

# Itä-Uusimaa

Digitaalisen sote-keskuksen perustamisselvitys

Nordic Healthcare Group

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä
2. Tausta ja digitaalisen sote-keskuksen perustamiseen liittyvät valinnat
3. Erilaisia muilla alueilla toteutettuja ratkaisuvaihtoehtoja
4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus
5. Liitteet

# Sisältö

**1. Konteksti ja tiivistelmä**

**2. Tausta ja digitaalisen sote-keskuksen perustamiseen liittyvät valinnat**

**3. Erilaisia muilla alueilla toteutettuja ratkaisuvaihtoehtoja**

**4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus**

**5. Liitteet**

# Tämän dokumentin tarkoitus on selvittää näkökulmia, toteuttamisvaihtoehtoja ja edellytyksiä Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen perustamisen tueksi

## Konteksti

Itä-Uudellamaalla tuotetaan monenlaisia palveluita digitaalisesti tai etäyhteyksien kautta digitaalisessa kanavassa. Nämä palvelut vaihtelevat ensilinjan neuvonnasta jatkuvien asiakkuuksien hoitamiseen ja hoitotyöhön ja näitä palveluita on niin sosiaalihuollossa kuin terveydenhuollossakin. Palveluita myös tuotetaan tällä hetkellä alueen kunnissa kussakin eri tavoin ja eri palveluita. Palveluiden tuottaminen tapahtuu erilaisessa järjestelmäympäristössä ja erilaisilla työkaluilla.

Alueella tullaan yhdenmukaistamaan tapoja palveluiden tuottamiseen alueellisesti. Lisäksi tavoitteena on, että tulevaisuudessa digitaalisilla palveluilla on merkittävä rooli palvelutuotannossa. Tässä yhteydessä on hyvä hetki tarkastella digitaalisissa kanavissa tapahtuvaa palveluntuotantoa ja arvioida alustavasti tarkoituksenmukaisinta tapaa organisoida näiden palveluiden tuotanto. Tarkastelu kattaa kaikki hyvinvointialueen tuottamat digitaaliset palvelut

## Tämän suunnittelutyön tavoitteet

1. Kartoittaa asiakkaiden ja ammattilaisen näkemyksiä digitaalisiin palveluihin liittyen ja tunnistaa digitaaliseen palvelutuotantoon liittyvät valinnat
2. Kerätä kokemuksia muilta alueilta palveluiden organisointiin liittyvistä vaihtoehdoista
3. Arvioida tarkoituksenmukaisinta tapaa organisoida digitaalisessa kanavassa tuotetut palvelut sekä tunnistaa yhdyspintoja muihin palveluihin
4. Tuottaa alustava ehdotus palveluiden tuottamis- ja organisointitavaksi huomioiden palvelut, palveluiden yhdyspinnat sekä ammattilaisiin ja järjestelmiin liittyvät reunaehdot
5. Hahmotella mahdollisen muutoksen vaiheistus ja onnistumisen edellytykset

## Dokumentin sisältö

### 1. Konteksti ja tiivistelmä

- Digitaalisen sote-keskuksen tavoitteet ja konsepti

### 2. Tausta ja digitaaliseen sote-keskukseen liittyvät valinnat

- Alueen digivisio, ammattilaisten ja asiakkaiden näkökulmat
- Digitaalisen sote-keskuksen mahdollinen palvelutarjonta ja organisoitumisvaihtoehdot
- Yhdyspinnat

### 3. Erilaisia muilla alueilla tuotettuja ratkaisuvaihtoehtoja

- Muiden alueiden haastattelut keskitetyistä palveluista

### 4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus

- Onnistumisen edellytykset
- Ylätason tiekartta digitaalisen sote-keskuksen perustamisesta
- Kustannusten arvioinnin viitekehys


### 5. Liitteet


- Hankerahoituksessa huomioitavat lopputuotteet
- Organisoitumismallien vahvuudet ja heikkoudet
- Kyselyiden tuloksia
- Tarkemmat kuvaukset muiden alueiden haastatteluista


# Sähköisen asiointikokonaisuuden pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä digiasioinnin merkitystä tarjoten sujuvia ja asiakaslähtöisiä palveluita Itä-Uudenmaan asukkaille

## Tavoitteet 1.1.2025:

- **Digiasioinnin merkityksen kasvattaminen** – digiasiointi on ensisijainen asiointitapa kaikille asukkaille, jotka haluavat käyttää sitä. Tavoitteena vuoden 2025 alkuun mennessä on, että digiasioinnin osuus ensilinjan yhteydenotoista on >50% (ei sisällä puheluita) ja muusta yhteydenpidosta ja hoidosta >30%
- **Selkeä, yhtenäinen, sujuva sekä asiakaslähtöinen asiointi** asukkaalle. Aukkaat, jotka haluavat palvelun sähköisenä saavat sen sähköisenä. Asiakastyytyväisyys NPS 50 tai tyytyväisten asukkaiden määrä yli 60% digitaalisten palveluiden osalta
- **Tehostaminen**; digipalveluilla säästetään henkilötyötä, jolloin henkilökohtaisempi apu pystytään kohdentamaan niille, jotka sitä tarvitsevat
- **Saatavuuden, saavutettavuuden ja oikea-aikaisuuden parantaminen**
- **Häiriökysynnän ehkäiseminen** toimivan digitaalisen ohjauksen avulla

 Asukas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Yhtenäinen, selkeä ja koostava hyvinvointialueen asiointikokonaisuus* lähtökohtana asukkaalle</li><li>• Asukas saa avun ongelmaansa tai tarvittavan ohjauksen oikean palvelun piiriin verkkosivuston sekä asiointiportaalin ohjausten avulla, mahdollisimman pitkälle digitaalisesti</li><li>• Myös osa varsinaisesta hoidosta tai palvelusta ja sen seurannasta voidaan toteuttaa täysin etänä</li><li>• Tarvittaessa asukas ohjataan sote-ammattilaisen antaman perinteisen palvelun piiriin, joka integroidaan sujuvasti digitaalisen palvelun kanssa</li><li>• Yhdenvertaisuus: kaikki asiakasryhmät huomioidaan palveluissa; kaksikielisyys, saavutettavuus, selkokieli</li></ul>

 Ammattilainen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ammattilainen hoitaa hyvinvointialueen asukkaiden keskitettyjä yhteydenottoja ja asiointeja hyvinvointialueen digitaalisessa sote-keskuksessa</li><li>• Ammattilaisen digitaalisella työpöydällä näkyy selkeä tilannekuva asukkaiden yhteydenotoista ja tehtävistä</li><li>• Digityön selkeys, järjestelmien toimivuus ja integraatiot sekä häiriökysynnän väheneminen lisäävät ammattilaisen työn mielekkyyttä ja työhön sitoutumista</li></ul>

 Teknologia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Digipalvelut sekä ainakin osa taustajärjestelmistä ovat hyvinvointialueella yhtenäiset ja tarvittavat integraatiot on tehty</li><li>• Alueella on käytössä yhtenäinen sähköisten palveluiden päätelaite-riippumaton asiointiportaali, jonne on tuotu selkeästi koottuna kaikki hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut</li><li>• Asiointikokonaisuuden suunnittelussa tukeudutaan kansallisiin ratkaisuihin, niiltä osin kun niitä on suunniteltu tai tehty</li><li>• Teknologia-avainratkaisut ja hankinnat sovitetaan APTJ-uudistamisen edistämiseen – tämä vaikuttaa tavoitetilan saavuttamiseen aikatauluun</li></ul>

\*Asiointikokonaisuus koostuu verkkosivustosta, asiointiportaalista ja kolmansien osapuolten palveluista (esim. kansalliset palvelut)

# Digitaalisen sote-keskuksen tavoitteena on tuottaa oikea-aikaista, saavutettavaa ja yhdenvertaista palvelua alueen asukkaille

## Digitaalisen sote-keskuksen alustavat tavoitteet

<b>Asiakkaan näkökulma</b>	Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus	Palveluiden yhdenvertaisuus alueen asukkaille	Palvelupolkujen sujuvoittaminen ja nopeuttaminen	Asukkaiden osallisuuden lisääminen omasta terveydestä ja hyvinvoinnista	Fyysistä käyntiä ei tarvita	Yhden luukun periaatteen toteutuminen
<b>Ammattilaisen näkökulma</b>	Mahdollisuus halukkaille digiasioinnin työtehtäviin keskittymiseen	Etäasioinnin osaamisen ja ammattitaidon paraneminen	Mahdollisuus etätyöhön	Moniammatillisuuden lisääntyminen	Yhtenäiset toimintamallit työn tukena	Selkeämmät palvelu- ja hoitopolut
<b>Hyvinvointialueen näkökulma</b>	Palvelujen laajentuminen ja leviäminen yli vanhojen kuntarajojen	Resurssien kohdentuminen järkevöityy	Keskitetty yksikkö mahdollistaa paremmin saatavilla olevat palvelut	Mahdollisuus toteuttaa integraatiota / palveluketjuja paremmin	Muutosta on helpompi viedä läpi keskittämällä aluksi rajatulle joukolle	Osa asioinneista voidaan hoitaa ilman ammattilaista oma- ja itsehoitopolkuja hyödyntäen

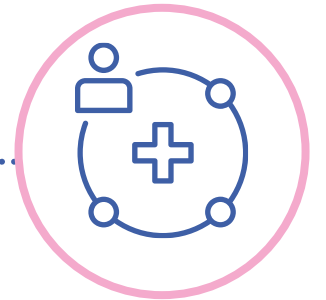
 Tärkeimmiksi koetut tavoitteet (asukkaiden kysely, keskustelut alueen edustajien kanssa)

# Digitaalisessa sote-keskuksessa tuotetaan vuonna **2025** keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita

*Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen alustava konsepti*



**Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen kaikille asukkaille**



**Ammattilaiset toimivat keskitetyssä tiimissä ja heillä on toimivat työkalut työnsä tukena**



**Tavoitteet ja hyödyt**

Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuus alueen asukkaille

Resurssien järkevä kohdentuminen

Palvelujen laajuus, kehittyminen ja leviäminen yli vanhojen kuntarajojen

Mahdollisuus halukkaille ammattilaisille digiasioinnin työtehtäviin keskittymiseen

**Itä UUSIMAA**  
*Östra NYLAND*

**Hyvinvointialue**  
**Välfärdsområde**

# Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

2. Tausta ja digitaalisen sotekeskuksen perustamiseen liittyvät valinnat

3. Erilaisia muilla alueilla toteutettuja ratkaisuvaihtoehtoja

4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus

5. Liitteet



# Itä-Uudenmaan asukkaiden tahtotila sekä ammattilaisten valmiudet sähköiseen asiointiin tukevat digitaalisen sotekeskuksen perustamista. Huolimatta alueen suhteellisen pienestä koosta, pitkät matkat hoitoon ja palveluihin kasvattavat digipalveluiden potentiaalia

## Hyvinvointialueen luonnehdinta

- Siirryttäessä hyvinvointialueeseen vuoden 2023 alussa, asiakas- ja potilastietojärjestelmiä sekä erilaisia digitaalisia palveluita on paljon. Tästä johtuen suuri osa palveluista tuotetaan aluksi kuntakohtaisesti
- Itä-Uusimaan hyvinvointialueella on 7 kuntaa, jotka ovat hyvin erikokoisia. Myrskylä ja Pukkila siirtyvät Päijät-Hämeestä Itä-Uusimaan hyvinvointialueeseen
- Itä-Uudellamaalla on kaupunkikeskittymiä, mutta toisaalta myös maaseutua ja saaristoa, jossa palvelut ovat kaukana – digitaalisilla palveluilla on suurta potentiaalia parantaa palveluiden saatavuutta
- Alue on kaksikielinen

## Alueen alustava digivisio

- Itä-Uusimaan alustava digivisio painottaa digitaalisten palveluiden keskeistä roolia palvelutuotannossa. Tämän takia digipalveluiden tuottamisen ja organisoitumisen selvitys on merkityksellinen
- Sosiaali- ja terveydenhuollon menojen ja palvelutarpeen jatkuvasti lisääntyessä sekä henkilöstön saatavuuden haasteiden takia tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita uusia ratkaisuja ja tehokkaampia palveluita on suunniteltava
- Alueella on käynnissä erillinen selvitys lyhyen ja pitkän aikavälin digitaalisista sote-palveluista

## Asukkaiden tahtotila

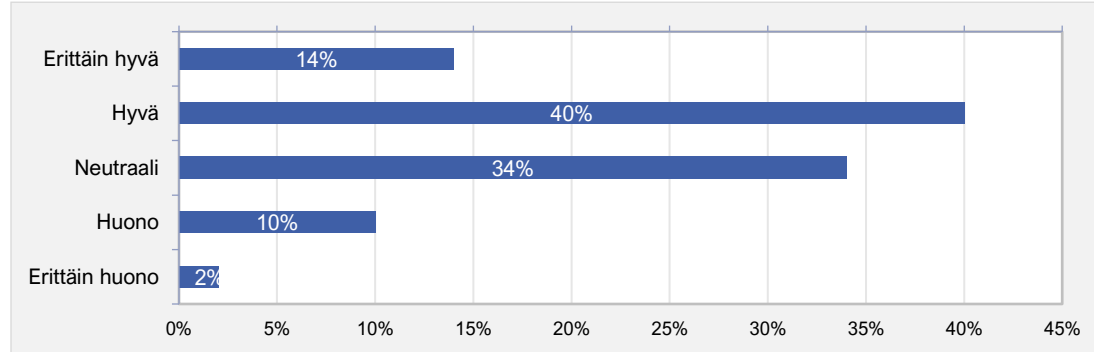
- Syyskuun 2022 aikana Itä-Uudenmaan asukkaille suoritettiin kysely kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Kyselyyn vastasi 290 asukasta
- Asukkaat ovat keskimäärin digimyönteisiä, mikä tukee digitaalisen sotekeskuksen perustamista
- Yhteensä 82% vastanneista tulee todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti käyttämään sähköisiä sote-palveluita jatkossa
- 61% vastanneista asukkaista ei koe esteitä sähköisten palveluiden käytölle
- Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautumalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioda, että tästä huolimatta kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

## Ammattilaisten tahtotila\*

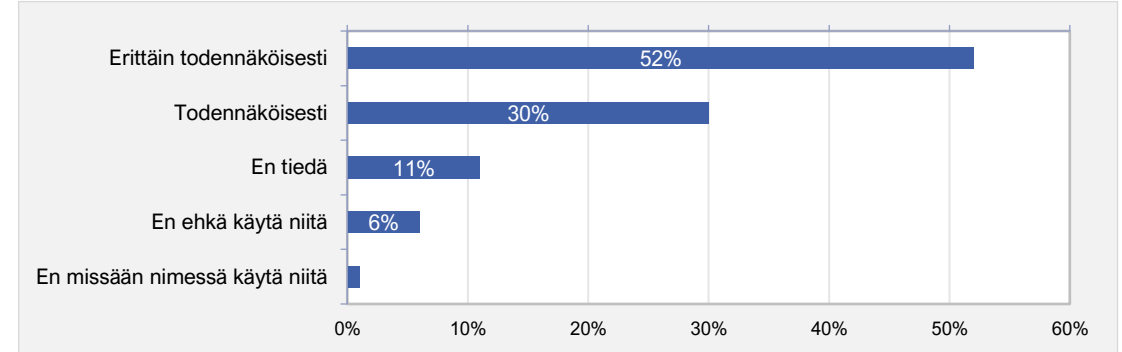
- Ammatillaisen näkökulmaa kartoitettiin syyskuussa 2022 kyselyllä ammattilaisten kokemuksista ja halukkuudesta digitaaliseen työskentelyyn sote-palveluissa. Kyselyyn osallistui 131 ammattilaista, joista 71% haluaa tehdä työtä digitaalisesti.
- Tämän lisäksi suuri osa esihenkilöistä kokee, että yksiköissä on tietotaito, motivaatio ja tarvittavat välineet sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Esihenkilöt ovat sitoutuneet uusien digipalveluihin kehittämistyöhön ja johtavat sitä mielellään.\*

# Itä-Uudenmaan asukkailla on keskimäärin positiivisia kokemuksia sähköisistä sote-palveluista ja he tulevat suurella todennäköisyydellä käyttämään sähköisiä palveluita jatkossakin

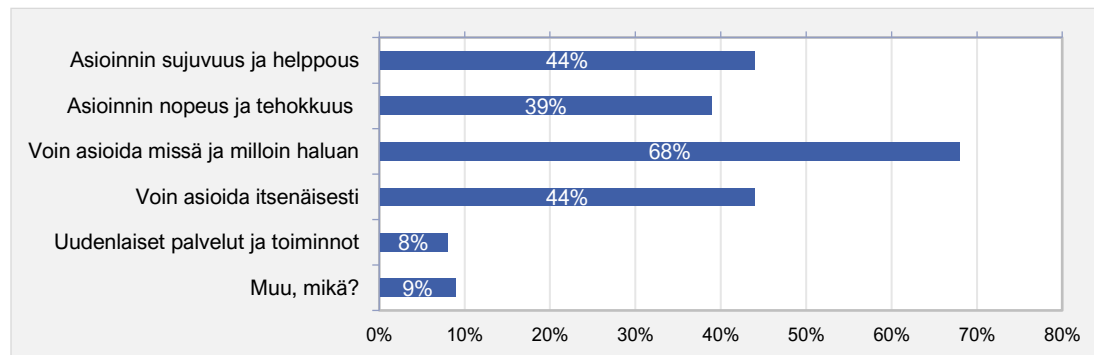
## Asukkaiden yleinen kokemus sähköisistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista



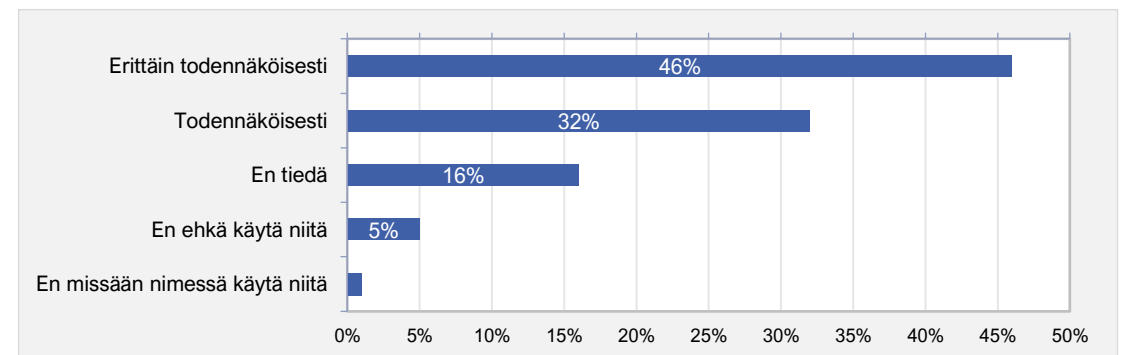
## Asukkaiden todennäköisyys sähköisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttämiseen jatkossa



## Asukkaiden hyödyt sähköisistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista\*



## Halukkuus käyttää enemmän sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jos asiointi kehittyy ja on asukkaan kannalta sujuvaa



Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautumalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioda, että siltikään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

\*muu, mikä? Vastauksissa kerrottiin, että ei ole saanut hyötyä tai ei osaa käyttää palveluita

# Alueella oli myös paljon huolia ja kehitystoiveita sähköisiin palveluihin liittyen. Erityisesti vastauksissa korostui toive sähköiseen ajanvaraukseen, etävastaanottoihin ja yhteydenpitoon sekä huoli sähköisten palveluiden saavuttavuudesta

## Nostoja asukkaiden vastauksista

Alueen yhteiset apuvälinepalvelut ja siihen liittyvä palvelu

No ensimmäinen yhteydenotto pitäisi sujua helposti. Nyt ei suju. Tietoa on TODELLA vaikea löytää.

En varmaan tiedä mitä kaikkia palveluita on olemassa sähköisesti ja palveluita on joskus vaikea löytää! Voisiko olla joku koottu paikka mistä löytyisi helpommin?

Electronisk tidsbokning (nu endast labben o coronavaccinering möjligt på nätet) . Möjlighet att få kontakt med min vårdande läkare (sas brevväxling. ) Electroniska tjänsterna under ett tak. Nu finns det för många. Jag glömmer tex att Maisa finns. Alla kontaktmöjligheter borde vara samlade på tex oma kanta. (O personifierade för mig) Minderåriga barn är problematiska. De kan inte ännu ansvara för sina vårdkontakter, samtidigt har de rätt att bestämma om vad jag får se. De behöver helt egna lösningar.

Miten esim maahanmuuttajien sähköinen asiointi onnistuu? -- Entä eri vammaisryhmät? Miten palvelun/palvelujen on ajateltu olevan yhdenvertaisia kaikille asukasryhmille?

Tietoturva, tietosuoja huomioitava. -- Palvelimen kuormitus kriisitilanteissa huomioitava ja ennakoitava hyvin

Toisen puolesta asiointi pitäisi hoitua

Jag vill hellre träffa / höra en mänska än personlös teknik. Många ensamma som behöver denna kontakt. Man kan inte höra nöden utan mänsklig kontakt.

Enemmän mahdollisuuksia yhteydenpitoon Esim. minulla on pitkäaikaissairauksia -- joudun ottamaan yhteyttä aina joko kiirevastaanoton tai kiireettömän kautta vaikka kyse olisi aika normaalista sairauteen kuuluvasta asiasta

Nykyiset ja tulevat nettisivut ja lomakkeet TÄYTYY ensin koekäyttää ikääntyneellä, vähävaraisella, huononäköisellä, ym. koska nykyisissä on epäjohtonmukaisuuksia, kompastuskiviä ja sudenkuoppia.

Sellaisia joilla on jo osoitettu oikeasti toimivuus ja auttavat minua toimimaan etänä ja mahdollisen sairastumisen kanssa tehokkaammin kuin nyt. Olen myös kiinnostunut veronmaksajana siitä että palvelut tuotetaan tehokkaasti

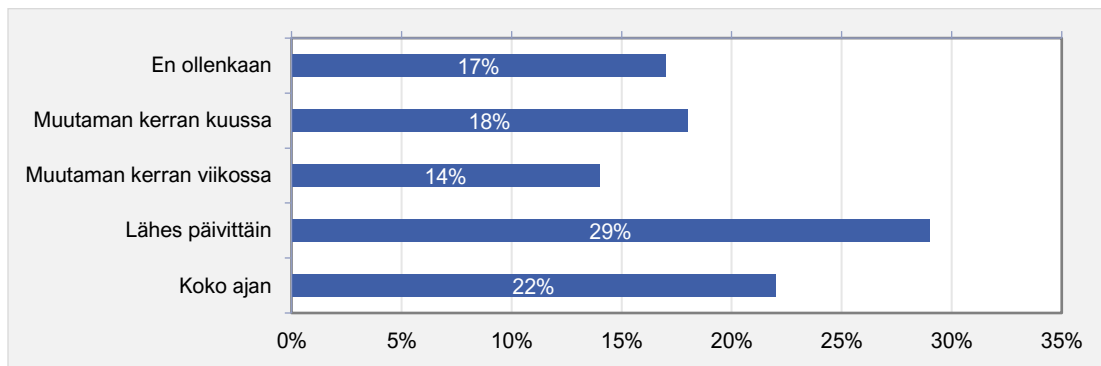
Sähköinen ajanvaraus ja asiointi kaikkiin palveluihin. Edelleen puhelinsoittelu aivan turhaan. Yksityisten sote-asemien asiointikanavista mallia

Olkaa rohkeita. Hyödyntäkää tekoälyä diagnostiikassa. Halvempaa kuin epävarmat ihmiset.

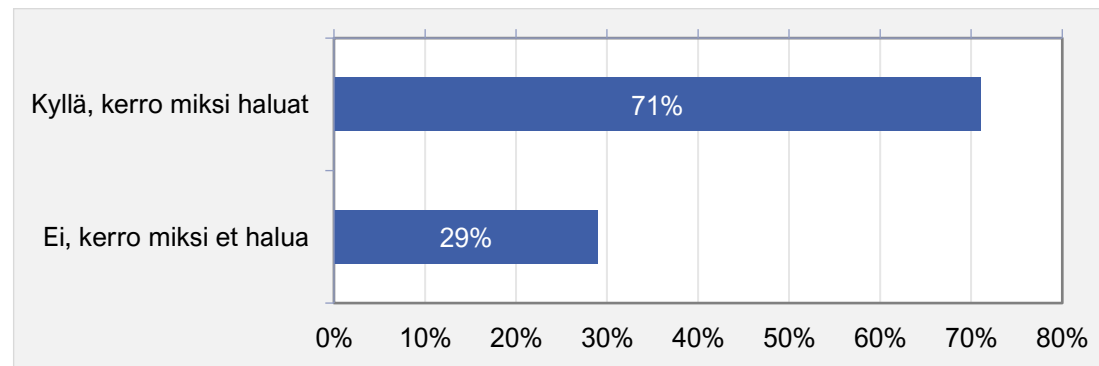
Elektronisk tidsbokning och bredare användning av elektroniska hälsoblanketter.

# Itä-Uudellamaalla kyselyyn vastanneista ammattilaisista 71% haluaa tehdä potilas-/asiakastyötä digitaalisesti. Halukkuutta lisäisivät sujuvammat toimintamallit, automaattinen tiedonkulku sekä mahdollisuus hybridityöskentelyyn

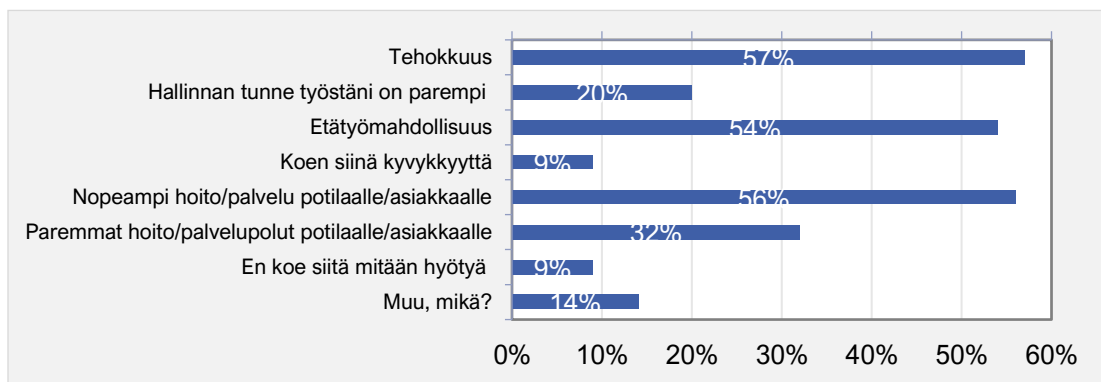
## Miten paljon teet työtä digitaalisten palveluiden parissa



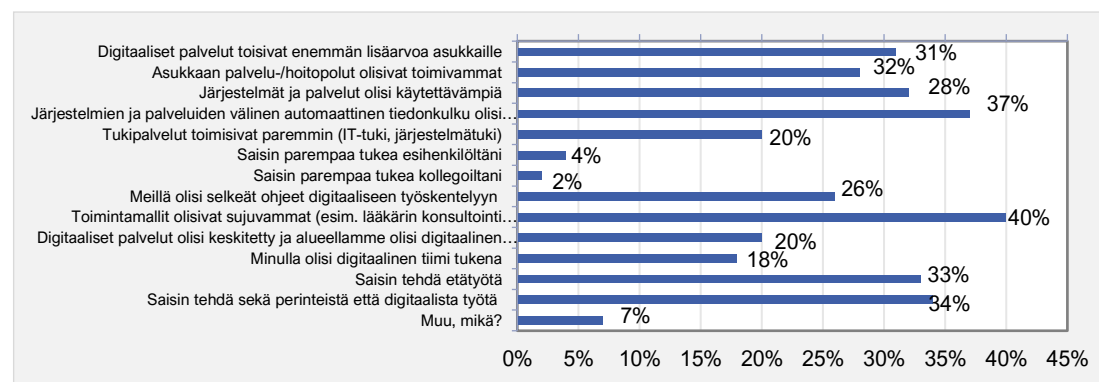
## Haluatko tehdä potilas-/asiakastyötä digitaalisesti?



## Mitä hyötyä koet digitaalisista palveluista olevan työllesi? Voit valita useamman vaihtoehdon.



## Mitkä ovat kolme tärkeintä asiaa, jotka lisäisivät halukkuuttasi tehdä töitä digitaalisten palveluiden parissa?



Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan työntekijöiden halukkuudesta käyttää digitaalisia palveluita (N=131). Kysely toteutettiin verkossa. On hyvä huomioida, että kaikkia ammattiryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

Avovastauksista tarkempaa tietoa liitteissä

# Ammattilaiset kokevat digitaalisten palveluiden hyödyiksi mm. tehokkuuden, asiakkaan palvelun nopeutumisen ja etätyönmahdollisuuden. Osa ammattilaisista haluaa edelleen työskennellä perinteisissä palveluissa

## Nostoja ammattilaisten vastauksista

*Mielenkiintoista mutta pitää olla hyvä koulutus*

*Potilaita ei voi hoitaa kunnolla etäyhteyden kautta*

*Voi rauhassa perehtyä potilaan vaivaan. Negatiivista tosin se että usein joutuu täsmentään oireita soittamalla*

*Lättare för patienterna, eftersom de får servicen hem*

*Se on nykypäivää ja oikein toteutettuna palvelee asiakasta sekä työntekijää.*

*Joustavaa, mahdollistaa tiedolla johtamista ja tiedon jakamista.*

*Nopeisiin selviin asioihin hyvä kanava*

*Mielestäni ei sovellu suun terveydenhuoltoon ryhmäneuvontaa lukuun ottamatta*

*Jag är ingen dator människa, jag tycker bättre om att vara i fysisk kontakt med klienten*

*Se on nopeaa, monessa asiassa riittävää, lyhentää välimatkoja ja säästää ilmastoa. Hyvä lisä kasvokkain tehtävälle työlle*

*Nuoret asiakkaani tavoittaa näin hyvin ja myös tieto löytyy nopeasti. Haluan tehdä vain osan aikaa digitaalisesti, kohtaaminen henkilökohtaisesti on silti mielestäni vaikuttavinta omassa työssäni.*

*Sosiaalityössä asiakkaan kohtaaminen ja kotikäynnit ovat arvokasta tietoa*

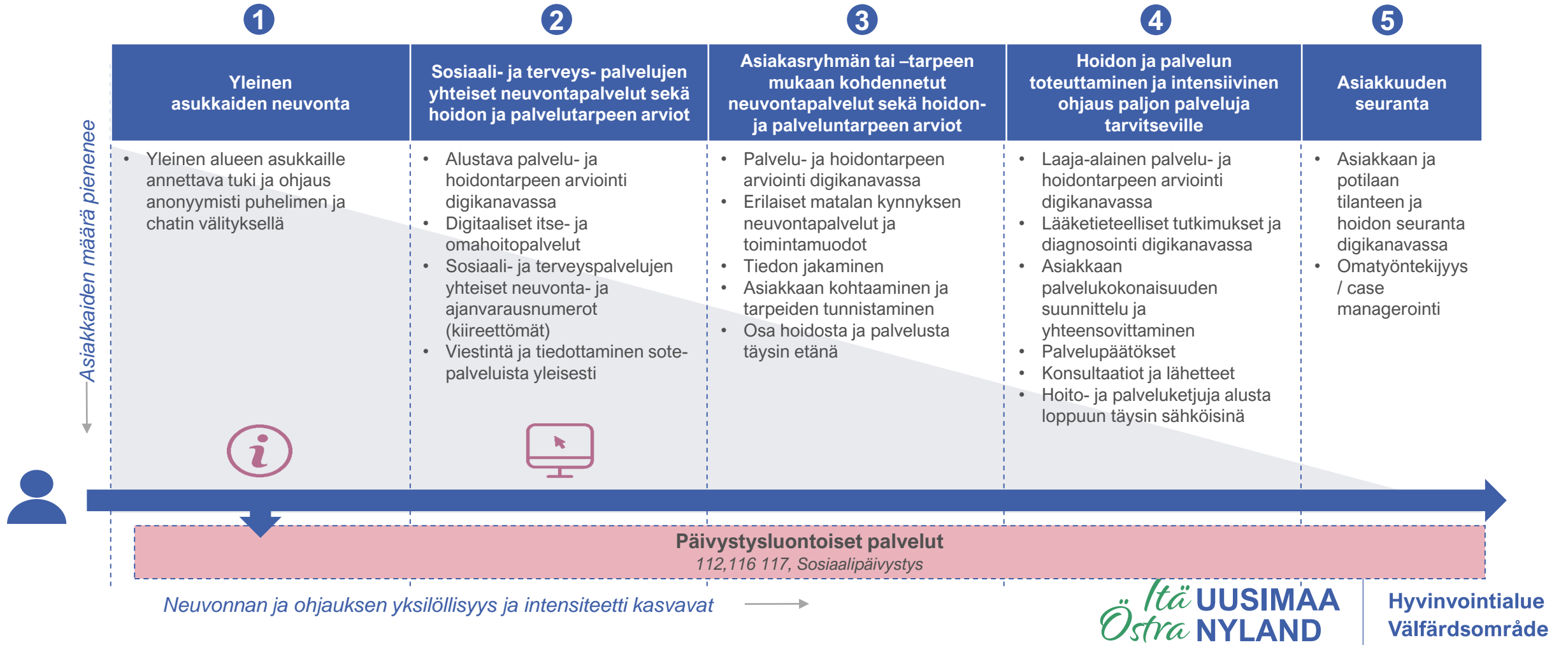
*Voi sopia hyvin joillekin asiakasryhmille*

*Monipuolistaisi työnkuvaa*

*Tuntuu enimmältään tuplatyöltä, suurimman osan potilaista joutuu kuitenkin joko soittamaan lisätietoja varten tai kutsumaan näytille, kun ei tutkia voi etänä*

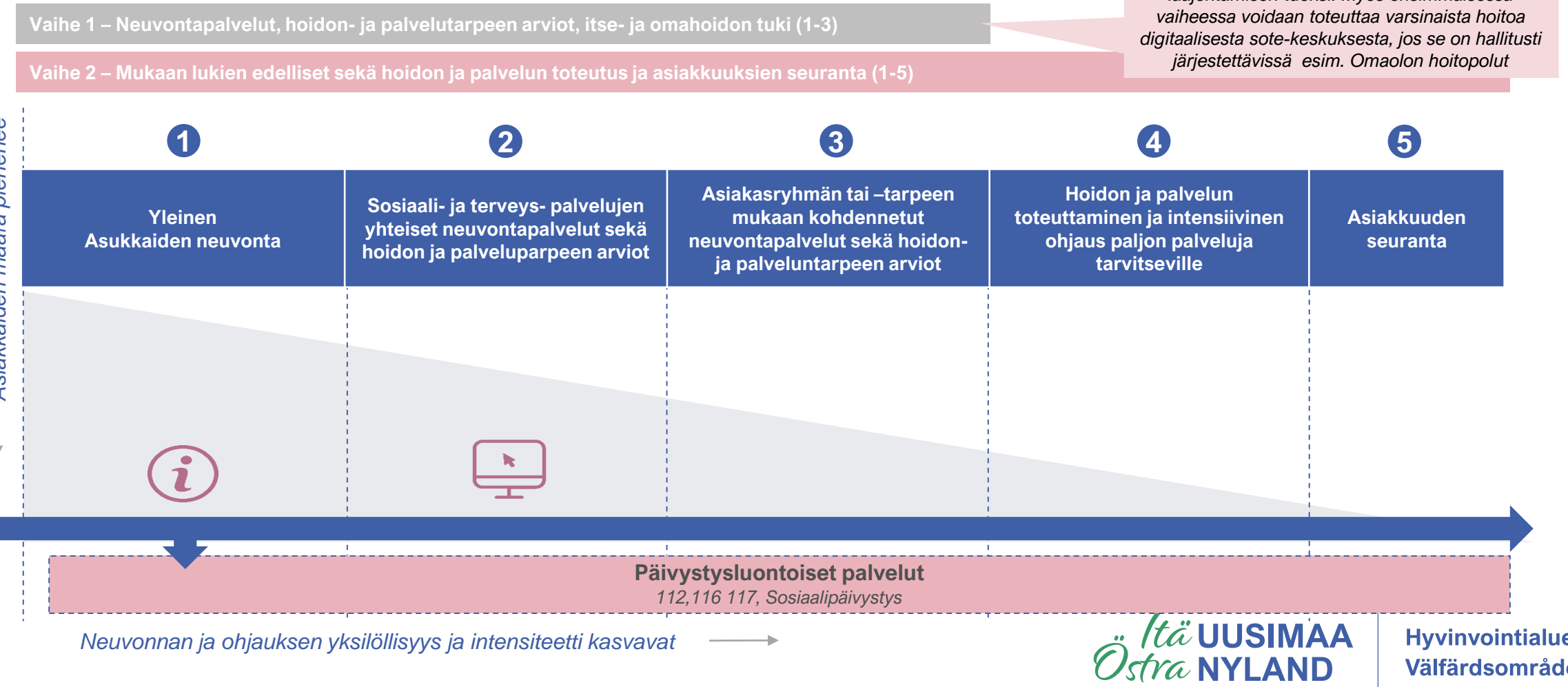
# Itä-Uudenmaan digitaalisessa sote-keskuksessa on suunnitelmassa tuottaa neuvontapalveluiden lisäksi keskitetysti myös varsinaisen hoidon ja palvelun toteuttamista sekä seuranta

Digitaalisessa sote-keskuksessa tuotettavia palveluita jatkumolla neuvonnasta asiakkuuden seurantaan



# Ensivaiheessa digitaalinen sote-keskus voisi tuottaa erilaisia neuvontapalveluita, hoidon ja palvelutarpeen arviointia sekä tukea itse- ja omahoitopolkuja. Toisessa vaiheessa mukaan tulisi myös varsinaisen hoidon ja palvelun toteutus sekä asiakkuuksien seuranta

## Digitaalisen sote-keskuksen palveluiden mahdollinen vaiheistus



# Digitaalisen sote-keskuksen toiminta kannattaa aloittaa keskittymällä niihin asiakkaisiin ja ammattilaisiin, jotka ovat kaikista halukkaimpia toteuttamaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiointia digitaalisesti

## Mahdolliset asiakasryhmät

Digitaalisessa sote-keskuksessa voidaan palvella kaikkia hyvinvointialueen asukkaita. Tämän lisäksi voidaan keskittyä tiettyihin asiakasryhmiin

Suurin hyöty saavutetaan kohdentamalla digitaaliset palvelut niille, jotka käyttävät niitä tehokkaasti ja mielellään sekä sinne missä on suurimmat asiointimäärät.

Kaikki hyvinvointialueen asukkaat	Ikääntyneet
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ohjaus ja neuvonta</li><li>• Hoidon- ja palvelutarpeen arvio</li><li>• Digitaaliset hoitopolut ja itseajanvaraukset</li><li>• Terveys- ja hyvinvointitarkastukset</li><li>• Valmennukset</li><li>• Hoidon, palvelun ja sairauksien seuranta</li><li>• Etävastaanotot</li><li>• Lomakkeiden täytöt</li></ul>	Vammaiset
	Päihde- ja mielenterveys
	Työikäiset
	Lapset, nuoret ja perheet

## Tehtävät valinnat digitaalista sote-keskusta suunnitellessa:

- Onko tavoitteena tarjota digitaalisia palveluita kaikille asiakasryhmille?
- Minkä asiakasryhmän palveluista halutaan aloittaa, jos päädytään vaiheistamaan?
- Missä asiakasryhmissä digipalveluiden tarjoaminen nähdään potentiaalisimpana?
- Mitkä ammattiryhmät voisivat toimia digitaalisessa sote-keskuksessa?
- Miten digitaalisessa sote-keskuksessa varmistetaan moniammatillinen yhteistyö?

## Mahdolliset ammattiryhmät

Suurin hyöty saavutetaan hyödyntämällä ammattilaisia, joilla on kiinnostusta ja halua toimia digipalveluiden parissa

Esimerkkejä ammattiryhmistä, jotka voisivat työskennellä digitaalisessa sote-keskuksessa ja/tai tuottaa tukipalveluita yksikölle:

- Sairaanhoitaja
- Sairaanhoitaja, jolla lääkkeenmäärämis-oikeus
- Fysioterapeutti, toimintaterapeutti
- Lääkäri
- Terveystenhoitaja
- Hammashoitaja
- Lähihoitaja
- Sosiaalityöntekijä, -ohjaaja
- Geronomi
- Sosionomi
- IT-tuki
- Esihenkilöt

*Etenemisessä on huomioitava perusteellinen ja jatkuva ulkoinen ja sisäinen viestintä*

*Toimintaa voidaan myös pilotoida esim. avaamalla ensin etävastaanotot sairaanhoitajalle ja sosiaalityöntekijälle, jolloin voidaan toiminnan kautta kartoittaa, mitkä asiakasryhmät käyttävät digiasiointia eniten (kts. seuraava sivu)*



# Digitaalisessa sote-keskuksessa eniten asioivia asiakasryhmiä ja tarvittavia ammattilaisia voidaan kartoittaa pilotoimalla toimintaa

Keski-Suomessa keskitettyjä palveluita on otettu käyttöön aloittamalla matalan kynnyksen palveluista, jotka eivät ole vaatineet vahvaa asiakassegmentointia. Toiminta on aloitettu on avaamalla etävastaanotot sairaanhoitajille ja sosiaalityöntekijöille. Pilotoinnin jälkeen toimintaa on laajennettu vaiheittain ja tarjontaa palvelumuotoiltu palvelujen kysynnän mukaan.

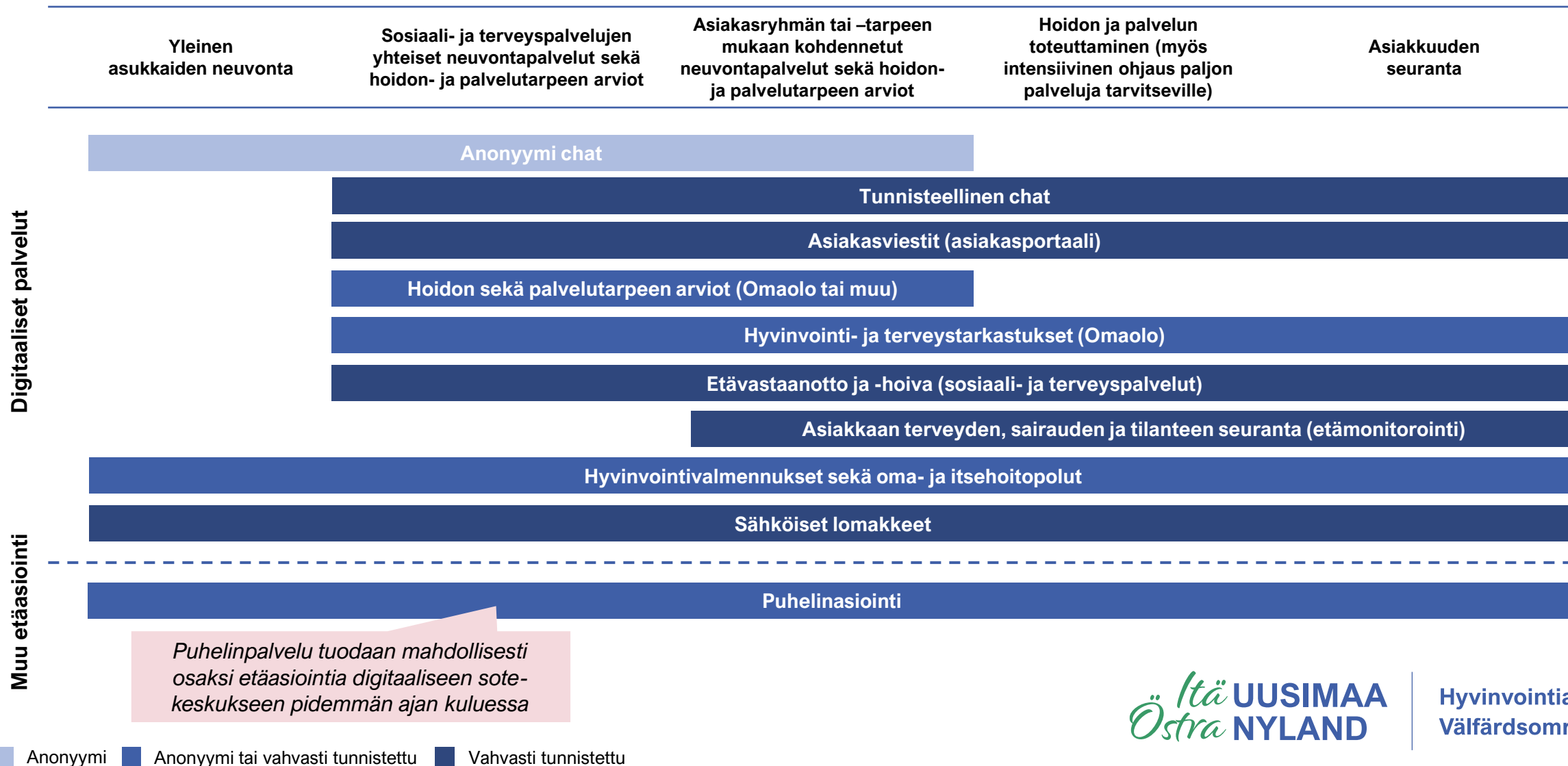
*Tämän tyyppisellä toiminnan pilotoinnilla voidaan löytää asiakasryhmiä, joille palvelut ovat tehokkaimpia*

## Esimerkki pilotoitavista palveluista ja pilotin vaiheista\*:

Vaihe	1. Digitaalisen sote-keskuksen Pilotointi (2-3kk)	2. Palvelumuotoilu ja mahdollinen asiakassegmentointi	3. Tavoitetila	
Sisältö	Avataan etävastaanotot valituille ammattilaisille ja katsotaan ketkä asiakkaat hakeutuvat vastaanotoille ja mille palveluille on kysyntää	Huomataan, että etävastaanottoja käytetään paljon ja tämän lisäksi ikäihmisten keskuudessa fysioterapeuteille olisi kysyntää. Lisätään hoitajien määrää ja tuodaan uusia ammattilaisia digitaaliseen sote-keskukseen tarpeen mukaan	Kehitetään digitaalisen sote-keskuksen toimintaa sen mukaan, millaista kysyntää palveluille on.	Saavutettavat sähköiset palvelut erilaisille asiakasryhmille
Tarvittavat ammattilaiset	2-3 sairaanhoitajaa 1-2 sosiaalityöntekijää (konsultointimahdollisuus esim. lääkäri)	4 sairaanhoitajaa 2 sosiaalityöntekijää 1 fysioterapeutti (konsultointimahdollisuus esim. lääkäri)	Lisätään ammattilaisten määrää ja tuodaan uusia ammattilaisia digitaaliseen sote-keskukseen tarpeen mukaan	Monipuolinen ryhmä erilaisia ammattilaisia asiakkaiden tarpeiden mukaan
Tarjottavat palvelut	Chat, etävastaanotto	Chat, etävastaanotto, hyvinvointitarkastukset	Lisätään vaiheittain digitaalisen sote-keskuksen palvelutarjontaa ja kehitetään palvelupolkuja aktiivisille asiakasryhmille	Yhtenäiset sähköiset palvelut ja tehokkaita digitaalisia palvelupolkuja

\* Voidaan myös pilotoida muita palveluita

# Digitaalisessa sote-keskuksessa tuotettavia keskitettyjä palveluita toiminnallisuuksittain: toiminta aloitetaan jo olemassa olevista palveluista ja palveluiden yksilöllisyyttä ja intensiteettiä kasvatetaan asteittain



## Digitaalista sote-keskusta perustettaessa tulee päättää organisoitumismalli, palveluiden tuottamistapa sekä suunnitella toiminnallinen muutos ja yhdyspinnat muihin palveluihin

**Digitaalinen sote-keskuksen organisoitumispäätökseen vaikuttaa usea tekijä.** Organisoitumismallia valitessa on tärkeä huomioida seuraavat näkökulmat:

Mallin johdettavuus,  
muutoksen toteutettavuus

Prosessien sujuvuus ja tehokkuus

Yhdenvertaisuus ja laatu

Työntekijöiden sekä asukkaiden tyytyväisyys

# Valinta organisoitumismallista tullaan todennäköisesti tekemään vaihtoehtojen välillä, joissa palvelutuotanto on keskitetty virtuaalisesti tai organisatorisesti yhteen yksikköön

## Digitaalisen sotekeskuksen vaihtoehtoisten organisoitumismallien vahvuudet ja heikkoudet

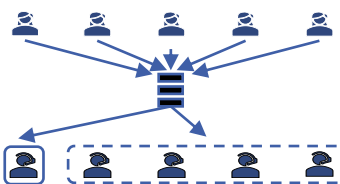
### 1. Kunnan ammattilaiset palvelevat vain oman kunnan asiakkaita

Keskitetty asiointi, hajautettu palvelutuotanto, yhtenäiset yhteydenottokanavat, löyhä yhteinen organisaatio



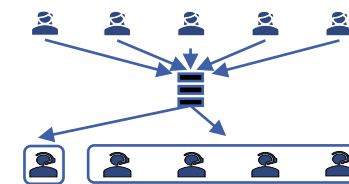
### 2. Ammattilaiset palvelevat etänä kaikkien kuntien asiakkaita virtuaalitiiminä

Keskitetty asiointi, virtuaalisesti keskitetty palvelutuotanto, yhteinen työjono, yhteinen virtuaaliorganisaatio



### 3. Ammattilaiset palvelevat kaikkien kuntien asiakkaita organisatorisesti yhtenä yksikkönä

Keskitetty asiointi, (fyysisesti) keskitetty palvelutuotanto, yhtenäiset yhteydenottokanavat, yhteinen fyysinen organisaatio ja ammattilaisten tukipalvelut



Asiointi

Työjono

Digipalvelutuotanto

Vahvuudet

- Palvelut ja hoitohenkilöstö lähempänä asukasta
- Asukkaille ja ammattilaiselle tuttu malli, asukkaat ja ammattilaiset tuttuja toisilleen
- Pienissä kunnissa joustavat sisäiset tukiprosessit

- Hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisuus
- Yhtenäiset ohjeet
- Ammattilaisten erikoistuminen digitaalisiin palveluihin.
- Prosessien tehokkuus ja palveluiden oikea kohdentaminen
- Digitaaliset palvelut ja järjestelmät saadaan tehokkaammin ja monipuolisemmin käyttöön
- Digitaalisten palveluiden tarjonnan syvyys ja intensiteetti kasvaa. Vastataan digivisioon
- Voisi mahdollistaa ammattilaiselle työskentelyn sekä digi-että perinteisessä työssä


- Hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisuus
- Yhtenäiset ja keskitetyt tukipalvelut sekä yhteinen kehittämisen tapa ja ohjeet
- Organisaation johtaminen helpottuu (vrt. virtuaalitiimi)
- Ammattilaisten erikoistuminen digitaalisiin palveluihin
- Prosessien tehokkuus ja palveluiden oikea kohdentaminen
- Resurssien hyödyntäminen ja jakaminen helpompaa
- Digitaaliset palvelut ja järjestelmät saadaan tehokkaammin ja monipuolisemmin käyttöön
- Digitaalisten palveluiden tarjonnan syvyys ja intensiteetti kasvavat. Vastataan digivisioon


Heikkoudet


- Synergiaetuja ei saavuteta
- Asukkaiden eriarvoisuus palveluiden, niiden saatavuuden ja niihin pääsyn suhteen
- Pirstaleisuus ja päällekkäisyydet

- Virtuaalitiimi ei mahdollista kaikkia keskittämisen hyötyjä
- Hierarkia ja moniportaisuus kasvavat.
- Digipalveluyksikön työntekijät kaukana arjen potilas- ja asiakastyöstä
- Joustavuus ja ketteruus saattavat kärsiä
- Vastuunotto tai asian omistajuus asiakkaan asiasta voi heiketä
- Häiriökysynnän lisääntyminen, jos digitaaliset prosessit ja niiden tukiprosessit eivät ole kunnossa

- Hierarkia ja moniportaisuus kasvavat.
- Digipalveluyksikön työntekijät kaukana arjen potilas- ja asiakastyöstä
- Joustavuus ja ketteruus saattavat kärsiä
- Vastuunotto tai asian omistajuus asiakkaan asiasta voi heiketä
- Häiriökysynnän lisääntyminen, jos digitaaliset prosessit ja niiden tukiprosessit eivät ole kunnossa
- Edellyttää ammattilaisilta halukkuutta toimia vain digityössä

 Ei todennäköinen ratkaisu

 Mahdollinen ratkaisu

 Mahdollinen ratkaisu

# Keskuksen toiminnan suunnittelussa huomioidaan digitaalisen sote-keskuksen yhdyspinnat. Yhteys perinteisiin palveluihin pitää säilyttää hyvänä eikä perinteisestä palveluntuotannosta voi eriytyä liikaa

## Digitaalisen sote-keskuksen keskeiset yhdyspinnat ja sidosryhmät:

### Perinteinen palveluntuotanto (sen eri toimialat ja yksiköt)

Digitaalisen sote-keskuksen yhteydet perinteisiin palveluihin täytyy säilyttää hyvänä eikä perinteisestä palvelun tuotannosta saa eriytyä liikaa. Työn tavoitteet ja asiakkaat ovat yhteisiä.

Digiasiointi on yksi vaihtoehtoinen kanava hoidon ja palvelun vastaanottamisessa. Digitaalisuus on sovitettava osaksi hoito- ja palvelupolkuja ja yhteistyön täytyy säilyä hyvänä; siirtymä digikanavasta perinteiseen kanavaan ja takaisin tulee olla asukkaan näkökulmasta sujuva.

- Kaikki sote-toimialat
- Neuvontapalvelut ja palveluntuotanto
- Hoidon- ja palveluntarpeen arviointi puhelimesta vs. digikanavassa tapahtuva palvelu
- Yhteistyökumppanit ja kuntien palvelut, ulkoistetut palvelut
- Sote-keskukset

### Erikoissairaanhoido

Erikoissairaanhoidossa on hyviä digitaalisia hoitopolkuja ja palveluita, joita voidaan hyödyntää myös perusterveydenhuollon puolella. Erikoissairaanhoidon liittymisen tulee sopia esim. näiden polkujen ja palveluiden kytkeytymistä peruspalveluiden digipalveluihin sekä lähete- ja konsultaatiokäytännöistä.

### Kolmas sektori

Kolmas sektori tarjoaa erilaisia digitaalisia palveluita ja työvälineitä, joita voidaan hyödyntää myös peruspalveluiden puolella. Kolmanteen sektoriin liittyä tulee sopia esim. siitä miten tietoa palveluista saadaan, ohjauksen käytännöistä palveluiden pariin sekä kolmannen sektorin digipalveluiden kytkeytymisestä peruspalveluiden digipalveluihin.

### Viestintä

Hyvinvointialueen viestintä on keskeisessä roolissa digitaalisen sote-keskuksen palveluiden pariin ohjautumisessa.

Sisäisellä viestinnällä voidaan vaikuttaa henkilöstön motivaation toiminnallisen muutoksen läpiviennissä.

### Tukipalvelut

Ammattilaisten tukipalvelut ovat suuressa roolissa digitaalisen sote-keskuksen käyttöönottojen onnistumisessa.

Toimivat IT-tukipalvelut ovat kriittisiä toiminnan jatkuvuuden kannalta ja tekevät ammattilaisen työstä mielekkäämpää.

# Digitaalisen sote-keskuksen toiminnan kehittämistä, ammattilaisten motivointia sekä toiminnan ja resurssien kohdentamista tulee johtaa tiedon avulla – alla on kuvattu toimintaan liittyviä avainmittareita

Viitekehys seurannan ja mittaroinnin kehittämiseen:



*Konkreettisten mittareiden määrittämisessä tulee pohtia mikä on digitaalisen sote-keskuksen tavoiteltu vaikuttavuus*

Viitekehys kuvaa mahdollisia mitattavia tunnuslukuja eikä ota kantaa pystytäänkö näitä tämänhetkisen tiedon puitteissa seuraamaan Itä-Uudellamaalla. **Tummennetut mittarit** kuvaavat olennaisimpia alkuvaiheen mittareita.

# Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

2. Tausta ja digitaalisen sotekeskuksen perustamiseen liittyvät valinnat

3. Erilaisia muilla alueilla toteutettuja ratkaisuvaihtoehtoja

4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus

5. Liitteet

## Haastatellut alueet ovat keskittäneet puhelinpalveluita asiakkaille ja tukipalveluita ammattilaisille. Kaikilla alueilla valmistelu on vielä aluillaan

### Haastatellut alueet: Lappi, Pohjanmaa, Keusote, Päijät-Häme, Hämeenlinna (Kanta-Häme), Soite

- Alueita haastateltiin digipalveluiden keskittämisen näkökulmasta
- Kaikilla alueilla valmistelu vielä aluillaan
- Millään alueella ei tällä hetkellä ole selkeää yhtenäistä digitaalista sote-keskusta
- Kahdella haastatelluista alueista oli käytössä lähes yhtenäinen APTJ. Kanta-Hämeessä ja Soitessa tämän lisäksi myös yhtenäiset digipalvelut
- Esimerkkejä tämän hetkisiä keskitettyjä palveluita alueilla: puhelinasiointi, ammattilaisen tukipalvelut, ajanvaraukset, digipalveluiden suunnittelu ja kehityksen tuki, etävastaanottopalvelut (tietyillä asiakasryhmillä)

### Alueiden organisoitumisvaihtoehtoja keskitetyissä palveluissa:

- 1) Keskittäminen sote-keskuksien mukaan
- 2) Yhteinen puhelinnumero, josta ohjataan eteenpäin kunnille
- 3) Yhteinen puhelinnumero, josta ohjataan eteenpäin kunnille + tiimimalli
- 4) Keskittäminen tietyn toiminnan mukaan (esim. sth, neuvolatoiminta, vanhusten etävastaanotto)
- 5) Tukitoimien keskittäminen: IT-tuki, digipalvelutiimi



## Keskittämisen eri ratkaisuja muilla alueilla (1/2)

Alue	Keskitetty palvelut	Keskittämisen tunnistetut hyödyt	Keskittämisen tunnistetut haasteet	Asiakkaan kokemukset digipalveluista ja/ tai keskittämisestä	Ammattilaisen kokemukset digipalveluista ja/ tai keskittämisestä	Muut huomiot
<b>Hämeenlinna</b> (Kanta-Häme)	Täysin hajautettu malli  Digipalvelut keskitettiin 5 v. sitten mutta palattiin vanhaan malliin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keskittäminen sopii välivaiheen ratkaisuihin ja erityisosaamista vaativiin palveluihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työhyvinvointi</li> <li>Työn pitää säilyä mielekkäänä ja monipuolisena</li> </ul>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keskitetty digipalvelut kuormittivat työntekijöitä ja vähensivät työn mielekkyyttä</li> </ul>	Keskittämisessä menty edestakaisin alueella
<b>Keusote</b>	Puhelinpalvelut; ensilinjan neuvonta, hoidontarpeen-arviointi, ajanvaraus (vastaanotto, sth)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiimimallissa ylimääräisen työn purkaminen hoitovastaavalta</li> <li>Mahdollisuus erikoistumiseen, kaikkien ei tarvitse työskennellä digitaalisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiimimalli käytössä, mikä vaikuttaa siihen että erillinen yksikkö ei palvele toimintaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pääsääntöisesti asiakkaat tykkäävät, että vastassa on tuttu hoitaja</li> <li>Satunnaisille käyttäjille ei ole hyötyä siitä ,että on yksi tietty hoitaja -&gt; voisi hyötyä keskittämisestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asenteita puolesta ja vastaan</li> <li>Hoitajat oppivat, kun asenne saatiin pidettyä kohdillaan</li> </ul>	
<b>Lappi</b>	IT-tukipalvelut, IT-kehittäminen (pilotti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keskitetysti järjestetty kehittämistuen verkosto tuo kehittämistyöhön käytännön ammattilaisten näkökulmaa ja lisää näkyvyyttä asiakastyöhön</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perehdyttäminen ja tuki isossa roolissa</li> <li>Ammattilaisen työn tukeminen ja mahdollistaminen työtehtävien lisääntyessä</li> </ul>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstö on ollut tyytyväinen keskitettyyn IT-tukipalveluun</li> </ul>	<p>Vuodenvaihteessa IT-tukipalvelut keskitetään koko alueelle</p> <p>Vuodenvaihteeksi suunnitellaan ammattilaisen kontaktipistekeskusta, johon tulisi kaikki tukipyynnöt</p>

## Keskittämisen eri ratkaisuja muilla alueilla (2/2)

Alue	Keskitetty palvelut	Keskittämisen tunnistetut hyödyt	Keskittämisen tunnistetut haasteet	Asiakkaan kokemukset digipalveluista ja/ tai keskittämisestä	Ammattilaisen kokemukset digipalveluista ja/ tai keskittämisestä	Muut huomiot
<b>Pohjanmaa</b>	Keskitetty puhelinvaihe; ensivaiheen kontakti ja hoidontarpeen arviointi (pth)	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuntien väliset verkkoyhteydet eivät toimi kunnolla</li> <li>Keskittämistä haittaa puutteellinen it-pohja</li> <li>Perustyöstä vaikea irrottaa henkilöstöä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikäihmiset toivovat, että puhelinasiointi yhdistyy suoraan lopulliseen numeroon ilman välivaiheita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asenne kuntakohtaista</li> <li>Urakehitysmahdollisuudet nähdään positiivisena asiana</li> <li>Ammattilaisten keskuudessa myös pelkoa</li> <li>Terveyskeskusten esimiehet saatava mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aluella oli aluksi puhuttu digiklinikan perustamisesta, mutta se oli ollut liian suuri kokonaisuus</li> </ul>
<b>Päijät-Häme</b>	Ammattilaisen it-tuki	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pitää tehdä sopivan kokoisia kehitysaihoita</li> <li>Johtamisen toiminnan muutos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakas pitää siitä, että saa palvelun yhdellä kertaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aina on muutosvastarintaa, huolta oman työn jatkuvuudesta ja työn muuttumisesta</li> <li>Hoitotyön palveluammattilaiset ovat vastaanottavaisia positiivisille muutoksille</li> <li>Koulutuksesta hyötyä tulevaisuuden työmahdollisuuksia ajatellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Takaisinsoittojärjestelmä tulossa koko alueelle, jotta puhelinnumero voidaan keskittää</li> <li>Etävastaanoton tavoite on että se kattaa kaikki palvelualueet - myös esh, sos</li> </ul>
<b>Soite</b>	<p>Puhelut; yhteiset asiointinumerot, puhelinkeskus Neuvolan ajanvaraus</p> <p>Keskitetty digipalvelutiimi tukee yksikköjä käyttöönotoista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palvelulupauksen noudattaminen</li> <li>Toiminnan seurattavuus</li> <li>Viestintä</li> <li>Erikoistumis- mahdollisuudet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keskitetty malli ei ole saanut kannatusta</li> <li>Kehityshenkilöstössä ilmeni huoli, ettei ammattitaito säily tai kehity</li> <li>Osaamisen kehittämisessä parannettavaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asukkaat toivovat digipalveluita enemmän kuin niitä on tarjolla</li> <li>Digipalveluilta toivotaan saatavuutta, ymmärrettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä</li> <li>Ikäihmisten todettu käyttävän digipalveluita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digipalvelutiimistä tullut kiitosta, toiminnalle on kysyntää</li> <li>Yksittäisiä innokkaita diginatiiveja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaikilla alueen asukkailla samat hajautetulla mallilla tuotetut digi- ja sähköiset palvelut</li> </ul>

# Alueiden mukaan digitaalisten palveluiden keskittäminen tulee tapahtua asiakaspolut huomioiden. Haastattelussa korostui myös sisäinen viestintä keskittämisen tavoitteista ja hyödyistä

## Keskittämisessä tulisi ottaa huomioon

### Asukas

- Asiakslähtöisyys ja keskittämisen lisäarvo asiakkaalle
- Asiakkaan polun ymmärtäminen alusta loppuun
- Hoidon jatkuvuus ja yhtenäisyys
- Helppokäyttöisyys

### Käyttöönnotot ja tukipalvelut

- Selkeä kehittämisrakenne käyttöönotoissa ja selkeät käyttöönottojen toimintamallit etukäteen
- Ammatillaisen tuki tärkeässä asemassa
- Liian monta ratkaisua luo haasteita tukipalveluille
- Käännöstöyöhön varattava tarpeeksi resursseja

### Viestintä, osallistaminen ja seuranta

- Työntekijöiden ja johdon osallistaminen suunnittelussa
- Hyvä viestintä, sisäinen markkinointi ja hyvin perustellut ratkaisut
- Mittariston kehittäminen ja kehityksen seuranta

## Mahdollisia keskittämisen hyötyjä

- Ammattilaisten positiiviset kokemukset keskitetystä it-tuesta ja it-kehityksestä
- Urakehitysmahdollisuudet
- Etätömahdollisuudet
- Tiimimalli: turhan työn purkaminen hoitovastaavalta, työn pirstaleisuuden helpottaminen
- Ihmiset jotka eivät hallitse digipalveluita hyötyisivät keskittämisestä
- Keskittäminen tukee erityisosaamista vaativia tilanteita

## Mahdollisia keskittämisen haasteita tai esteitä

- Ei tue tiimimallia
- Haasteita kuntien välisissä verkkoyhteyksissä, puutteellinen it-pohja
- Henkilöstöresursointi ja kustannusrakenne
- Monisairaajat asiakkaat
- Henkilöstön kuormitus ja työhyvinvointi
- Henkilöstö ei näe digityötä ”oikeana hoitotyönä”
- Pelko ammattitaidon kärsimisestä (kehityshenkilön ajatus)

# Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

2. Tausta ja digitaalisen sotekeskuksen perustamiseen liittyvät valinnat

3. Erilaisia muilla alueilla toteutettuja ratkaisuvaihtoehtoja

4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus

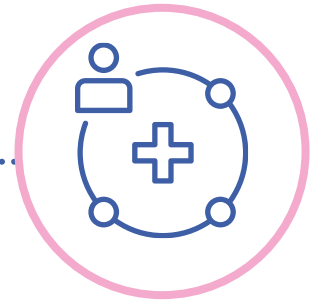
5. Liitteet

# Digitaalisessa sote-keskuksessa tuotetaan vuonna **2025** keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita

*Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen alustava konsepti*



**Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen kaikille asukkaille**



**Ammattilaiset toimivat keskitetyssä tiimissä ja heillä on toimivat työkalut työnsä tukena**



**Tavoitteet ja hyödyt**

Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuus alueen asukkaille

Resurssien järkevä kohdentuminen

Palvelujen laajuus, kehittyminen ja leviäminen yli vanhojen kuntarajojen

Mahdollisuus halukkaille ammattilaisille digiasioinnin työtehtäviin keskittymiseen

*Itä* **UUSIMAA**  
*Östra* **NYLAND**

**Hyvinvointialue**  
**Välfärdsområde**

# Digitaalisen sote-keskuksen perustamiseen ja organisoitumiseen liittyy useita päätöksiä. Päätöksissä kannattaa ottaa huomioon alueen erilaiset lähtökohdat ja toimintaa määrittävät lähtökohdat sekä reunaehdot

Digitaaliseen sote-keskuksen perustamiseen liittyviä päätöksiä ja tarvittavia linjauksia

Tehtävät päätökset	Lähtökohdat	Reunaehdot	Arvioitavia näkökulmia
<p><b>Päätös digitaalisesta sote-keskuksesta ja sen organisointimallista</b></p> <p><b>Päätös toiminnan pilotoinnista</b></p> <p><b>Digitaalisessa sote-keskuksessa tuotettavien palveluiden valinta</b></p> <p><b>Päätös puhelinasioinnin keskittämisestä</b></p> <p><b>Asiakasryhmien valinta</b></p> <p><b>Ammattiryhmien valinta</b></p> <p><b>Vaiheistuksen vahvistus</b></p> <p><b>Digitaalisen sote-keskuksen näkyminen asiakkaalle ja sen hyödyntäminen markkinoinnissa</b></p>	<p>Organisaatiot alueella erilaisia maantieteellisesti sekä toiminnan että järjestelmien suhteen</p> <p>Kansalliset linjaukset ja tavoitteet</p> <p>Digitaalisten palveluiden kasvava merkitys sekä alueen digivisio</p> <p>Hyvinvointialueen aloitus ja siirtyminen yhteiseen organisaatioon</p> <p>Itä-Uudenmaan asukkaat haluavat käyttää digitaalisia palveluita ja ammattilaiset työskennellä myös digitaalisesti</p>	<p>Tietojärjestelmien moninaisuus</p> <p>Tuleva APTJ-hankinta</p> <p>Kaksikielisyys</p> <p>Tekninen mahdollisuus ja ammattilaisten halukkuus tehdä työtä useiden APTJ:n välillä</p>	<p>Kustannustehokkuus</p> <p>Hyväksyttävissä oleva riskitaso palvelujen keskittämisen kannattavuudesta (kustannukset, hyödyt, asiakasvolyymit)</p> <p>Digitaalisten kanavien vaikuttavuus ja tarkoituksenmukaisuus</p>

# Digitaalisen sote-keskuksen käyttöönoton ja toiminnan onnistumisen takaamiseksi on panostettava perusteelliseen suunnitteluun ja toimeenpanoon

Onnistumisen edellytyksiä:





Toiminnallisen muutoksen suunnittelu	Johtaminen	Ammattilaisten tuki ja osallistaminen	Yhdyspinnat	Seuranta ja mittarointi
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toiminnallisen muutoksen suunnittelu perinteisen palvelutuotannon rajapinnat huomioiden</li><li>• Suunnitellaan kaikki asiointiprosessit vaihe vaiheelta läpi ja huomioidaan digitaalisten ja perinteisten palveluiden rajapinnat</li><li>• Tällä varmistetaan katkeamattomat ja tehokkaat hoito-/palveluketjut sekä huomioidaan polkuihin kuuluvat tukitoiminnot</li><li>• Mahdollistaa polkujen täysin uudenlaisen järjestämisen ja innovatiivisuuden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digitaalinen sote-keskus oma hallinnollinen yksikkönsä, joka mahdollistaa ammattilaisten onnistumisen ja työn organisoinnin</li><li>• Seuraa ja ohjaa digitaalisen sote-keskuksen toimintaa</li><li>• Tukee ammattilaisia</li><li>• Vastaa toiminnan laajentamisesta, käyttöönotoista ja jatkuvasta kehittämisestä osallistaen ammattilaisia</li><li>• Hyvällä johtamisella varmistetaan suunta kohti tavoitetta sekä ammattilaisten sitoutuminen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yhtenäiset ammattilaisten työ- ja toimintaohjeet, tukipalvelut, työkalut ja järjestelmät</li><li>• Osallistava toiminnan suunnittelu ja kehittäminen</li><li>• Valitaan digitaaliseen työskentelyyn halukkaat ja soveltuvat työntekijät yksikköön töihin</li><li>• Taataan hyvä työntekijäkokemus digitaalisessa sote-keskuksessa työskenteleville sekä osaamisen kehittäminen</li><li>• Rakennetaan toimintamalli, joka motivoi ammattilaisia asiakaslähtöisyyteen sekä jatkuvaan parantamiseen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Huomioidaan, että yhteys perinteisiin palveluihin säilyy hyvänä eikä eriydytä liikaa. Työn tavoitteet ja asiakkaat ovat kuitenkin samat kaikilla</li><li>• Määritellään keskeiset sidosryhmät, joiden kanssa huolellinen toiminnan ja prosessien suunnittelu: perinteinen palvelutuotanto (sen eri toimialat ja yksiköt), tukipalvelut (mm. IT) erikoissairaanhoido, viestintä (verkkosivut, asukasviestintä), kolmas sektori ja järjestöt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suunnitellaan ja toteutetaan toiminnan seuraamisen keskeiset mittarit</li><li>• Konkreettisten mittareiden määrittämisessä tulee pohtia, mikä on digitaalisen sote-keskuksen tavoiteltu vaikuttavuus</li><li>• Mahdollistaa toiminnan kehittämisen, johtamisen ja vaikuttavuuden seuraamisen</li></ul>

Taustajärjestelmien moninaisuus määrittelee digipalveluyksikön etenemisen. Halu edetä nopeammassa tahdissa kuin APTJ-uudistus vaatii ristiinkäytön mahdollistamista, ammattilaisten kouluttamista sekä tukea

Digipalveluita tuotetaan joka tapauksessa, digitaalisessa sote-keskuksessa niiden tuottaminen voi olla tehokkaampaa. Digitaalisten palveluiden keskittämisen järkevyyttä tulee arvioida jatkuvan toiminnan hyötyjen sekä keskittämisen kustannusten kautta



**Jatkuvan toiminnan hyödyt keskittämisestä**  
tarkastellaan prosessimuutosten vaikutuksia hoitotuloksiin, jatkuviin kustannuksiin sekä asiakas- ja henkilöstökokemukseen

 <b>Hoitotulokset</b>	 <b>Kustannukset</b>
Miten keskittäminen vaikuttaa hoitotuloksiin?	Mitkä ovat keskittämisen vaikutukset jatkuvan toiminnan kustannuksiin?
 <b>Asiakaskokemus</b>	 <b>Työntekijän kokemus</b>
Miten keskittäminen vaikuttaa asiakkaan kokemukseen saamastaan hoidosta?	Miten keskittäminen vaikuttaa työntekijöiden kokemukseen?

**Keskittämisen kustannukset**  
tarkastellaan keskittämisen kuluja kolmessa tasossa

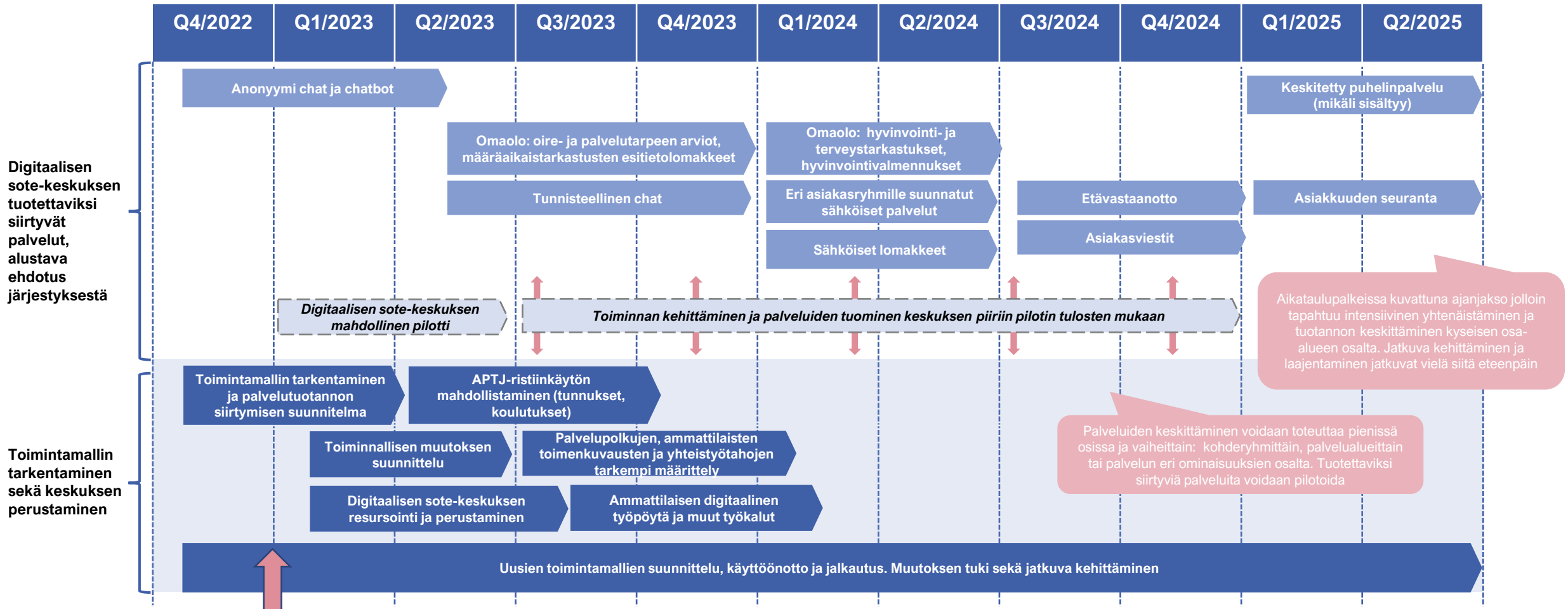
<b>Investointikustannukset</b>
Esim. ammattilaisen työpöytä, toiminnan suunnittelu ja käyttöönotto, jatkuvan kehittämisen mallin luominen
<b>Jatkuvat kustannukset</b>
Esim. ammattilaisen työpöydän ylläpito, tukipalvelut
<b>Poistuvat kustannukset</b>
Esim. mahdolliset tilasäästöt volyymin kasvaessa suuremmaksi

### Käytön volyymi

Pienetkin hyödyt kertautuvat merkittäviksi mitä suurempi käyttäjämäärä palvelulla on



# Ensimmäinen aikatauluehdotus palveluiden siirtymisestä digitaalisen sote-keskuksen tuotettaviksi sekä keskuksen toiminnan suunnitteluun liittyvät tehtävät ylätasolla



Digitaalisen sote-keskuksen tuotettaviksi siirtyvät palvelut, alustava ehdotus järjestyksestä

Toimintamallin tarkentaminen sekä keskuksen perustaminen

Aikataulupalkeissa kuvattuna ajanjakso jolloin tapahtuu intensiivinen yhtenäistäminen ja tuotannon keskittäminen kyseisen osa-alueen osalta. Jatkuva kehittäminen ja laajentaminen jatkuvat vielä siitä eteenpäin

Palveluiden keskittäminen voidaan toteuttaa pienissä osissa ja vaiheittain: kohderyhmittäin, palvelualueittain tai palvelun eri ominaisuuksien osalta. Tuotettaviksi siirtyviä palveluita voidaan pilotoida

- Päätökset:**
- digitaalisen sote-keskuksen organisoitumismallista
  - pilotoinnista ja tuotettavista palveluista
  - kohderyhmistä

# Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen perustamisen tunnistetut tarvittavat päätökset sekä toimenpidekokonaisuudet (1/2)

Tiekartan toimenpide	Toimenpiteen sisällöt	Tarvittavat päätökset
<b>Toimintamallin tarkentaminen ja palvelutuotannon siirtymisen suunnitelma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valitaan organisoitumisen malli ja tavoitteet</li><li>• Valitaan asiakasryhmät, joista toiminta / mahdollinen pilotointi aloitetaan sekä suunnitellaan toiminnan laajentaminen eri asiakasryhmille</li><li>• Suunnitellaan resursointi</li><li>• Sovitaan ammattilaiset, jotka tulevat työskentelemään digitaalisessa sote-keskuksessa.</li><li>• Selvitetään ammattiryhmistä halukkaat työskentelemään digitaalisessa sote-keskuksessa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Päätös digitaalisen sote-keskuksen perustamisesta</li><li>• Päätös digitaalisen sote-keskuksen vastuutahosta ja toimeenpanoprojektista</li><li>• Strategiset päätökset palvelun tuottajasta, organisoitumisesta ja tavoitteista sekä linjaukset tuotettavien palveluiden tasosta sekä resursseista</li></ul>
<b>Digitaalisen sote-keskuksen mahdollinen pilotointi toiminnan suunnittelun ja jatkokehittämisen tueksi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pilotoidaan digitaalisen sote-keskuksen toimintaa sekä keskittämistä yhteisellä resursoinnilla, ohjeistuksilla ja ohjauksella chatin sekä mahdollisesti joidenkin Omaolon ominaisuuksien osalta</li><li>• Hyödynnetään pilotin raportoituja tuloksia ja oppeja digitaalisen sote-keskuksen toiminnan ja palveluiden laajentamisessa sekä kehittämisessä</li><li>• Pilotointeja on järkevä hyödyntää sote-keskuksen toiminnan kehittämisessä ja toiminnan laajentamisessa jatkossakin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mitä palveluita tai niiden osia lähdetään pilotoimaan</li><li>• Pilotointiin osallistuvat ammattilaiset</li></ul>
<b>Digitaalisen sotekeskuksen tuotettaviksi siirtyvät palvelut</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etenemissuunnitelman tarkennettua sekä vahvistettua edetään aikatauluhahmotelmassa olevan suunnitelman mukaisesti digitaalisten palveluiden keskittämisen etenemisessä. Muokataan etenemistä tarvittaessa pilotin tuloksiin perustuen</li><li>• Aloitetaan chateistä ja Omaolon sekä muiden kansallisten palveluiden keskittämisestä ja käytön laajentamisesta. Edistetään aluksi palveluita, joissa ei ole vahvaa APTJ-sidonnaisuutta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valittujen palveluiden keskitettyyn tuotantoon siirtymisen vaiheistuksen vahvistaminen</li><li>• Päätös hyvinvointialueen yhteisestä APTJ:stä ja asiointialustasta</li></ul>

# Itä-Uudenmaan digitaalisen sote-keskuksen perustamisen tunnistetut tarvittavat päätökset sekä toimenpidekokonaisuudet (2/2)

Tiekartan toimenpide	Toimenpiteen sisällöt	Tarvittavat päätökset
<b>Toiminnallisen muutoksen suunnittelu sekä palvelupolkujen, ammattilaisten toimenkuvausten ja yhteistyötahojen tarkempi määrittely</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asiointiprosessien suunnittelu ja rakentaminen digitaalisten asiointipolkujen ympärille huomioiden katkeamaton ja sujuva asiointi</li><li>• Ammattilaisten osallistaminen ja muutoksen tuen suunnittelu</li><li>• Sisäinen ja ulkoinen viestintäsuunnitelma ja sen toteuttaminen</li><li>• Tunnistetaan rajapinnat perinteiseen palvelutuotantoon, erikoissairaanhoidon sekä muihin toimijoihin. Tunnistettujen sidosryhmien kanssa toiminnan yhteinen suunnittelu</li></ul>	Toiminnallisesta muutoksen vastuutaho ja mandaatti
<b>APTJ-ristiinkäytön tekninen ja toiminnallinen mahdollistaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• APTJ-ristiinkäytön huolellinen toiminnallinen suunnittelu yhdessä tulevien käyttäjien kanssa motivaation ja sitoutumisen takaamiseksi</li><li>• Ensimmäisen pilotin aikana saadaan kokemuksia APTJ-ristiinkäytöstä. Laajennetaan ristiinkäyttöä uusien palveluiden keskittämisen myötä</li><li>• Teknisten reunaehtojen, rajoitteiden ja vaatimusten selvittely sekä teknisen valmiuden järjestäminen</li><li>• Suunnitellaan ja järjestetään käyttökoulutukset</li><li>• Varmistetaan ammattilaisten käyttöoikeudet ja käytöntuki</li></ul>	APTJ-ristiinkäytön vastuutaho
<b>Ammattilaisen digitaalinen työpöytä sekä muut ammattilaisen työkalut</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Määritellään millaisia digitaalista työtä helpottavia työkaluja ammattilaiset tarvitsevat</li><li>• Selvitetään tarve työtä helpottavalle koostavalle digitaaliselle työpöydälle</li><li>• Kartoitetaan työtä helpottavat ja laatua parantavat hoidon tarpeen sekä palvelutarpeen arvion työkalut ja käynnistetään tarvittavat hankinnat sekä toteutetaan käyttöönotto</li><li>• Suunnitellaan mittarit ja työkalut toiminnan tilastointiin ja seuraamiseen</li></ul>	Päätökset tarvittavista hankinnoista
<b>Digitaalisen sote-keskuksen sisäinen ja ulkoinen markkinointi ja viestintä</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Markkinointi- ja viestintäsuunnitelman laatiminen</li><li>• Jatkuva sisäinen viestintä tulevaan muutokseen, sen suunnitteluun ja toimeenpanoon liittyen</li></ul>	Markkinoinnin ja viestinnän vastuutaho

# Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä
2. Tausta ja digitaalisen sotokeskuksen perustamiseen liittyvät valinnat
3. Erilaisia muilla alueilla toteutettuja ratkaisuvaihtoehtoja
4. Ratkaisu- ja etenemisehdotus
5. Liitteet

## Lista liitteistä:

Liite 1: Hankerahoituksessa huomioitavat projektin lopputuotteet

Liite 2: Digitaalisen sotekeskuksen vaihtoehtoisten organisoitumismallien vahvuudet

Liite 3: Digitaalisen sotekeskuksen vaihtoehtoisten organisoitumismallien heikkoudet

Liite 4: Asukaskyselyn vastanneiden ikä ja asuinkunta

Liite 5: Asukaskyselyn vastanneiden käyttötottumukset sähköisissä sote-palveluissa käyttötottumukset viimeisen vuoden aikana

Liite 6: Asukaskyselyyn vastanneiden käyttämät sähköiset sote-palvelut viimeisen vuoden aikana

Liite 7: Asukaskyselyn vastanneiden käyttötottumukset perinteisissä sote-palveluissa viimeisen vuoden aikana

Liite 8: Asukaskyselyn vastanneiden käyttötottumukset muissa sähköisissä palveluissa

Liite 9: Asukaskyselyn vastanneiden esteet sähköisten sote-palveluiden käytölle

Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa?

Liite 11: Ammattilaisten syitä, miksi he haluavat tehdä asiakas-/potilastyötä digitaalisesti

Liite 12: Ammattilaisten syitä, miksi he eivät halua tehdä asiakas-/potilastyötä digitaalisesti

Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla

# Liite 1: Hankerahoituksessa huomioitavat projektin lopputuotteet

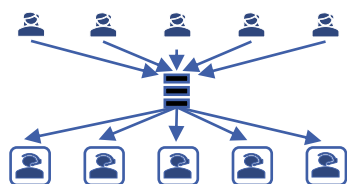
## Projektin tuotokset

Digitaalinen sote-keskus		
Suunnitelma ja aikataulu digitaalisen sote-keskuksen organisoimisesta ja toiminnan käynnistämisestä	Toiminnallisen muutoksen suunnitelma ja toteutus digitaalisten palveluiden ympärille ammattilaisen näkökulmasta	Malli toiminnan jatkuvaan kehittämiseen
Yhteistyömallien määrittely (sisäiset ja ulkoiset toimijat) ja jalkautus	Digitaalisten palvelupolkujen määritelmät asukkaille	Asukkaan yhtenäiset yhteydenottokanavat
Kuvaus ammattilaisten toimenkuvista digitaalisessa sotekeskuksessa	Ammattilaisten työtä helpottavat työvälineet/ digityöpöytä	

## Liite 2: Digitaalisen sotekeskuksen vaihtoehtoisten organisoitumismallien vahvuudet

### 1. Kunnan ammattilaiset palvelevat vain oman kunnan asiakkaita

Keskitetty asiointi, hajautettu palvelutuotanto, yhtenäiset yhteydenottokanavat, löyhä yhteinen organisaatio



Asiointi  
Työjono  
Digipalvelu-  
tuotanto

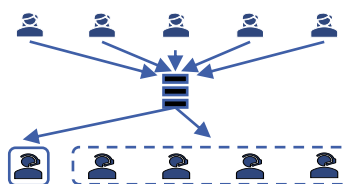
- Palvelut ja hoitohenkilöstö lähempänä asukasta
- Pienissä kunnissa joustavat sisäiset tukiprosessit
- Asukkaille ja ammattilaiselle tuttu malli, asukkaat ja ammattilaiset tuttuja toisilleen
- Jouston mahdollisuus ja sitä kautta yksilöllisyys toiminnassa
- Yhteydenottokanavissa työskentelevät ammattilaiset hoitavat fyysisesti myös asukkaita ja heidän asioitaan.
- Pienissä kunnissa joustavat sisäiset tukiprosessit esimerkiksi lääkärin konsultointi tai IT-tuki

Vahvuudet

✘ Ei todennäköinen ratkaisu

### 2. Ammattilaiset palvelevat etänä kaikkien kuntien asiakkaita virtuaalitiiminä

Keskitetty asiointi, virtuaalisesti keskitetty palvelutuotanto, yhteinen työjono, yhteinen virtuaaliorganisaatio

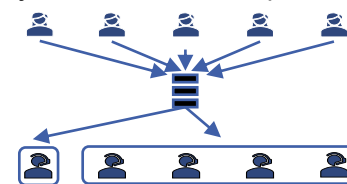


- Hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisuus
- Ammattilaisten osaamisen lisääntyminen sekä neuvonnan ja ohjauksen helpottuminen yhtenäisten ohjeiden myötä
- Ammattilaisten erikoistuminen digitaalisiin palveluihin, ohjaukseen, neuvontaan ja hoidon- ja palvelutarpeen arvioon.
- Prosessien tehokkuus. Sitä kautta perinteiset palvelut voidaan kohdentaa paremmin niille, jotka tarvitsevat niitä eniten
- Resurssien hyödyntäminen ja jakaminen helpompaa
- Digitaaliset palvelut ja järjestelmät saadaan tehokkaammin ja monipuolisemmin käyttöön
- Matka-ajan ja -kulujen pieneminen kun suuri osa palveluista hoituu digitaalisesti
- Digitaalisten palveluiden tarjonnan syvyys ja intensiteetti kasvaa. Vastataan digivisioon

✔ Mahdollinen ratkaisu

### 3. Ammattilaiset palvelevat kaikkien kuntien asiakkaita organisatorisesti yhtenä yksikkönä

Keskitetty asiointi, (fyysisesti) keskitetty palvelutuotanto, yhtenäiset yhteydenottokanavat, yhteinen fyysinen organisaatio ja ammattilaisten tukipalvelut



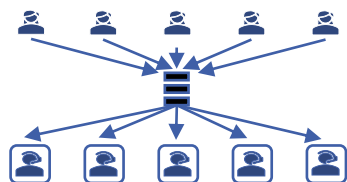
- Hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisuus
- Ammattilaisten osaamisen lisääntyminen sekä neuvonnan ja ohjauksen helpottuminen yhtenäisten ohjeiden myötä
- Ammattilaisten erikoistuminen digitaalisiin palveluihin, ohjaukseen, neuvontaan ja hoidon- ja palvelutarpeen arvioon.
- Organisaation johtaminen helpottuu (vrt. virtuaalitiimi)
- Prosessien tehokkuus. Sitä kautta perinteiset palvelut voidaan kohdentaa paremmin niille, jotka tarvitsevat niitä eniten
- Resurssien hyödyntäminen ja jakaminen helpompaa
- Digitaaliset palvelut ja järjestelmät saadaan tehokkaammin ja monipuolisemmin käyttöön
- Matka-ajan ja -kulujen pieneminen kun suuri osa palveluista hoituu digitaalisesti
- Digitaalisten palveluiden tarjonnan syvyys ja intensiteetti kasvaa. Vastataan digivisioon
- Yhtenäiset ja keskitetyt tukipalvelut sekä yhteinen kehittämissyksikkö

✔ Mahdollinen ratkaisu

# Liite 3: Digitaalisen sotekeskuksen vaihtoehtoisten organisoitumismallien heikkoudet

## 1. Kunnan ammatilaiset palvelevat vain oman kunnan asiakkaita


*Keskittetty asiointi, hajautettu palvelutuotanto, yhtenäiset yhteydenottokanavat, löyhä yhteinen organisaatio*



Asiointi  
Työjono  
Digipalvelu-  
tuotanto

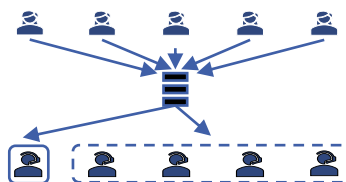
- Synergia etuja ei saavuteta
- Asukkaiden eriarvoisuus palveluiden, niiden saatavuuden ja niihin pääsyn suhteen.
- Pirstaleisuus ja päällekkäisyydet

Heikkoudet

 Ei todennäköinen ratkaisu

## 2. Ammatilaiset palvelevat etänä kaikkien kuntien asiakkaita virtuaalitiiminä

Keskittetty asiointi, virtuaalisesti keskitetty palvelutuotanto, yhteinen työjono, yhteinen virtuaaliorganisaatio

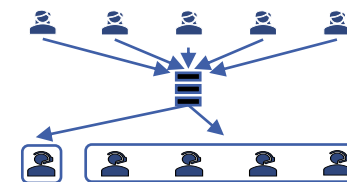


- Virtuaalitiimi ei mahdollista ammatilaisten osaamisen lisäämistä ja kokemusten tehokasta jakamista
- Hierarkia ja moniportaisuus kasvavat.
- Digipalveluyksikön työntekijät kaukana arjen potilas- ja asiakastyöstä
- Joustavuus ja ketteruus saattavat kärsiä
- Vastuunotto tai asian omistajuus asiakkaan asiasta voi heiketä
- Häiriökysynnän lisääntyminen, jos digitaaliset prosessit ja niiden tukiprosessit eivät ole kunnossa

 Mahdollinen ratkaisu

## 3. Ammatilaiset palvelevat kaikkien kuntien asiakkaita organisatorisesti yhtenä yksikkönä

Keskittetty asiointi, (fyysisesti) keskitetty palvelutuotanto, yhtenäiset yhteydenottokanavat, yhteinen fyysinen organisaatio ja ammatilaisten tukipalvelut



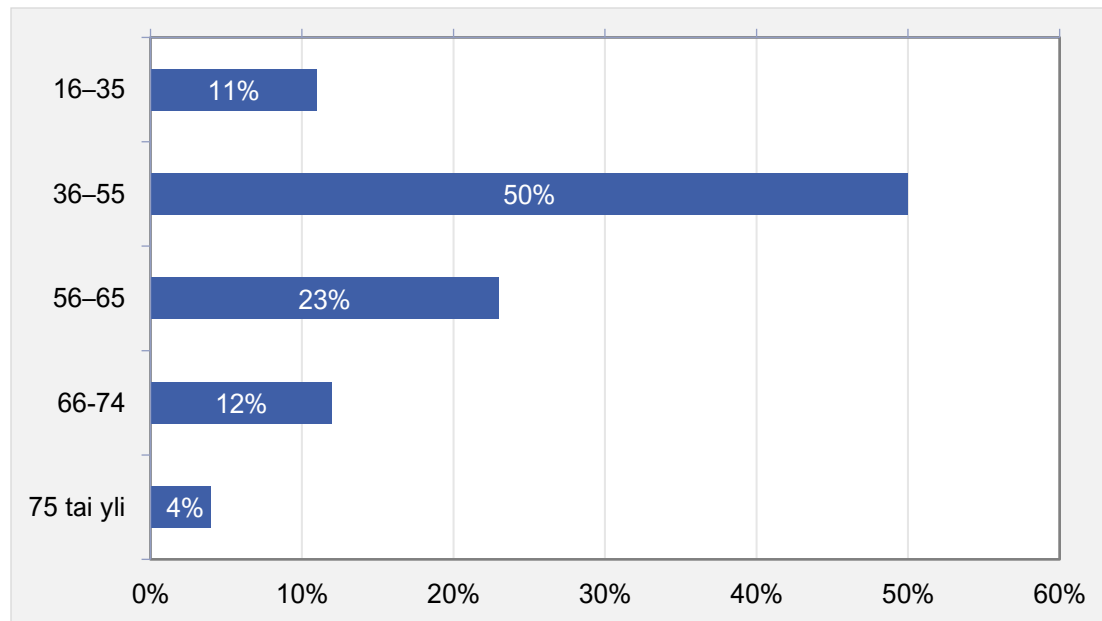
- Hierarkia ja moniportaisuus kasvavat.
- Digipalveluyksikön työntekijät kaukana arjen potilas- ja asiakastyöstä
- Joustavuus ja ketteruus saattavat kärsiä
- Vastuunotto tai asian omistajuus asiakkaan asiasta voi heiketä
- Häiriökysynnän lisääntyminen, jos digitaaliset prosessit ja niiden tukiprosessit eivät ole kunnossa
- Edellyttää ammatilaisilta halukkuutta toimia vain digityössä

 Mahdollinen ratkaisu

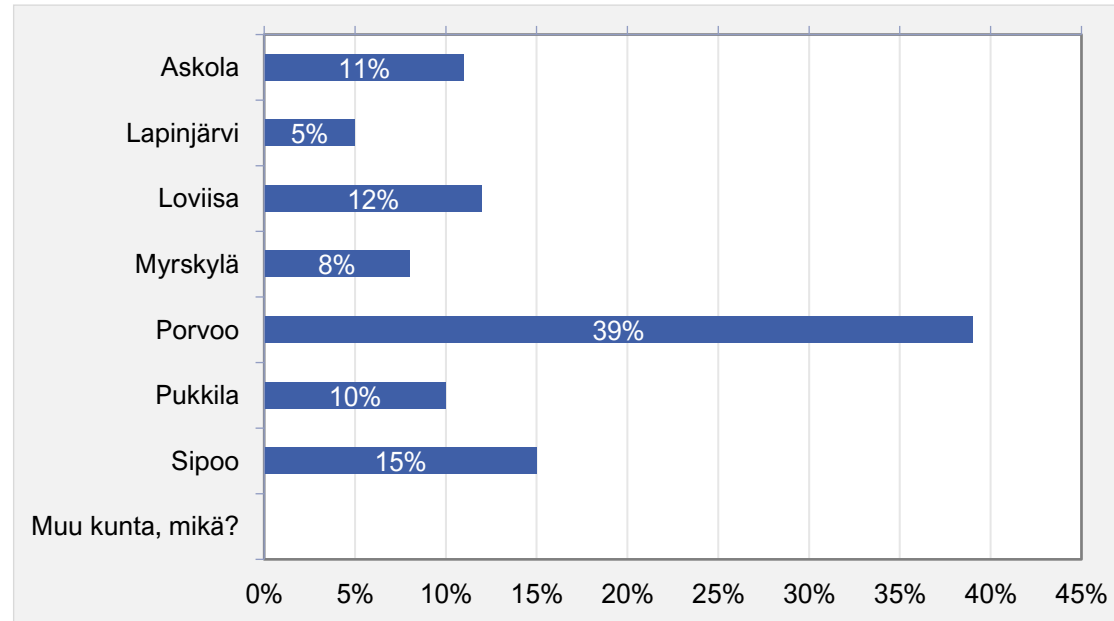


## Liite 4: Asukaskyselyn vastanneiden ikä ja asuinkunta

### Asiakkaiden ikä



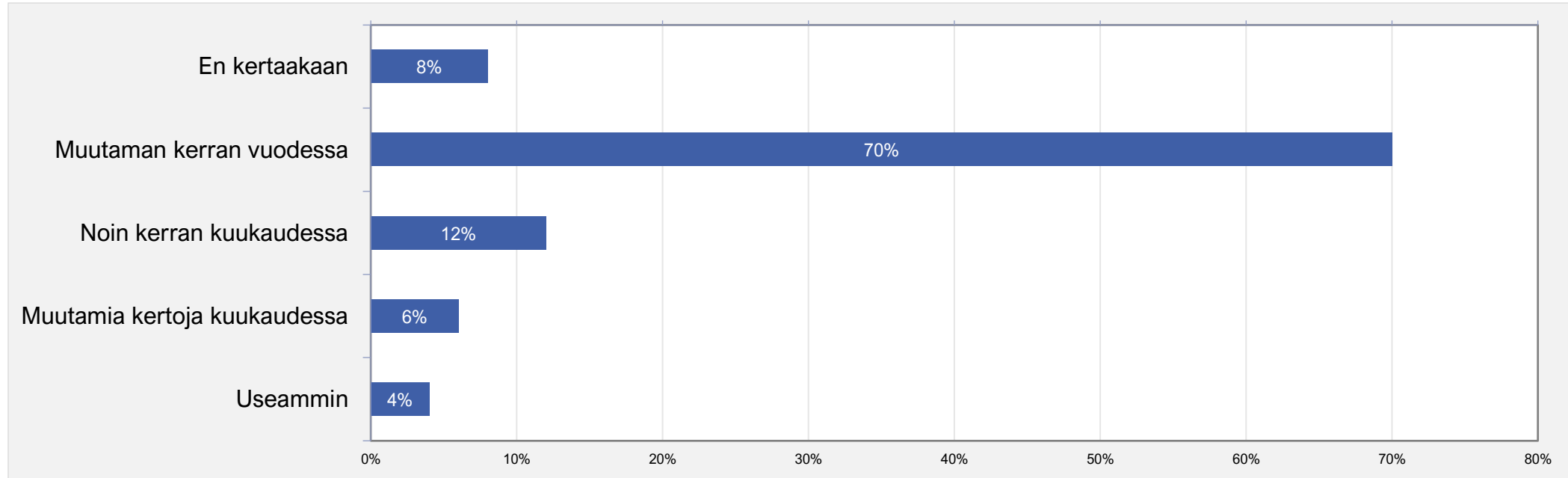
### Asuinkunta



Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautumalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siitikään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

## Liite 5: Asukaskyselyn vastanneiden käyttötottumukset sähköisissä sote-palveluissa käyttötottumukset viimeisen vuoden aikana

Viimeisen vuoden aikana, kuinka usein olet arviolta käyttänyt sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita?

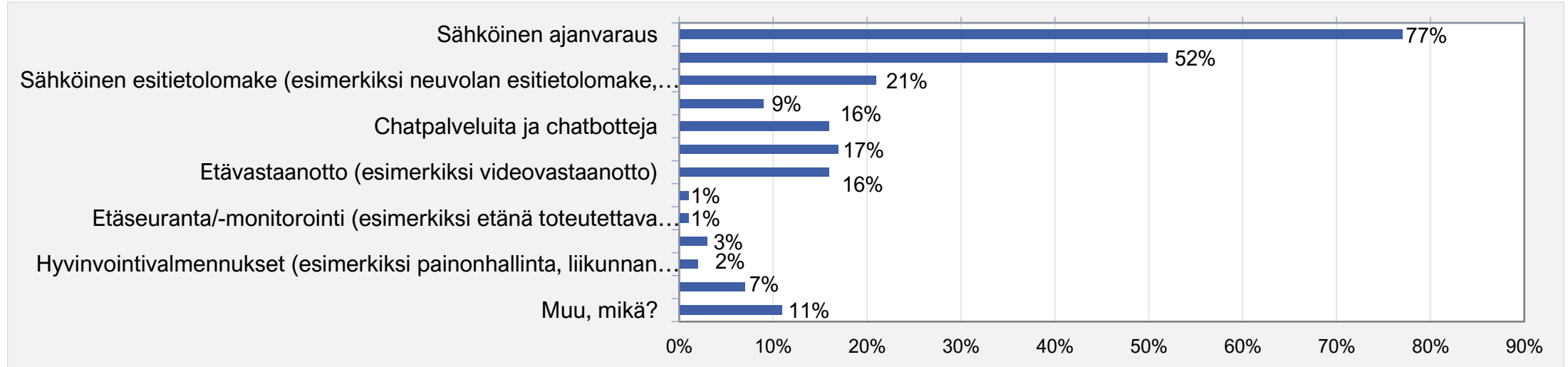


Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautamalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siitikään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

Vaihtoehto	n	Prosentti
En kertaakaan	22	7,6%
Muutaman kerran vuodessa	202	69,7%
Noin kerran kuukaudessa	36	12,4%
Muutamia kertoja kuukaudessa	19	6,5%
Useammin	11	3,8%

## Liite 6: Asukaskyselyyn vastanneiden käyttämät sähköiset sote-palvelut viimeisen vuoden aikana

Viimeisen vuoden aikana, mitä sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita olet käyttänyt? (voit valita useampia)

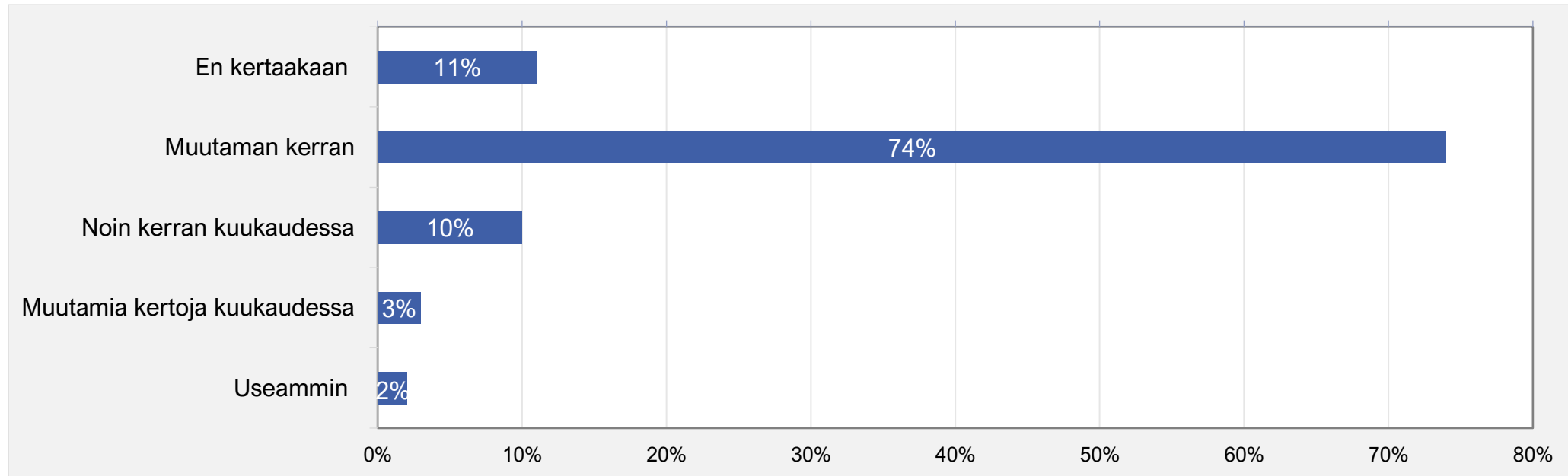


Muu, mikä?	n	Prosentti
En ole käyttänyt	15	5%
Omakanta	4	1%
Reseptin uusiminen	3	1%
Maisa	3	1%
Klinik24	1	0%
Netin kautta tilaaminen	1	0%
Nettiterapia	1	0%
Vammaispalveluiden tapaaminen	1	0%

Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautumalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siltikään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

## Liite 7: Asukaskyselyn vastanneiden käyttötottumukset perinteisissä sote-palveluissa viimeisen vuoden aikana

Viimeisen vuoden aikana, kuinka usein olet arviolta käyttänyt perinteisiä (ei-sähköisiä) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita?

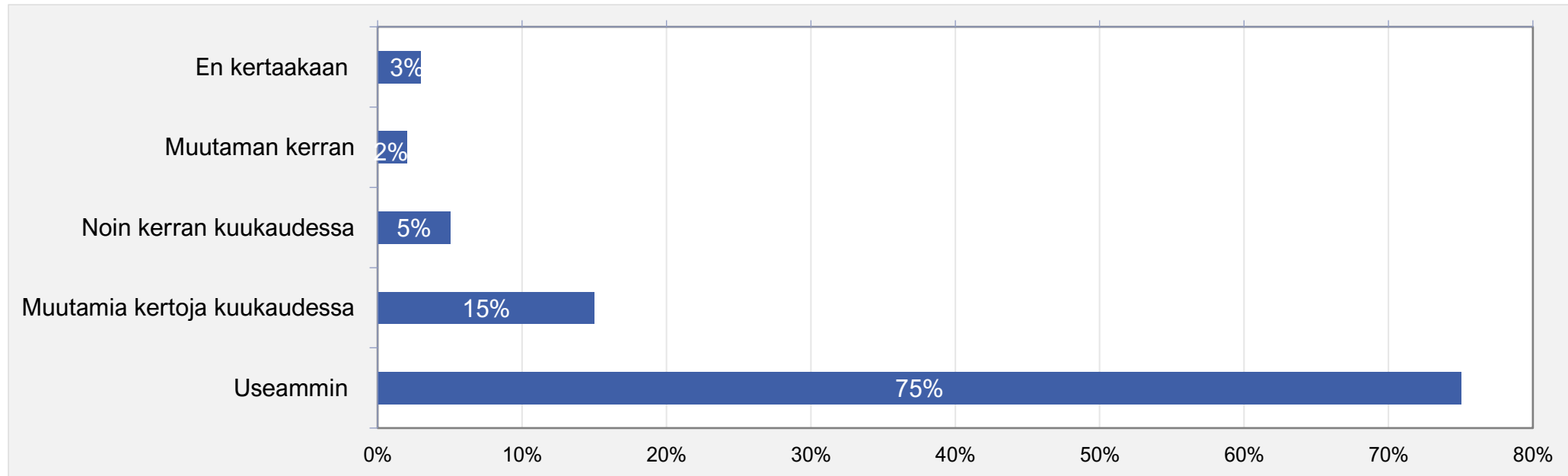


Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautamalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siitikkään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

Vaihtoehto	n	Prosentti
En kertaakaan	33	11,4%
Muutaman kerran	214	73,8%
Noin kerran kuukaudessa	29	10,0%
Muutamia kertoja kuukaudessa	9	3,1%
Useammin	5	1,7%

## Liite 8: Asukaskyselyn vastanneiden käyttötottumukset muissa sähköisissä palveluissa

Viimeisen vuoden aikana, kuinka usein olet arviolta käyttänyt muita sähköisiä palveluita (esimerkiksi verkko- tai mobiilipankki, verkkokaupat)?

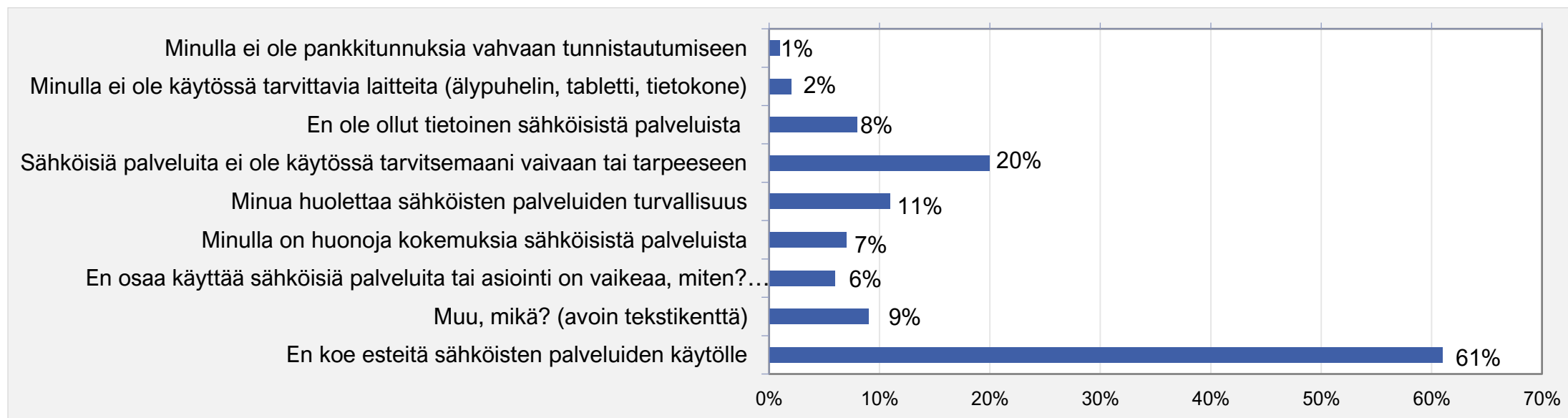


Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautumalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siitikään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

Vaihtoehto	n	Prosentti
En kertaakaan	8	2,7%
Muutaman kerran	6	2,1%
Noin kerran kuukaudessa	14	4,8%
Muutamia kertoja kuukaudessa	44	15,2%
Useammin	218	75,2%

## Liite 9: Asukaskyselyn vastanneiden esteet sähköisten sote-palveluiden käytölle (1/2)

Mitä esteitä tai haasteita koet sähköisten palveluiden käytölle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa? (voit valita useampia)



Vaihtoehto	n	Prosentti
Minulla ei ole esteitä sähköisten palveluiden käytölle	176	60,7%
Sähköisiä palveluita ei ole käytössä tarvitsemaani vaivaan tai tarpeeseen	57	19,7%
Minua huolettaa sähköisten palveluiden turvallisuus	33	11,4%
Muu, mikä? (avoin tekstikenttä)	26	9,0%
Minulla on huonoja kokemuksia sähköisistä palveluista	19	6,6%
En ole ollut tietoinen sähköisistä palveluista	22	7,6%
En osaa käyttää sähköisiä palveluita tai asiointi on vaikeaa, miten? (avoin tekstikenttä lisänä)	17	5,9%
Minulla ei ole käytössä tarvittavia laitteita (älypuhelin, tabletti, tietokone)	6	2,1%
Minulla ei ole pankkitunnuksia vahvaan tunnistautumiseen	3	1,0%

Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautamalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siitikään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

## Liite 9: Asukaskyselyn vastanneiden esteet sähköisten sote-palveluiden käytölle (2/2)

Mitä esteitä tai haasteita koet sähköisten palveluiden käytölle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa? (voit valita useampia) – ”Muu, mikä?” vastaukset

- Haaste, mutta ei itselle vaan asiakkaille ja tutuille, joille kirjoitettu kieli (suomi/ruotsi) on vieras kieli ja kielimuoto, eli viittomakieliset. Kirjoitettuun kieleen pohjautuva sähköinen palvelu voi olla heille este palvelun käytölle.
- Ibland uppstår följdfrågor som man inte kan få svar på om man inte tar kontakt med en person som jobbar inom vården.
- lästä huolimatta käyttö epävarmaa
- Kanske aningen krånlig, åtminstone när man inte använder så ofta
- Heikot taidot ja laitteet
- en halua käyttää terv.huollon palvelussa etävastaanottoja tai sähkö. arvioita, hauan henk. koht. PALVELUA
- Saknas/ jag hittar inte de tjänster jag vill använda
- De fungerar dåligt, klumpiga
- Ei ole ihmiskontaktia samassa tilassa
- En tiedä kenen kanssa tulen asioimaan
- Minulla ei ole varaa tarvittaviin laitteisiin
- Sähköiset palvelut eivät toimi riittävästi
- En halua
- Asiat jää puolitiehen
- Osäker på läkarbesök som elektronisk tjänst
- Väldigt frustrerande om tjänsten/boten inte förstår vad man menar/vill framföra och det är svårt att komma i kontakt med levande person. Elektroniska system också svåra om det finns bitar på blankett som krävs fast man inte själv har nåt att fylla i just där. Kräver alltså ordentlig utveckling och testning för att vara riktigt fungerande. Också viktigt att veta att man får svar som man ställer frågor. Viktigare med elektroniska tjänster, eftersom man live lättare kan uttrycka sig öppet som man själv vill.
- Borde utvecklas mera inom den kommunala sidan
- Systemen fungerar inte alltid så smidig
- Ihmiskontakti. Usein asiani vaatii henkilökontaktin. Botit eivät osaa vastata.
- lomakkeet todella vaikeaselkoisia
- Alueellani ei ole kovin laajasti otettu käyttöön, vaikka potilaat haluaisivatkin
- Lasten asiat
- Tarve ja palvelu laatu ei kohtaa, säästetään väärissä paikoissa
- oikean taho löytyminen
- vill träffa läkaren personligen
- Har så liten erfarenhet
- Lääkäri ei voi tutkia etänä
- Tuntien joonotus chattiin, tuntikausien odotus puheluihin, vastaamatta jätetyt viestit.
- Isot asiat vaativat henkilökohtaisen kontaktin, pienet reseptien uusimiset ja saikkulaput hoituvat sähköisestikin.
- Surkea julkisten sähköisten palveluiden taso

Perustuu kyselyyn Itä-Uudenmaan asukkaiden kokemuksista ja halukkuudesta käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (N=290). Kysely toteutettiin sekä verkossa että jalkautumalla Porvoon sote-palveluihin yhdeksi päiväksi; on hyvä huomioida, että siitikkään kaikkia asiakasryhmiä ei ole todennäköisesti tavoitettu

# Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa? (1/6)

- "Ensimmäisenä tuli mieleeni : Pakollisten apuvälineiden ( esim. Rintaproteesit, peruukit mm.) maksusitoumusten pyynnöt tulisi voida tehdä sähköisesti. Myös joidenkin rutiininomaisten vuosittain tai määrättyjen vuosien välein otettavien pakollisten seurantalaboratoriokokeiden pyynnöt tulisi saada pyytää sähköisesti lääkäriltä."
- Ajanvaraus perusterveydenhuollon ja hammashoidon kiireettömiin palveluihin.
- Helppo käytettävyys
- Haluaisin soittaa asioistani jasaadaheti vastauksen. Emme me vanhat ihmiset halua digipalveluita.
- Etävastaanotto, koska välimatkat ovat pitkiä ja flunssa tai oksennus tauti ei välttämättä vaadi lähikäyntiä.
- "Enemmän mahdollisuuksia yhteydenpitoon Esim. minulla on pitkäaikaissairauksia mm. astma ja colitis ulcerosa ja koudunnottamaan yhteyttä aina joko kiirevastaanoton tai kiireettömän kautta vaikka kyse olisi aika normaalista sairauteen kuuluvasta asiasta (esim. maksa- ja tulehdusarvojen tarkistaminen)Lisää ajanvarausmahdollisuuksia. Maisan tyyppinen toiminta olisi hyödyllistä."
- Lähi palvelu niin kuin ennenkin. Hoitajan vastaanotto ilmanajanvarausta. Hoitaja arvioi hoidon tarpeen.
- Enemmän erilaisiin hoitopolkuihin liittyviä palveluita. Meillä on perheessä diabetes- ja uniapnea ongelmia, jotka hoituisivat sähköisesti/etänä muutamaa laboriokäyntiä lukuunottamatta.
- Kuvan lähettämismahdollisuus. Videoyhteys
- Ei ole toiveita. Tähän asti sujunut hyvin
- "- Ikäni on 67 v, mutta sille ei ollut ruksausmahdollisuutta tässä kyselyssä!- Pääosin nykyiset ovat riittäneet hyvin, mutta visioidaan:Kantaan tai vastaavaan voisi kehittää mahdollisuuden asiakkaan itsetätettävästä taulukosta esim. verensuonelle tai sokeriarvolle, josta ohjelma sitten piirtää esim. käyrän lääkäriä tai terveydenhoitajaa varten. Jää tietysti talteen."
- Ajanvaraus lääkärille ja sairaanhoitajalle.
- En osaa juuri nyt sanoa.
- Electronisk tidsbokning(nu endast labben o coronavaccinering möjligt på nätet) . Möjlighet att få kontakt med min vårdande läkare (sas brevväxling. ) Electroniska tjänsterna under ett tak. Nu finns det för många. Jag glömmer tex att Maisa finns. Alla kontaktmöjligheter borde vara samlade på tex oma kanta. (O personifierade för mig) Minderåriga barn är problematiska. De kan inte ännu ansvara för sina vårdkontakter, santidigt har de rätt att bestämma om vad jag får se. De behöver helt egna lösningar.
- "Ajanvaraus lääkärille.Käyttö on tehtävä helpoksi ja toimivaksi. Apteekista reseptilääkkeet voisi tilata netin kautta valmiiksi noudettavaksi. Lääkäreille voisi varata soittoajan netin kautta samoin hoitajille. Fysioon puhelinaikoja."
- Sähköinen ajanvaraus Askolaan
- En osaa vastata
- "Etävastaanotto sairaanhoitajalle/lääkärille sisältäen videoyhteyden. Nyt tätä ei ole Sipoon terveyskeskuksessa eikä ilmeisesti Porvoon terveyskeskustyöryhmissä.Maisan kautta kommunikointi helposti omaan terveyskeskukseen.Sähköinen ajanvaraus esim hoitajalle/lääkärille, hammashoitoon."
- Tietoturva, tietosuoja huomioitava. Palvelun tulee olla käyttäjälle looginen ja mahdollisimman yksiselitteinen, ei montaa eri valintaa kerralla. Palvelimen kuormitus kriisitilanteissa huomioitava ja ennakoitava hyvin
- lääkäripalvelut käyttäisin mieluummin etävastaanottoja, toki kaikkea ei voi etänä tehdä.
- Skulle vara lätt om det skulle lagas en app där allt dinns
- Tidsbeställning för besök till läkare tex.
- Olen tyytyväinen klinik24-palveluun ja sitä kautta nopeaan avunsaantiin. Tärkeää on silti etteivät sähköiset palvelut täysin korvaa ihmiskontaktia, eli lääkärille pitää päästä myös livenä.
- Enkel användning utan en massa tilläggsfrågor som nu när man bokar Covid test tex. Möjlighet att spara uppgifter så att samma frågor inte behöver ställas varje gång. Egen kontakt till egenläkare som har en helhetsuppfattning av en.



## Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa? (2/6)

- Kaikki järjestelmät eivät toimi sujuvasti, teknisesti aikaa vieviä välivaiheita, epäselvät ohjeet/johdatukset toiminnoissa eteenpäin ja loppuun viemisessä. Monesti jää epävarmuustekijöitä, että tulinko ymmärretyksi rajatuissa tekstilaatikoissa...
- Elektronisk tidsbokning och bredare användning av elektroniska hälsoblanketter.
- ajanvaraukset helpoksi, lääkäri voisi olla videoyhteydessä.
- Göra dem smidiga och kommunicera invånarna att de finns
- "Uttalar mig i princip enbart om privata aktörer, har inte så stor erfarenhet av kommunal tidsbokning. Mycket viktigt att komma ihåg är människor i mina föräldrars ålder, 80plus. De har INGEN ERFARENHET AV ATT ANVÄNDA digitala tjänster. Glöm inte bort den här stora gruppen nu när allt ska bli så ""smidigt""."
- Hoitaja , lääkäri chat.
- Toimivia kokonaisuuksia, maanläheistä maallikkokieltä,
- Sähköinen ajanvaraus hoitajalle
- Inga pappersblanketter före barnens granskningar, allt elektroniskt helst.
- No siis ihan oikeasti en haluaisi käyttää yhtään enempää, koska haluan tavata ihmishoitajan ja ihmislääkärin tai ihmissosiaalityöntekijän ja olla heidän kanssaan samassa tilassa kun hoidamme asioitani. Mutta videovastaanotto voisi olla yksi.
- Omaolo on toiminut hyvin, jotain vastaavaa voisi olla muihinkin oireisiin ja tarpeisiin.
- ??
- Teen työtä virka-aikana, ja en työaikana pysty esimerkiksi vastaamaan puhelimeen. Koen mm. Hammaslääkäriajan varaamisen haasteelliseksi, koska pitäisi ensin soittaa ja sieltä sitten soitetaan jossain vaiheessa takaisin.
- Etävastaanotto terveystakeskuslääkärille
- Mahdollisimman paljon valinnanvapautta, mahdollisuus valita kenen ammattilaisen kanssa asioi. Et välttämättä halua asioida tietyn lääkärin tai hoitajan kanssa.
- "Ajanvaraus mihin tahansa Yhteydenotto-pyyntökeskustelu hoitajan tai lääkärin kanssa Etävastaanotto"
- Olisi mahtavaa jos olisi enemmän etävastaanottoja esim. lääkäreille tai edes hoitajille jos olisi akuuttia tarvetta! Nyt moneen akuuttiin asiaan saa vastauksen liian myöhään tai sitä joutuu lähtemään hakemaan paikan päältä josta pahimmillaan käännytetään kotiin ... Eli saman asian olisi selvittänyt puhelimesta! Esimerkkinä koira puri lastamme kasvoin, koitimme soittaa akuuttiin josta soitettiin takaisin monta tuntia myöhemmin.. lapsi oli jo nukkumassa ja silloin kerrottiin että olisi pitänyt tulla nähtyille, emme menneet.
- Lääkärien ajanvaraus
- Önskar fortfarande personlig kontakt om jag så vill.
- Annars känner man sig ensam o osäker i många saker. Man behöver också stöd o uppmuntran av en sakkunnig. Då förbinder jag mig bättre till vården.
- Ken lie kyselyn toteuttanut, niin hänellä/heillä on erittäin huono asiantuntemus! Ikä 56-65 no ei, seuraava vaihtoehto yli 75. Osaan 69 vuotiaanakin käyttää sähköisiä palveluita! En halua saada Myrskyläläisenä palveluita Porvoosta, vaan haluan suunnaksi pohjoisen !
- Alueen yhteiset apuvälinepalvelut ja siihen liittyvä palvelu
- Sähköinen ajanvaraus ja asiointi kaikkiin palveluihin. Edelleen puhelinoittoa aivan turhaan. Yksityisten sote-asemien asiointikanavista mallia
- Jos pakotetaan siirtymään sähköisiin palveluihin niin pitää myös tarjota laitteet joilla asiointi hoidetaan.
- Työterveyden arvioinnit ja läheteet
- Jos on huoli terveydestä niin haluaisin kysyä neuvoa.
- Tulen lähinnä käyttämään vain ajanvaraus palveluja.
- Hyvä appi kuten esimerkiksi mehiläisellä on ja vastaavat toiminnot kun siinä
- Jag vill hellre träffa / höra en mänska än personlös teknik. Många ensamma som behöver denna kontakt. Man kan inte höra nöden utan mänsklig kontakt.
- Tuskin kipuihin auttaa..

## Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa? (3/6)

- "2-suuntainen sähköinen asiointi käyttöön. Saatavuus ja saavutettavuus, että palvelut ovat helposti löydettävissä. Terveysvalmennusta sähköisenä. Perinteisten palveluiden integrointi sähköisiin palveluihin sujuvaksi kokonaisuudeksi."
- "Etävastaanotot aina ellei tarvita fyysistä kontaktia. Nykyiset ja tulevat nettisivut ja lomakkeet TÄYTY ensi koekäyttää ikääntyneellä, vähävaraisella, huononäköisellä, ym. koska nykyisissä on epäjohton mukaisuuksia, kompastuskiviä ja sudenkuoppia."
- Voi toki olla mahdollista, että nämä sähköiset palvelut ovat toimivampia kuin nykyinen umpisurkea palvelu. Huomaa kyllä että töihin Porvoossa pääsee kuka vaan motivoimaton tyyppi. Ehkä siellä saa bonarit siitä kuka kyykyttää asiakasta eniten. Ei mitään ymmärrystä asiakaspalvelusta.
- Toimintavarmuus - ongelmia syntyy, jos yhteyttä ei saada/katkeaa, ilmoittaa virhettä tms., jolloin asian hoitaminen siirtyy tai joudut soittamaan, johon odottamaan vuoroasi tai takaisinsoittoa.
- "Sähköistä ajanvarausta myös hammaslääkäriin ja lääkäriin, sekä labraan. Sähköisiä vastaanottoja en halua."
- Hammashoitolaan ajanvaraus netissä.
- Tarpeeksi helppokäyttöinen sivusto. Kuittaus kun viesti luettu.
- Videovastaanotto/etävastaanotto
- Selkeät linkit minne varata aika jos Sähköinen palvelu ei tuo apua
- "Etävastaanotot mahdollistavat ehkä nopeamman asioinnin Toisen puolesta asiointi pitäisi hoitua - ""valtakirja"" tms, koska pankkitunnukset eivät ole mahdollisia käyttää"
- Tidsbokning till sjukskötaren.
- Sairaanhoidajan/lääkärin videovastaanotto silloin jos vaiva on sellaiseen soveltuva.
- Se tidigare kommentar på öppet svar. De måste fungera så man får fram sitt ärende och får hjälp utan att väcka onödig frustration.
- Man borde kunna beställa tid till barn rådgivningen via nätet.
- Kurs på hur och på vilket sätt det fungerar för personer som inte har det som sitt verktyg i arbetslivet.
- Lisätä terveydenhuoloin ammattilaisten osaamista
- Borde vara tillgängliga också för äldre människor som inte har bankkoder.
- Hammashuoltoon sähköinen ajanvaraus, ainakin hygienistille
- "Lisää koulutusta (myös siksi että osattaisiin ohjata enemmän digipalveluihin) ja myönteistä asennetta terveydenhuollon henkilökunnalle. Etävastaanottoja enemmän, mahdollinen itselleni vain työterveydessä (esh soittaa tai käynti ja pth vaatii aina paikan päälle
- menon). Mahdollisuus lähettää/täyttää esim rr seuranta sähköisesti kun sellainen halutaan. Voisiko digipalveluja hyödyntää enemmän myös ohjauksessa ja ennaltaehkäisevässä tervhuollossa."
- Bibehålla e-tjänster på svenska och på ett lättfattligt sätt
- Det är svårt att ta ställning till, då jag endast har använt mej av Terveystalos e-tjänster. Har ingen vetskap om vilka tjänster den offentliga sektorn erbjuder, förutom Omakanta.
- Viestin lähettäminen ja yhteydenotto tulee sotelta sen perusteella minun suuntaani. Tai vaihtoehtoisesti ohjeistus miten voin hoitaa asiani sähköisesti/etänä.
- Esim terveystaloksen on aivan turha jonottaa jos vaihtoehtona on etävastaanotto. Toimin itse terveydenhuollon ammattilaisena erikoissairaanhoidossa. Olen tehnyt kolme vuotta ainoastaan etävastaanottoja. Sekä minä että potilaat erittäin tyytyväisiä
- Selkeät polut nettiin miten ja missä asioissa käyttää mitään sähköistä palvelua. Harvoin sairastaville on vaikea edes tietää minne mennä hoitoon, mistä varata aika ja saako sikaa ylipäätään enää muuhun kuin päivystysasioihin.
- Beställning av tid till läkarmottagning.
- Kaikkien saataville. Tk palvelut myös etänä, lääkäri, hoitaja, fyssari ym.

## Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa? (4/6)

- Sähköinen ajanvaraus lastenneuvolaan ja hammastarkastuksiin.
- Jos on jotain kysyttävää, niin olis ihminen vastaamassa kysymyksiin ropotin siasta.
- Videopuhelu
- Otettaisiin huomioon paremmin vanhuksat ja infoa enemmän, parempi ymmärrettävyys!
- Selkeät ohjeet, helppokäyttöisyys. Ensin pitäisi kysyä mitä haet ja ohjelman tulisi ohjata eteenpäin.
- Halsovord
- Kuulo- ja näkövammaisten palvelut tulee huomioida.
- på kommunala siadan borde man kunna få kontakt med sköterska eller läkare via digitala kanaler.
- Muuta en osaa sanoa ,että Askolassa järjestelmät ja terveystalvet toimii. Hyvät ja loistavat työntekijät ja hyvä atk järjestelmä.
- Det är bra som det är med e- tjänsterna.
- På arbetshälsovården har vi digital chat vilket är smidigt, om jag bara behöver förnya allergirecept eller liknande. Jag är via annan vård i tervetskylä hos HUS och det är jätte bra att jag kan sätta in en icke brådskande fråga i tjänsten och sen få svar följande dag. Det som skulle vara viktigt är att rådnumret om man ska fara till akuten eller inte svarade snabbt så skulle inte folk fara dit i onödan. När vi misstänkte ormbett på vår 5 mån gamla kille fick vi inte svar på de 40 min som de tog oss att köra från stugan till Borgå sjukhus. Vi skulle förstås ändå säkert farit in men man kunde kanske undvika många onödiga besök om folk gick svar direkt
- Sidorna borde vara lätta att hitta och navigera på.
- Sellaisia joilla on jo osoitettu oikeasti toimivuus ja auttavat minua toimimaan etänä ja mahdollisen sairastumisen kanssa tehokkaammin kuin nyt. Olen myös kiinnostunut veronmaksajana siitä että palvelut tuotetaan tehokkaasti
- No ensimmäinen yhteydenotto pitäisi sujua helposti. Nyt ei suju. Tietoa on TODELLA vaikea löytää.
- Etävastaanotto videoyhteydellä, mahdollisuus lähettää valokuvia, skannattuja dokumentteja tms. lääkärille sähköisesti (kuten Maisassa on mahdollista). INR:n (jos olis kotimittaus), PEF-puhallusten ja verenpaineen etäseuranta. Enemmän mahdollisuuksia lääkäriaikojen sähköiseen varaukseen.
- Myös Askolan terveyskeskuksen ajanvaraus pitää olla sähköinen.
- Ajanvaraus eri ammattilaisille, chat kysymyksillä
- Palveluvaihtoehtoista tiedottamisen lisääminen helpottaisi hakeutumista sähköisten palveluiden pariin.
- Videopuhelu tms. yhteys tarvittaessa tai kun ei oikein tiedä mihin tai keneen pitäisi olla yhteydessä omasta voinnistaan.
- Kun netti ei yksinkertaisesti toimi molempiin suuntiin sujuvasti, on todella turhauttavaa yrittää sitä kautta mitään hoitaa.
- Palvelut pitää olla helposti tavoitettavissa täyttäviä, että kaikki pystyy niitä käyttämään, kaikilla laitteilla. JOS palvelut lyhentävät hoitoa niin kyllä muuten EI.
- En osaa sanoa.
- "Potilaan tulee päästä osallistumaan siihen, miten ja missä sairautta/oireita tutkitaan Kukaan ei ota kuppia, tuleeko potilas terveeksi, paraneeko sairaus yhden tutkimuspolun seurauksena."
- Omaolon oireiden/diagnoosien laajentaminen. Ajanvaraukset. Etälääkärivastaanottomahdollisuus ja laboratoriolähteet selkeissä, uusiutuissa oireissa esim. virtsatietulehdukset. Reseptien uusinnat.
- Appeja ajanvarauksiin,
- "Ajanvaraukset Yhteyden pito lääkäriin, pitkäaikaissairaana nuoren hoidossa vastuu toimenpiteissä etäsuhteessa lääkäriin."
- Lääkärin/hoitajan videovastaanotto terveyskeskuksessa -palvelua tulisi kehittää. Tällä hetkellä pääasiallisesti kuitenkin sähköinen asiointi toimii hyvin.
- Helppo käyttää ja löytää paremmin linkit
- Käytän kun on tarvetta
- Bättre information på svenska hur man gör. Att man skulle kunna beställa läkartid eller sköterska tid elektroniskt för med telefon slipper man ej fram helt omöjligt och vänta i flera dagar att dom ringer upp.

# Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa? (5/6)

- Sähköiset palvelut toimivat tällä hetkellä huonosti. Merkittävä osa kuntalaisista ei osaa tai pysty käyttämään niitä. Itse osaan mutta erityisesti terveysasioissa henkilökohtainen kontakti on tarpeen. Olen erikoissairaanhoidon piirissä mutta en ole tavannut omaa erikoislääkäriäni 5 (viiteen!) vuoteen huolimatta akuuteista sairaustapahtumista. Mikään digipalvelu ei voi korvata sitä, että lääkäri katsoo potilastaan.
- Man borde ha samma läkare som sköter tex en sjukdom och inte olika varje gång.
- Jos ei ole ihmisiä, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, ei sähköisillä palveluilla ole arvoa.
- Pitäisi järjestää opastusta asiakkaille digipalvelujen käytöstä. Kaikilla ei ole läheisiä jotka voisivat auttaa. Muita palveluja ei saa missään tapauksessa lopettaa.
- De kunde vara smidigare och enklare för användaren. Nu är den lite för mycket hoppande hit och dit mellan flikarna
- Eos
- Äidilläni ei ole älylaitteita eikä nettiliittymää. Hän ei pysty mm. varaamaan itselleni rokotusaikaa. Myös puhelimesta pyydetään valitsemaan näppäin 1 tai 2 tms. Äitini puhelin ei toimi tuossa. Eli hankalaa on.
- Sähköinen ajanvaraus täytyy saada mm. hammashuoltoon ja oirearvion jälkeen sähköinen ajanvaraus lääkärille. Nämä toimivat yksityisellä puolella, sama pitäisi saada myös julkiselle puolelle. Muutenkin julkisella puolella kannattaa hyödyntää yksityisen puolen esimerkkiä. Soittomahdollisuus tulee olla edelleen käytössä mm. vanhuksia varten, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluja, mutta kehitystyö pitää keskittää nimenomaan sähköisiin palveluihin. Säästävät kaikkien osapuolien aikaa ja vaivaa, sekä työvoimaa.
- Voisi lakata pitämästä ihmisiä idioottina ja huomioida myös ne jotka tietävät mikä heitä vaivaa ja mitä tarvitsevat.
- kan inte säga
- Sähköinen ajanvaraus ehdottomasti jäisi turha jonottaminen pois.
- Omaoire arvion jälkeen suoraan hoitajalle jos arvio antaa neuvon lääkärin luokse menoon. Ilman että tarvitsee vielä kerran jonottaa ilmoittautumaan ja selittää samat asiat hoitajalle joka näkee kuitenkin jos sen omaolo tekstin. Turha jonotusta sekä ajankäyttöä
- Tykkään jutella ihmisen kanssa enkä digitaalisesti
- "Terveyspalvelut. Varata sähköisesti ajan lääkärille, video yhteys lääkärille. Sosiaalihuolto: ajanvarausta sähköisesti ainakin sellainen mahdollisuus."
- En osaa käyttää tietokonetta ja vanhuksat pitäisi saada palvelua puhelimitse
- Oli sähköinen järjestelmä mikä tahansa, niin aina siellä jonon päässä pitää olla asiakaspalvelija. Kaikki asioita ei vaan voi tehdä sähköisesti vaikka ne olisivat kuinka hyviä. Mm. Mielenterveydestä kärsivät tarvitsevat ihmisen vastaamaan heidän kysymyksiinsä. Mikään botti ei siihen auta.
- Selkeät sivustot ja linkit. Ei liikaa tavaraa yhdelle sivulle. Niin yksinkertaista pitää olla että tyhempikin löytää oikeaan paikkaan netissä. Palvelun hinnat esiin.
- Ajanvaraus hoitajalle, lääkärille, laboratorioon. Chat keskustelu lääkärin, hoitajan kanssa.
- Ajanvaraus, chatti, terveyskeskukseen erillinen labratulosten kyselyyn puhelinpalvelu tai nopeutettu ajo kanta.fi mistä ne voisi itse katsoa. Tai joku muu portaali josta voi katsoa ne ja olla yhteydessä tarvittaessa. Terveyskeskuksen chat palvelu tarv myös lääkäri joka voi uusii reseptit.
- En puhu nyt omasta puolesta mjuutta veikkaa että on vielä paljon ihmisiä joita nämä palvelut eivät tavoita. Enkä usko että tavoittavat koskaan vaikka kuinka kehitettäisiin. Siksi on tärkeää että rinnalla säilyvät myös perinteiset palvelut.
- Infoa palveluista! Käytän melkein pelkästään työterveydenhuollon palveluita, koska ne toimivat huomattavasti paremmin. Sain 10 vuotta sitten sydänkohtauksen eikä minua ole kertaakaan pyydetty kontrolliin kunnallisella puolella!
- Tidsbokning till hälsovården via nätet
- Nyt on Porvoossa hussin ja tk:n sähköiset palvelut aika solmussa. Ei tiedä mitä mistäkin löytyy: Maisa/Omakanta

# Liite 10: Miten palveluita tulisi kehittää, jotta kyselyyn vastanneet käyttäisi niitä enemmän? Millaisia uusia sähköisiä palveluita vastaajat haluavat käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa? (6/6)

- Jouheimmat chatit jotka eivät vaadi jonossa etenemisen jatkuvaa tarkkailua. Ja joissa olisi oikea ammattilainen joka osaa diagnosoida ja varata ajan hoitoimenpiteeseen yhdellä istumalla.
- Reseptien uusiminen, pienet sairauslomat, pikkuvaivat, kuten flunssat jne. Isompiin sitten henk. koht. asiointi.
- "Palvelun pitää olla helppokäyttöinen Pitää pystyä asioimaan toisen puolesta Palvelujen pitää olla helposti löydettävissä Entä palaute? Kuka vastaa palvelussa esittämäni kysymykseen? Jos vastusta ei saa heti tai on jotain epäselvää, mitä sitten tehdään ja millä aikajänteellä? Ajanvaraus on palvelu jota käyttäisin Kieliversiot, molemmilla kotimaisilla, entä muut kieliryhmät? Miten esim maahanmuuttajien sähköinen asiointi onnistuu? Tunnistautuminen? Jos ei ole pankkitunnuksia, miten silloin asia hoidetaan? Entä eri vammaisryhmät? Miten palvelun/palvelujen on ajateltu olevan yhdenvertaisia kaikille asukasryhmille?"
- En minkäänlaisia
- Olkaa rohkeita. Hyödyntäkää tekoälyä diagnostiikassa. Halvempaa kuin epävarmat ihmiset.
- Selkeämpi kysely, niin saatte luotettavimmat vastaukset.
- Lääkärin vastaanotot etäyhteydellä.
- Tjänster jag åtm. vill använda elektroniskt: Tidsbokning, kontroll av bokade tider
- Videomottagningar kunde utvecklas; fungerande i med bekant personal som känner ens bakgrund, då inga fysiska undersökningar genast behövs, eller vid mångprofessionella mottagningar (ex psykolog+läkare) men kan inte helt ersätta närmottagningar
- En varmaan tiedä mitä kaikkia palveluita on olemassa sähköisesti ja palveluita on joskus vaikea löytää! Voisiko olla joku koottu paikka mistä löytyisi helpommin?
- Tidsbokning via internet, chattar, rådgivning angående hälsoärenden som inte nödvändigtvis kräver hälsovårdar- eller läkarbesök.
- Neuvola-ajanvaraus olisi hyvä saada nettiin
- Tärkeintä olisi kehittää ajanvaraus ainakin niin että omat (+lasten) ajanvaraukset terveyst- sekä hammashoidon palveluihin näkee sähköisesti, ja niitä voi peruuttaa tarvittaessa, ilman että pitää soittaa tai odottaa takaisinsoittoa. Maisa-portaali laajemmin käyttöön, siellä on tarpeelliset neuvola-palvelutkin jo olemassa.
- Verkkoyhteydet toimiviksi ja hinnaltaan realistiseksi myös kaupungin ulkopuolelle (valokuitu). Nyt sähköiset palvelut käyttäjän kannalta sekavat, on Maisaa, OmaKantaa, Koronaboottia yms. ja kaikkiin samat tiedot/kyselyt tuhottoman moneen kertaan. Sähköiset palvelut vaatii laitteilta ja sovelluksilta melko paljon päivityksiä, joka turhauttaa tai estää jopa käytön.
- Ammattitaitoa tarvitaan ja nyt sitä ei ole. Esimerkiksi kun tilaa laboratorioalan kysytään, mitä mitä näyttetään otetaan ja laita ruksi. Enhän minä tiedä mihin ruksi laitetaan kun en tiedä mitä lääkäri on määrännyt otettavaksi.
- Sähköisten rinnalla pitäisi ehdottomasti olla edelleen palvelut niille jotka eivät syystä tai toisesta halua/osaa/voi asioida diginä. Tämäkin kysely on mahdoton sellaiselle, jota digi ei tavoita! Myös osa kysymyksistä on johdattelevia digin puolesta. Lisäksi on mahdollista vastata vain ei koskaan tai muutaman kerran vuodessa, pitäisi olla myös vaihtoehto kerran (kun oli pakko). Tämän kyselyn tulos ei siis kerro totuutta tyytyväisyydestä, koska vastaajista puuttuvat kokonaan ihmiset, jotka eivät käytä digiä edes tämän vastaaminen vertaa!
- Etävastaanotto lääkärille
- Vaikka ajanvaraus, reseptin uusiminen jne on hyvä sähköisenä, niin pitää olla mahdollisuus puhelinkontaktiin.
- Haluaisin olla varmempi järjestelmien tietoturvasta. Ja sen kerran, kun vierailen jossain hoitopisteessä, toivoisin että järjestelmän manageeraamisen sijaan henkilökunta ehtisi olla paremmin läsnä - systeemit on syytä saada sujuvammiksi myös heille.
- En osaa sanoa. Mieluiten kohtaan hoitohenkilökuntaa fyysisesti kasvokkain.
- ????
- Kun siirrytään käyttämään sähköisiä palveluita, herää kysymys kuinka nopeasti ajetaan alas kuntien omat terveyskeskukset..?
- Ei kaikkea sähköiseksi

# Liite 11: Ammattilaisten syitä, miksi he haluavat tehdä asiakas-/potilastyötä digitaalisesti (1/2)

- Se on nykypäivää ja oikein toteutettuna palvelee asiakasta sekä työntekijää.
- On hyvä pystyä tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja palveluille
- Helpottaa myös asiakkaiden yhteydenottoja
- Voi rauhassa perehtyä potilaan vaivaan. Negatiivista tosin se että usein joutuu täsmentämään oireita soittamalla
- esim pitkien välimatkojen ja laajojen verkostojen vuoksi tulee olla mahdollisuus asiakastyöhön diginä, mutta missään nimessä ei tule korvata livetapaamisia digipalveluilla
- smidigt i rätt sammanhang
- Laajempi asiakaskunta saavutettavissa. Helppo yhteydenotto kanava matalalla kynnyksellä
- Joustavaa, mahdollistaa tiedolla johtamista ja tiedon jakamista.
- Näen sen olevan nykyaikaista
- Se on nopeaa, monessa asiassa riittävää, lyhentää välimatkoja ja säästää ilmastoja. Hyvä lisä kasvokkain tehtävälle työlle.
- Helppous
- Se on nykyaikaa. Tehostaa toimintaa.
- Nykyaikaista ja asiakkaille helppoa
- ett personligt besök är det preliminära men den digitala servicen kompletterar servicebudgetet.
- jos saisi tehdä myös normaalia hoitotyötä
- jag är öppen för nya utmaningar
- Det är en ny möjlighet då resurserna tryter
- silloin kun se on asiakkaan toive. Säästää aikaa. Etätyömahdollisuus.
- kätevää
- Selkeämpää, nopeampaa
- nykyaikaa
- Se voi sopia osittain
- om behovet finns
- Mielestäni se lisää työn tehokkuutta ja täydentää paleluita
- etävastaantotot
- en del av framtiden och behövs för att lösgöra personal
- tehokas ja nopea
- nopeisiin selviin asioihin hyvä kanava
- se on nykypäivää, etänä tehtävää ja sopivasti haastavaa
- nopeuttaa prosessia
- mielenkiintoista mutta pitää olla hyvä koulutus
- nopeaa asioiden hoitoa. Kätevää
- Joissakin tilanteissa palvelee tarkoitustaan ja nopeuttaa sekä parantaa mahdollisesti asioiden etenemistä
- Tietyt työvaiheet olisi sujuvampia niin, eivät kaikki.
- Sujuvuus
- Työ on sujuvampaa
- xxx
- Olisi mielenkiintoista kokeilla miten sen saisi toimimaan henkilökohtaisen kohtaamisen täydentäjänä.
- jag jobbar inom administratörstjänsten, men anser att digitjänster är ett bra tillägg.
- Voi palvella enemmän asiakkaita.
- Jos se sujuvoittaa muuta työtä eli on tarkoituksen mukaista
- Nuoret asiakkaani tavoittaa näin hyvin ja myös tieto löytyy nopeasti. Haluan tehdä vain osan aikaa digitaalisesti, kohtaaminen henkilökohtaisesti on silti mielestäni vaikuttavinta omassa työssäni.
- se on nyky aikaa ja lisää palvelujen saatavuutta
- vo-toiminta on kovin ruuhkautunut
- ajankäytön tehostaminen
- osana muuta työtä (live-työtä)
- esimiestyö, ei oikein onnistu tehdä muuten kuin erilaisia digitaalisia palveluita käyttäen
- yksinkertaiset työt voidaan hoitaa digisti
- etähoito, etäkuntoutus
- möjlighet till arbete på distans
- nopeuttaa / helpottaa osaa palveluista
- tehtävissä missä se toimii ja on perusteltavissa
- Lättare för patienterna, eftersom de får servicen hem.
- se on hyvä lisä muiden palveluiden joukkoon.
- tekniikka kehittyy.tulee olemaan nykyaikaa

## Liite 11: Ammattilaisten syitä, miksi he haluavat tehdä asiakas-/potilastyötä digitaalisesti (2/2)

- tiettyjä tehtäviä nopeuttava tapa
- Kan betjäna flera patienter /dag
- Frågeformulärer etc.blir lättare att fylla i
- det är mer effektivt
- palvelunlaadun paraneminen
- Kyllä. On toki avuksi joissakin työvaiheissa
- Koska useimmat asiat tehdään digitaalisesti
- koska useat asiat tehdään digitaalisesti
- etvastaanotto
- Digitala tjänster underlättar och försnabbar ofta servicen. I arbetet med äldre personer syns digitala tjänster fortfarande inte så starkt men anser att man kunde förstärka det digitala arbetet även med äldre personer. Det kunde finnas en chat var klienter/anhöriga kunde vara i kontakt i frågor, man kunde starkare satsa på att utveckla digitala blanketter för att minska papper och jobb för klienter/anhöriga att posta eller hämta in dokument.
- voi sopia hyvin joillekin asiakasryhmille
- Helpompi tapa kuin soittaa ihmisille.
- för att lära klienterna
- yleensä nopeuttaa asioiden kirjaamista
- lätt att hitta svar, effektivt
- Kätevää, ei tarvitse aina soittaa, nopeuttaa työskentelyä, asiakkaita voi olla hankala tavoittaa päivä -aikaan puhelimitse
- Olisi kätevää ja säästäisi ihmisten aikaa.
- Asiakkaalle helppo tapa lähestyä ta:aa ja hoitajalle stressittömämpi väylä vastata kuin kasvotusten tai puhelimesta
- nopeuttaa asiointia
- Eyäyhteys on kätevää
- On tehtävä ja opeteltava, jos haluaa pysyä kehityksessä mukana
- ---
- uskon, että se tehostaisi asiakastyötä
- Tieto kulkee nopeammin
- potilas hyöttyy siitä
- Niin tottunut jo siihen
- Jos on siihen tarve
- Tiedonsaanti on nopeampaa.
- kan vara intressant att pröva
- Reaaliaikaista
- se on nykyaikaista ja toimivaa.
- det finns massor av bra material tex på nätet som kan utnyttjat inom vården
- monipuolistaisi työnkuvaa
- flexibelt
- Endast personer som klarar det.
- suurin osa työstä tehdään nykyisin koneen ääressä
- Digi-palvelut voivat olla asiakkaan näkökulmasta helpommin saavutettavissa. Tulee kuitenkin arvioida mitkä palvelut sopivat/eivät sovi digi-palveluiksi.
- Bättre coh delvis effektivare service för kunderna. Möjligen mindre samtal "på linjerna", då kunden även kan kontakta digitalt.

## Liite 12: Ammattilaisten syitä, miksi he eivät halua tehdä asiakas-/potilastyötä digitaalisesti

- Tidskrävande
- Blir int samma sak
- Potilaita ei voi hoitaa kunnolla etäyhteyden kautta
- Jag vill hellre träffa fysiskt
- Opersonligt, inte mycket du kan se eller göra digitalt. Dummaste påhitt som man kan tänka sig
- Nej
- De är så gamla och har svårt med den digitala världen endel klarat att trycka med ett finger andra ej
- Jag är ingen dator människa, jag tycker bättre om att vara i fysisk kontakt med klienten
- Det känns inte naturligt.
- Kohtaamisen tärkeys
- Asiakastapaamisista saa enemmän irti kasvotusten tapaamalla
- Jag har ingen utbildning inom hälsovården
- klientkontakten är inte lika kvalitativ då
- mobiilisovellus Hilikka rajoittaa osaltaan inhimillisyyttä tiukan aikataulun takia
- en tee potilas/asiakastyötä
- tuntuu enimmältään tuplatyöltä, suurimman osan potilasita joutuu kuitenkin joko soittamaan lisätietoja varten tai kutsumaan näyttille, kun ei tutkia voi etänä.
- hampaiden hoito on äärimmäisen vaikeaa etänä
- det ska skrivas rapport flera ggr/dag. Tiden kan skötas på annat sätt
- arbetar inte med patienter
- endast vid behov
- Jag arbetar på köket i Sotehuset.
- En aina , mutta tarvittaessa
- Jää ihmiskontaktit kokonaan pois ja oma asiakaskunta tarvitsee lähityöntekijöitä
- Jag vill att huvudsakliga arbetet fortsätter som fysiska mottagningar, skulle inte gå att utföra så mycket av arbetet på rådgivningen via digitala tjänster. Dessutom är det svårt att uppnå samma bemötande digitalt.
- sosiaalityössä asiakkaan kohtaaminen ja kotikäynnit ovat arvokasta tietoa
- epäinhimillistä
- Blir för invecklat och ger knappast klienten den hjälp som behövs
- Inget intresse för digitalt arbete
- har inte tillräckliga kunskaper i digitalteknik för att jobba med det
- går inte för klientelets skull
- Inte hör till mig.
- Ensihoidossa sopivasti digitalisaatiota tällä hetkellä
- Kan tänka mig det i vissa fall, men tycker att personlig kontakt är viktig i mitt arbete
- Työtilanteiden vuorovaikutuksen moninaisuus aidompaa kasvotusten
- personkontakten behövs
- Mielestäni ei sovellu suun terveydenhuoltoon ryhmäneuvontaa lukuun ottamatta
- går ej vid tandvården
- sosiaalityön tulee tapahtua live-kohtaamisissa



## Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla (1/6)

### Ammattilaiset ovat olleet tyytyväisiä pilottiin keskitetyistä ammattilaisten IT-tukipalveluista ja keskitetystä IT-kehittämisestä Lapissa

Lapissa toteutettiin vuonna 2021 digipalveluyksikön pilotti, jossa sote-ammattilaisten IT-tukipalvelut sekä IT-kehittäminen oli keskitetty.

- Pilotti koostuu koordinaatio- ja reaaliaikaisen tuen yksiköstä sekä sen ympärillä toimivasta verkostosta
- Alueellisen digipalveluyksikön toiminta pohjautuu alueelliseen digipalvelustrategiaan, joka antaa toiminnalle viitekehyksen.
- Digipalvelustrategia määrittelee toiminnalle tavoitteet ja luo mahdollisuudet niiden saavuttamiseen
- Alueella on oltu erityisen tyytyväisyyttä verkostoon, joka tuo kehitykseen ammattilaisen asiakastyön näkökulmaa
- Lapissa ei odotusten vastaisesti ole digitaalista sote-keskusta, jossa palveluntuotantoa olisi keskitetty. Virtu.fi on portaali, johon on keskitetty alueiden sähköisiä sosiaali- ja terveystalv palveluita. Palveluvalikoimaan vaikuttaa kuitenkin, minkä kunnan asukas on.

Vuodenvaihteeksi suunnitellaan ammattilaisen kontaktipistekeskusta johon tulisi kaikki tukipyynnöt

#### Koordinaatio- ja reaaliaikaisen tuen yksikkö

- Uusien järjestelmien hankinnan valmisteluun osallistuminen ja käyttöönoton suunnittelu
- Palvelujen suunnittelu ja kehittäminen sekä käyttöönoton tuki
- Järjestelmien uusien ominaisuuksien määrittely ja tilaaminen
- Viestintä sekä opastus ja ohjaus
- Digipalveluyksikön verkoston koordinointi

#### Verkostomainen toiminta

- Alueen digitaalisten palvelujen asiantuntijana sekä linkkinä kehittämisen ja käytännön työn välillä toimiminen
- Yhdyspintana eri osaajien välillä toimiminen
- Asioiden ja toimintatapojen yhtenäistäminen
- Palveluita ja kehittämistä koskevan tiedon ja osaamisen jakaminen
- Suunnittelun ja toteutuksen välineiden jakaminen
- Koulutustarpeiden tunnistaminen
- Alueellisen yhteistyön lisääminen

## Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla (2/6)

**Soitessa kunnilla käytössä yhtenäiset digipalvelut asukkaille, jotka tuotetaan hajautetulla mallilla. Keskitetty digipalvelutiimi tukee ammattilaisia yhteisen digiohjelman kautta**

### Soitessa keskitetty digipalvelutiimi, joka toimeenpanee digiohjelman kehitystoimenpiteet

- Kaikille alueen asukkaille on samat digitaaliset ja sähköiset palvelut
- Hajanainen malli: yksiköt vastaavat käyttöönotoista, digipalvelutiimi tukee
- Alueella yhtenäinen APTJ
- Toimintaa on keskitetty osittain sotekeskuksittain, joiden alla on terveysasemia. Pääsääntöisesti palvelutuotanto toimii kuitenkin hajautetulla mallilla
- Alueella on yhteiset asiointinumerot puhelinasiointille, mutta puhelut kuitenkin käsitellään kuntakohtaisesti
- Keskitetyt tukipalvelut ammattilaisille
  - Yhtenäiset ohjeet ja ohjaukset
  - Digipalveluohjelma kertoo digijohtamisen pelisäännöt
- Videopuhelinkäyntejä noin 8-9% kaikista käynneistä

### Toiminnan seuranta ja mittarointi

- Soitessa toimintaa seurataan toimintaa erityisesti sen tiedon osalta, joka tulee alueen omista järjestelmistä. Kansallisten toimijoiden ja toimittajien datan hyödyntämiselle on vielä esteitä
- Digipalvelutiimi seuraa tilannetta organisaatiotasolla
- Yksiköt seuraavat omia tavoitteitaan
- Vanhuspalvelut hyvin aktiivisia toiminnan seurannassa
- Erilaisia tunnuslukuja digipalveluihin liittyen, mm.
  - Kuinka paljon on digiratkaisuja?
  - Kuinka paljon on lomakkeita?
  - Kuinka monta prosenttia toiminnasta tehdään diginä?
  - Etäkäyntien määrä kotihoidossa suhteessa kaikkiin käynteihin

## Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla (3/6)

### Kanta-Hämeellä kokemuksia keskitetyistä palveluista, mutta alueella palattu takaisin hajautettuun malliin

#### Kanta-Hämeessä palvelutuotanto toimii täysin hajautetulla mallilla

- Alueen asukkailla on yhtenäisiä digipalveluita ja lähes yhtenäinen APTJ
- Alueella ei keskitettyjä palveluita vaan jokainen kunta hoitaa omat asiointit. Myös ammattilaisen palvelut toimivat hajautetusti
- Alueella on aikaisempaa kokemusta palveluiden keskittämisestä ja keskittämisessä onkin menty edes takaisin
- Keskittämistä on yritetty tehdä tilanteissa, jossa se tukee asiakkaan polkua ja tuo lisäarvoa
  - Asiakasta ei saa pallotella digitaalisesti yksiköiden välillä vaan digi täytyy sisällyttää palvelupolkuihin
  - Asiakkaan, henkilöstön ja välineiden on luotava eheä kokonaisuus, jossa asiakas ei huomaa, että välineet ja yksiköt vaihtuvat

#### Aiemmat kokemukset keskitetyistä palveluista

- Alueella keskittämistä on hyödynnetty uusien prosessien läpiviennissä
- Uuden palvelun kanssa pilotointia ja prosessin hiontaa kannattaa alueen mukaan tehdä keskitetysti ja sitten vasta kokemuksen kautta lähteä laajentamaan ja hajauttaa sitten alueelle
- Alueella koetaan, että keskittämistä kannattaa hyödyntää välivaiheen ratkaisuissa ja erityisosaamista vaativissa palveluissa
- Myös puhelinasiointin keskittämistä oli yritetty 5 vuotta aikaisemmin, mutta palattiin takaisin ammattilaisten työhyvinvoinnin vähentyessä
  - Palveluiden keskittämisessä on huomioitava työn monipuolisuus ja mielenkiintoisuus työntekijän näkökulmasta

## Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla (4/6)

**Päijät-Hämeellä yksittäiset digipalvelut edistyksellisiä asiakkaan näkökulmasta, mutta palveluntarjonnassa on aluekohtaisia eroja. Alue ei ole keskittänyt digitaalisten palveluiden tuotantoa**

### Päijät-Hämeessä palvelutuotanto toimii hajautetulla mallilla

- 75-80% kansalaisista sähköisen asioinnin piirissä
- 70% kansalaisista digiklinikan piirissä, joka on asiakkaille ensimmäisen asteen kohtaamispaikka
  - Digiklinikan etävastaanotolla hoidetaan oireita, jotka eivät vaadi fyysistä tutkimusta. Yleisimmin Digiklinikalla asioidaan akuuteissa vatsa-, silmä-, iho- ja ylähengitysteihin liittyvissä oireissa.
  - Suhteessa teknologian maturiteettiin etävastaanoton osuus yllättävän pieni koko vastaanotoista, alle 10% etävastaanottoja (ei sisällä puhelinasiointia)
- Chatbotissa tiedonhakuja 35 000/kk
- Alueella käytössä myös Suomen kehittyneimpiä Omaolon palveluita sekä alueen oma mobiiliappi (Mehiläinen), joka julkaistaan täytenä ensi vuonna
- Mentorointiohjelma, jossa hoitotyön asiantuntijat jalkauttavat ja vievät tietoa toiminnalle.
- Alueella käytössä moniammatillinen tiimimalli hoidontarpeen arvioinnissa
- Alueelle on tulossa yhteinen APTJ

*Takaisinsoittojärjestelmä on tulossa koko alueelle, jotta puhelinnumero voidaan keskittää.*

*Työn alla on myös keskitetysti rakennettava ammattilaisen palvelukatalogi, jossa on keskitetty tiedon ja avun haku*

## Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla (5/6)

**Keusotessa ei ole yhtenäistä digitaalista sote-keskusta. Alue kokee, että keskitetty malli ei tue käytössä olevaa tiimimallia**

### Keusotessa keskitetyt puhelinpalvelut ja yhtenäinen it-tuki

- Alue on yhtenäistänyt puhelinpalveluja suunterveydenhuollossa sekä vastaanottopalveluissa (päivystys)
  - Alue on mahdollistanut järjestelmien ristiinkäyttöä, jotta ammattilaiset voivat palvella muiden asukkaiden
  - Muu asiointi oman kunnan työjonoilla, jolloin asukas valitsee oman kuntansa soiton yhteydessä. Asukkaan puhelu voidaan myös siirtää oikeaan kuntaan
  - Puhelinvastaanottoa on myös ulkoistettu virka-ajan ulkopuolella, jolloin se toimii täysin keskitetysti
- Alueella yhtenäinen it-tuki kaikille ammattilaisille
  - Haasteena on yhteyden saanti, tarpeen suuruuden ymmärtäminen sekä vääränlaisen avun tarjoaminen etänä
- Alueelle tulossa yhteinen APTJ

*Alueella ei koeta, että keskitetty malli tukisi käytössä olevaa tiimimallia*

*Keskitetty malli voisi kuitenkin purkaa hoitovastaavalta ylimääräistä työtä.*

*Tiimimallissa päivät ovat hyvin pirstaleisia ja keskittäminen voisi mahdollistaa keskittymisen yhteen asiaan.*

## Liite 13: Keskittämisen ratkaisuja muilla alueilla (6/6)

### Pohjanmaalla digipalveluiden palveluntuotannon keskittämistä hidastaa alueen puutteellinen it-pohja sekä ammattilaisten irrottaminen perustyöstä

#### Myös Pohjanmaa on yrittänyt keskittää puhelinasiointia

- Pohjanmaa oli aikaisemmin mukana Pata-hankkeessa, jossa puhuttiin digiklinikan perustamisesta, mutta hanke paljastuikin liian suureksi. Pata-hankkeesta on irtaantunut kaikki mukana olleet alueet
- Alueella on keskitetty puhelinasiointi yhteen numeroon
  - Asiakas kuitenkin edelleen valitsee kuntansa, johon puhelin ohjautuu
  - Työntekijät istuvat omissa kunnissaan ja osa tekee työtä etänä
  - Ikäihmiset ovat kokeneet kuntavalikon haastavaksi ja nyt asiakkaille kerrotaan myös kuntakohtaisia numeroita
- Tietojärjestelmiä tai työkaluja ei ole vielä yhtenäistetty. Alueilla on erilaiset käytännöt, mikä luo haasteita
  - Kunnissa on vielä erilaisia puhelinjärjestelmiä ja verkkoja, mikä luo haasteita myös toiminnan seurantaan ja mittarointiin
- Alueen toimintojen keskittämistä on haitannut kuntien väliset huonot verkkoyhteydet, puutteellinen it-pohja sekä haasteet resurssien jakamisessa
  - Tulossa Telia ace, joka yhytenäistää toimintaa



*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde