tehty myös asiakkaiden ottamien valokuvien osalta, joita digitalisaation myötä on alettu hyödyntämään niin hoidontarpeen arvioinnissa kuin hoidon seurannassa. Valokuvien lähettämiseksi ei kuitenkaan ole vielä olemassa sovittua yhteistä käytäntöä, joka on tietoturvan näkökulmasta hyväksyttävä.



Kuva 1. Etäkäyntien/-konsultaatioiden kehitys ennen koronaa

Pohjois-Karjala on ollut edelläkävijänä myös tarjoamalla asukkaalleen terveyden seurantaan tarkoitettua omahoitopalvelua **Medinetin** jo vuodesta 2012 lähtien. Palvelulla on ollut merkittävä rooli muun muassa omien laboratoriotulosten katsomisessa ennen Omakannan käyttöönottoa. Medinetin merkitys on Omakannan myötä jäänyt vähemmälle ja sen käyttömahdollisuuksia muun muassa asiakkaan omahoidon seurannassa ei ole hyödynnetty riittävästi. Palvelu mahdollistaisi esimerkiksi asiakkaan tekemän verenpaine seurannan merkintöjen siirron sähköisesti ammattilaiselle, mutta verenpaine seuranta tehdään edelleen pitkälti manuaalisesti ja toimitetaan tiedot paperilla ammattilaiselle. Palvelun kautta on ollut mahdollisuus vuodesta 2013 lähtien myös täyttää lomakkeita sähköisesti ja lomakkeiden siirto potilastietojärjestelmään on mahdollista. Ja vuodesta 2016 lähtien se onkin ollut Medinetin parhaiten hyödynnetty palvelu erityisesti päiväkirurgiassa. Medinet-lomakkeiden ongelmana on, että lomakkeita on kehitetty aika paljon, mutta ne eivät syystä tai toisesta ole tulleet käyttöön. Esimerkiksi alkoholin käytön riskiä mittaavaa Audit-testiä on ollut käytössä jo vuodesta 2014 lähtien, mutta testiä on täytetty alle 50 kertaa. Tiedossa kuitenkin on, että testin täyttäminen kuuluu moniin terveystarkastuksiin.

Sähköisesti täytettäviä lomakkeita on alettu kehittää myös Pohjois-Karjalan kuntien yhteiseen **Miunpalvelut** -verkkopalveluun pienimuotoisesti jo vuodesta 2011 lähtien. Miunpalveluihin on kehitetty jatkuvasti uusia lomakkeita ja kaikki lomakkeet ovat löytäneet käyttäjänsä. Miunpalvelujen ongelmana on, että vaikka asiakas voi täyttää lomakkeen sähköisesti, työntekijä voi joutua tulostamaan ja skannaamaan lomakkeen tietojärjestelmiin ja lähettämään asiakkaalle vastauksen paperipostina. Miunpalveluihin on koottu myös linkkejä Siun soten hyödyntämiin paikallisiin ja kansallisiin digipalveluihin, joten Miunpalvelut toimii tietynlaisena väliaikaisena alustana eri palveluille, kun varsinaista asiakasportaalia ei ole.

Terveyspalveluihin on ollut mahdollisuus varata aikoja **verkkoajanvarauksen** kautta jo vuodesta 2011–2012 lähtien joidenkin kuntien alueella ja viimeistään 2017 vuodesta lähtien verkkoajanvaraus on ollut käytössä koko Pohjois-Karjalan alueella Siun soten myötä. Viimeisimpänä Siun soten

omana digipalveluna on otettu käyttöön **itseilmoittautumisautomaatit** sairaalan aulatiloihin kesällä 2020.

Valtakunnallisista palveluista Siun sotessa on alettu hyödyntämään laajemmin **Omakantaa** 2015–2016 vaihteessa, jolloin Siun soten alueen terveyspalvejen kirjaustiedot ovat siirtyneet asiakkaille nähtäväksi. Vuoden 2019 alusta on otettu käyttöön **Omaolo-palvelu**, jossa käytössä on useita oirearvioita, joista koronaoirearvio on kytketty myös sähköiseen ajanvaraukseen. Lisäksi Siun sote on ottanut käyttöön vuonna 2019 **Suomi.fi viestit-palvelun**, jonka kautta asiakkaiden on mahdollista saada esimerkiksi ajanvarauskirjeet sähköisesti. Suomi.fi-viestien käyttöönotossa on ollut haasteita, eikä palvelun täyttä potentiaalia ole vielä saavutettu. Valtakunnallisista palveluista hyödynnetään myös muun muassa **terveyskylä.fi** -sivuston tuottamia palveluita, erityisesti mielenterveystalo.fi:n omahoito-ohjelmia ja nettiterapioita on hyödynnetty Siun sotessa jo useiden vuosien ajan.

1.2. Katsaus digipalvelujen kehittämiseen sosiaalipalveluissa

Sosiaalipalvelujen alle kuuluva ikäihmisten palvelualue on hyödyntänyt turvateknologiaa muun muassa ikäihmisten kotona asumisen tukemiseksi jo pitkään. Esimerkiksi turvahälyttimet ovat olleet käytössä Joensuun alueella jopa 1980-90 -luvulta lähtien. Toisena esimerkkinä turvateknologiasta mainittakoon lääkeautomaatit, joita on alettu ikäihmisten palveluissa ottaa käyttöön jo vuonna 2016. Turvateknologiaratkaisujen kehittäminen on jatkuvaa.

Sosiaalipalvelut ovat olleet Siun sotessa edelläkävijöitä chat-palvelujen tarjoamisessa. Ikäihmisten palveluissa neuvonta-chat on ollut käytössä vuodesta 2017 lähtien, työikäisten sosiaalipalveluissa chat on otettu käyttöön vuonna 2018 ja valtakunnallinen, lapsille ja nuorille suunnattu ”Onks tää normaalia” chat on jalkautettu Siun soteen myös vuonna 2018. Lasten ja nuorten chat ja siihen kytketyvät verkkoauttamisen muodot (huolitestit, tarina-auttaminen) ovatkin saaneet suuren suosion.

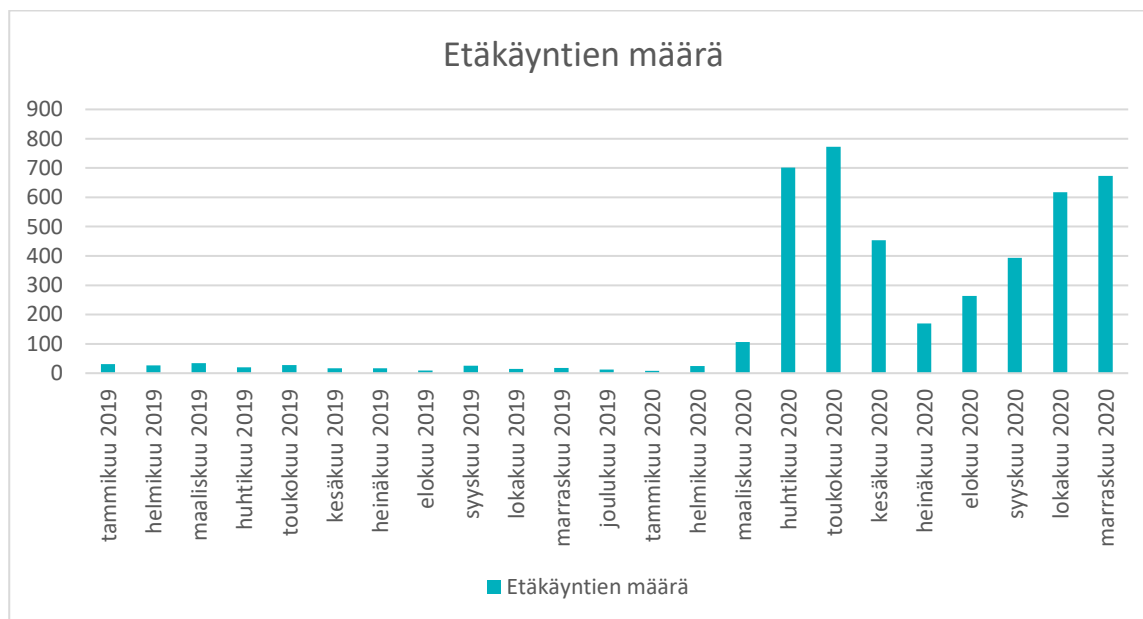
Sosiaalipalveluihin on mahdollista myös lähettää useita lomakkeita sähköisesti **Miunpalvelun** kautta. Miunpalvelujen ensimmäinen sosiaalipuolen lomake ”toimeentulotukihakemus” on otettu käyttöön jo vuonna 2011. Miunpalvelujen kautta asiakkailta on ollut mahdollisuus myös muun muassa ilmaista huolensa lähimmäisestään sähköisen huoli-ilmoituksen kautta jo vuodesta 2018 lähtien. Palvelu on nähty tarpeellisena ja vuonna 2020 huoli-ilmoituksia on tullut keskimäärin 2kpl/vrk. Sosiaalipalveluissa on otettu käyttöön **Suomi.fi viestit-palvelu** vuonna 2019 ja **Omaolo-palvelun** palveluarviot vuonna 2019 sekä hyvinvointitarkastus työikäisten palveluihin pohjoisella alueella vuonna 2020.

Etäkäyntejä on tehty vähäisissä määrin jo vuonna 2019, mutta vasta koronan myötä etäkäynnit ovat sosiaalipalveluissa lähteneet aktivoitumaan. Suuri kehitysaskel etänä tarjottavien palvelujen osalta sosiaalipalveluissa on otettu ikäihmisten puolella kotihoidossa, jossa on alettu toteuttamaan **kuvapuhelinkäyntejä** asiakkaille 2019 vuoden loppupuolella. Kuvapuhelinkäynnit toteutetaan tällä keskitetysti etähoiva Santran kautta.

Sosiaalipalveluissa osittain käytössä oleva asiakastietojärjestelmä Pro Consona osaltaan estää digipalvelujen käyttöä, sillä esimerkiksi verkkoajanvarauksen tekeminen ei ole Pro Consonaan mahdollista eikä omahoitopalvelu Medinet ole tarkoitettu sosiaalipalveluihin. Sosiaalipuolen kirjaukset eivät myöskään nouse kantapalveluun eli Omakantaan luettavaksi.

1.3. Koronan vaikutuksia digipalvelujen käyttöön

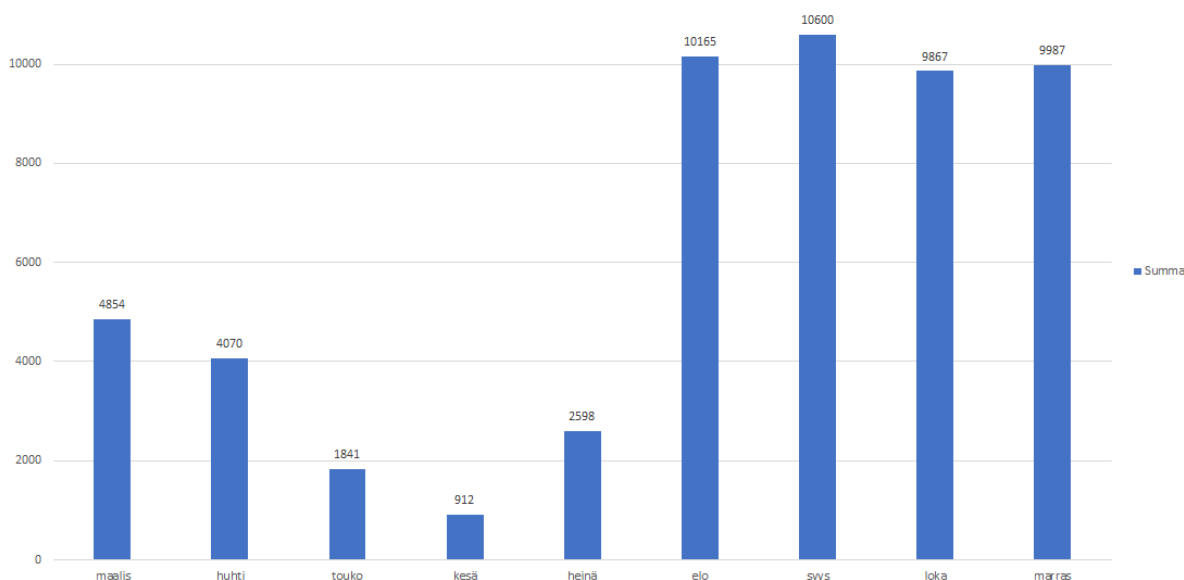
Koronan vaikutukset digipalveluissa näkyvät muun muassa etäkäyntien/-konsultaatioiden lisääntymisenä. Koronan iskiessä Siun soten johto antoi etäkäyntisuosituksen, jonka myötä suositeltiin vahvasti etäkäyntien lisäämistä sekä terveys- että sosiaalipalveluissa korvaamaan kasvokkain tapahtuneet käynnit. Koronan myötä etäkäyntejä tekevien yksiköiden määrä on moninkertaistanut. Vertailun vuoksi 1/2019 etäkäyntejä toteutti neljä yksikköä, vähän ennen koronaa 2/2020 etäkäyntejä toteutti kahdeksan yksikköä ja 11/2020 etäkäyntejä toteutti jo 57 yksikköä. Myös toteutettujen etäkäyntien määrä on muutamassa kuukaudessa kasvanut merkittävästi. Alla olevassa kaaviossa on kuvattu etäkäyntien määrän kasvua 1.1.2019-30.11.2020 välillä. Vuonna 2019 etäkäynnit ovat pitkälti olleet vielä käyntejä, joissa asiakas menee terveysasemalle toteuttamaan etäkäynnin toiseen yksikköön. (Näissä luvuissa ei ole etäkonsultaatioita ihotautipolille, koska tilastointi ollut erilainen).



Kuva 2: etäkäyntien määrä 1.1.2019-30.11.2020

Koronatilanteen myötä maininnan arvoista on myös kehitysvammaisten palveluissa kehitetty ja lähes koko Siun soten alueelle levitetty etäpäivätoiminta sekä käyntiin saatu tuettu asuminen etänä. Tuetun asumisen kehittämistyöstä sosiaali- ja terveysministeriö ja ympäristöministeriö on myöntänyt Siun soten Juuan kehitysvammaisten tuetun asumisen yksikölle Asumisen tekoja -palkinnon.

Omaaloon kehitettiin koronan seurauksena valtakunnallinen uusi oirearvio, koronaoirearvio, jonka tilastolliset määrät Siun sotien alueella ovat noudattaneet hyvin pitkälti taudin leviämisen- ja kiihtymisvaiheita. Koronaoirearvioita on Siun sotien alueella täytetty maaliskuusta marraskuun loppuun mennessä 54 894 kappaletta.



Kuva 3. Koronaoirearvioiden määrät 3–11/2020

1.4. Havaittuja haasteita digipalvelujen kehittämisessä

Digipalvelujen kehittämisen haasteena Siun sotessa on ollut erityisesti se, että palveluita on kehitetty palvelu kerrallaan ja kokonaisuus on tästä syystä rikkonainen. Palveluita on kehitetty myös eri yksiköiden / tekijöiden toimesta, eivätkä nämä välttämättä ole olleet tietoisia toistensa tekemisistä. Palvelujen kehittämisessä ei ole ehkä myöskään ollut riittävän selkeitä suunnitelmia ja linjauksia esimerkiksi, kuinka palvelu saadaan juurtumaan käyttöön ja miten palvelun käyttöä seurataan sekä kehitetään. Jatkuva kehittäminen vaatisi myös käyttäjäkokemusten keräämistä sekä asiakkailta että työntekijöiltä, mitä ei ole systemaattisesti tehty. Ongelmana palvelujen kehittämisessä on ollut myös epäselvyys vastuualueista pilotti-/testausvaiheen jälkeen. Jo pilotti-/testausvaiheessa tulisi määrittellä selkeät vastuuroolit, kuka vastaa tulevaisuudessa mistäkin, että toiminnan kehittyminen ja juurtuminen saadaan turvattua. Vastuualueiden ja roolien selkeästä jaosta hyvänä esimerkkinä toimii muun muassa verkkoajanvaraus, jonka toimintaa ylläpidetään ja edistetään jatkuvasti. Tämän on mahdollistanut selkeät linjaukset vastuuhenkilöistä ja nimetyistä varavastuuhenkilöistä. Digipalvelujen kehittämisvastuun jakautuminen toimialueiden ja digipalvelujen välillä on ollut haasteellista. Digipalvelua ei voi erottaa palvelutuotannon peruskehittämisestä ja johtamisesta, mutta toisaalta siihen tarvitaan digiasiantuntijoiden tukea, koska ei ole tarkoituksenmukaista käyttää toimialueen resursseja digipalvelujen teknisten ratkaisujen pohtimiseksi ja ajantasaisimman tiedon saamiseksi.

Palvelujen irrallisesta kehittämisestä yhtenä tuloksena voi olla se, että samankaltaisia palveluita on useita. Esimerkiksi etäkäyntejä / -konsultaatioita varten on käytössä kolme eri palvelua (VideoVisit, Teams ja Cisco), joista yksikään ei ole toiminnoiltaan täysin sopiva Siun soten tarpeisiin. Nämä palvelut eivät ole integroituina potilastietojärjestelmään tai verkkoajanvaraukseen, jolloin aikojen varaaminen ja etäasioinnin toteuttaminen vaatii useamman eri ohjelman käyttöä. Tämän seurauksena muistettavia asioita on runsaasti, manuaalisen työn määrä voi olla suuri ja nämä yhteensä lisäävät työntekijöiden työtaakkaa sekä vähentävät intoa palvelujen käyttöönottoon. Palvelujen käytettävyydessä ja teknisissä ominaisuuksissa on myös ollut merkittäviä haasteita. Yhtenä esimerkkinä käytettävyyden haasteista on Teams-palvelun etäkäynti-kutsulinkkien lähettämisen työläys tietosuoja huomioiden. Kutsujen lähettäminen saataisiin helpommaksi Microsoftin Bookings-palvelun avulla. Mutta Bookings-palvelun käyttö vaatii Microsoftin E3-lisenssiä ja Siun sotessa isolla osalla työntekijöistä lisenssi on vähemmällä ominaisuuksilla oleva E1-pilvilisenssi.

Siun soten työntekijöille 2019 ja 2020 teetetyn ”Sähköiset sote-palvelut” -kyselyn mukaan työntekijät eivät tunne Siun soten hyödyntämiä sähköisiä palveluita riittävän hyvin, eivätkä myöskään ohjaa asiakkaita käyttämään palveluita kattavasti. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta ongelma on samankaltainen: mistä löydän minkäkin palvelun ja mikä palvelu sopii juuri tähän tarkoitukseen? Käytettävistä digipalveluista löydettävä tieto on osittain puutteellista ja vaikeasti löydettävissä. Siun sotessa ei ole myöskään käytössä virallista asiakasportaalia, jonka kautta pystyisi hoitamaan kaikkia sähköisesti hoidettavia asioita. Yhtenäinen asiakasportaalit mahdollistaisi asiakkaan itsenäisemmän asioinnin ja asiakaslähtöisemmän toimintatavan. Ja suurena puutteena useammassa yhteydessä on nostettu esille, ettei asiakas voi olla yhteydessä kiireettömissä asioissa vaikkapa oman terveysaseman työntekijään millään muulla tavalla kuin puhelimella soittaen (lukuunottamatta yksittäisten terveysasemien pilotteja avoimesta viestiyhteydestä).

2. Palvelukuvaukset

Paikalliset palvelut	
Palvelu	Kuvaus
Etäkäynti / -konsultaatio	<p>Etäkäynnillä tarkoitetaan videovälitteistä käyntiä, joka korvaa asiakkaan vastaanottokäynnin ammattilaisen luona tai ammattilaisen käynnin asiakkaan luona. Etäkäynnistä peritään sama maksu kuin mitä lähikäynnistä perittäisiin. Etäkäynti soveltuu kiireetöntä asiointia vartiin tilanteisiin ja niitä voi toteuttaa joko niin, että:</p> <p><i>Asiakas on yksin yhteydessä ammattilaiseen kotoaan käsin</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • VideoVisitin Live-palvelulla erikoissairaanhoidon poliklinikoille, jossa ajanvarauksen tekeminen ei vaadi erillistä kutsulinkin lähettämistä ja toimii näin poliklinikoilla, joissa aikoja varaa usein muu kuin etäkäynnin toteuttaja itse • Teams-palvelulla pääasiassa perusterveydenhuollon palveluissa (+psykiatria), jossa etäkäynnin toteuttaja lähettää kutsulinkin asiakkaalle. <p>tai että</p>

	<p><u>Asiakas + ammattilainen ovat yhdessä yhteydessä toiseen ammattilaiseen</u> Asiakas maksaa etäkäynnistä käyntimaksun siihen yksikköön, johon yhteys otetaan esim. ihotautien poliklinikkaan. Kutsu lähetetään työntekijältä toiselle ja tapahtuu pääasiassa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teams-palvelulla mutta • Cisco-yhteydellä toteutetaan ihotautilääkärin etäkonsultaatio, sillä cison yhteydessä on käytettävissä tarkka kamera, jolla voidaan zoomata asiakkaan ihoon. <p>Etäkonsultaatiolla tarkoitetaan sitä, että asiakas on ammattilaisen kanssa yhdessä toimipisteessä (esim. terveysasemalla tai asiakkaan kotona) ja otetaan videovälitteinen yhteys konsultoitavaan työntekijään. Asiakas maksaa käyntimaksun siitä, mille käynnille hän menee esim. normaalin käyntimaksun terveysaseman hoitajan tai lääkärin vastaanotosta. Kutsu lähetetään työntekijältä toiselle ja tapahtuu pääasiassa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teams-palvelulla mutta • Cisco-yhteydellä toteutetaan ihotautilääkärin etäkonsultaatio, sillä cison yhteydessä on käytettävissä tarkka kamera, jolla voidaan zoomata asiakkaan ihoon.
Kuvapuhelin	<p>Asiakkaan kotikäyntejä toteutetaan osittain tai kokonaan etänä. Asiakkaalle annetaan VideoVisitin tabletti käyttöön. Koko maakunnan kuvapuhelinkäynnit hoidetaan keskitetysti ”Etähoiva Santran” kautta.</p>
Miunpalvelut	<p>Pohjois-Karjalan kuntien ja Siun soten yhteinen sähköinen palvelualusta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palvelu pitää sisällään sähköisten lomakkeiden täyttämisen ja palvelun alle on koottu lisäksi linkit Siun soten käytössä oleviin digipalveluihin (lukuunottamatta chatteihin) • Palveluun voi tunnistautua sisälle vahvalla tunnistautumisella ja tunnistautuneena pääsee <ul style="list-style-type: none"> ○ täyttämään lomakkeita ja hakemuksia ○ liittymään muihin tunnistautumista vaativiin Siun soten käytössä oleviin palveluihin ilman erillistä tunnistautumista
Medinet	<p>Pohjois-Karjalan oma asiakkaan omahoitopalvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaatii vahvan tunnistautumisen • Voi täyttää sähköisiä esitietolomakkeita → integraatio potilastietojärjestelmä Mediatriin • Voi katsoa omia terveystietoja ja tehdä oman terveydentilan seuranta
Verkkoajanvaraus	<p>Keskussairaalan ajanvaraus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voi varata joitakin hoitajan/kättilön aikoja, kun on voimassa oleva hoitosuhde hoitavaan tahoon • Ei vaadi vahvaa tunnistautumista, henkilötunnus riittää <p>Terveysasemien palvelujen ajanvaraus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voi varata aikoja mm. neuvolaan, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon, fysioterapiaan sekä suun terveydenhuoltoon. • Ei varattavissa aikoja terveysasemille koronan + tiimimallityöskentelyn kehittämisen takia • Ei vaadi vahvaa tunnistautumista, henkilötunnus riittää <p>Röntgenin ajanvaraus</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Voi varata aikoja, kun lähete tutkimukseen on tehty • Vaatii vahvan tunnistautumisen
Chatit	<p>Lasten ja nuorten ”Onks tää normaalia” chat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoinna ma-pe klo 16–18 • Siun soten työntekijät vastaavat • Ei vaadi tunnistautumista, chattiin voi tulla myös Pohjois-Karjalan ulkopuolelta <p>Sosiaalitoimen chat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoinna ma-pe klo 13–15 • Sosiaalihuollon työntekijät vastaavat • Chatissa voi antaa palveluneuvontaa, ei henkilökohtaista asiakasohjausta <p>Ikäihmisten chat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoinna ma-pe klo 8–16 • Seniorineuvonta Ankkurin palveluneuvojat vastaavat • Chatissa voi antaa palveluneuvontaa, ei henkilökohtaista asiakasohjausta
Itseilmoittautumisautomaatit	<p>Itseilmoittautuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käytössä keskussairaalan aulatiloiissa • Perustietojen tarkastuksen / korjauksen voi tehdä ennakkoon Medinetin kautta • Ilmoittaudutaan yhdelle vastaanotolle kerrallaan • Antaa toimintaohjeet
Etäseuranta	<p>Etäluettavat mittalaitteet Käytössä muun muassa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tahdistinpotilailla ja diabeetikoilla <p>Etäseuranta Käytössä muun muassa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialyysipotilailla (Renal Software)
Turvateknologia	<p>Turvapuhelin/turvahälytin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käytössä ikäihmisten palveluissa <p>Lääkeautomaatti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käytössä ikäihmisten palveluissa, korvaa min. yhden kotikäynnin päivässä.
Virtuaalilasit	Käytössä mielenterveys- ja päihdepalveluissa mm. paniikkihäiriön hoidossa
Valtakunnalliset palvelut	
Palvelu	Kuvaus
Omakanta	<p>Voi katsoa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratorio- ja röntgenvastaukset ▪ Reseptit ▪ Terveystieteiden ammattilaisten kirjaukset <p>Voi tehdä</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reseptin uusimispyynnön ▪ Hoitotahdon ▪ Elinluovutustahdon <p>Suostumukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voi antaa suostumuksen tietojen luovuttamiseen tai kieltää luovutuksen

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voi antaa suostumuksen reseptitietojen luovuttamiseen toiselle Euroopan maalle (tällä hetkellä Viro ja Kroatia)
Omaolo-palvelu	<p>Oirearviot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käytössä terveys- ja sairaanhoitopalveluissa <ul style="list-style-type: none"> • Voi arvioida yksittäistä oiretta tai terveysongelmaa. Vastausten perusteella saa toimintasuosituksen ja hoito-ohjeet. • Osan täytetyistä oirearvioista voi lähettää Siun soten ammattilaisen työjonoon käsiteltäväksi. <p>Palveluarviot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voi arvioida, millaista tukea tai palvelua omaan tai läheisen elämäntilanteeseen on tarjolla.
Suomi.fi-palvelu	<p>Viestit-palvelu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakasviestit lähetetään sähköisesti ja toimitetaan asiakkaalle joko sähköisesti tai kirjeenä riippuen siitä onko asiakkaalla Suomi.fi viestit-palvelu käytössä. • Palvelun kautta lähetetään mm: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajanvarauskirjeitä ○ Asiaksmaksu- ja maksuvapautuspäätökset ○ Sähköisiä vastauksia hakemuksiin
Terveyskylä.fi	<p>Nettiterapiat</p> <ul style="list-style-type: none"> •Käytössä mielenterveys- ja päihdepalveluissa <p>Omahoito-ohjelmat</p> <p>Yleinen info kansalaisille</p>
Käytössä olevia yksittäisiä ohjelmia	<p>GoTreatIt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esitietolomake ja kipuarvio reumaa sairastaville <p>Ipana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raskaana olevien esitietolomakkeet, vointikysely, neuvolaseuranta <p>Physiotools</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harjoitusohjelmien laatiminen asiakkaille kuntoutukseen ja liikuntaan

3. Digipalvelujen käyttö Siun sotessa

Tässä digipalvelujen nykytilan kuvauksessa huomioidaan Siun soten kolmen asiakastyötä tekevän toimialueen (terveys- ja sairaanhoito- palvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut, ikäihmisten palvelut) tilanne. Käyttömäärät on huomioitu Siun soten ajalta 1.1.2017 lähtien 30.11.2020 saakka. Raportointi on pyritty toteuttamaan mahdollisimman selkeästi, jonka seurauksena eri palvelujen käyttöä ei ole tarkasteltu yksikkötasolle vaan tarkastelua tehty ylemmällä tasolla. Raportin tekijöiltä on pyydettyessä saatavilla myös yksikkökohtainen raportointi. Huomioita eri palvelujen raportointiin liittyen:

Etäkäynti tai/ja -konsultaatio:

- Etäkäyntitilastot katsotaan Qlik-raportointijärjestelmästä. Raportointiin nousevat Mediatri-potilastietojärjestelmän kautta tehdyt etäkäyntitilastot yksilökäynneistä. Raportointi on tietyltä osin puutteellista, siihen nouse esimerkiksi terveysasemien ja ihotautien poliklinikan välillä toteutetut etäkonsultaatiot, joita on tehty 2012–2020 välisenä aikana yhteensä n. 350kpl.
- Raportointiin eivät nouse myöskään sosiaalipalvelujen Pro Consona-asiakastietojärjestelmään kirjaavien yksiköiden toteuttamat etäkäynnit. Pro Consonan piiriin kuuluu tällä hetkellä suurin osa perhe- ja sosiaalipalvelujen yksiköistä. Lapsiperheiden palvelut ja osin vammaispalvelut ovat kuitenkin kirjanneet Mediatriin 30.11.2020 saakka, joten heidän toteuttamat etäkäynnit on nostettu raporttiin, sillä etäkäyntien määrä on merkittävä.

Sähköiset lomakkeet Miunpalvelut:

- Miunpalvelujen lomakkeita on otettu käyttöön vuodesta 2011 lähtien. Tässä raportissa huomioitu käyttömäärät Siun soten alusta, 2017 vuodesta lähtien. Miunpalvelujen lomakkeiden määrät ja täyttömäärät on kirjattu vain terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialueen taulukkoon, sillä lomakkeita ei voida eritellä selkeästi kuuluvaksi tietylle toimialueelle, joten ei ole järkevää lähteä niitä jakamaan.

Sähköiset lomakkeet Medinet:

- Medinetin lomakkeita on otettu käyttöön vuodesta 2013 lähtien. Tässä raportissa huomioitu käyttömäärät Siun soten alusta, 2017 vuodesta lähtien. Lomakkeiden joukossa on myös joitakin Siun työterveyden lomakkeita, mutta niitä ei kokonaismäärästä lähdetty poistamaan.

Suomi.fi viestit:

- Perhe- ja sosiaalipalvelujen osalta lähetetään viestit-palvelun kautta päätöksiä kahdesta eri järjestelmästä (Mediatri ja Pro Consona). Palvelutunnukset on kohdennettu palvelun mukaisesti ei yksikkökohtaisesti, joten palvelun käyttöä ei voida kohdentaa taulukossa.

Omaolo:

- Siun soten alueella on käytössä 14 oirearviota ja kolme palveluarviota. Täytettyjen oirearvioiden tilastoiminen taulukkoon on haastavaa, koska täytetyt oirearviot, eivät välttämättä kohdennu suoranaisesti tiettyihin palvelualueisiin. Vuoden 2020 aikana erilaisia oirearvioita kuntalaiset täyttivät noin hieman vajaat 800kpl, joka on yli kolme kertaa enemmän vuoteen 2019 verrattuna. Tässä lukemassa eivät ole mukana koronaoirearviot, joita maaliskuusta marraskuun loppuun mennessä oli täytetty lähes 55 000 kappaletta.

Lasten ja nuorten ”Onks tää normaali” chat:

- Lasten ja nuorten chatiin on mahdollista kirjoittaa myös Pohjois-Karjalan ulkopuolelta, joten tilastot eivät kosketa ainoastaan pohjoiskarjalaisten lasten ja nuorten tilannetta.

Ikäihmisten chat:

- Ikäihmisten chat on ollut käytössä vuodesta 2017 lähtien. Chat-tilastot eivät kuitenkaan kerro vain Siun soten aluetta koskevia tilastoja, koska chatiin on mahdollista kirjoittaa myös maakunnan ulkopuolelta.

Turvateknologia:

- Nykyinen turvahälytysjärjestelmä on ollut käytössä vuodesta 2019 lähtien, mutta luotettavia raportteja palvelusta on saatu vasta 5/2020 lähtien. Turvahälytykset ja lääkeautomaatit ovat käytössä vain ikäihmisten palveluissa, vaikka palvelua voisi levittää myös muualle.

3.1. Digipalvelujen käyttö terveys- ja sairaanhoitopalveluissa

Toimialue	Palvelualue	Vastuualue / toimintayksiköryhmä	Etäkäynti tai/ja -konsultaatio	Sähköiset lomakkeet Miunpalvelut	Sähköiset lomakkeet Medinet	Verkoajanvaraus	Suomi.fi viestit
Terveys- ja sairaanhoitopalvelut							
Kaikki käyttömäärät yhteensä Siun soten alusta 1.1.2017 30.11.2020 saakka X= käytössä →= kehitteillä parhaillaan			3421 (alkaen 1/2019)	lomakkeiden määrä: 19 täyttömäärä: 25 864	lomakkeiden määrä: 77 täyttömäärä: 27 188	varaukset: 65 443 peruutukset: 18 719	lähetetyt viestit: 10 655 (aloitettu 2019)
Sairaalapalvelut							
Operatiivinen klinikaryhmä							
Naistentautien ja synnytysten klinikka			→		x	x	x
Silmäkeskus							x
Anestesian ja tehohoidon klinikka			x		x		
Operatiivinen vuodeosasto							
Operatiivinen avohoito			→			x	
Konservatiivinen klinikkaryhmä							
Sydänkeskus			x		x		
Vatsakeskus			x		x	x	x
Syöpäkeskus							→
Lastenkeskus			x				
Konservatiivinen vuodeosasto							
Konservatiivinen avohoito			x		x	x	x
Psykiatrinen klinikkaryhmä							
Psykiatrian vuodeosasto							
Psykiatrian avohoito			x		x		→
Kuvantamiskeskus							

	Kuvantamiskeskus				x	
	Siilaisen sairaala					
	Siilaisen kuntoutumiskeskus					
	Palliatiivinen keskus ja koti-sairaala	→		x		
	Vastaanottopalvelut					
	Neuvolatoiminta, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto					
	Neuvolatoiminta	x		x	x	
	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto	x		x	x	
	Terveysasemat					
	Terveysasemat	x			x	
	Suun terveydenhuolto					
	Suun terveydenhuolto	→			x	
	Mielenterveys- ja päihdepalvelut					
	Mielenterveys- ja päihdepalvelut vo	x		x	x	
	Psykiatrinen kuntoutus	x				
	Päihdelääketieteen yksikkö	x				
	24/7 -palvelualue					
	Yhteispäivystys					
	Ensihoito					
	Sähköiset 24/7 -palvelut					
	Kuntoutus					
	Terapiapalvelut	x			x	
	Asiantuntijapalvelut	x		x		
	Geriatrinen osaamiskeskus	x				
	Apuvälinepalvelut					
	Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen yhteiset					
	Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen yht.					
	Toiminnalliset palvelut					
	Sairaala-apteekki					

3.2. Digipalvelujen käyttö perhe- ja sosiaalipalveluissa

Toimi- alue	Palvelu- alue	Vastuualue / toimin- tayksikköryhmä	Etäkäynti tai/ja -konsultaatio	Sähköiset lomakkeet Miunpalvelut	Lasten ja nuorten chat	Aikuissosiaali- työn chat	Omaolo	Suomi.fi viestit
Perhe- ja sosiaalipalvelut								
Kaikki käyttömäärät yhteensä Siun soten alusta 1.1.2017 30.11.2020 saakka X= käytössä →= kehitteillä parhaillaan			1019 (alkaen 1/2019)	ks. edellisen taulukon yhteenlaskettu summa	aloitetut keskus- telu: 1067 ammattilainen vas- tannut: 811 (aloitettu 4/2018)	kontaktit: 352 hoidetut kon- taktit: 235 (aloitettu 2018)	toteutetut hy- vinvointitarkas- tukset: 20 (aloitettu 11/2020)	lähetetyt viestit: 5047 (aloitettu 2019)
Läntinen alue				x	x			
	Lapsiperheiden palvelut	x						
	Lastensuojelu	x / →						
	Työikäisten palvelut							
Eteläinen alue				x	x			
	Lapsiperheiden palvelut	x						
	Lastensuojelu	x / →						
	Työikäisten palvelut							
Pohjoinen alue				x	x			
	Lapsiperheiden palvelut	x						
	Lastensuojelu	x / →						
	Työikäisten palvelut						x	
Keskinen alue				x	x	x		
	Lapsiperheiden palvelut	x						
	Lastensuojelu	x / →						
	Työikäisten palvelut							
Vammaispalvelut				x				
	Sosiaalityö ja palveluoh- jaus	x						
	Avustajakeskus	→						
	Honkalampi-keskuksen koulu							
	Asiantuntijapalvelut	x						

	Kehitysvammaisten perhehoito	→					
	Muut kehitysvammaisten palvelut						
	Vammaispalvelut yhteiset						
	Vammaispalvelujen asuminen sekä työ- ja päivätoiminta						
	Kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminta	x					
	Vammaispalvelujen osastohoito						
	Vammaispalvelujen päivätoiminta	x					
	Vammaispalvelujen asuminen	x					
	Kehitysvammaisten asumispalvelut	x					

3.3. Digipalvelujen käyttö ikäihmisten palveluissa

Toimialue	Palvelualue	Vastuualue / toimintayksiköryhmä	Kuvapuhelin	Sähköiset lomakkeet Miunpalvelut	Chat	Turvateknologia	
Ikäihmisten palvelut						Turvahälytykset	Lääkeautomaatit
Kaikki käyttömäärät yhteensä Siun soten alusta 1.1.2017 30.11.2020 saakka X= käytössä →= kehitteillä parhaillaan			asiakkaat: 111 kuvapuhelin- käynnit: 15772 (aloitettu 10/2019)	ks. aiemman taulu- kon yhteenlaskettu summa	kontaktit: 1295 hoidetut kon- taktit: 1147 (aloitettu 11/2017)	asiakkaat: 2580 hälytykset: 38 307 (raportointi aloi- tettu 5/2020)	asiakkaat: 384
	Läntinen alue			x			
		Kotihoito	x			x	
		Asumispalvelut					
		Terveyskeskussairaalahoido					
	Eteläinen alue			x			
		Kotihoito	x			x	
		Asumispalvelut					
		Terveyskeskussairaalahoido					
	Pohjoinen alue			x			
		Kotihoito	x			x	
		Asumispalvelut					
		Terveyskeskussairaalahoido					
	Keskinen alue			x			
		Kotihoito	x			x	
		Asumispalvelut					
		Terveyskeskussairaalahoido					
	Arjen tukipalvelut			x	x		
		Palveluohjaus ja gerontologi- nen sosiaalityö			x		
		Omais- ja perhehoidon palve- lut					
		Ikäihmisten tukipalvelukeskus	x etähoiva -yk- sikkö Santra				x turvateknologia

4. Yhteenvedo

Siun soten digipalvelujen kehittämisessä nousee esille useita haasteita, jotka ovat osin olleet esteenä digipalvelujen käyttöönotolle / juurtumiselle käyttöön.

- Palvelujen kehittäminen palvelu kerrallaan, jolloin kokonaisvaltaista digipalveluratkaisua ei ole
- Palveluita kehitetty eri yksiköissä ilman, että on välttämättä tiedetty mitä muualla on meneillään, voi johtaa myös päällekkäiseen työhön
- Eri palveluille ei välttämättä ole nimetty vastuuhenkilöä, jolloin palvelun jatkuvaa seuranta ja kehittämistä ei tapahdu
- Palvelu on voinut olla myös yhden henkilön varassa ja jos henkilö on siirtynyt yksiköstä pois, kukaan ei ole tiennyt palvelusta mitään
- Suunnitelmaa ja linjauksia palvelujen juurruttamiseen ei aina ole tehty, jolloin palvelu voi jäädä vähälle käytölle eikä sen potentiaalia saada irti
- Palvelun käyttöönoton laajenemiselle voi olla valtakunnallisesti esteitä, kuten Suomi.fi viestit-palvelun käyttöönotolle on sekä teknisiä että lakisäätteisiä rajoituksia
- Samaan asiaan voi olla monta eri ratkaisua (esim. etäkäyntien toteuttamiseen VideoVisit, Teams ja Cisco), mutta mikään ei välttämättä ole täysin toimiva
- Työntekijät eivät tunne Siun soten hyödyntämiä sähköisiä palveluita riittävän hyvin ja digiosaaminen on vasta kehittymässä
- Ei ole varsinaista asiakasportaalia, jolloin asiakkaiden on vaikea löytää oikea palvelu ja itsenäinen asiointi on haastavaa
- Ei ole yhtenäistä raportointia, josta voisi saada luotettavat raportit eri digipalvelujen käytöstä
- Ammattilaisille ei ole yhtenäisiä ja riittävän selkeitä ohjeita asiakkaiden ohjaamiseen/neuvomiseen
- Digipalveluratkaisuja kehitettäessä ei säännönmukaisesti huomioida käyttäjien näkökulmia

Siun soten digipalvelujen nykytilan kartoituksessa on noussut esille myös useita vahvuuksia digipalvelujen kehittämiseen liittyen.

- Johto antaa tukensa digipalvelujen käyttöön
- Digipalvelujen kehittäminen on nostettu strategiaan ja siihen panostetaan monien eri hankkeiden voimin tällä hetkellä
- Tiedon ja yhtenäisten ohjeiden levittäminen kaikille on sote-kuntayhtymässä mahdollista, hyvänä esimerkkinä koronakeväänä tehdyt etäkäyntiohjeistukset, jotka ovat intran kautta levinneet laajamittaiseen käyttöön
- Suhtautuminen digipalvelujen kehittämiseen on pääasiassa työntekijöiden keskuudessa myönteistä
- Työntekijöiden osaamisen kehittämiseksi on menossa toimenpiteitä, joista yksi on laajan rivityöntekijöistä koostuvan valtakunnallisestikin huomiota saaneen digimentoriverkoston kehittäminen ja laajentaminen → vahvistetaan digimentoreiden osaamista, ja he puolestaan auttavat konkreettisesti kollegoitaan työyksiköissään

Siun sotessa on tällä hetkellä meneillään seuraavat hankkeet: Sote-rakennemuutostuohanke, Sote-keskushanke ja Aster-hanke. Hankkeiden aikana Siun soten alueella digipalveluita kehitetään suunnitelmien mukaisesti ja tavoitteellisesti. Hankkeiden lisäksi Omaolon toimintaa kehitetään ja pyritään laajentamaan jatkuvasti.