

17.12.2021

Onerva-omaisviestintä-pilotti

Laatija: Tarja Hirvonen, projektisuunnittelija, Tulevaisuuden sote-keskushanke

Onerva omaisviestinnän pilotti toteutettiin kesä-joulukuussa 2021 ja sitä koordinoi Tulevaisuuden sote-keskushanke. Pilotti rahoitettiin Rakennemuutoshankkeesta. Pilotin aikana oli mahdollista testata sovelluksen käyttöä n. 100 asiakkaalla asumispalveluissa ja kotihoidossa. Pilotista saatujen kokemusten pohjalta tehdään päätös käytön jatkamisesta.

Tausta

Tulevaisuuden sote-keskushankkeen hankesuunnitelmassa ikäihmisten palvelujen kehittämisen kokonaisuuteen liittyy erilaisten digitaalisten ja teknisten ratkaisujen lisääminen kotona asumisen tukemiseksi ja yhteydensaannin helpottamiseksi. Siun soten strategiassa yhdeksi painopistealueeksi on nostettu asiakaspalvelun laatu.

Onerva-omaisviestintä on tietoturvallinen väline viestiä hoitajien ja palvelutalon/kotihoidon asiakkaiden omaisten välillä, eräänlainen ”hoiva-alan whatsapp”. Sovelluksen avulla hoitajat välittävät tekstin ja valokuvin asiakkaan kuulumisia, terveisiä, arjen iloja ja suruja omaisille. Sovelluksen avulla voidaan lähettää myös joukkoviestejä joko henkilöstön sisäisesti tai sovellusta käyttäville omaisille. Sovelluksessa on myös mahdollisuus toteuttaa pikakyselyjä liittyen esimerkiksi asiakas-, omais- tai työtyytyväisyyteen.

Tavoitteet

Onerva-omaisviestinnän pilotin tavoitteena on

- lisätä asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä parantamalla viestintää
- tuoda asiakkaan arkea tutummaksi ja lähemmäksi läheisiä
- parantaa ja nopeuttaa omaisten kanssa tehtävää yhteistyötä
- parantaa asiakaspalvelua, joka on nostettu tavoitteeksi myös Siun soten strategiassa
- lisätä työtyytyväisyyttä onnistuneella omaisten kanssa tehtävällä yhteistyöllä
- saada kustannussäästöjä kotihoidon käyntien vähenemisen myötä (vähentämällä päällekkäisiä käyntejä omaisten kanssa).

Toteutus

Onerva omaisviestintää pilotoitiin ikäihmisten toimialueella noin 30 asiakkaalla. Pilotti aloitettiin Lieksan kotihoidossa ja Kiteellä Rantapihan hoivayksikössä kesäkuussa 2021. Pilotti laajeni lokakuussa Kiteen Harjulan ryhmäkoteihin ja Lieksan hoivakoti Eerikkiin. Lisäksi kokeiluun tuli mukaan vammaispalvelujen

puolelta Juuan yksiköistä: Poikolanpiha (tehostettu palveluasuminen), Touhula (työ- ja päivätoiminta) ja tuettu asuminen. Pilotin aikana selvitettiin Onerva-sovelluksen käyttöä myös lasten toimintaterapiassa ”digireissuvihko”-tyyppisesti, mutta kokeilusta luovuttiin tietosuojahaasteiden vuoksi.

Pilotin aikana henkilöstölle järjestettiin Teams-välitteiset koulutukset sovelluksen käyttöön. Osallistujia koulutuksiin oli yhteensä n. 70. Omaisille suunnattuja Teams-välitteisiä infoja järjestettiin 4, osallistujia näissä oli yksi.

Onerva-omaisviestinnän käyttöönotto yksiköissä on kuvattu toimintamallissa (liite 1). Onerva-sovellus ladataan yksikön puhelimiin Intune-yritysportaalien kautta. Tätä varten on laadittu ohje palvelupyynnön tekemiseen (liite 2). Onerva-viestintäsovelluksesta on laadittu tietosuojaseloste (liite 3) ja DPIA-vaikutustenarviointilomake (liite 4), joka on hyväksytty 23.6.2021. Tietosuoja-asiantuntijoiden kanssa on käyty Onervan tietosuojaan liittyvää keskustelua kesäkuussa 2021 sekä Teams-palavereissa että sähköpostitse. Käyttöä varten on laadittu yhteiset pelisäännöt, jossa määritellään mm. mitä asioita sovelluksen kautta voidaan viestiä (liitteessä 1). Tietosuojaseloste ja yhteiset pelisäännöt on julkaistu Siun soten internet-sivuilla. Pilotin aikana ei sovelluksen käytöstä ei tehty teknistä riskienarviointia, vaan ICT-yksikön näkemyksen mukaan pilotti voidaan toteuttaa toimialajohtajan päätöksellä.

Pilotin aikana seurantalaverit järjestettiin noin kuukauden välein. Lisäksi eri yksiköiden tullessa pilottiin mukaan pidettiin yhteinen käynnistyspalaveri. Onerva kyselytoimintojen hyödyntämiseen liittyen pidettiin erillinen info ja suunnittelupalaveri. Henkilöstölle viikoittain lähetettäväksi kysymykseksi valittiin ”millainen fiilis töissä tänään?”, joka tukee kuukausiraportoinnin työilmapiirin tilanteen arviointia. Lisäksi omaisille oli tarkoitus lähettää sovelluksen kautta pikakyselynä kysymys kerran kuukaudessa vaihtuvien kysymyksin.

Tulokset

Asiakasmäärät

Sovelluksen toimittajan mukaan sovelluksen ottaa yksikön asiakkaista käyttöön km. n. 20 %. Sovelluksen otti käyttöön ikäalueella Lieksan säännöllisen kotihoidon asiakkaista n. 4 %, Rantapihassa n. 14 %, Eerikin hoivakodissa n. 5 % ja Harjulan ryhmäkodeissa 19 %. Vammaispalveluissa Poikolanpihassa sovelluksen otti käyttöön n. 13 % ja tuetussa asumisessa n. 14 %.

Viestit

Sovelluksen toimittajan mukaan omaisten ja läheiset odottavat sovelluksen kautta lähetettäviä viestejä km. 1–2/vko. Lieksan kotihoidossa Onerva-sovellusta käytettiin pääasiassa sisäisessä viestinnässä, jossa sitä hyödynnettiin runsaasti. Rantapihassa viestejä lähetettiin km 2kpl/ asiakas/vko. Kiteen Harjula ja Lieksan Eerikki lähtivät toimintaa mukaan myöhäisessä vaiheessa, joten toiminta ei siellä vielä ehtinyt käynnistyä kunnolla. Vammaispalvelujen puolella Juuassa viestimäärät olivat km. 9 viestiä/ vko /asiakas.

Pikakyselyt

Pikakyselytoimintaa ei saatu pilotin aikana kokemuksia. Pikakyselytoiminnan käyttöönotto ei onnistunut toimittajasta johtuvista syistä.

Arviointi

Asiakasmäärät jäivät pilotissa oletettua pienemmiksi. Hoivayksiköissä haasteeksi muodostui myös asiakkaiden suostumus saaminen. Ikäalueella asumispalveluissa asiakkaat eivät useinkaan ole kykeneviä antamaan suostumusta sovelluksen käyttöönottoon. Muita syitä ennalta oletettua vähäisempään asiakasmäärään olivat mm. se, että ikääntyneiden asumispalveluissa olevien asiakkaiden omaisetkin ovat osin jo varsin iäkkäitä ja innokkuus ja halukkuus ottaa käyttöön mobiilisovelluksia on varsin matala. Käyttöönottoa olisi voinut tukenut yhteiset läheisten illat, jossa sovellusta olisi voinut esitellä ja käyttöönottoa opastaa. Korona-ajan vuoksi näitä ei kuitenkaan järjestetty. Vammaispalvelujen puolella toteutetussa pilotissa myös asiakkaat olivat mukana viestittelyssä, mikä koettiin hyvänä ratkaisuna.

Pikakyselytoimintaa ei pilotin aikana saatu käyttöön, käyttötietojen raportoinnissa oli myös viivettä ja tilastotietoa käytöstä ei saatu säännöllisesti eikä halutussa muodossa. Näistä asioita sopiminen on huomioitava, mikäli sovelluksen käytöstä tehdään jatkosopimus.

Sovelluksen käyttöön liittyen toteutettiin sovelluksen toimittajan toimesta kysely sekä henkilöstölle että sovellusta käyttäville omaisille ja läheisille kysely pilotin alkuvaiheessa. Varsinainen palautekysely toteutettiin marras-joulukuun vaihteessa 2021. Henkilöstön palautteen (n = 14) mukaan henkilöstöstä 85 % koki sovelluksen helpottavan viestintää omaisten kanssa. N. 30 % koki, että sovelluksen käyttö helpotti omaa työtä, reilu puolet vastaajista koki, ettei sovelluksen käytöllä ollut merkitystä esim. puhelinsoittojen määrän vähenemisen myötä tulevaa työkuormaan. Reilut 40 % vastaajista koki, että sovelluksen käyttö paransi ja nopeutti viestintää, puolet koki, ettei sovelluksen käytöllä ollut merkitystä viestinnän nopeutumiseen ja paranemiseen. Yli 70 % koki, että sovelluksen käyttö paransi omaisten tyytyväisyyttä ja n. puolet koki, että käyttö paransi myös työtyytyväisyyttä. Merkittäviä kustannussäästöjä (kotihoito-osalta omaisten kanssa päällekkäisten käyntien vähenemisen myötä) ei pilotin aikana todettu. Sovelluksen käyttö koettiin helpoksi.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei merkitystä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Helpottaa viestintää omaisten kanssa	21,4%	64,3%	14,3%	0,0%	0,0%
Helpotti työtäni (esim. puhelinsoitot vähenivät)	15,4%	15,4%	53,8%	0,0%	15,4%
Nopeutti ja paransi viestintää	14,3%	28,6%	50,0%	0,0%	7,1%
Paransi asiakastytyväisyyttä	21,4%	28,6%	50,0%	0,0%	0,0%
Paransi omaisten tyytyväisyyttä	21,4%	50,0%	28,6%	0,0%	0,0%
Paransi työtytyväisyyttä (kun omaisten kanssa tehtävä yhteistyö parani)	21,4%	28,6%	35,7%	14,3%	0,0%
On helppoa	71,4%	21,4%	7,2%	0,0%	0,0%
Toi kustannussäästöä vähentämällä päällekkäisten käyntien määrää (kotihoidon käyntejä voitiin jättää väliin, kun Onerva-viestinnän kautta tuli tieto esim. että läheiset ovat käymässä, eikä käyntiä tarvita)	8,3%	0,0%	66,7%	0,0%	25,0%

Kuva 1. Kokemukset Onerva-omaisviestintäsovelluksen käytöstä ikäalueen henkilöstön näkökulmasta.

Ikäalueella vastaajista 36 %:n mukaan sovellusta hyödynnettiin sisäisessä viestinnässä ja heistä 80 % oli sitä mieltä, että sovelluksen käyttö paransi sisäistä viestintää. Kehittämisehdotuksina nostettiin esille sovelluksen tietoturvan kehittämistä siten, että sen kautta mahdollistuisi myös terveystietojen viestiminen läheisille. Ikäalueella henkilöstön osalta NPS luku oli 7 ja vastausten keskiarvo 7,2.

Vammaispalvelujen henkilöstölle suunnatun kyselyn tulokset olivat samansuuntaisia. Vastaajista (n = 7) n. 86 % koki sovelluksen käytön helpoksi, sovellus helpotti viestintää omaisten kanssa, paransi yksiköiden välistä asiakasyhteistyötä ja paransi sekä asiakkaiden että omaisten tyytyväisyyttä. Kaikki vastaajat kokivat sovelluksen helpottavan asiakkaiden kanssa toteutettavaa viestintää. Vastaajista 71 % koki, että sovelluksen käyttö nopeutti ja paransi viestintää sekä helpotti työtä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että he haluavat jatkaa sovelluksen käyttöä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei merkitystä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Helpottaa viestintää omaisten kanssa	57,1%	28,6%	0,0%	14,3%	0,0%
Helpottaa viestintää asiakkaiden kanssa	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Helpotti työtäni (esim. puhelinsoitot vähenivät)	42,8%	28,6%	14,3%	0,0%	14,3%
Nopeutti ja paransi viestintää	28,6%	42,8%	28,6%	0,0%	0,0%
Paransi asiakastytyväisyyttä	42,8%	42,9%	14,3%	0,0%	0,0%
Paransi omaisten tyytyväisyyttä	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%
Paransi yksiköiden välistä asiakasyhteistyötä	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%
Paransi työtytyväisyyttä (kun omaisten ja asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö parani)	42,8%	28,6%	28,6%	0,0%	0,0%
On helppoa	85,7%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%

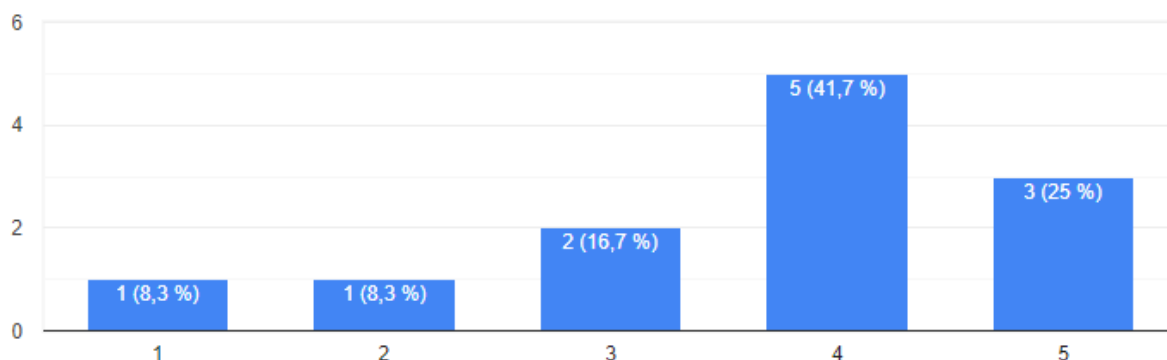
Kuva 2. Kokemukset Onerva-omaisviestintäsovelluksen käytöstä vammaispalvelujen henkilöstön näkökulmasta.

Sisäisessä viestinnässä vammaispalveluissa Onerva-sovellusta käytti 43 % vastaajista. Kaikista vastaajista 57 % koki sovelluksen käytön parantaneen myös sisäistä viestintää. Kehittämisehdotuksina palautteissa nousi esille sovelluksen saaminen myös avustajien puhelimiin, laajempaa perehdyttämistä sovelluksen käyttöön ja omaisille suunnitellun markkinoinnin kehittämistä. Myös vammaispalvelujen puolella koettiin, että omaisten ja läheisten digitaidot voivat olla esteenä sovelluksen käyttöönotolle, vaikka itse sovelluksen käyttö koettiin helpoksi. Kehitysvammaisten palveluissa toteutetun piilotin henkilöstön osalta NPS luku oli 71 ja vastausten keskiarvo 9,1.

Omaisille ja läheisille suunnatun kyselyn mukaan (n = 12) n. 67 % koki, että omaisviestintä paransi viestintää ja tiedonkulkua (kuva 2). Käyttö koettiin pääsääntöisesti helpoksi. Valtaosa (75 %) toivoi sovelluksen kautta lähetettävän viestejä yhdestä muutamaan kertaa viikossa. Yli 90 % käyttäjistä halusi jatkaa sovelluksen käyttöä pilotin jälkeen. Omaisten ja läheisten kyselyssä NPS luvuksi muodostui 33. Vastausten keskiarvo oli 8.

Koitteko, että Onerva- omaisviestintä paransi viestintää ja tiedonkulkua?

12 vastausta



Kuva 3. Omaisten ja läheisten näkemykset Onerva vaikutuksesta viestintään ja tiedonkulkuun (1 = ei parantanut, 5 = paransi merkittävästi).

Jatkosuunnitelmat

Sekä ikäalue että vammaispalvelut päättivät jatkaa Onerva-sovelluksen käyttöä pilotin päätyttyä. Käyttöä jatketaan ikäalueella niissä yksiköissä, joissa se on ollut pilotin aikana käytössä. Vammaispalveluissa käyttöä jatketaan samoin niissä yksiköissä, joissa sitä pilotin aikana kokeiltiin. Käyttöä on tarkoitus laajentaa asteittain myös muihin tuetun asumisen ja työ- ja päivätoiminnan yksiköihin vuoden 2022 aikana. Vuoden 2022 aikana Onerva-sovelluksen käytöstä haetaan lisää kokemuksia ja seurataan käytön vaikuttavuutta suhteessa pilotin aikana määriteltuihin tavoitteisiin. Sovelluksen käytön jatkuessa päivitetään toimintamalli, mm. suostumuslomakkeiden arkistoinnin suhteen, vastaamaan jatkuvaa käyttöä ikäalueella ja

vammaispalveluissa. Jatkuvaan käyttöön siirryttäessä sovellukselle luodaan sivut Siun soten intraan. On myös sovittava tietojen ja viestien poistaminen palvelimelta (kts. DPIA). DPIA-lomake on myös päivitettävä mm. sovelluksen lataamisen suhteen, pilotin aikanahan päädyttiin asentamaan puhelimiin INTUNE-yritysportaali, jonka kautta sovellus ladataan. Jatkuvaan käyttöön liittyvä sopimusvalmistelu tehdään toimialueilla.

LIITTEET

liite 1	Toimintamalli pilotin aikana, sisältää pelisäännöt
liite 2	Ohje palvelupyynnön tekemiseen Intune-yritysportaalin asentamiseksi
liite 3	Tietosuojaseloste
liite 4	DPIA-lomake

Onerva-omaisviestinnän toimintamalli

Vastuualue: Ikäihmisten palvelut

Hyväksyjä: Eija Rieppo

Laatija: Tarja Hirvonen, Tulevaisuuden sote-keskushanke

Hyväksytty:

Voimassa: 31.12.2021

Toimintamallissa kuvataan Onerva omaisviestinnän hyödyntämistä ikäihmisten palveluissa. Viestinnässä hyödynnetään sovellusta, joka kautta voidaan lähettää viestejä asiakkaan suostumuksella erikseen määriteltujen henkilöiden kesken ja /tai yhteistyötahojen kesken. Sovelluksen kautta viestitään mm. asiakkaan arjen kuulumisia ja tapahtumia kuvin ja viestein sekä yksikön ajankohtaisia asioita. Sovelluksen kautta ei viestitä asiakkaan terveydentilaan liittyviä asioita. Sovelluksen kautta tehtävälle viestinnälle on laadittu yhteiset ”pelisäännöt”, jotka ovat liitteessä 1. Sovelluksesta on tehty Tietosuojaa koskeva vaikutusten arviointi (DPIA), sovelluksen tekninen riskien arviointi tehdään pilotin aikana.

Onerva-omaisviestinnän tavoitteena on

- lisätä asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä parantamalla viestintää ja tuomalla asiakkaan arkea tutummaksi ja lähemmäksi läheisiä.
- nopeuttaa ja parantaa omaisten kanssa tehtävän yhteistyötä
- parantaa työtyytyväisyyttä onnistuneella omaisten kanssa tehtävällä yhteistyöllä
- vähentää päällekkäisiä käyntejä omaisten kanssa (kotihoito) ja saada tätä kautta kustannussäästöjä

Pilotti kestää vuoden 2021 loppuun ja se rahoitetaan Rakenneuudistushankkeesta. Pilotista saatujen kokemusten pohjalta tehdään päätös toiminnan ottamisesta käyttöön laajemmin. Pilotista koordinoi projektisuunnittelija Tarja Hirvonen.

Onerva omaisviestinnän käyttöönottosuunnitelma

Toimenpide	Toteutus	Vastuuhenkilö
Valmistelut	Yksikön esihenkilö ottaa yhteyttä projektisuunnittelija Tarja Hirvoseen.	yksikön esihenkilö
	Yksikön henkilöstölle esitellään Onerva omaisviestintäsovellus, sen tavoitteet ja käytön pelisäännöt. Apuna voi käyttää liitteissä 1 ja 2 olevia powerpoint-esityksiä.	yksikön esihenkilö
	Yksikössä käytössä oleviin puhelimiin asennetaan Intune yritysportaali, jonka kautta Onerva-sovellus asennetaan. Yksikön esihenkilö tekee näistä palvelupyynnön Meitalle (erillinen ohje).	Yksikön esihenkilö/Meita
	Yksikön kanssa pidetään suunnittelupalaveri, jossa on mukana yksikön esihenkilö ja tarvittavat edustajat yksiköstä, esim. palveluvastaava ja digimentori, Onerva-	Tarja Hirvonen

Liite 1

	omaisviestinnän edustaja ja pilotin koordinoinnista vastaava projektisuunnittelija.	
	Henkilöstön koulutusten aikataulutus. Henkilöstölle järjestetään Teams-välitteisesti 1-2 koulutusta ja/tai jaetaan linkki koulutustallenteeseen. Henkilöstölle jaetaan Youtube-linkit käytöstä. Linkit löytyvät Onerva Teamsista.	Suunnittelupalaveri: yksikön esihenkilö, Tarja Hirvonen, Ville Niemijärvi (Onerva) Yksikön esihenkilö Tarja Hirvonen (tallennelinkit) Yksikön esihenkilö
	Omaisinfoista sopiminen. Omaisinfot järjestetään Teams-välitteisesti. Omaisinfon järjestäminen.	Suunnittelupalaveri Tarja Hirvonen, Ville Niemijärvi (Onerva)
	Omaisille suunnatun esitteen päivittäminen. Päivitetty esite tallennetaan Onerva -Teamsiin.	Yksikön esihenkilö, Ville Niemijärvi (Onerva)
Käyttäjätunnusten luominen	Yksikön esihenkilö lähettää suojatulla sähköpostilla yksikön henkilöstön tiedot: nimi, sähköpostiosoite, tiimi (jos halutaan ryhmitellä käyttäjät yksikön sisällä) Tiedot lähetetään: info@onervahoiva.fi tai marika@onervahoiva.fi Onerva toimittaa käyttäjätunnukset esihenkilölle.	Yksikön esihenkilö
Yksikön asiakkaiden ja omaisten tiedottaminen	Asiakkaita ja omaisia tiedotetaan ja heille jaetaan Onerva-omaisviestinnän tiedotetta sekä suostumuslomake. Suostumuslomake tulostetaan linkistä: https://onervahoiva.fi/suostumus/siunsote/ (ei kopioida, tulostetaan uusi aina linkistä). Suostumuslomake EI toimi Internet explorer-selaimella (valitse esim. : Chrome, Edge, Mozilla-selain).	Yksikön henkilökunta.
Asiakkaiden liittäminen käyttöön.	Allekirjoitetut suostumuslomakkeet skannataan ja lähetetään suojattuna sähköpostina: info@onervahoiva.fi	Yksikön esihenkilö
Sovelluksen käyttö	Sovellusta käytetään pelisääntöjen (liite 1) mukaisesti.	Yksikön henkilökunta
Käytön seuranta	Onerva toimittaa kuukausittain esihenkilöille tiedon yksikkökohtaisen käyttäjämäärän (asiakkaat, omaiset, hoitohenkilökunta) sekä viestiaktiivisuudesta (viestimäärät hoitajittain ja asiakaskohtaisesti).	Onerva-omaisviestintä
Palautekyselyt	Sovelluksen kautta kysytään henkilökunnalta viikoittain (torstaisin) Millainen fiilis töissä tänään? . Tuloksia voidaan hyödyntää kuukausiraportoinnissa.	Yksikön esihenkilö Kyselyn luonti: Onerva-omaisviestintä

Liite 1

	Omaisilta pyydetään pikakyselyllä palautetta kerran kuukaudessa vaihtuvien kysymyksin. Kysymykset päätetään pilotin seurantalavereissa.	Seurantalaveri
Seuranta	Onerva-omaisviestintäpilottia seurataan kuukausittain järjestettävissä seurantalavereissa, joissa on mukana yksikön esihenkilö ja edustajat, kotihoidon ja asumispalvelujen päälliköt niiltä alueilta, joilta on yksiköitä pilotissa mukana, Onerva-omaisviestinnän edustaja(t) ja projektisuunnittelija Tarja Hirvonen. Palautekysely sekä henkilöstölle että omaisille toteutetaan loka-marraskuussa.	Tarja Hirvonen Tarja Hirvonen, Ville Niemijärvi (Onerva)
Tiedottaminen	Pilotin aikainen tiedottaminen tapahtuu Onerva-tiimissä Teamsissa. Tiimiin lisätään jäseniä esitysten mukaan.	Tarja Hirvonen

Yhteyshenkilö:

Tarja Hirvonen, 013 3309851, tarja.e.hirvonen@siunsote.fi

LIITEET Onerva-omaisviestinnän pelisäännöt, PowerPoint-esitys
Onerva-omaisviestinnän esittely, PowerPoint-esitys
Onerva omaisviestinnän esite -malli, pdf

Onerva omaisviestinnän pelisäännöt

Onerva-omaisviestinnän pilotti 6.2021-12.2021

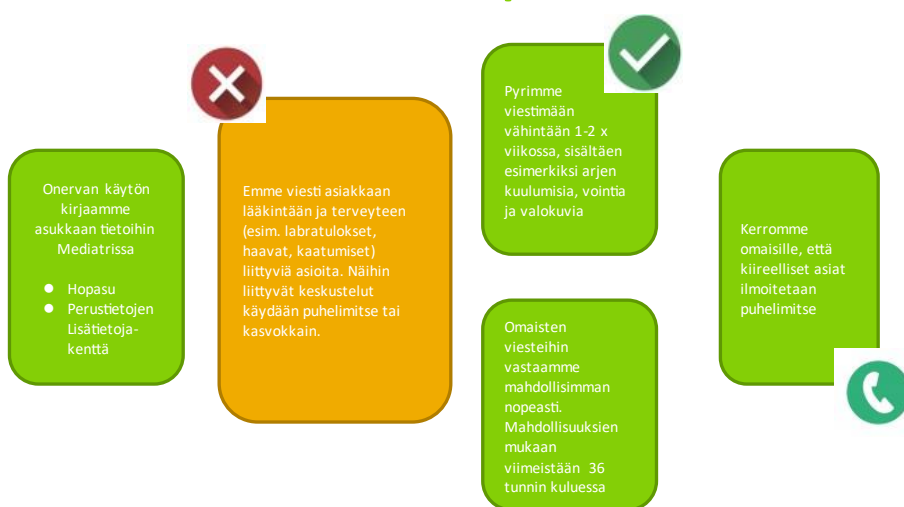
Päivitetty 17.6.2021



Sote-uudistus

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä
www.siunsote.fi

Viestinnän pelisäännöt



Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Missä ja miten viestimme

Tapaamiset	Puhelin	Omais- viestintä- sovellus	Ilmoitus- taulu	Nettisivut, some	Whatsapp, Skype ym.	Kalenteri
Lääkitys Labra -tulokset Sairas-kertomus	Lääkitys Labra -tulokset Sairas-kertomus	Henkilö-kohtaiset valokuvat Asiakkaan yleinen vointi ja kuulumiset Puutteet ja tarpeet (esim. vaatetus) Viikko-ohjelma, viriketoiminta ja ajankohtaiset asiat (palvelutalossa)	Viikko-ohjelma Ruokalistat Osaston / kotihoiton yleiset kuulumiset	Siun soten ikäihmisiä koskevat tiedotteet	Asiakkaan omalta laitteelta Asiakkaan ja omaisen väliseen keskusteluun	Sovitut asiat Sisäinen viestintä

Viestinnän pelisäännöt miten viestimme?

- Aloitamme tervehdyksellä, muistamme kiittää ja lopetuksen
- Lyhyetkin viestit ovat mieluisia, voi myös kuitata, että asiaan palataan myöhemmin
- Tarkasta viesti ennen lähetystä
 - Kirjoitusvirheet pois
 - Tekstin sävy asiallinen jaystävällinen
- Omaisen negatiiviset viestit/vaikeat kysymykset
 - Keskustele esimiehen/vastaava sh kanssa ennen vastaamista
 - Vastaamme rakentavassa hengessä
- Ole oma itsesi, viesti kuten viestisit kasvokkain/puhelimitse, omääni” ja murre saa näkyä :)

Viestinnän pelisäännöt miten viestimme?

- Arjen kuulumiset ja asiointiin liittyvät asiat
 - Yleiskuva voinnista lyhyesti: vireystila, jaksaminen, mieliala
 - Kaikenlaiset kuulumiset
 - Valokuvista tykätään joten niitä suositellaan lähetettävän
- Muutokset
 - Yhdessä sovittujen menojen muutokset
 - Käytäntöihin tulee muutoksia
- Mukavat asiat/yksikössä tapahtuu ajankohtaista
 - Ulkoilu, tapahtumat, vierailut jne.
 - Valokuvat mukaan
- Muuta
 - Tiedotteet, joukkoviestit (esim. Koronarajoitukset, vierailuohjeet)
 - Tarve keskusteluun omaisen kanssa, puhelinsoitosta sopiminen
 - Jokin muu tarve, puute



Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Muuta huomioitavaa viestinnässä

- Mikäli omainen välittää sovelluksessa palveluun / hoitoon vaikuttavaa tietoa niin se tulee kirjata Mediatriin.
- Kuulumisten viestittäminen Onervan kautta kirjataan aina Mediatriin ko. päivän kirjauksien yhteyteen.
- Viestinnässä osallistetaan asiakkaat:
 - viestejä lähetetään yhdessä asiakkaan kanssa
 - saapuneet viestit luetaan yhdessä asiakkaan kanssa



Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Millaisia viestejä omaiset kaipaavat

Yleiskuva voinnista

"Terve! Kävin Paulin luona aamulla. Hän oli pirteällä tuulella ja aamupala maistui hyvin."

Puutteista

"Hei! Anni tarvitsi uudet talvikengät, joutaisiko joku omaisista käyttämään häntä kenkäostoksilla?"

Muutoksista

"Hei! Ensi perjantailla sovittu jalkahoitajan käynti jouduttiin siirtämään viikon päähän. Aika pysyy samana"

Tulevista tapahtumista

"Tervetuloa kuulemaan Onerva-omaisviestintäsovelluksesta tiistaina 3.0 klo.17."

Valokuvia



Mukavista asioista

"Kävimme pienellä kävelyllä ulkona ja laitoin käynnin lopuksi äänikirjan päälle. Aune kertoo pitävänsä niistä kovasti."

ONERVO

Siun
SOTE

Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Onerva-omaisviestintä

Tarja Hirvonen
Tulevaisuudensote-keskushanke
2021

Siun
SOTE

Sote-uudistus

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä
www.siunsote.fi

Onerva-omaisviestintä

Mikä Onerva on?

- Onerva on pikaviestinpalvelu omaisviestintään, eräänlainen "hoiva-alan whatsapp"
- Se on tietoturvallinen väline viestiä **hoitajien** ja palvelutalon/kotihoidon **omaisten** välillä
- Hoitajat välittävät tekstin ja valokuvien asiakkaan kuulumisia, terveisiä, arjen iloja ja suruja omaisille
- Onervan avulla mahdollistetaan yhteistyö ja omaisten osallistaminen hoivaan



ONERVAHOIVA.FI

Siun
SOTE

Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Onerva-omaisviestintä

Onerva yhdistää hoivapalvelutarjoajan ja omaiset



Siun
SOTE

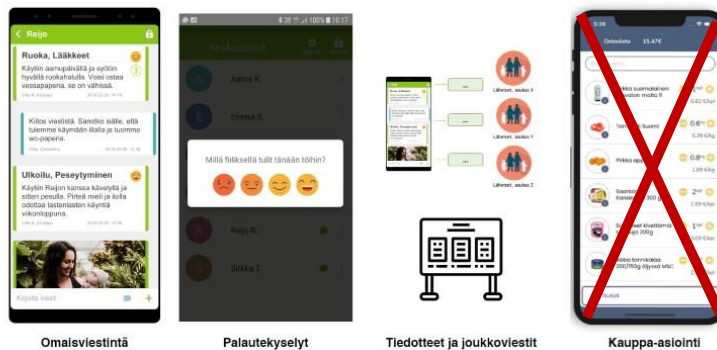
Sote-uudistus

ONERVÄHOIVA.FI

www.siunsote.fi

Onerva-omaisviestintä

Onervan tuotteet viestintään ja yhteistyöhön



Siun
SOTE

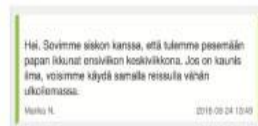
Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Liite 1

Onerva-omaisviestintä

lähteet Onerva-omaisviestintä: Webinaari ReissuElla 3.12.2020 ja
esitys Siun sote 25.2.2021



1500 kotihoidon asiakasta
1 säästetty käynti per viikko
= 2,7 miljoonaa euroa vuodessa
säästää

Yksi kotihoidokkei maksaa n. 30€

Hinnoittelu

- Riskin hinnoittelu, maksatte vain aktiivisista hoiva-asiakkaista per kuukausi
- Ei irtisanomisaikaa, voitte lopettaa palvelun milloin vain
- Rajoittamaton määrä hoitajia ja omaisia
- Esimerkkikustannus:
 - 0-50 asiakasta = 245 €/kk
 - 100 asiakasta = 490 €/kk
 - 200 asiakasta = 980 €/kk
 - 500 asiakasta = 2450 €/kk

Kyöy tarjouta toimittelu (+500) asiakasmäärä

4,90€

/hoiva-asiakas/kk (+alv)
Minimi 50 asiakasta = 245€/kk (+alv)

ONERVAHOIVA.FI

Siun
SOTE **Sote-uudistus**

www.siunsote.fi

Onerva-pilotit Siun sotessa

- N. 100 asiakasta pilottiin
- Lieksan kotihoito
- Rantapihan hoivayksikkö
- Harjulan palveluasuminen, Kitee? Syyskuu/2021
- Poikolanpiha, Juuka?
- Eerikki, Lieksa
- Lasten toimintaterapia?

Siun
SOTE **Sote-uudistus**

www.siunsote.fi

Pelisäännöt



Missä ja miten viestimme

Tapaaminen	Puhelin	Oma- viestintä- sovelma	Ilmoitus- taulu	Nettilähet, sähköposti	WhatsApp, Skype ym.	Kalenteri
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Terveystieteiden tutkimuskeskus

Miten viestimme?

- Aloitamme tervehdyksellä, muistamme kiittää ja lopetuksen
- Lyhyetkin viestit ovat mieluisia, voi myös kiittää, että asiaan palataan myöhemmin
- Tarkasta viesti ennen lähetyksiä
 - Kirjoitusvirheet pois
 - Tekstin säilyminen ja ystävällinen
- Omaisien negatiiviset viestit/valheet kysymykset
 - Keskustele esimiehen/vastaava sin kanssa ennen vastaamista
 - Vastaa rakentavassa hengessä
- Ole oma itsesi, viesti kuten viestitit kasvokkain/puhelimitse, oma "ääni" ja murre saa näkyä :)

Miten viestimme?

- Arjen kuulumiset ja asioihin liittyvät asiat
 - Yleiskuva voinnista lyhyesti: vireydet, jaksaminen, mieliala
 - Käsitteelliset kuulumiset
 - Valokuvia tykätään jotta niitä suostellaan lähetettävien
- Muutokset
 - Yhteisöä sovitettujen menojen muutokset
 - Käytännöllisiä tuloksia muutoksista
- Mukavat asiat/yksikössä tapahtuu ajankohtaisia
 - Ulkoilu, tapahtumat, vierailut jms.
 - Valokuvat mukaan
- Muita
 - Tiedotteet, joukkoviestit (esim. koronapöytäkirjat, vierailuohjeet)
 - Terveystieteiden omaisen kansaa, puhelinsoittelu sopiminen johon muu tarve, puute

Siun
SOTE

Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Millaisia viestejä omaiset kaipaavat

Yleiskuva voinnista

"Terve! Kävin Paulin luona aamulla. Hän oli pirteällä tuulella ja aamupala maistui hyvin."

Puutteista

"Hei! Anni tarvitsi uudet talvikengät, joutaisiko joku omaisista käyttämään häntä kenkäostoksilla?"

Muutoksista

"Hei! Ensi perjantailla sovitettu jalkahoitajan käynti jouduttiin siirtämään viikon päähän. Aika pysyy samana"

Tulevista tapahtumista

"Tervetuloa kuulemaan Onerva-omaisviestintäsovelluksesta tiistaina 3.0 klo.17."

Valokuvia



Mukavista asioista

"Kävimme pienellä kävelyllä ulkona ja laitoin käynnin lopuksi äänikirjan päälle. Aune kertoo pitävänsä niistä kovasti."

ONERVA

Siun
SOTE

Sote-uudistus

www.siunsote.fi

Onervahoiva

- Linkki Siun soten esittelyn tallenteeseen :

<https://web.microsoftstream.com/video/84be0dc4-49b4-4b17-b006-450d8f911d35>

- Linkki esittelydioihin:

https://siunsote-my.sharepoint.com/personal/tarja_e_hirvonen_siunsote_fi/Documents/Tulevaisuuden%20sotekeskus-hanke/TULSOTE_ikäihmiset/ONERVAHOIVA/Onerva%20viestintäpalvelu%20vanhushoivaan%20Siunsote%2025022021.pdf



www.siunsote.fi

ONERVA

Onerva - omaisviestintä

Onerva on kotihoitoon ja palveluasumiseen tarkoitettu sähköinen viestintäpalvelu, joka on luettavissa aina ja kaikkialta.

Onervasta näet lähimmäisesi arjen kuulumiset ja asiointiin liittyvät asiat. Sen avulla voit nopeasti ja vaivattomasti viestiä hoitajien kanssa.

Onervan avulla voit olla lähellä vaikka asuisit kaukana.

Onervan hyödyt

- ✓ Aina ajantasainen tieto
- ✓ Vähentää omaisen huolta
- ✓ Mahdollistaa omaisen osallistumisen hoivaan

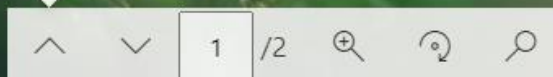
Onervan käyttö

Onervaa varten tarvitset vain internet-selaimen. Voit käyttää sitä esimerkiksi älypuhelimella tai tietokoneella.

Hoitajat kirjaavat läheisesi arjen kuulumisiin ja vointiin liittyvät asiat, jotka sinä näet yhdellä silmäyksellä reaaliajassa. Myös omaiset voivat lähettää terveisiä ja näin pitää toisensa ja hoitajat ajantasalla.



Edellinen sivu



Tule Onervan käyttäjäksi

Onerva otetaan koekäyttöön Siun sotella

Lieksan kotihoidossa ja Eerikin hoivakodissa, Kiteen Rantapihan hoivakodissa ja Harjulan palveluasumisessa testataan Onervan omaisviestintäpalvelua 06/2021-12/2021. Käyttö on asiakkaille ja omaisille ilmaista. Käyttöä varten tarvitsette vain internet-selaimen (älypuhelin, tabletti, tietokone).

Tervetuloa mukaan viestimään Onervan avulla, alla on lisätietoa käytön aloituksesta:

1

Asiakkaan tulee antaa **suostumus** tietojen jakamiseen. Voit tarvittaessa pyytää suostumuslomakkeen kotihoidosta/palvelutalosta tai sähköpostilla osoitteesta: info@onervahoiva.fi

2

Jos mahdollista, osallistu Onervan infotilaisuuteen etänä Teamsissä:

- Ke 29.9.2021 klo 17.00
- Ke 6.10.2021 klo 17.00

Ilmoittaudu mukaan sähköpostilla: info@onervahoiva.fi

3

Toimitamme sinulle ja muille lupalomakkeeseen lisätyille käyttäjille **Onerva-tunnukset** ja käyttöohjeet sähköpostilla, jonka jälkeen voit aloittaa Onervan käytön.

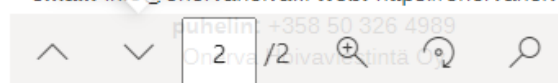
Lisätietoa:

- Lieksan kotihoito, Palveluesimies Suvi Vepsäläinen
p. 013 3302871, email: suvi.vepsalainen@siunsote.fi
- Rantapihan hoivakoti ja Harjulan palveluasuminen, Palveluesimies Anne Inkinen,
p. 013 330 6320, email: anne.inkinen@siunsote.fi
- Hoivakoti Eerikki, Palveluesimies Eija Hokkanen, p. 013 330 9411, email:
eija.hokkanen@siunsote.fi



Seuraava sivu sisältää lisätietoa Onervasta

email: info@onervahoiva.fi web: <https://onervahoiva.fi/>



Sote-uudistus

Sovelluksen asentamisen pyyntö Siun soten yhteiskäyttöpuhelimeen

Yhteiskäyttöpuhelimeen tulee olla asennettu Intune-yritysportaali.

Selvitä sen puhelimen IMEI-koodit tai sarjanumerot, mihin sovellus halutaan asentaa. Saat koodit selville helpoiten näppäilemällä puhelimeen *#06# koodin. Lisää tämä numero siis ihan kuin soittaisit puhelimella ko numeroon.



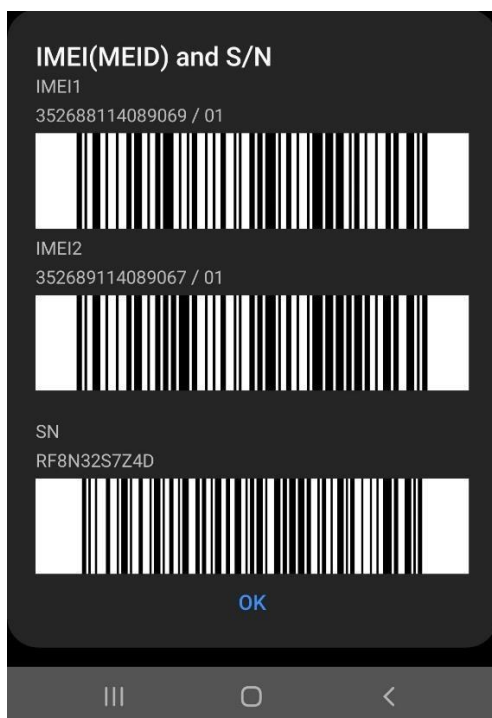
Puhelimen ruutuun tulee automaattisesti halutut tiedot eli

IMEI 1

IMEI 2

ja

SN-numero



Tämän jälkeen tee palvelupyyntö Meitalle. Osoita palvelupyyntö ensisijaisesti Esa Väistölle.



Tee palvelupyyntö

Mihinkään pyyntöön ei tule laittaa henkilötunnuksia. Jos pyyntösi liittyy potilastietojärjestelmiin, kuten Mediatri tai Lifecare, käytä henkilön potilasnumeroa. Valitse "Sijainti" -kenttään kunta tai alue ja tarkenna sijaintia tarvittaessa kohdassa "Sijainnin tarkennus".

Aihe

Sovelluksen lisääminen yhteiskäyttöpuheliin

Lisätiedot

Palvelupyyntö osoitettu ensisijaisesti Esa Väistölle.
Pyydän asentamaan yksikköme yhteiskäyttöpuheliin
Onerva omaisviestinnän sovelluksen.
Puhelimen
IMEI1
IMEI 2:
TAI
SN (sarjanumero):

Tietosuojaseloste: Onerva-omaisviestintä sovellus

EU:n yleinen tietosuojasetus (2016/679). Seloste henkilötietojen käsittelystä ja informointi rekisteröidyn oikeuksista.

Tiedonanto laadittu: 1.6.2021

1. Rekisterinpitäjä

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu
puh. 013 3300 (vaihde)

2. Rekisterinpitäjä edustaja(t)

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja
Leena Korhonen
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu
puh. 013 335768

Yhteyshenkilö:

lääkäiden palvelujen toimialuejohtaja Eija Rieppo p.013 330 4510

3. Tietosuojavastaavat

tietuoja-asiantuntija Mirja Vilpponen, puh. 013 330 8269
tietuoja-asiantuntija Maarit Riikonen, puh. 013 330 8260
M-talo 3. krs
Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Palveluun tallennettuja tietoja käytetään ensisijaisesti viestintään omaisten, hoitohenkilökunnan ja asiakkaiden välillä. Lisäksi tietoja käytetään palvelun tarjoajan ja palvelun käyttäjien väliseen asiakassuhteen hoitoon, käyttöaktiivisuuden seurantaan (lokitiedot), asiakastiedottamiseen, hoivatarpeen ennakkointiin sekä tilastointitarkoitukseen (anonymisoidusti).

5. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Käyttö perustuu asiakkaan tai edunvalvojan antamaan suostumukseen. Suostumuslomakkeessa määritellään tietojen käyttötarkoitus. Suostumuslomakkeessa kysytään erikseen lupa valokuvien käytölle.

6. Rekisterin tietosisältö

Asiakkaan perustiedot:

- nimi ja hoivayksikkö/kotihoito

Viestin sisältö: arjen kuulumiset, vointitiedot, mahdolliset kuvat, kts liite Ohjeet Onerva-omaisviestintään ja Onerva-omaisviestinnän pelisäännöt.

7. Säännönmukaiset tietolähteet

Käyttäjät: omainen, asiakas, henkilökunta

8. Käsittelyssä käytettävät järjestelmät

Onervan omaisviestintäsovellus ja sen taustatietokanta. WLAN tai mobiiliverkko.

9. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä. Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Kukin työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain hänen työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Onervan tiedot ovat tallennettuina suomalaisessa palvelinsalissa. Tietoihin ei pääse käsiksi ulkopuoliset osapuolet. Tietoliikenneyhteys on salattu. Pääsyoikeus on vain Onervan teknisellä ylläpidolla.

10. Automatisoitu päätöksenteko, mukaan lukien profilointi (EU:n tietosuojasetuksen artikla 22)

Automatisoituja päätöksiä ei tehdä.

11. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja ei luovuteta.

12. Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta.

13. Henkilötietojen säilytysaika

Tietoja säilytetään pilotin ajan. Pilotin päätyttyä tiedot poistetaan palvelimelta 1 kuukauden kuluttua.

14. Rekisteröidyn oikeudet

Tietojen tarkastusoikeus (15 artikla)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot.

Oikeus tiedon oikaisemiseen (16 artikla) tai poistamiseen (17 artikla)

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojensa oikaisemista tai poistamista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (77 artikla)

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Tarkemmat ohjeet rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseen löytyvät Siun soten internetsivulta osoitteesta <http://www.siunsote.fi/asiakas-ja-potilastiedot>.

SOTE

-ohje

Laatija: Tietosuojavastaavat

Hyväksyjä: Ilkka Naukkarinen

Tietosuojaa koskeva vaikutustenarvionti (DPIA)

EU-asetus velvoittaa rekisterinpitäjää tekemään tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin silloin, kun henkilötietojen käsittely todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille. Vaikutustenarvioinnin avulla kuvataan henkilötietojen käsittelyä, arvioidaan käsittelyn tarpeellisuutta, oikeasuhteisuutta ja henkilötietojen käsittelystä aiheutuvia riskejä sekä tarvittavia toimenpiteitä, joilla riskeihin puututaan.

Vaikutustenarviointi tehdään kirjallisena ennen käsittelyn aloittamista ja sitä päivitetään tarvittaessa, kun käsittelytoimista aiheutuvat riskit muuttuvat. Muutokset voivat liittyä käsittelyn kontekstiin, tarkoituksiin, käsiteltäviin henkilötietoihin, vastaanottajiin, tietojen yhdistämiseen, suojaustoimenpiteisiin, tietojen siirtoon EU:n ja ETAn ulkopuolelle sekä uuden tekniikan käyttöönottoon.

Vaikutustenarvioinnin avulla toteutetaan rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuutta. Liitteenä täydennettävä lomake

Vaikutustenarvioinnin sisältö

1. Konteksti: Yleiskuva uudesta henkilötietojen käsittelytoimesta ja sen laajuudesta o tekninen toteutus: käytettävä ohjelmisto, palvelimet, tietoverkot ja niihin liittyvät suojaukset? (olemassa oleva dokumentaatio: esim. seloste käsittelytoimista) o osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä? (rekisterinpitäjä/käsittelijä) o mihin Siun soten toimintoon henkilötietojen käsittely liittyy, kuka on yhteyshenkilö ja mikä on käsittelyn tarkoitus?
 - o kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä? o Kuvaus henkilötietojen käsittelystä ■ käsittelyn luonne ja tapa (kerääminen, tallentaminen, hyödyntäminen) ■ ohjelmiston käyttöoikeushallinta ja lokitietojen saatavuus n tietojen säilytysajat, arkistointi- ja hävittämisvelvollisuuden toteutuminen
2. Vaatimustenmukaisuus lainsäädännön ja muiden käsittelyperiaatteiden näkökulmasta o kuvaus toimintamalleista, joilla toteutetaan tietosuojalainsäädännön ja organisaation sisäisten periaatteiden vaatimuksia ■ huomioitava organisaation tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka sekä EU-asetus ja käsittelyyn sovellettava erityislainsäädäntö o EU-asetuksen (artikla 5) -mukaisten periaatteiden ja vaatimusten toteutuminen tietojenkäsittelyssä ■ lainmukaisuuden periaate: onko käsittelylle määritetty käsittelyperuste? ■ kohtuullisuuden periaate: liittyykö käsittelyyn suhteettomia riskejä?
 - läpinäkyvyyden periaate: toteutuuko rekisteröidyn tiedonsaanti käsittelystä?

SOTE

- käyttötarkoitussidonnaisuuden periaate: onko käyttötarkoitus määritelty ja dokumentoitu?
- tietojen minimoinnin periaate: onko kerättävien ja säilytettävien tietojen tarpeellisuus mietitty? (tietoja ei kerätä "varmuuden vuoksi") ■ täsmällisyyden periaate: miten varmistetaan tietojen oikeellisuus ja onko rekisteröidyn oikaisuoikeudesta huolehdittu?
- säilytyksen rajoittamisen periaate: onko tietojen säilytysajan pituus määritelty?
- kuvaus rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta

-ohje

Laatija: Tietosuojavastaavat
Hyväksyjä: Ilkka Naukkarinen

- Vaadittavan dokumentaation laatiminen: onko järjestelmätoimittaja laatinut selosteen käsittelytoimista?
- Vaatimus tietosuojaloukkausten ilmoittamisesta: onko tietosuojaloukkaustilanteille sovittu ilmoittamisprosessi ja menettelytavat?
- sopimukset alihankkijoista: onko kirjallisesti sovittu alihankkijoiden käytöstä tietojen käsittelyssä?
- tietojen siirtäminen EU-/ETA -maiden ulkopuolelle: onko kirjallisesti sovittu tietojen siirtämisestä EU-/ETA -maiden ulkopuolelle ja siitä miten tiedot suojataan jos siirrosta on sovittu?

3. Keskeisten uhkien ja riskien tunnistaminen o Kuvataan riskit, jotka muodostuvat edellisissä osioissa havaituista puutteista o Arvioidaan, muodostuuko riskejä rekisteröityjen oikeuksille ja vapauksille
- esim. rekisteröity ei voi käyttää oikeuksiaan ■ käsittelyyn liittyy identiteettivarkausriski tai arkaluonteisten tietojen joutuminen sivullisille o Arvioidaan tilanteita, joissa riski voi syntyä ■ tietojen säilytysaikaa ei ole määritelty ■ tietoja luovutetaan väärille tahoille, tietosuojalainsäädännön vastaisesti ■ alihankkijoihin liittyvät tietosuojariskit ■ tietoturva vaatimukset eivät täyty ■ rekisteröityjen pyynnöille ei ole määritelty toimintaprosessia o Huomioidaan lisäksi viranomaissanktiot ja maineriskit o Riskimatriisi: vahingon todennäköisyys ja vahingon vakavuus

4. Suojatoimet

o Suojatoimien arviointi tehdään aiempien osioiden havaintojen pohjalta o Riskien osalta on suositeltavaa arvioida sitä, miten riski voidaan poistaa kokonaan o Mahdollisia suojatoimia voivat olla esim. seuraavat toimet ■ tietosuojasopimuksen ja tietojen käsittelyn ehtojen laatiminen ■ läpinäkyvyyden parantaminen: informointi ja tietosuojaselosteiden parantaminen ■ tiettyjen henkilötietoryhmien keräämisestä luopuminen ■ tietojen säilytysajan lyhentäminen ■ koulutuksen ja tietoturvatöiden lisääminen ■ tietojen käsittelyyn osallistuvien määrän rajaaminen ■ anonymisointi/pseudonymisointi

SOTE

5. Vaikutustenarvioinnin (DPIA) hyväksyminen o Organisaation johto hyväksyy henkilötietojen käsittelystä laaditun vaikutustenarvioinnin ja ottaa vastuun tietojen käsittelyyn jäävistä riskeistä o Organisaation johto arvioi, onko tarpeen kuulla tietosuojaviranomaisia

SOTE

Tietosuoja koskeva vaikutustenarviointi DPIA

Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä	
Rekisterinpitäjä	Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Siun sote) Tikkamäentie 16 80210 Joensuu puh. (013) 3300 (vaihde)
Palvelu/ yhteyshenkilö	Onerva omaisviestintä Ville Niemijärvi p. 050 326 4989 Yijje@gnervahoiva.fi Siun sote: Tarja Hirvonen, projektisuunnittelija, Tulevaisuuden sote-keskushanke p. 013 3307958 taria.e.hirvonen@siunoste.fi
Tietojen käsittelijä (järjestelmän toimittaja) onko tietojen käsittelystä sopimus? Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot toimittajan seloste käsittelytoimista alihankkijoista sopiminen tietojen siirto EU/ETAmaden ulkopuolelle	Sopimuksen liitteinä ovat: Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot Onerva arkkitehtuuri, tietosuoja ja tietoturva.pdf Onervan tietosuoja- ja rekisteriseloste löytyvät yrityksen nettisivuilta. Tietoja ei siirretään EU/ETA maiden ulkopuolelle.
1. Konteksti: Yleiskuva uudesta henkilötietojen käsittelytoimesta ja sen laajuudesta	

SOTE

TEKNINEN TOTEUTUS ohjelmisto palvelimet ja niiden sijainti tietoverkotja niihin liittyvät suojaukset	Ohjelmisto on Onervan älypuhelinsovellus Android ja IOS käyttöjärjestelmiin, lisäksi web-sovellus. Sovelluksen asentaminen edellyttää Google-tilin luomista ja sovelluksen lataamista Google Play- kaupasta. Pilotin aikana on sovittu, että yksiköt luovat omat yksikkökohtaiset Google-tilit, joita käytetään vain Onervasovelluksen lataamiseen, mikäli Intunen kautta nk. kioskigoogletilin lataaminen ei onnistu. Tästä on annettu erillinen ohjeistus. Tiedot tallentuvat kotimaiseen TNNET:in ylläpitämään palvelinsaliin salatun tietoliikenneyhteyden ylitse. Varapalvelimena toimii sama kotimainen TTNET, jonne varmuuskopiot tallentuvat.
	Tiedonsiirtoyhteys on salattu, salauksessa käytetään protokollaa: HTTPS/TLS 1.2. Tietokannassa oleva data, joka sisältää nimiä sähköpostiosoitteita, viestejä kuvia tai vastaavia henkilökohtaisia tietoja, suojataan AES-128-GSM- salauksella.

SOTE

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY rekisteröityjen ryhmät (esim. potilaat) henkilötietojen ryhmät (arkaluonteinen tieto?) tietojen säilytysajat ja arkistointivelvollisuus OHJELMISTON OMINAISUUDET käyttöoikeushallinta lokitietojen saatavuus	Rekisteröityjen ryhmät ovat asiakkaat ja potilaat(kotihoito). Kyseessä on arkaluonteisia tietoja. Palvelun käyttöön ottavat asiakkaat ja omaiset sekä yksiköiden hoitohenkilökunta. Hoitajien tai omaisten puhelimiin ei tallennu tietoja. Tiedot haetaan Onervan palvelimelta, kun käyttäjä kirjautuu Onervaan ja avaa asiakkaan keskusteluryhmän. Sovelluksessa noudatetaan tiedon minimoinnin periaatetta. Tiedot poistetaan sovitusti palvelimelta pilotin päätyttyä. Mikäli sovelluksen käyttö jatkuu pilottien jälkeen, sovitaan tietojen poistamisesta erikseen. Sovelluksen käytössä ei muodostu arkistointivelvollisuuden edellyttämää asiakas/potilastietoa. Käyttäjät ohjeistetaan kirjaamaan Mediatriin, mikäli saavat sovelluksen kautta omaisilta palveluun tai hoitoon vaikuttavaa tietoa. Kun sovelluksen kautta lähetetään viesti asiakkaasta sovelluksen käyttöönottaneille läheisille, kirjataan Mediatrikirjauksen yhteydessä, että asiakkaan kuulumiset on välitetty Onerva-sovelluksen kautta. Käyttöoikeushallintaa varten on erillinen pääkäyttäjäsovellus, johon on rajatut käyttöoikeudet. Pilotin aikana käyttäjähallinta on sovelluksen toimittajalla. Esimiehet pyytävät käyttöoikeudet sovelluksen toimittajalta. Käyttäjakohtaiset oikeudet määritellään pääkäyttäjäsovelluksessa ja jokaisella käyttäjällä on omat henkilökohtaiset tunnukset sovellukseen. Lokitietojen säilytysaika on 12 vuotta, kun ne koskevat asiakas- ja potilastietojen käyttöä ja luovuttamista ja tässä sovelluksessa ei niitä käytetä eikä luovuteta eli säilytystarvetta käytön päättymisen jälkeen ei ole. Yksikön esimies saa kuukausittain raportin yksikössä tapahtuvasta viestinnästä. Tätä tietoa voidaan käyttää viestinnän kehittämiseen ja käytön seurantaan. Raportteja ei arkistoida.
2. Vaatimustenmukaisuus lainsäädännön ja muiden käsittelyperiaatteiden näkökulmasta	
EU-ASETUKSEN MUKAISET PERIAATTEET	Sovellukselle on olemassa EU-asetuksen mukainen käsittelyperuste, viestintätarve omaisten ja hoitohenkilökunnan välillä.

SOTE

lainmukaisuus: onko käsittelylle määritelty käsittelyperuste? kohtuullisuus: tietojen käsittelyn riskit? läpinäkyvyys: rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen käyttötarkoitussidonnaisuus: käyttötarkoituksen määrittely? tietojen minimointi: kerättävien ja säilytettävien tietojen tarpeellisuus? täsmällisyys: tietojen oikeellisuus ja rekisteröidyn oikaisu-oikeus? säilytyksen rajoittaminen: tietojen säilytysajan pituus?	Tietosuojavalvuttettu suosittaa tietoturvallisten sähköisten palveluiden kehittämistä. Tietoturallinen sähköinen reissuvihko voisi olla yksi vaihtoehto viestien välittämiseen. <u>Sosiaalihuolto - Tietosuojavalvuttetun toimisto</u> Sovelluksen käyttö sovitaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähiomaisensa kanssa. Onervan käyttö kirjataan Mediatriin sekä asiakkaan Lisätietoja kohtaan, että Hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Käyttö perustuu asiakkaan tai edunvalvojan antamaan suostumukseen. Suostumuslomakkeessa määritellään tietojen käyttötarkoitus. Onerva omaisviestinnän suostumuksessa Siun sotessa toteutettavassa pilotissa annetaan lupa seuraaviin asioihin: 1) Henkilölle saa kertoa palveluyksikön, jonka palveluja saan. 2) Henkilölle saa kertoa voimistamani ja arjen tapahtumistani mukaan lukien valokuvat. Sovelluksen kautta välitettävään tietoon on tehty ohjeistus ja yhteiset Siun soten ikäalueen kanssa laaditut pelisäännöt (liite 1). Sovelluksen kautta ei välitetä sairauskertomustietoja, esim. labravastauksia jne. Käyttäjillä on mahdollisuus tietojen oikaisuun. Käyttäjillä on mahdollisuus poistaa lähettämänsä viestit. Aika poistamiseen on sovittavissa toimittajan kanssa. Pilotissa aika on viisi minuuttia viestin lähettämisestä. Sovelluksessa noudatetaan tiedon minimoinnin periaatetta. Tiedoista tallennetaan asiakkaasta nimi, yksikkö ja välitettävä tieto, hoitohenkilökunnasta ja sovellusta käyttävistä omaisista ja läheisistä nimi, sähköpostiosoite ja ip-osoite. Henkilötunnusta tai osoitetietoja ei tallenneta, jollei hoivapalvelutarjoaja ja rekisterin pitäjä tätä vaadi (syynä esimerkiksi tarve yksilöidä asiakas tai jos halutaan linkittää Onervan tiedot potilastietojärjestelmään). Tästä pitää sopia aina erikseen ja jos näin tehdään, päivitetään tietosuojalomaketta. Lähtökohtaisesti sotua ja osoitetta ei tallenneta. Tässä pilotissa rekisterinpitäjä ja palveluntarjoaja on Siun sote, eikä näitä tietoja kerätä eikä tallenneta. Tiedot poistetaan palvelimelta pilotin päättyttyä. Käytön lopettaneiden asiakkaiden tiedot poistetaan myös pilotin
--	--

SOTE

	päätyessä. Mikäli sovelluksen käyttö jatkuu pilottien jälkeen, sovitaan tietojen poistamisesta erikseen.
3. Keskeisten uhkien ja riskien tunnistaminen	

SOTE

riskien kuvaaminen riskit rekisteröityjen oikeuksille	Sovelluksessa välitettävään tietoon on luotu pelisäännöt. Sovelluksen kautta ei välitetä terveydentilaan liittyvää tietoa. Kts. liite 1. Riskit/varautuminen:
tilanteet, joissa riski voi syntyä vahinkojen todennäköisyys ja vakavuus	Sovelluksen asentaminen edellyttää Google-tilin luomista ja sovelluksen lataamista Google Play- kaupasta. Pilotin aikana on sovittu, että yksiköt luovat omat yksikkökohtaiset Google-tilit, joita käytetään vain Onerva-sovelluksen lataamiseen. Käytäntö on sovittu turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalaisen kanssa. Sovelluksen käyttöön tarvitaan asiakkaan tai laillisen edustajan suostumus (sähköisen viestinnän käyttö). Sovellukseen kirjataan sinne kuulumatonta tietoa/käytölle on luotu pelisäännöt ja hoitohenkilökunnalle järjestetään käyttökoulutusta ja ohjeistus on kaikkien saatavilla. Digimentorit toimivat käytön tukena yksiköissä. Puhelin ja sovellus on auki ja puhelin joutuu "väärin käsiin"/Sovellus uloskirjaa käyttäjän automaattisesti 5 minuutin kuluessa. Aika on sovittavissa ja määriteltävissä sovelluksen toimittajan toimesta. Henkilökunta lataa sovelluksen omaan henkilökohtaiseen puhelimeen. Jos puhelin joutuu väärin käsiin, on riskinä, että sivullinen pääsee käsiksi tietoihin. /Henkilökunnalla ei ole lupa ladata sovellusta omaan henkilökohtaiseen puhelimeen. Käyttöoikeuksia ei poisteta henkilöltä, jonka työsuhde päättyy/ Yksikön esimies huolehtii käyttöoikeuksien ajantasaisuudesta yhdessä palveluvastaavan kanssa. Käyttöön liittyvistä läheltä piti ja riskitilanteista tehdään Haiproilmoitus, joita seurataan. Lisäksi tietosuojan ja tietoturvaan liittyvistä riskitilanteista tehdään tietoturvaloukkausilmoitus.
4. Suojatoimet	

SOTE

esim. tietosuojasopimus informointi koulutus anonymisointi/ pseudonymisointi jne...	Sopimuksen liitteessä on Onerva arkkitehtuuri tietosuoja ja tietoturvakuvaus sekä Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot. Onerva-omaisviestinnän käyttöön ja sen kautta toteutettavaan viestintään on laadittu ohjeistus ja pelisäännöt. Asiakkaita ja omaisia informoidaan liitteenä 2 olevalla esitteellä. Henkilöstölle järjestetään Teams-välitteiset koulutukset, joista on saatavissa tallenne. Läheisille ja omaisille järjestetään oma Teams-välitteinen info—tilaisuus.
---	---

SOTE

	Onerva-omaisviestinnän tietosuojaseloste on linkitetty Siun soten Ikäalueen www-sivuille. https://onervahoiva.fi/tietosuoja/
Allekirjoitukset: Vaikutustenarvioinnin (DPIA) hyväksyminen	
23.6.2021 Leena Korhonen	