

Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa

Asiakkaalle annettava digituki



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

1. Johdanto

Hyvinvointia ja Kestäviä palveluita Pohjois-Karjalassa (HyKe) -hanke on osa Suomen Kestävän kasvun ohjelmaa, jonka rahoitus tulee EU:n kertaluontoisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). Suomen kestävän kasvun ohjelma rakentuu neljälle pilarille, joista neljäs on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistaminen ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen. 4. pilarin päätavoitteet ovat purkaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoito- kuntoutus- ja palveluvelkaa, sekä edistää hoitoon pääsyä. Asiakkaalle annettava digituki on osa 4. pilarin investointi 1:stä, jonka indikaattorina on, että 80 % sosiaali- ja terveyskeskuksista saavuttaa seitsemän vuorokauden hoitoon pääsyn määräajan kiireettömissä hoidon käynneissä. (2025). Asiakkaalle annettavan digituen toimenpiteillä on tavoitteena edistää hoitotakuun toteutumista ja vähentää koronan aiheuttamaa hoitovelkaa lisäämällä ja tukemalla sähköisten palveluiden käyttöä. Toimenpiteillä pyritään myös huomioimaan digipalvelujen katveeseen jäävät asiakkaat ja edistämään heidän tarpeidensa mukaiset digitaaliset palvelut.

Digi- ja väestövirasto määrittelee digituen tahoksi, joka antaa tukea sähköiseen asiointiin sekä palveluiden ja laitteiden käyttöön. Tavoitteena digituella on saada asiakas käyttämään laitteita turvallisesti ja itsenäisesti. Digituki voi toteutua etänä, lähitukena tai koulutusmuotoisesti. Digituen sisältö voi olla muun muassa digitaalisten palveluiden käytön opastamista tai palveluiden neuvomista. Tarve digituelle on jatkuvaa, sillä tarvittu osaaminen sähköisten palveluiden ja digitalisaation kehityksen mukana muuttuu kehityksen mukana. Lisäksi DVV huomioi, että arki digitalisoituu eri ihmisille eri tavalla ja eri tahtia.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 5 § velvoittaa viranomaisen tarjoamaan jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Hallintolain 8 § asiakkaille on tarjottava toimivaltansa rajoissa asiakkailleen neuvontaa ja vastattava asiointiin koskeviin kyselyihin ja tiedusteluihin maksuttomasti. Digipalvelulaki 5.2 § määrittää, että viranomaisen on selkeästi tiedotettava digitaalisissa palveluissaan, miten asiat voi viranomaisen kanssa sähköisesti hoitaa. Lisäksi palvelussa on julkaistava yhteystieto palvelujen käytön tueksi, kuten digituen yhteystieto. Tammikuussa 2018 VM teki linjauksen sähköisen asioinnintavoitetilasta vuonna 2022, jonka mukaan viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan kansalaisille ja oikeushenkilöille eli yrityksille ja yhteisöille ensisijaisena vaihtoehtona saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja.

Kun harvaan asuttujen alueiden asukkaille palveluiden fyysinen saavutettavuus todennäköisesti edelleen heikkenee, on järkevää parantaa asukkaiden digiosaamista. Tyypillinen kohderyhmä on ikäihmiset, joiden toimintakyky riittää digitaalisten palveluiden käyttöön, mutta joilla ei ole tarvittavaa ymmärrystä ja tietoa palveluiden käytöstä. Toinen merkittävä syy lisätä asiakkaille annettavaa digitukea on lisätä syrjäytymisriskissä olevien asukkaiden sähköisten terveyspalveluiden käyttöä.

THL tutki väestön sähköisten palveluiden käyttöä kyselyllä. Tulokset julkaistiin raportissa 7/2021 sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Kyselyssä ilmeni, että Pohjois-Karjalassa sähköisten vastaanottojen määrä suhteessa kansalliseen tasoon oli seitsemänneksi matalin. Lisäksi kyselyssä ilmeni, että Pohjois-Karjalassa koetaan sähköisten palveluiden käytölle opastusta neljänneksi eniten.

Käsitteet	Selite
Digituki	Sähköisen asioinnin, palvelun tai laitteen käytön tuki
Asiakkaalle annettava digituki	Asiakkaan sähköisen sosiaali- tai terveyspalvelun turvallisen käytön edistämiseen kohdentuva tuki
Digikyvykyys	Organisaation kykyä hoitaa sen tehtävät ja tuottaa palvelut tarkoituksen mukaisella tavalla. Digikyvykyyteen sisältyy digiosaaminen sekä sähköisten palveluiden käytön osaaminen.
Digiosaaminen	Järjestelmä- ja ohjelmisto-osaaminen sekä tietotekniset taidot
Hyvinvointipiste	Itsehoito- ja asiointipiste terveysasemalla, jossa Pohjois-Karjalan kansanterveyden keskus, Sosiaaliturvayhdistys ry mukana yhteistyössä. Pisteellä itsehoitoon liittyvää materiaalia, kuten verenpainemittareita ja paino/pituusmittaus, sekä laite ja ohjeita sähköisten palveluiden käyttöön.
Digitukiverkosto	Pohjois-Karjalassa olevia yhdistyksiä, järjestöjä, kunnallisia ja pankkien toimijoita, jotka tarjoavat digitukea
Yksilöohjaus	Henkilökohtaisesti annettu ohjaus, lähi- tai etäpalveluna
Ryhmäohjaus	Ryhmämuotoinen tilaisuus, jossa yhdessä ja käyty läpi sähköisiä terveyspalveluita ja niiden toimintaa
Yleinen tapahtuma	Osana isompaa tapahtumaa, jossa yleisemmällä tasolla tiedotettu käytössä olevista palveluista
Verkkokoulutus	Verkkokurssit, sähköisesti tapahtunut ryhmäohjaus tai -koulutus
Osa koulutuskokonaisuutta	Yhteistyössä toisen järjestön tai yhdistyksen kanssa järjestetty koulutus, jossa esitelty sähköisiä terveyspalveluita

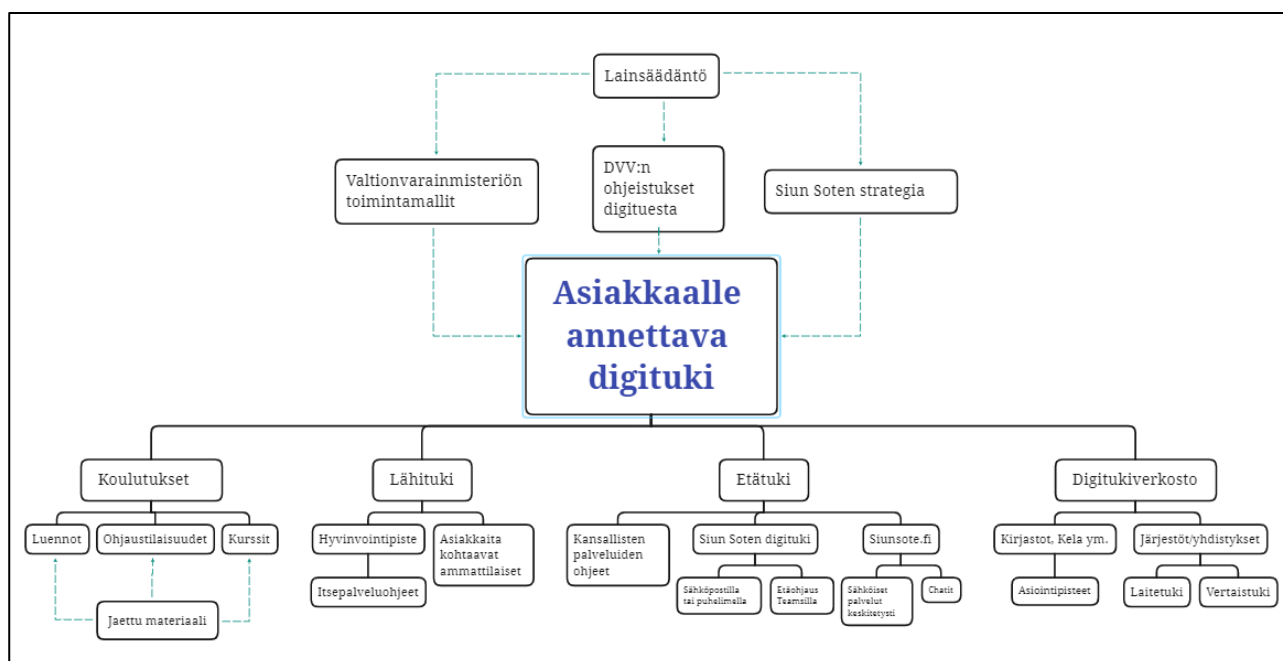
2. Nykytila

Valtionvarainministeriö on linjannut digituen hallitusohjelman yhdenvertaisuutta edistäviin toimenpiteisiin, jolla pyritään vahvistamaan yksilöiden ja yhteisöjen osallisuutta. Digituella pyritään kehittämään digitaalisten ja palveluiden ja laitteiden käyttöä sekä digitaitojen kehittymistä, joka madaltaa kynnystä uusien sähköisten palvelujen käyttöönottoon. DVV on määritellyt digituelle ohjeistukset. Ohjeistuksen tavoitteena on turvallisen ja laadukkaan digituen mahdollistaminen kaikille huomioon ottaen digituen antaja ja saaja. DVV on määritellyt sivuillaan digituelle myös eettisen ohjeistuksen. Siun soten strategiassa digituen merkitys nousee esille useassa kohdassa: digituen avulla pystytään turvaamaan ennaltaehkäisevää palvelua verkon kautta matalalla kynnyksellä, vastaamaan kustannustehokkuuteen sekä sähköisten palvelujen ja digitaalisten palvelujen kehittämisen käytön tehostamisessa.

Syksyllä 2022 aloitti projektisuunnittelija Hyvinvointia ja Kestäviä palveluita Pohjois-Karjalassa-hankkeessa digituen investoinnissa. HyKe -hankkeen projektisuunnittelija on tehnyt aktiivisesti yhteistyötä vuonna 2021 on aloitetun Meijän digi -hankkeen kanssa, jossa myös on tavoitteena digitaalisten palveluiden käytön lisääminen Pohjois-Karjalassa.

Siun sotessa ei tällä hetkellä ole omaa varsinaista digitukea tai asiakkaalle tarjottavaa digitukea. Siun soten ja Miun palveluiden verkkosivuille on keskitetty ohjaus kansallisiin ja maakunnallisiin sähköisiin palveluihin, sekä sivuilla toimii työikäisten ja ikääntyneiden chat -palvelut, joista voi eri palveluiden toiminnasta kysyä. Lisäksi ammattilaiset tekevät sähköisten palveluiden ja niiden käytön ohjausta sillä osaamisella ja resursseilla, mikä heillä on mahdollista. Tämä ei kuitenkaan ole vakiintunutta toimintaa. Hankkeiden avulla pyritään vastaamaan tähän tarpeeseen monikanavaisesti.

HyKe -hanke yhteistyössä Meijän digin kanssa järjestävät etänä tapahtuvaa asiakkaalle annettavaa digitukea sähköpostitse, puhelimitse ja tarvittaessa Teams -sovelluksen kautta. Siun soten verkkosivuille on lisätty digituen sähköpostiosoite, johon tällä hetkellä Meijän digi ja HyKe -hankkeen projektisuunnittelijat vastaavat. Puhelimitse tai tarvittaessa Teams -sovelluksen avulla voidaan asiakasta ohjata reaaliaikaisesti sähköisten palveluiden käytössä. Mikäli asiaa ei saada etänä hoidettua, tai asiakas haluaa henkilökohtaista ohjausta, voidaan sopia aika, esimerkiksi hyvinvointipisteelle, asiointipisteisiin tai kohtaamispaikkoihin, kasvotusten tapahtuvaan ohjaukseen. Puhelimitse tai sähköpostin kautta tapahtuvan kontaktoitumisen avulla on tavoitteena vastata digituen tarpeeseen mahdollisimman oikea-aikaisesti sekä turvata palveluiden saatavuutta myös näitä väyliä käyttäen.



Kuva 1. Kuvaus asiakkaalle annettavasta digituesta Pohjois-Karjalan alueella

HyKe -hankkeen digituki on jalkautunut Kiihtelysvaaran palvelupisteelle sekä yhteistyössä Meijän digi -hankkeen kanssa Lieksan ja Kiteen hyvinvointipisteille, jotka toimivat terveysaseman yhteydessä. Toiminnalla pyritään tavoittamaan matalalla kynnyksellä digikatveessa olevia asiakkaita, joille sähköisten terveyspalveluiden käyttö on vähäistä tai olematonta, tuomalla palvelu lähelle heitä. Hyvinvointipisteillä ohjausta järjestetään kerran viikossa kahden tunnin ajan, minne voi tulla ilman ajanvarausta. Pisteiden toiminnasta on tiedotettu paikallisissa lehdissä, terveysasemilla ja Siun soten verkkosivuilla. Toiminnasta kertomiseen on kannustettu myös terveysasemien työntekijöitä, jotka voivat ohjata sähköisissä terveyspalveluissa apua tarvitsevia asiakkaita pisteelle ohjaukseen. Hyvinvointipisteellä voidaan harjoitella sähköisten terveyspalveluiden käyttöä henkilökohtaisesti, joko pisteellä olevalla laitteella tai asiakkaan omalla laitteella: tällä on pyritty lisäämään palveluiden käyttöä asiakkailla, joilla päätelaitetta ei ole.

Yksi asiakkaalle annettavan digituen tavoitteista on lisätä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä sähköisten terveyspalveluiden käytöllä tiedottamalla palveluista, niiden saatavuudesta ja toiminnasta. HyKe -hanke on ollut mukana eri tapahtumissa, kursseilla sekä järjestämässä tilaisuuksia, joissa tavoitteena on ollut kertoa maakunnallisista ja valtakunnallisista terveyspalveluista ja niiden käytöstä. Tapahtumissa on pyritty tiedottamaan matala-asteisesti yleisimmin käytössä olevista palveluista, kuten Omakanta ja Omaolo. Esimerkiksi yhdistyksille ja järjestöille pidetyissä tilaisuuksissa, sekä kansalaisopiston etäkursseilla, on voitu ohjata käytössä olevien sähköisten palveluiden toimintaa tarkemmin läpi. Joissain tilaisuuksissa asiakkailla on ollut käytössä oma tietokone, jolloin on pystytty tarjoamaan myös henkilökohtaista käytön tukea. Syksyllä 2022 tapahtuneiden neljän ohjaustilaisuuden jälkeen kerättiin palautetta sähköisesti Microsoft Forms -

lomakkeella sähköisesti, jossa kysyttiin avoimilla kysymyksillä muun muassa ohjauksen tarpeellisuudesta. Vastauksissa ilmeni, että sähköisten palveluiden ohjaus koettiin tärkeänä ja palveluiden käyttöä tukevana. Lisäksi kyselyssä toivottiin vielä asioiden kertausta.

Digitukiverkoston kanssa tehtävällä yhteistyöllä pyritään tarjoamaan apua myös laajemmin maakunnassa. Mikäli asiakkaalla ilmenee tarvetta esimerkiksi laitteiden käytön opastuksessa, voidaan asiakas ohjata esimerkiksi Joen Severin palveluihin, tai jos ei omaa laitetta sähköisten palveluiden käyttöön ole, voidaan asiakas ohjata kirjaston palveluiden piiriin.

Vuonna 2021 1.4. alkaen Meijän digi -hanke tavoitti 430 henkilöä, tämän lisäksi hanke oli tapahtumissa mukana, joista tavoitettuja määriä ei laskettu. Keväällä 2022 tammikuusta heinäkuun loppuun on kohdattu 453 ihmistä, jonka lisäksi välillistä tietoa on jaettu toiminnassa mukana olleiden opiskelijoiden ja työntekijöiden avulla. Hyvinvointia ja Kestäviä palveluita Pohjois-Karjalassa hankkeen aloittamisen jälkeen on tavoitettu 490 asiakasta vuoden 2023 loppuun mennessä. Asiakkaita on kohdattu yksilöllisesti, ryhmissä, yleisissä tapahtumissa, verkkokoulutuksissa sekä osana muita koulutuskokonaisuuksia.

Asiakaskohtaukset	1.1.-31.7.2022	9.8.-31.12.2022
Yksilöohjaus	6	45
Ryhmäohjaus	135	160
Yleinen tapahtuma	149	228
Verkkokoulutus	138	25
Osa koulutuskokonaisuutta	25	32
	Yhteensä 453 ihmistä	Yhteensä 490

2.1. Johtopäätökset

Siun sotessa asiakkaalle annettava digituki on tällä hetkellä hankelähtöistä. Ammatillaiset saattavat oman työn ohessa tehdä perustason ohjausta, sekä ohjausta niihin sähköisen asiain palveluihin, jotka heidän yksiköissään käyttävät, mutta tämä ei ole vakiintunutta toimintaa. Asiakkaalle annettava digituki ei myöskään ole osa terveysasemilla annettavaa palvelua. HyKe ja Meijän digi -hankkeet ovat syksyn aikana pilotoineet Lieksassa hyvinvointipisteen yhteydessä tapahtuvaa henkilökohtaista ohjausta, mutta asiakasmäärät ovat olleet alhaiset. Henkilökohtainen ohjaus yksittäiselle asiakkaalle voi olla aikaa vievä, mutta pisteellä annettussa palautteessa asiakkaat kuitenkin kokivat henkilökohtaisen avun tarpeelliseksi. Kiteen

hyvinvointipisteen toiminta aloitti laitetoimitusten viivästymisen vuoksi vasta marraskuun lopussa, joten sieltä kerättyä asiakasmäärää tai palautetta ei voida arvioida vielä.

Asiakkaalle annettavaa digitukea on hankalasti saatavilla oikea-aikaisesti sähköisessä muodossa. Siun Soten verkkosivuilla on linkit palveluihin, ja osalla palveluista, kuten Omakannassa, on omat palvelun käyttöä tukevat ohjeet. Tulevissa sähköisissä alustarakaisuissa tämä tulisi ottaa huomioon, että asiakas saa digitaalisten terveyspalveluiden käyttöön tukea myös sähköisessä muodossa palvelua käytettäessä.

Kohdennetulle asiakasryhmälle pidetyt tilaisuudet ja ohjaukset olleet tehokkaita esittelemään sähköisten terveyspalveluiden toimintaa. Tämäkin toiminta on tällä hetkellä hankelähtöistä, mikä tuo haasteita kysyntään vastaamiseen nyt ja jatkossa. Useassa tilaisuudessa on pystytty yhdistämään myös yksilöohjaus, kun asiakkailla on ollut käytössä oma laite. Tietyille yhdistyksille ja järjestöille, kuten Parkinson -liitolle, pidetyillä ohjauksilla on pystytty kohdentamaan asiakkaalle annettavaa digitukea heille, joiden terveydenhuollon palveluiden käyttöaste on korkea, mutta sähköisten terveyspalveluiden käyttöaste voi olla matala. Asiakkaat ovat Microsoft Formsiin -kerätyn ja suullisen palautteen perustella kokeneet tilaisuudet antoisiksi, sekä toivoneet niitä lisää. Asiakkaalle annettavaa digitukea on myös sähköisiin palveluihin ohjaaminen, koska välttämättä sähköiset palvelut eivät ole asiakkaan tiedossa.

Toiminnan suunnittelun ja kehittämisen lisäksi toimenpiteillä on pyritty vastaamaan HyKe -hankkeen investointi 1 tavoitteisiin tuomalla sähköiset sote-palvelut helposti ja yhdenvertaisesti saataville myös heille, joilla käyttöaste on vielä alhainen, tai ovat digipalveluiden katveessa. Lisäämällä sähköisten palveluiden käyttöä voidaan edistää hoitotakuun toteutumisen indikaattoria. Asiakkaalle annettavan digituen vaikutuksen mittaaminen on osoittautunut tässä vaiheessa hankalaksi. Mittarina on voitu käyttää kontaktoituja asiakasmääriä tai kyllä/ei -vastausta tietyn palvelun käytöstä, mutta suoraa mitattavaa yhteyttä tehtyihin toimenpiteisiin suhteessa sähköisten sote-palveluiden käyttöasteeseen ei vielä ole pystytty osoittamaan.

Asiakkaita haastatellessa ja kokemuksia kysellessä on ilmennyt, että useilla iäkkäillä ja myös työikäisillä, joilla samoja haasteita ilmenee, on esimerkiksi Omakannan käyttöön tarvittava vahvan tunnistautumisen väline, mutta sähköisten sote-palveluiden käyttöaste on pientä. Digikyvykkyyttäkin voi olla, kun maksetaan laskut verkkopankissa ja selataan totutusti verkkosivuja. Taustalla voi olla uskallus terveystietojen käsittelyyn sähköisesti tai totuttu tapa asioiden hoitamiseen, kuten soittamalla terveysasemalle. Kuitenkin Omakannan käyttö ja sähköinen ajanvaraus esimerkiksi rokotteelle on koettu toimivaksi, kun kynnys palvelun käytön aloittamiseksi on otettu. Tämän vanhan ajattelutavan muuttamiseen on asiakkaalle annettavassa digituessa hyvä kiinnittää huomiota.

3. Toimeenpanosuunnitelma

Toimenpiteet	Aikataulu, koordinoiva taho ja yhteistyötaho
<p>Toimenpide 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vakiinnutetaan asiakkaalle annettava monikanavainen ja yhdenvertainen digituki osaksi organisaation toimintaa. Lisätään ammattilaisten tietämystä asiakkaalle annettavasta matalan kynnyksen digituesta ja sen merkityksestä asiakas- ja potilastyössä 	<p>Milloin: 2023–2025</p> <p>Koordinoiva taho: HyKe -hanke</p> <p>Yhteistyökumppanit: Meijän Digi –hanke, Kyvykkyys –hanke, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hanke , Siun soten digiyksikkö, Siun soten toimialueet, Siun soten viestintä</p>
<p>Toimenpide 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liitetään asiakkaalle annettava digituki osaksi HyKe -hankkeen kohderyhmien ja digisotekeskuksen asiakkaiden hoito- ja palvelupolkuja <ul style="list-style-type: none"> Laajennetaan toimintaa saatujen kokemusten perusteella Liitetään asiakkaalle annettava digituki osaksi digitaalista palvelualustaa 	<p>Milloin: 2023–2025</p> <p>Koordinoiva taho: HyKe -hanke</p> <p>Yhteistyökumppanit: Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hanke, Siun soten toimialueet, Siun soten viestintä</p>

Lähteet

Digituki. DVV 2022. <https://dvv.fi/digituki>.

Julkari 2020. [Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset \(julkari.fi\)](#)

Kyvykkyysien johtamisen käsikirja 2021. [Kyvykkyysien-johtamisen-käsikirja.pdf \(6aika.fi\)](#)

Meijän digi -hanke 2022. [Meijän digi hankeraportti 3.](#)

Valtiovarainministeriö – Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus. <https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>