

SIUN

Siun

Siun

SIUN

Siun

Siun

Siun

Siun

Siun

SIUN

Siun

Siun

Siun

Siun

SIUN

Siun

Siun

Siun

Siun

Siun

Siun

Siun

Siun
SOTE

Kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytila ja kehittämisen suunnitelma – syksy 2022



Hyvinvointia ja Kestäviä palveluita
Pohjois-Karjalassa-hanke 2022 – 2025

I-hankekausi 2022
Päivytyspäivä 23.2.2023

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
1.1	Käsitteet ja termit	3
2	Kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytila Siun sotessa	4
2.1	Järjestelmät	5
2.2	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	5
2.3	Asiakkaalle tarjottavat digitaaliset palvelut.....	5
2.3.1	Kansalliset digitaaliset palvelut	6
2.3.2	Sähköiset lomakkeet	7
2.3.3	Sähköinen ajanvaraus	8
2.3.4	Chat ja valokuvien lähettäminen.....	9
2.3.5	Etäkonsultaatiot ja etäkäynnit	9
2.3.6	Asiakkaalle annettava digituki.....	10
2.4	Asukas- ja henkilöstökyselyt	11
2.4.1	Asukaskyselyt	11
2.4.2	Henkilöstökyselyt	12
2.5	Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi	13
2.6	Yhteenveto nykytilan haasteista	14
3	Kansalaisten digitaalisten palvelujen kehittäminen Siun sotessa	15
3.1	Digitaalisten palveluiden tiekartta	16
3.2	Digitaalisten palveluiden kehittämisen toimenpiteet HyKe-hankkeessa	16
3.2.1	Kansalaisten digitaaliset palvelut -työpaketit	17
3.2.2	Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät ja johtamisen ratkaisut	18

Tekijät

Mira Saarinen, projektiasiantuntija, HyKe-hanke

Mika Sormunen, projektisuunnittelija, HyKe-hanke (TH:n sähköinen ajanvaraus)

Heikki Ryyänen, projektisuunnittelija, HyKe-hanke (SOS sähköinen ajanvaraus)

Petra Liimatta, projektiasiantuntija, HyKe-hanke (Omaolo, Asiakkaalle annettava digituki)

1 Johdanto

Pohjois-Karjan hyvinvointialueen (HVA) strategian palvelulupaus ”Oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa” kiinnittyy vahvasti sähköisten palveluiden tarjoamiseen ja kehittämiseen, samoin kuin kriittiseksi menestystekijäksi nostettu digitalisaation hyödyntäminen. Strategian arvoista asiakaslähtöisyys, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja avarakatseisuus ovat arvoja, jotka ohjaavat sähköisesti tarjottavien palveluiden kehittämistä. Kehittämisen pohjana toimii strategiset tavoitteet, joista monikanavainen palveluverkko sekä palveluiden oikea-aikaisuus, laatu ja vaikuttavuus ovat keskiössä. Ohjaaviksi tekijöiksi nousevat myös toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus sekä henkilöstön osaaminen ja riittävyys.

Kansalaisten digitaalisten palvelujen tulee perustua siihen lisäarvoon, jota ne tuovat strategisten tavoitteiden toteuttamiseen. Tämän vuoksi asiakaslähtöinen digitaalisten palveluiden kehittäminen on ensisijaisen tärkeä lähtökohta pitkän tähtäimen palveluiden suunnittelussa. Asiakaskokemuksen ja palvelutason parantaminen on helpointa saavuttaa keskittymällä automaatioon, itsepalvelun helpottamiseen ja mahdollisuuteen päästä osaavan asiantuntijan puheille saumattomasti. Asiakkaan näkökulmasta keskeisimpiä tunnistettuja hyötyjä sähköisen asioinnin osalta ovat aika- ja paikkariippumaton palveluiden käyttö. Palvelutarjonta on kuitenkin tarpeeseen nähden liian suppea eikä mahdollistu tällä hetkellä ensisijaisena asiointimuotona.

Pohjois-Karjalan HVA:n ”Hyvinvointia ja Kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa” (HyKe) -hanke kohdentuu Kestävän kasvun ohjelman pilariin 4, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamista ja kustannusvaikuttavuuden lisäämistä. Hankkeen keskeisenä tavoitteena on vahvistaa perustason sosiaali- ja terveydenhuollon kyvykkyyttä tuottaa alueen asukkaille laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja ja lisätä asukkaiden hyvinvointia ja parantaa alueen väestön toimintakykyä. Hankkeen ensimmäisellä kaudella vuonna 2022 tuotoksena valmistuivat Siun soten digitaalisten palvelujen tiekartta sekä tämä kansalaisten digitaalisten palvelujen nykytilan kuvaus ja kehittämisen suunnitelma. Tämä kehittämisen suunnitelma on käsitelty Pohjois-Karjalan HVA:n Tulevaisuuslautakunnassa 19.1.2023 digitaalisen asioinnin tilannekatsauksessa. I-hankekauden tuotokset ohjaavat HyKe-hankkeen kehittämistyötä vuoteen 2025.

Kehittämistyön turvin alueellemme voidaan ottaa käyttöön uusia näyttöön perustuvia ja vaikuttavia toimintamalleja, lisätä palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta ja parantaa henkilöstön riittävyyttä ja työn tekemisen olosuhteita tukevia sekä ammattilaista itseäänkin hyödyttäviä kansalaisten digitaalisia palveluja ja samalla lisätä hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen vaikuttavuutta. Ottamalla käyttöön omatoimipalveluita sekä omahoitoa tukevia digitaalisia palvelukanavia, mahdollistetaan asiakkaan osallisuus ilman ammattilaisen välitöntä kohtaamista. Lisäksi näin vapautetaan ja kohdennetaan ammattilaisten välitöntä kohtaamista ja resursseja niille, jotka sitä tarvitsevat tai eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Se osaltaan lisää palvelujen saatavuutta ja edistää palvelujen alueellista yhdenvertaisuutta. Siun sotessa digitaalisten palveluja käyttäneiden osuus kaikista kontakteista on ollut maan alhaisimpien joukossa palvelukanavien puutteiden vuoksi. Kehittämistyö vaatii vahvaa sitoutumista, hyvää yhteistyötä ja monialaista osallistamista.

1.1 KÄSITTEET JA TERMIT

TERMI	KUVAUS
ASIAKAS	Asiakas on henkilö, joka hankkii tai saa palveluja tai hankkii tuotteita. HyKe-hankkeessa kohderyhmän käsitteenä käytetään asiakasta hoidon, palvelun ja kuntoutuksen kokonaisuuksissa.
AMMATTILAINEN	Ammattilainen on henkilö, joka työskentelee organisaatiossa. Muita termejä henkilöstö, henkilökunta ja työntekijä.
KANSALAINEN	Pohjois-Karjalan HVA:n asukas, joka ei ole vielä varsinaisten sote-palvelujen piirissä. HyKe -hankkeessa kohderyhmän käsitteenä käytetään kansalaista muissa tapauksissa kuin hoidon, palvelun ja kuntoutuksen kokonaisuuksissa.
PTH	Perusterveydenhuolto
ESH	Erikoissairaanhoido
SOS	Sosiaalihuolto
PALVELU	Toimintaa tai hyötyä, joka auttaa ratkaisemaan asiakkaan ongelman. Aineetonta eikä johda minkään asian omistamiseen. Kts. Digitaalinen palvelu.
PALVELUKOKONAISUUS	Koostuu monesta palvelusta
TOIMINTO	Tarkemman tason toiminto, joita voi sisältyä palveluun useita.
ETÄASIOINTI	Etäasioinnilla tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ja asiakkaan, potilaan tai tarvittaessa näiden omaisen tai edustajan välistä kanssakäymistä tietoverkon välityksellä tai puhelimitse.
ETÄPALVELU	Etäpalveluilla tarkoitetaan terveydenhuollossa sitä, että potilaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset tai suositukset perustuvat esim. videon välityksellä verkossa tai älypuhelimella välitettyihin tietoihin ja dokumentteihin.
ETÄVASTAANOTTO	Verkossa tapahtuva vastaanotto, jossa ammattilainen / ammattilaiset ja asiakas ja mahdolliset muut tahot kohtaavat videoyhteydellä.
ALUSTA	Tietojärjestelmäpalvelu, joka tarjoaa muille tietojärjestelmäpalveluille tai liiketoimintapalveluille, kuten asiointipalveluille erilaisia ja eri tasoisia kyvykkyyksiä.
DIGITAALINEN PALVELUALUSTA	Modulaarinen kokonaisuus, joka kokoaa kertakirjautumisen taakse eri palvelukokonaisuuksia, jotka välittyvät digitaalista väylää pitkin käytettäväksi. Palvelualustan kautta asiakas ja ammattilainen saa kootusti ratkaisut käyttöönsä. Sen osana voi olla ajanvaraus, chat/videoasiointi, asiakaspalautteen kerääminen (PREM) ja vaikuttavuusmittaukset ja omavointikyselyt ja lomakkeet, verkkopoliklinikat ja digihoitopolut jne.
DIGITAALINEN PALVELU	Digitaalisia palveluja voivat olla esimerkiksi erilaiset mobiilisovellukset, verkkopalvelut sekä erilaiset verkkoliiketoiminnan ja sähköisen asioinnin ratkaisut.
DIGITAALINEN VÄYLÄ	Näkymä/sovellus, jota kautta palvelua saadaan tai sitä annetaan.
ASIAKASPORTAALI	Asiakkaan keskitetty väylä sähköisiin palveluihin.
ITSEHOITO	Itsehoito on henkilön oma-aloitteinen toiminta terveydentilansa ja hyvinvointinsa arvioimiseksi, edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Itsehoitoon ei liity asiakas- tai hoitosuhdetta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöön.
OMAHOITO	Omahoito on asiakkaan tai potilaan itsensä toteuttama, mutta sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä suunnittelema, asiakkaan kulloiseenkin hoitotarpeeseen ja muutosmotivaatioon tai yksilöllisiin resursseihin

	parhaiten sopiva näyttöön perustuvaa hoito tai muutoin valittu hoitolinja esim. asiakkaan riskien arvioinnin perusteella.
HYTE-PALVELUTARJOTIN	Hyte-palvelutarjottimelle kootaan soten, kuntien ja järjestöjen monialaiset hyte-palvelut.
ASIAKKAALLE TARJOTTAVA DIGITUKI	Digituella tarkoitetaan sähköisen asioinnin, sähköisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea.

Taulukko 1. Suunnitelmassa käytettäviä keskeisiä termejä.

2 Kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytila Siun sotessa

Pohjois-Karjala on 13 kunnan muodostama alue, jossa on toiminut integroitunut sote-ympäristöterveydenhuollon kuntayhtymä Siun sote vuodesta 2017. Siun soten tuottamat palvelut siirtyivät Pohjois-Karjalan HVA:lle 1.1.2023. Alueen perustason sosiaali- ja terveystalouden suurimpia haasteita ovat alueen palveluiden saatavuus, saavutettavuus ja hoitoon pääsy, jotka ovat koronapandemian ja henkilöstön resurssipulan vuoksi edelleen heikentyneet. Palvelut eivät kaikilta osin vastaa väestön tarpeita. Ongelmia ilmenee erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien pääsystä palveluihin ja hoidon piiriin. Näistä keskeisimpänä ovat lääkärin vastaanottojen ja kotihoidon tai palveluasumisen järjestettävien lääkäripalvelujen saatavuudessa ja ammattilaisten riittävydessä. Lisäksi haasteita tuottaa se, että palveluihin hakeudutaan usein liian myöhään, josta seurauksena on korjaavien palvelujen ruuhkautuminen. Koronaviruspandemia on saanut aikaan henkilöstön kuormittumista, palvelujen saatavuuden vaikeutumista, hoitoon pääsyn hidastumista ja jopa hoito- ja palveluvelkaa. Hoito- ja palveluun pääsyn ensisijainen palvelukanava on edelleen puhelinpalveluja. Erityisesti terveysasemien puhelinpalvelut ovat toistuvasti ruuhkaantuneet ja palveluaika rajoittunut virka-aikana asiointiin. Puhelut tapahtuvat pitkälti ammattilaisten takaisinsoitolla, asiakkaiden ja potilaiden kokemus yhteydenaannin toimivuudesta on alle maan keskiarvon ja sähköisen asioinnin taso on maan kuudenneksi alhaisin. Verrattuna muihin maakuntiin, Pohjois-Karjala ei ole kyennyt nykyisellä rahoituspohjallaan panostamaan riittävästi tarvittavien digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja tulevien vuosien osalta tilanne on hankala. Kestävän kasvun ohjelman ja siihen liittyvällä valtionavustuksella, kuin myös muilla kehittämishankkeilla, on näin ollen merkittävä vaikutus alueen asukkaiden palvelujen riittävyyden ja kehittämisen turvaamiseen.

Kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytilassa kuvastuu selkeästi, että asiakkaille sähköisesti tarjottavia palveluja on kehitetty ja käyttöön otettu useiden vuosien ajan, mutta yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta, sähköisiä palveluita tarjotaan silti alueen kansalaisille vähäisesti, eriarvoisesti ja pirstaleisesti. Päällimmäisenä kansalaisten digitaalisten palvelujen kehittämisen haasteena on ollut, että niitä on kehitetty palvelu kerrallaan huomioimatta kokonaisuutta. Toimeenpano on jäänyt pilottien jälkeen keskeneräiseksi ja vaillinaiseksi palvelukokonaisuuksien osalta. Palvelujen irrallisen kehittämisen seurauksena on syntynyt päällekkäisyyttä, jota on nyt tarve poistaa. Yksittäisten palveluiden kohdalla järjestelmiin ei ole aina voitu rakentaa integraatioita erisistä johtuen. Tämän seurauksena ammattilaisen on prosessia edistäessä käytettävä useita eri järjestelmiä,

josta taas seuraa paljon työvaiheita ja manuaalityötä. Sekä henkilöstön että kansalaisten näkökulmasta haaste on samansisältöinen – mistä löydän palvelun ja mikä palvelu sopii juuri käsittelemääni asiaan. THL:n koordinoimana syksyllä 2022 tehty HVA:n digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi tukee nykytilasta tehtyjä huomioita. Kypsyystasoarvion mukaan digitaaliset palvelut ovat kaiken kaikkiaan heikolla tasolla ja ne jäävät irralliseksi strategiatasosta, koska erillistä digistrategiaa ja -visiota ei ole tehty.

2.1 JÄRJESTELMÄT

Siun sotella on käytössään lähes 400 järjestelmää, jotka ovat osin toimialasidonnaisia. Sähköisen asioinnin järjestelmiä on noin 30. Järjestelmäarkkitehtuuri on monimutkainen ja integraatiot näihin toimialasidonnaisiin järjestelmiin ovat haastavia ja kalliita. Kaikkien järjestelmien osalta ei organisaatiolla ole saatavilla käyttömäärätietoja, josta johtuen käytössä olevien järjestelmien todellista kustannushyötyä on haastavaa todentaa.

2.2 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄT

Siun soten järjestelmäkehittämistä on jätetty tietoisesti edistämättä pitkään odotetun palveluita ja toimintoja yhdistävän yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmähankinnan (APTJ) vuoksi. APTJ-hankkeen päättymisen vuonna 2021 ilman toivottua lopputulosta vaikuttaa edelleen digitaalisten palveluiden kokonaisuuteen merkittävästi.

Nykytilassa asiakas- ja potilastietojärjestelmiä on kaksi. Toisella APTJ:llä hoidetaan erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon toiminnallisuuksia, mutta se sisältää myös toiminnallisuuksia sosiaalihuollon alueelta (iäkkäiden palvelut ja päihdehuolto). APTJ:ssä on yksi esiintymä ja useampia tietokantoja: PTH, ESH, SOS ja Työterveys. Kaikki Siun soten työntekijät, jotka APTJ:n kirjaavat, käyttävät yhtä tai useampaa tietokantaa. APTJ toimittaa potilastietoja ja potilaiden lääkitystietoja kansalliseen Kanta-palveluun. APTJ:ssä on sen oma www-pohjainen ajanvarauspalvelu, josta asiakkaat löytävät varauskalenterin ja voivat varata nykytilassa aikoja sähköisesti hyvin kapeaan alueeseen palveluita. Toinen asiakastietojärjestelmä (ATJ) kohdentuu sosiaalihuollon toimialalle. Siinä on yksi esiintymä, jota käytetään lapsiperheinen palveluissa, lastensuojelussa, perheoikeudellisissa palveluissa, työikäisten palveluissa sekä vammaispalveluissa. Nykytilassa käytössä oleva sosiaalihuollon ATJ muuttuu vaiheittain uudeksi Sosiaalipalvelut -esiintymäksi.

2.3 ASIAKKAALLE TARJOTTAVAT DIGITAALISET PALVELUT

Siun soten asiakkaille tarjottavat digitaaliset palvelut ovat pirstaleiset ja vaihtelevat palvelusta ja toimintayksiköstä riippuen. Siun soten web-sivuille on keskitetty linkit ja ohjeistukset tarjolla oleviin digitaalisiin palveluihin sekä linkit kansallisiin palveluihin. Web-sivujen lisäksi Miunpalvelut -verkkopalveluun on koottu linkkejä Siun soten hyödyntämiin paikallisiin ja kansallisiin digitaalisiin palveluihin ja näin ollen se toimii

eräänlaisena väliaikaisena alustana eri palveluille, kun varsinaista digitaalista palvelualustaa ei ole. Taulukossa 2 on esitetty terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakkaille tarjottavien sähköisten palveluiden yleistilanne.

	KÄYTÖSSÄ KAIKISSA PALVELUISSA	KÄYTÖSSÄ OSITTAIN	EI KÄYTÖSSÄ
TERVEYDENHUOLTO	<ul style="list-style-type: none"> • Siun soten verkkosivut • Sähköinen omahoito - palvelun kautta (käyttö vähäistä) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kansalliset palvelut (esim. Omaolo, Omakanta) • Kansalaisen sähköinen ajanvaraus (noin 1–5 % kaikista ajanvarauksista) • Etävastaanotto • Yksittäisten sairauksien etäseuranta (verensokeritasot, tahdistin) • Valokuvien lähettäminen (suojattu sähköposti 16 terveysasemalla ja 6 esh:n yksikössä) • Sähköiset lomakkeet (rajatusti) • Suomi.fi viestit ja postituspalvelu • Sähköinen ilmoittautuminen • Ilmaiset hyvinvointi- ja terveyssovellukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaalinen palvelualusta- ja/tai sovellus • Digiklinikka • Chat • Chatbot • Tietoturvallinen asiakkaan ja ammattilaisen kiireetön viestintä • Tietoturvallinen ammattilaisten välinen viestintä ja konsultaatio • Ajanvarauksen peruminen • Omien yhteystietojen päivitys • Sähköinen hoitosuunnitelma • Riskipotilaiden tunnistaminen • Valittujen riskipotilaiden hälytykset • Kyselyjen perusteella kohdistetut itsehoitusosuudet • Lääkitysherätteet • Pitkäaikaissairauksien hoito- ja palvelupolut ja ohjaus
SOSIAALIHUOLTO	<ul style="list-style-type: none"> • Siun soten verkkosivut 	<ul style="list-style-type: none"> • Kansalliset palvelut (esim. Omaolo) • Sähköiset lomakkeet ja tietoturvallinen viestintä asiakkaan ja ammattilaisen välillä (Miunpalvelut) • Suomi.fi viestit ja postituspalvelu • Kysy palveluista -Chat (Ankkuri, työikäisten sosiaalipalvelut) • Etäkäynnit (kuvapuhelin, erityisesti kotihoito) • Turvapuhelin, turvahälytin, lääkeautomaatti • Ilmaiset hyvinvointi- ja terveyssovellukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Kansalaisen sähköinen ajanvaraus • Lisäksi soveltuvin osin kaikki yllä olevat palvelut

Taulukko 2. Siun sotessa kansalaisille tarjottavien digitaalisten palveluiden tilanne vuonna 2022.

2.3.1 Kansalliset digitaaliset palvelut

Kansallisista palveluista käytössä ovat **Kanta**-palvelut, osa Suomi.fi -palveluista sekä Omaolon palveluista. Siun sotessa **Suomi.fi** -viestien käyttöönotto on edennyt vaiheittain, ja palvelun kautta kansalaisille lähetetään muun muassa keskussairaalan poliklinikoiden, kuvantamiskeskuksen ja hammashoitoloiden ajanvarauskirjeitä sekä asiakasmaksu- ja maksuvapautuspäätöksiä. Näiden lisäksi kansalainen voi toimittaa kirjaamoon asiakas- ja potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimuksen, potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyynnön sekä hakemuksen vainajan tietojen luovuttamisesta.

Omaolon oirearvioista kaikki 16 ovat kansalaisten käytössä, mutta vain kolmen oirearvion kohdalla asiakas ohjautuu ammattilaisen työjonolle eli asiakas saa avun sähköistä kanavaa hyödyntäen. Työjonolle ohjautuvat

oirearviot ovat virtsatietulehdus, koronavirustaudin oirearvio sekä seksitautiepäily. Olkapään kipu, jäykkyys tai vamma, polven oire tai vamma sekä alaselkäkipu tai -vamma oirearvioiden kautta asiakas pääsee varaamaan ajan fysioterapeutin vastaanotolle. Muiden oirearvioiden kohdalla asiakas saa paikallisen ohjauksen (esim. itsehoito-ohjeet, yhteystiedot). Terveystarkastukset otettiin Siun sotessa käyttöön terveysasemien tiimimallin yhteydessä, mutta tiimimallien toiminnan muuttuessa terveystarkastusten käyttö on vähentynyt. Terveystarkastuksen voi tehdä ilman kirjautumista ja vastausten perusteella kansalainen voidaan ohjata ottamaan yhteyttä terveysasemalle. Terveystarkastuksen voi lähettää ammattilaiselle työjonoon, mutta vakiintunutta työjonon käsittelyä terveysasemilla ei ole ja määrittelyissä kiireellisyys ajoissa ei pysytä. Omaolon määräaikais- (1,5- ja 11-vuotiaat sekä opiskelijaterveydenhuolto) ja hyvinvointitarkastuksia sekä hyvinvointivalmennuksia hyödynnetään Siun sotessa suppeasti. Palveluarviot eivät ole käytössä ollenkaan.

Lisäksi kansallisista palveluista hyödynnetään muun muassa terveyskylä.fi -sivuston tuottamia palveluita, erityisesti mielenterveystalo.fi:n omahoito-ohjelmia ja nettiterapioita.

2.3.2 Sähköiset lomakkeet

Siun sotessa kansalaisilla on käytössä kaksi toisistaan erillistä lomakepalvelua, joista toisen kautta kansalaisen sähköisesti täytettyä tietoa saadaan siirrettyä ammattilaisten hyödynnettäväksi ja toisen avulla kansalainen pystyy asioimaan sähköisesti osassa hakemusasioissa. Siun sotessa ei ole sisäistä koordinaatiota lomakeprosessille, joten ohjausta lomakekehittämisen suhteen ei vielä ole ja sähköisten lomakkeiden kokonaisuus on epäselvä niin kansalaiselle kuin ammattilaisillekin.

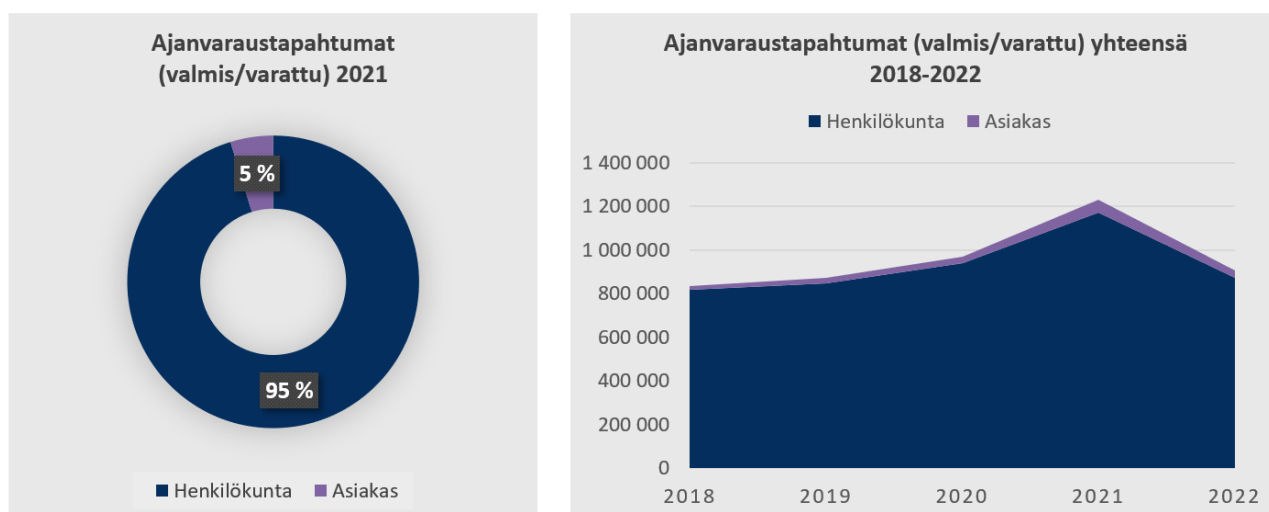
Pohjois-Karjala on aiemmin ollut edelläkävijä tarjoamalla kansalaisille terveyden seurantaan tarkoitettun omahoitopalvelun jo vuodesta 2012 lähtien. Palvelulla on ollut merkittävä rooli ennen Omakannan käyttöönottoa, mutta merkitys on jäänyt vähemmälle Omakannan palveluiden kehittyessä, eikä kyseisen omahoitopalvelun käyttömahdollisuuksia esimerkiksi asiakkaan omahoidon seurannan osalta ole osattu hyödyntää riittävästi. Palvelu mahdollistaisi muun muassa asiakkaan tekemän verenpaine seurannan merkintöjen siirron sähköisesti ammattilaiselle, mutta verenpaine seurantaa tehdään edelleen pitkälti manuaalisesti ja toimitetaan tiedot paperilla ammattilaiselle. Palvelun kautta on asiakkailla ollut mahdollisuus vuodesta 2013 lähtien täyttää lomakkeita sähköisesti ja lomakkeiden tiedon siirto käytössä olevaan terveydenhuollon potilastietojärjestelmään on mahdollistettu. Tämä esitietolomakeominaisuus on ollut kyseisen omahoitopalvelun parhaiten hyödynnetty palvelu erityisesti kirurgisten potilaiden leikkausta edeltävässä toiminnassa ja tuonut huomattavaa hyötyä preoperatiiviseen toimintaan.

Toisena lomakepalveluna Siun sotessa on käytössä Miunpalvelut -verkkopalvelu, jonne sähköisesti täytettäviä lomakkeita on alettu kehittämään jo vuodesta 2011 lähtien. Miunpalvelujen haasteena on se, ettei integraatiota kumpaankaan käytössä olevaan APTJ:n ole, joten sähköisesti täytetyt tiedot eivät siirry ammattilaisten tietojärjestelmiin. Ainut integraatio on asianhallintajärjestelmään, jonka vuoksi hyödyt painottuvat erilaisten sähköisten hakemusten käsittelyprosesseihin (esim. omaishoidon tuki, asiakasmaksun alennushakemus). Lomakkeiden lisäksi Miunpalveluihin on koottu myös Siun soten web-sivujen kanssa päällekkäisiä linkkejä Siun soten hyödyntämiin paikallisiin ja kansallisiin digitaalisiin palveluihin.

2.3.3 Sähköinen ajanvaraus

Siun soten web-sivujen kautta asiakas pääsee varamaan aikoja sekä perumaan varaamia aikoja sähköisesti pieneen osaan terveystalvveluista. Terveystalvveluisten palveluihin asiakas pystyy varamaan aikoja ilman aikaisempaa asiakkuutta, mutta valtaosa tarjolla olevista sähköisesti varattavista ajoista on yhteydenottopyyntöjä. Vastaanottokäynneille voi varata aikoja sähköisesti rajatumminkin ja toimipaikkariippuvaisesti muun muassa hoitajan vastaanotolle korvien huuhtelua tai diabeteshoitajan vastaanottoa varten. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon ja neuvolan osalta aikoja on runsaammin varattavissa sähköisesti, ja asiakkaita myös ohjataan omatoimiseen ajanvaraukseen näiden palveluiden osalta. Keskussairaalan palveluiden osalta sähköinen ajanvaraus on nykytilassa mahdollinen valo- ja kylpyhoitoihin, synnytysvalmennukseen ja imetyspoliklinikalle ja vaatii entuudestaan asiakkuuden ja ajanvarauksesta sopimisen yksikön kanssa.

Siun Soten **terveydenhuollon sähköinen ajanvaraus** on jaettu viiteen eri kokonaisuuteen, joiden taustalta löytyy neljä erilaista teknistä ratkaisua. Käyttömäärät ja varausasteet vaihtelevat kokonaisuuksittain merkittävästi. Kaikkia ajanvaraustapahtumia (valmis- ja varattu -tilassa tilastoidut) Siun Sotessa pelkästään perusterveydenhuollossa on vuosittain yli 800 000, vuonna 2021 jopa yli 1 100 000. Asiakkaan osuus näistä kaikista tapahtumista on pysytellyt vuosittain alle viidessä prosentissa. Osuus on jokseenkin samanlainen myös röntgenin osalta. Erikoissairaanhoidossa vastaava asiakkaan osuus on vuosittain alle prosentin.



Kuva 1. PTH-ajanvaraustapahtumien ja osuuksien kehitys.

Tarkastellessa sähköisesti varattavaksi merkittyjä aikoja (WEB-aikatyyppit) perusterveydenhuollossa, oli asiakkaiden osuus 2021 tehdyistä varauksista jopa 26 %. Noin puolet saman vuoden WEB-aikatyypeistä oli henkilökunnan varamia ja loput ajoista jäi käyttämättä. Erikoissairaanhoidossa vastaavat osuudet olivat sekä henkilökunnan että asiakkaan osalta noin 27 %. Siun Soten käytössä olevista sähköisen ajanvarauksen palveluista parhaiten ovat menestyneet laboratorion ja koronarokotusten ajanvaraus. Laboratorion ajanvarauksessa vuosittain noin 90 % ajanvarauksista tehdään verkossa. Koronarokotusten osalta puolestaan vuoden 2021 varausasteen keskiarvo oli 90 %.

Sosiaalihuollossa sähköinen ajanvaraus (Sosiaalitoimen ajanvaraus) on otettu Siun Sotessa ammattihenkilöstön käyttöön viidessä palvelutehtävässä vuoden 2022 alussa. Sosiaalitoimen ajanvaraus on käytössä lapsiperheiden palveluissa, lastensuojelussa, perheoikeudellisissa palveluissa, työikäisten palveluissa sekä vammaispalveluissa. Iäkkäiden palvelujen ja päihdehuollon osalta käyttöönoton aikataulu on vielä avoinna. Asiakkailta ei ole tällä hetkellä mahdollisuutta varata sähköisesti aikoja sosiaalihuollon palveluihin, mutta se on asetettu tavoitteeksi mahdollistaa vuoden 2025 loppuun mennessä. Sähköistä ajanvarausta koskeva kehittämistoiminta kohdistuu tällä hetkellä ammattihenkilöstön kalenterin ja ajanvaraustoimintojen sähköistämiseen.

2.3.4 Chat ja valokuvien lähettäminen

Chat-palvelua ei ole tarjolla asiakkaille terveydenhuollon palveluissa. Käytössä on ainoastaan ikäihmisten ja sosiaalitoimen palveluiden neuvontaan ja ohjaukseen liittyvät chatit. ”Kysy ikäihmisten palveluista” -chat tarjoaa yleisen tason (yksittäisten asiakkaiden henkilökohtaisia asioita ei käsitellä) neuvoja ja ohjausta palveluihin hakeutumisesta, kotihoidosta ja kotihoidon tukipalveluista sekä asumisen asioista virka-aikaan ja ”Kysy sosiaalitoimen palveluista” -chat palvelee arkipäivisin klo 13-15. Lapsille ja nuorille suunnattu ”Onks tää normaalia” -chat ja siihen kytkeytyvät verkkoauttamisen muodot (huolitestit, tarina-auttaminen) olivat Siun sotessa kokeilussa koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa, mutta toiminta ei jäänyt pysyväksi palveluksi vaikka saikin hyvän vastaanoton nuorten kokemana.

Asiakkaiden ottamia valokuvia hyödynnetään hoidontarpeen arvioinnissa sekä hoidon seurannassa. Valokuvien lähettäminen ammattilaiselle tapahtuu nykytilassa suojatulla sähköpostilla vahvasti tunnistautuneena ammattilaisen asiakkaalle lähettämän linkin kautta. Saapunut valokuva tallennetaan ammattilaisen toimesta potilastietoihin ja varataan aika ammattilaiselle kuvan katsomista ja jatkohoidon suunnittelua varten. Suojatun sähköpostin kautta valokuvia voi lähettää sovitusti 16 terveysasemalle ja erikoissairaanhoidossa kuuteen (6) yksikköön. Erikoissairaanhoidossa suojatulla sähköpostilla hoitoon liittyviä kuvia voi erikseen sovitusti lähettää muun muassa ihopoliklinikalle, lastenkeskukseen, korvapoliklinikalle, suu- ja leukasairauksien poliklinikalla ja infektioyksikköön.

2.3.5 Etäkonsultaatiot ja etäkäynnit

Etäkonsultaation ja -käyntien osalta Siun sotessa on pyritty kehittämään toimintaa jo vuodesta 2012 alkaen, mutta toimintamallien jalkauttaminen ja juurruttaminen ei ole onnistunut niin, että palvelut olisivat tarjolla tasavertaisesti alueen asiakkaille. Siun sotessa ei ole sisäistä koordinaatiota etäkonsultaation ja etäkäyntien kehittämiselle, käyttöönotolle ja seurannalle, joten kokonaisuus on epäselvä ja tarkkoja tietoja palveluiden tilasta ei ole saatavilla. Keväällä 2022 tehdyssä Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut -kyselyssä pyrittiin saamaan tarkkaa tietoa esihenkilöiltä Siun soten yksiköissä käytössä olevista etä- ja digipalveluista sekä toiveista niiden käyttöönotoista. Vastausprosentin jäädessä 25-prosenttiin kattavaa tietoa ei saatu, mutta kyselyn mukaan uusia etäkäyntiratkaisuja toivottiin käyttöön useissa yksiköissä.

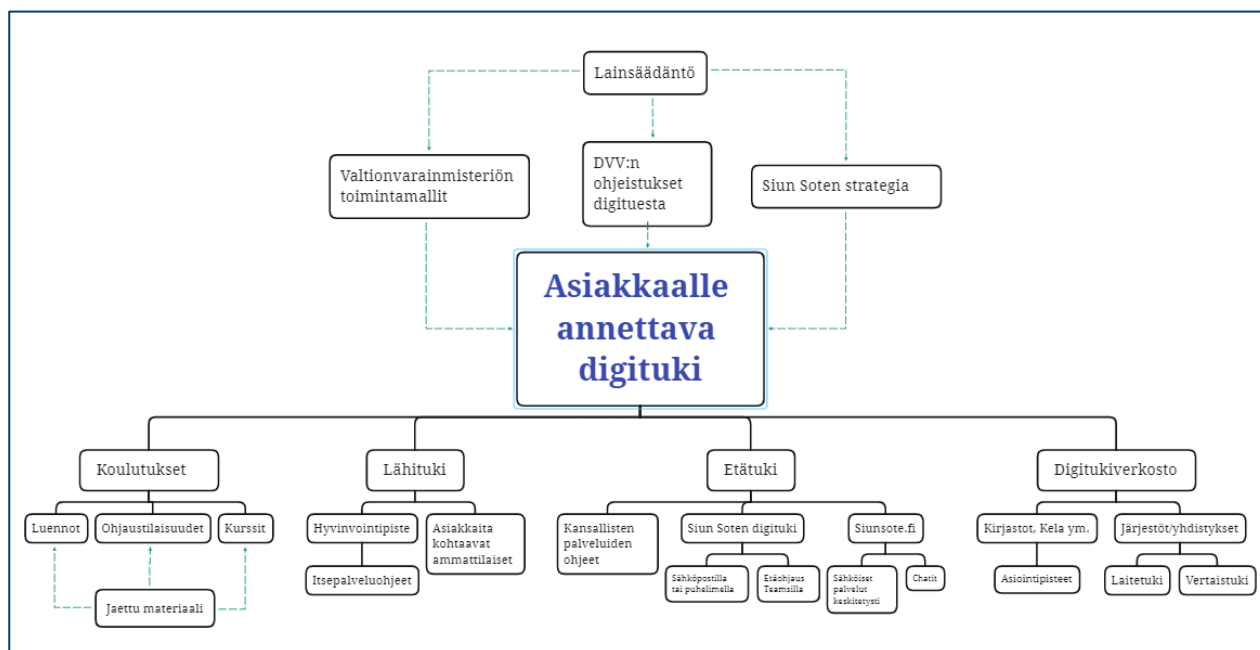
Ammattilaisten välisessä konsultoinnissa on haasteita nimenomaisesti siitä syystä, ettei etäkonsultaatiota varten ole käytössä sujuvaa ratkaisua eikä yhteyttä toiseen ammattilaiseen saada reaaliajassa. Pahimmillaan ammattilaisten konsultointiväylänä käytetään asiakkaiden kanssa samaa puhelinpalvelua. Siun sotella käytössä

olevat etä- ja digipalvelut -kyselyn vastausten perusteella **etäkonsultaatiota** toteutetaan asiakkaan palveluiden ja hoidon tukena muun muassa yksittäisten hoitokotien ja erikoissairaanhoidon sekä konsulttilääkäreiden, opiskelijahuollon ja nuorisopsykiatrian sekä perheneuvolan ja lääkärin välillä. Etäkonsultaatiota on hyödynnetty myös neljän terveysaseman (maantieteellinen sijainti) ja erikoissairaanhoidon ihotautien poliklinikan välillä siten, että asiakas on terveysasemalla ja erikoissairaanhoidon vastaanotto toteutetaan etäkonsultaationa videovälitteisesti, mutta vuoden 2022 aikana tätä mahdollisuutta on hyödynnetty ainoastaan yksittäisissä tapauksissa. Toimintayksiköiden välistä yhteistä seuranta, toimintamallin arviointia ja kehittämistä ei ole tehty, eikä toimintamallia ole lähdetty levittämään muille terveysasemille.

Etäkäyntien osalta toimintoja on alun perin lähdetty kehittämään ostopalvelopsykiatrien, yleislääkäreiden ja geriatriin palveluissa niin, että asiakas saapuu terveysasemalle ja etäyhteys muualla olevaan ammattilaiseen otetaan yhdessä terveysaseman työntekijän kanssa. Myös perusterveydenhuollon puheterapiassa on otettu aktiiviseen käyttöön videovälitteinen etäterapia ostopalveluna joko asiakkaan kotoa tai Siun soten lähipesteeltä käsin toteutettuna. Näiden palvelujen toteuttamisessa päävastuu on ollut yksityisillä palveluntuottajilla. Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut -kyselyyn vastanneiden mukaan etä- tai etäryhmäkäyntejä toteutetaan terveydenhuollossa yksittäisillä terveysasemilla ja muutamalla erikoissairaanhoidon poliklinikalla, geriatriassa osaamiskeskuksessa ja useammassa Miepän yksikössä sekä terapiapalveluissa. Ikäihmisten palveluissa etä- tai etäryhmäkäyntejä hyödynnetään muutamassa hoivakodissa ja kotihoidossa. Perhe- ja sosiaalipalveluissa etä- tai etäryhmäkäyntejä hyödynnetään muun muassa keskisen alueen kasvatusta ja perheneuvonnassa, koulupsykologien ja -kuraattorien toiminnassa sekä sosiaalityössä ja -ohjauksessa.

2.3.6 Asiakkaalle annettava digituki

Siun sotella ei ole tällä hetkellä tarjolla organisaation omana toimintana asiakkaille tarjottavaa digitukea, vaan sitä kehitetään Meijän digi- ja HyKe-hankkeissa. Hankkeiden yhteistyössä asiakkaalle annettavan digituen kokeilut toteutetaan etätukena, lähitukena sekä koulutuksina, ja näitä kansalaisen on mahdollista pyytää digituen sähköpostin kautta. Etätukena kansalaiset voivat saada ohjausta puhelimitse tai Teams:n välityksellä, lähitukea asiointipisteiden, hyvinvointipisteiden sekä kohtaamispaikkojen yhteydessä. Kansalaisen on myös mahdollista saada digitukea koulutusten muodossa erilaisissa yleisötilaisuuksissa sekä luennoilla, joista tiedotetaan muun muassa sosiaalisessa mediassa ja Siun soten viestintäkanavissa. Siun soten ja Miunpalveluiden verkkosivuille on keskitetty ohjaus kansallisiin ja maakunnallisiin sähköisiin palveluihin. Lisäksi ammattilaiset tekevät sähköisten palveluiden ja niiden käytön ohjausta sillä osaamisella ja resurssilla, mikä heillä on mahdollista. Tämä ei kuitenkaan ole vakiintunutta toimintaa. Kuvassa 2. Meijän digi- ja HyKe-hankkeissa tehdystä kuvauksesta asioista, jotka liittyvät asiakkaalle annettavaan digitukeen ja joita tulisi kehittää edelleen.



Kuva 2. Kuvaus asiakkaalle annettavasta digituista.

2.4 ASUKAS- JA HENKILÖSTÖKYSELYT

Siun sotessa on tehty useita kyselyjä asukkaille sekä ammattilaisille digitaalisiin palveluihin liittyen. Kyselyjen perusteella tehdyissä selvityksissä toistuu samoja haasteita ja tarpeita, jotka tukevat myös nykytilasta tehtyjä havaintoja.

2.4.1 Asukaskyselyt

Digitaalisten palveluiden asukaskysely toteutettiin koko Siun sotien alueella internet-kyselynä keväällä 2021. Kyselyllä selvitettiin kansalaisten tarpeita osana sähköisten palveluiden kehittämistä perinteisten palvelumuotojen rinnalla. Kyselyyn vastasi noin 700 kansalaista. Suurin osa vastanneista piti digitaalisia palveluja tarpeellisena lisänä kasvokkain tapahtuvalle palvelulle sekä puhelinpalvelulle. Vastanneet toivoivat vaihtoehtoja yhteydenottokanaviin, jotta parhaan asiointikanavan voisi itse valita tarpeen mukaisesti.

Siun helmikuun 2020 asukaskyselyllä selvitettiin kansalaisten ajatuksia siitä, millaiset sote-palvelut tukevat hyvää elämää ja mitä uutta toivotaan tulevaisuuden sote-palveluilta. Kyselyn aineistosta nousi esiin kuusi ylätasoa otsikkoa: **digitalisaation mahdollisuudet** (mm. ajanvaraus, chat-palvelut ja etävastaanotot), **saavutettavuus** (mm. helppo yhteydenotto ja tavoitettavuus, matala kynnyks, oikea-aikaisuus, monikanavainen tiedottaminen ja ajan varaaminen, liikkuvat palvelut, saatavuus ja saavutettavuus), **palveluissa asiominen** (mm. kokonaisvaltaisuus, sujuvat asiakasprosessit/yksi luokku, kohtaaminen), **tasapuoliset ja monipuoliset palvelut ja palveluiden kehittäminen** (mm. monipuoliset ja laadukkaat palvelut, sote-keskuksesta löytyvät palvelut, yhdenvertaisuus, valinnanvapaus), **riittävä ja osaava henkilökunta** (mm. henkilöstön ammattitaito ja asenne, moniammatillinen yhteistyö) ja **ennaltaehkäisevät palvelut** (mm. ennaltaehkäisevät palvelut, vertaistuki,

osallisuus, yhteisöllisyys, taide ja kulttuuri). Kuvassa 3 on yhteenvedoa vastaajien esiin nostamista asioista suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

- Ajanvaraus ja neuvonta (sähköinen ajanvaraus, takaisin soitto ennalta sovittuna aikana, chat)
- Etäpalvelut (chat, videovastaanotto)
- Kansalliset palvelut (Omaolo, Kanta, Medinet, Suomi.fi)
- Digipalvelujen käytön tuki (perehdytys, ohjeistus, neuvonta)
- Robotiikan hyötykäyttö
- Saavutettavuus (helposti tavoitettava, apua viipymättä)
- Matala kynnyks (helppo lähestyminen, ennalta ehkäisevä)
- Nopeus ja oikea-aikaisuus (nopea hoitoon pääsy, nopea ajanvaraus)
- Lähipalvelu (palvelu asukkaiden lähellä ja saatavissa)
- Jalkautuvat palvelut (hoito kotiin, lääkkeet kotiin, kotikäynnit)
- Tiedotus (verkkosivut, some, eri kielillä)
- Edullisuus (kustannukset eivät ole käytön este, maksuttomat palvelut)
- Saavutettavuus (helposti saatavat ja saavutettavat palvelut)



Kuva 3. Siun helmikuun 2020 asukaskyselyyn vastanneiden kansalaisten esiin nostamia asioita suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

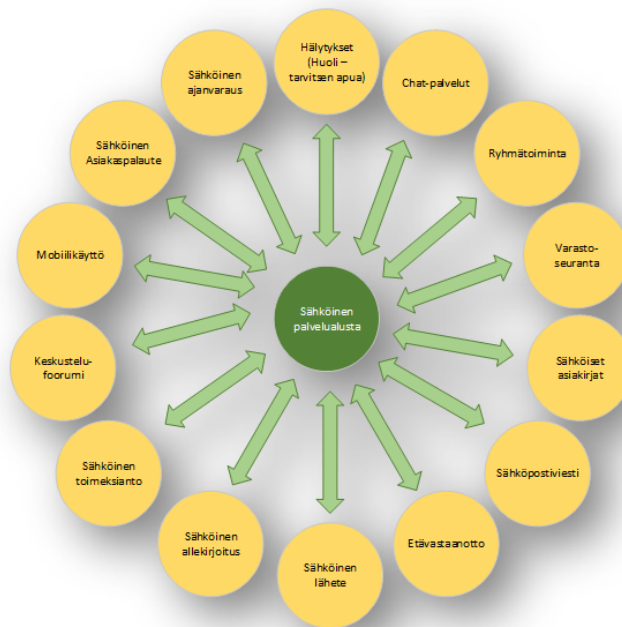
2.4.2 Henkilöstökyselyt

Siun soten työntekijöille 2019 ja 2020 tehdyn Sähköiset sote-palvelut -kyselyn mukaan työntekijät eivät tunne Siun soten hyödyntämiä sähköisiä palveluita riittävän hyvin, eivätkä myöskään ohjaa asiakkaita käyttämään palveluita kattavasti. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta ongelma on samankaltainen: mistä löydän minkäkin palvelun ja mikä palvelu sopii juuri tähän tarkoitukseen? Käytettävistä digipalveluista löydettävä tieto on osittain puutteellista ja vaikeasti löydettävissä, esim. mitä etäasioinnin ratkaisuja ja järjestelmiä on käytössä ja missä? Ammattilaisille ei ole yhtenäisiä ja riittävän selkeitä ohjeita asiakkaiden ohjaamiseen ja neuvomiseen. Henkilöstökyselyssä 72 % vastanneista koki, että asiakkaat eivät saa tarpeeksi apua palvelujen käyttöön ja 53 % vastanneista ei tiennyt, minne asiakkaan voi ohjata saamaan digitukea esim. laitteen käyttöön.

Syksyllä 2021 tehdyn Sähköiset sote-palvelut -uusintakyselyn mukaan henkilöstön vastauksissa korostuivat erityisesti toiveet ajanvarauksen digitalisoimisesta, asiakkaille suunnatuista erilaisista sähköisistä yhteydenottomahdollisuuksista, etävastaanottopalveluista sekä sähköisestä palvelualustasta. Kuvassa 4 on

vastaajien esiin nostamia asioista suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

- Ajanvaraus/peruminen/ajan vaihtaminen – lääkäri, sh, terveysasemat, sosiaalihoolto, erikoissairaanhoido
- Chat – yleiset ohjaukset, myös henkilökunnan kanssa, botti verkkosivuille
- Sähköiset yhteydenottomahdollisuudet
- Siun soten verkkosivut
- Asiakkaille yhteiset sähköiset keskustelufoorumit ja ryhmätoiminta
- Etävastaanottopalvelut
- Asiakkaille suunnattu info (esim. odotusaulojen TV:t)
- Asiakaspalautejärjestelmä
- Konsultointi ja tiedon vaihtaminen (organisaation sisällä kuin valtakunnallisesti)
- Varastoseuraaminen, tavaran tilaaminen, lääketilaukset
- Työsuhteen hoitaminen (paperisten dokumenttien sähköistäminen)
- APTJ:n mobiilikirjaamismahdollisuuksia



Kuva 4. Sähköiset sotepalvelut 2021 henkilöstökyselyyn vastanneiden ammattilaisten esiin nostamia asioita suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

Keväällä 2022 Siun soten yksikköjen esihenkilöille tehdyllä Siun sotella käytössä olevat digipalvelut -kyselyllä selvitettiin toiveita uusille käyttöönotettaville digitaalisille palveluille. Vastauksista nousi esiin toiveet mahdollisuudesta sähköiseen ajanvaraukseen, chat-toiminnallisuuteen sekä turvalliseen viestintään asiakkaan, omaisen ja ammattilaisen kesken. Lisäksi etäkäynnit ja etäkonsultaatiot korostuivat ja näiden nähtiin tuovan lisää tehokkuutta ja laatua palveluihin. Vastauksissa havaittiin myös selkeitä haasteita sähköisen asioinnin edistämässä. Vastaajat kokivat, että organisaatiossa puuttuu etenemissuunnitelma digitalisaation edistämiseksi sekä tieto siitä, mitä etäasioinnin ratkaisuja ja järjestelmiä on käytössä ja käyttöönotettavissa. Lisäksi epäselväksi koettiin uusien järjestelmien hankintaprosessi sekä se, mikä on toimialueiden, ICT-yksikön ja kehittämissyksikön rooli ja toimintatapa kehittämisessä ja johtamisessa.

2.5 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KYPSYYSTASON ARVIOINTI

Osana HyKe-hankkeen digitaalisten palvelujen nykytilan kuvausta osallistuttiin THL:n koordinoimaan hyvinvointialueita koskevaan kypsyystason arviointiin. Työpajaan osallistuivat myös toimialueiden edustusta.

Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi tukee Siun soten digitaalisten palveluiden nykytilasta tehtyjä huomioita sekä kyselyissä ja selvityksissä esiin nousseita asioita. Kypsyystasoarvion mukaan Siun soten digitaaliset palvelut jäävät irralliseksi strategiatasosta, koska niitä ei kypsyystasoa arvioitaessa vielä ole suoranaisesti liitetty osaksi tulevan hyvinvointialueen strategialuonnosta eikä erillistä digistrategiaa ja visiota ole luotu. Digitaalisia palveluita ei tunnisteta hyvinvointialueen keskeiseksi kyvykkyudeksi, joten ne jäävät nykytilassa myös organisaatiokulttuurissa näkymättömäksi. Digitaalisten palveluiden palvelu- ja arvolupauksia ei ole luotu eikä asiakkuussegmenttejä määritelty. Myös kustannusrakenne ja digitaalisten palvelujen tuottama hyöty on selvittämättä. Uusien digitaalisten palveluiden vaatimustenmukaisuuden arviointia ei tehdä systemaattisesti. Joitakin yksittäisiä prosesseja lukuun ottamatta, hyvinvointialueella ei olla tunnistettu niitä prosesseja, jotka olisivat tarkoituksenmukaista muuttaa digitaaliseksi, eikä myöskään digitaalisten palvelujen tuottamaa arvoa toiminnoille ja prosesseille ole selvitetty. Digitaalisten palveluiden strategiaa, toimintaa ja prosesseja ei johdeta aktiivisesti eikä tavoitteiden mukaisesti.

THL on koostanut työpajasta koosteen erilliseen raporttityökaluun, joka löytyy Kestävän kasvun ohjelman web-sivuilta ([Hyvinvointialueiden digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut \(thl.fi\)](https://www.thl.fi/fi-fi/hyvinvointialueiden-digitaaliset-sosiaali-ja-terveyspalvelut)).

2.6 YHTEENVETO NYKYTILAN HAASTEISTA

Päällimmäisenä kansalaisten digitaalisten palvelujen kehittämisen haasteena on ollut, että palveluita on kehitetty palvelu kerrallaan huomioimatta kokonaisuutta. Palveluihin on nyt useita reittejä ja ne sijaitsevat erillisten käyttöliittymien ja kirjautumisten takana. Joissain käyttötapauksissa on myös käytetty useita erillisiä järjestelmiä samaan tarpeeseen, kuten etävastaanotot, lomakkeet ja ajanvaraukset. Palvelut ovat myös visuaalisesti erilaisia ja niiden käyttökokemus erilainen. Digipalvelujen kehittämistä vastuu jakautuminen toimialueiden, kehittämissyksikön eri hankkeiden ja ICT-yksikön välillä on epäselvää. Palvelujen kehittämisessä ei ole ollut myöskään selkeitä suunnitelmia ja linjauksia siitä, kuinka palvelut jalkautetaan, kuinka käyttöä seurataan ja kuinka palveluja kehitetään. Myös vastuut yksittäisen palvelun elinkaaren eri vaiheissa ovat olleet epäselvät. Digipalvelujen käytön seuranta ja palveluiden kehittäminen seurannan tuloksena on haastavaa ja puutteellista.

Kansalaisten näkökulmasta digitaalisia palveluita ei ole tarjolla yhdenvertaisesti; ne ovat pirstaleiset ja vaihtelevat palvelusta ja toimintayksiköstä riippuen. Siun sotessa ei ole käytössä yhtenäistä sähköisen asioinnin portaalia. Tehokas ja nopea palveluohjaus on ensiarvoisen tärkeää reaktiivisen palvelun tehokkuudelle. Laadukas itsepalvelu voi jopa ennaltaehkäistä palvelutarpeen syntymistä. Asiakkaan tarpeen ymmärtävä digitaalinen palvelualustan tulisi tarjota sähköisiä palveluita asiakaspalvelun ensikontaktiksi, jonka avulla suurin osa asiakkaiden kysymyksistä pystytään käsittelemään. Yhden luukun periaate on tämän päivän asiakaspalvelussa odotusarvo. Kansalaiset odottavat pystyvänsä tekemään kaikki yksinkertaiset toimet suoraan ensimmäisessä asiakaskontaktissa, ja monimutkaisemmissa tilanteissa asiakkaiden tulee ohjautua suoraan oikeaan paikkaan ja oikean palvelun pariin.

3 Kansalaisten digitaalisten palvelujen kehittäminen Siun sotessa

Pohjois-karjalan hyvinvointialueen kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytila ja digitaalisten palveluiden kypsyystaso eivät vastaa alueemme kansalaisten palvelutarpeisiin. Jotta onnistumme vastaamaan alueemme kansalaisten sähköisen asioinnin tarpeisiin, keskitymme alueen lähtötilanne huomioiden perustason palveluiden digitalisointiin. Tavoitteena on hankkia ja käyttöönottaa sähköisen asioinnin kokoava digitaalinen alusta ja keskittyä tärkeimmiksi tunnistettuihin ja vaikuttavimpiin palveluihin, kuten ammattilaisen ja asiakkaan väliseen kiireettömään ja ajasta riippumattomaan viestintään, etävastaanottoihin ja sähköiseen ajanvaraukseen. Näillä pyritään luomaan selkeän sähköisen asioinnin väylän, jonka avulla edistetään palveluiden saavutettavuutta, mahdollistamme asiakkaiden osallistumista omaan hoitoonsa sekä tuetaan ongelmien varhaisempaa tunnistamista ja ohjataan asiakkaita ennaltaehkäisevien palvelujen pariin. Digitaalisten palvelujen tarjoamisen myötä parannetaan myös palvelujen saatavuutta ja niiden kustannustehokkuutta.

Digitaalisten palvelujen kehittämisen ja toimintamallien sekä ohjelmistoratkaisujen (kansalaisten asiointiväylä ja ammattilaisten näkymät asiointiväylään) käyttöönotto ja koulutus ovat merkittävässä roolissa koronaviruspandemian aiheuttaman hoito- ja palveluvelan purkamisessa, ammattilaisten riittävyyden turvaamisessa palvelujen saatavuuden parantamiseksi. Digitaalisten palvelujen käyttöönotossa huomioidaan julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen periaatteita, mutta myös haavoittuvassa asemassa olevien kykyä käyttää digitaalisia palveluita. Kansalaisten viestintään ja opastamiseen etsitään parhaita käytänteitä, mutta myös kiinnitetään huomiota käyttöönotettavien ratkaisujen saavutettavuuteen. Sen lisäksi vaihtoehtona turvataan mahdollisuus paikan päällä tapahtuvaan asiointiin.

Digitaalisten palveluiden kehittämistä HyKe -hankkeessa jatketaan syksyllä 2022 tehdyn kypsyystason arvion esiin nostamien kehityskohteiden sekä Siun soten digitaalisten palveluiden tiekarttatyön pohjalta. Kehittämisessä huomioidaan valtakunnallinen sotekokonaisarkkitehtuuri, yhteen toimivuuden määrittelyt ja kuvaukset, uudistuva lainsäädäntö sekä Kanta-palvelut. Digitaalisten palveluiden kokonaisuuden kehittämistä tehdään yhteistyössä Siun soten ICT-yksikön, HVA:n ICT-valmistelutyöryhmän (tietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuuri) ja toimialueiden kanssa. Lisäksi osallistutaan kansalliseen sekä hyvinvointialueiden väliseen suunnittelu- ja yhteistyöhön, jonka avulla saadaan jaettua asiantuntijuutta, hyviä käytänteitä sekä tiivistettyä yhteistyötä niin alueellisesti kuin kansallisestikin. Kaikessa kehittämisessä huomioidaan, ettei synny päällekkäisyyttä Kanta-palveluiden toiminnallisuuksien kanssa.

HyKe -hankkeen investointi 4 kansallisena tavoitteena on etänä hoidettavien sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktien osuuden lisääntyminen. Tämän tavoitteen kansallisena indikaattoriksi on asetettu, että 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) kvartaali 4/2025 mennessä. Pohjois-Karjalan HVA:n kohdalla investointi 4:n kansallisen indikaattorin lähtötilanne vuonna 2020 on 18,4 %, joka koko maan neljänneksi (4) heikoin (3 maakuntaa samalla prosenttiluvulla). Alueella tavoitellaan kansallista tavoitetasoa vuoden 2025 loppuun mennessä.

3.1 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN TIEKARTTA

Syksyn 2022 aikana ulkopuolisten asiantuntijoiden Siun sotelle yhteistyönä tekemä digitaalisten palveluiden tiekartta toimii digitaalisten palveluiden kehittämisen pohjana. Tämä tehty digitaalisten palveluiden tiekartta ei suoraan sellaisenaan ole toimeenpantavissa Siun sotessa, vaan vaatii mukauttamista niin toimenpiteiden kuin aikataulunkin suhteen. Tavoitteena on siirtyä pidemmällä aikavälillä järjestelmälähtöisestä arkkitehtuurista asiakaskeksiseen arkkitehtuuriin. Tavoitetilassa kaikki paikalliset ja kansalliset palvelut löytyvät verkkosivuilta tai yhtenäisen kirjautumisen takaa keskitettynä sähköisen asioinnin portaaliin. Pääosa palveluista on portaalissa vahvan tunnistautumisen takana, lukuun ottamatta HYTE-palvelutarjotinta ja anonymia chat-palvelua, joissa kirjautuminen ei ole tarpeellista ja olennaisempaa on matalan kynnyksen saavutettavuus asiakkaille. Näissäkin palveluissa asiakas ohjataan tarpeen mukaan tunnistautumaan, jolloin palvelu jatkuu portaalin puolella. Reittejä palveluihin on mahdollisimman vähän, ja järjestelmiin kuljetaan joko portaalin tai verkkosivujen kautta linkkien tai upotusten avulla. Erillisten järjestelmien määrä pyritään minimoimaan ja keskittämään samankaltaiset tarpeet samojen järjestelmien alle. Käyttöliittymät ja käyttökokemus pyritään yhtenäistämään ja portaalin lisäksi myös verkkosivut tulee uudistaa kohti yhtenäistä rakennetta ja ilmettä.

Kansalaisten digitaalisten palveluiden kehittämistä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti, huomioiden kansalliset linjaukset ja kehittäminen, organisaation käytössä olevat järjestelmät, niiden elinkaari ja sopimukset, palvelutuotantosuunnitelman uudistaminen sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon tarpeet. Tiekartta toimii organisaatiossa siis digitaalisten palveluiden kehittämisen pohjana ja kehittämistä jatketaan ICT-yksikön, Kehittämisyksikön hankkeiden ja toimialueiden yhteistyönä. Siun sotessa on käynnissä HyKe -hankkeen lisäksi useampi hanke, joiden tarkoituksena on omalta osaltaan Siun soten digitaalisten palveluiden kehittäminen. Näistä esimerkiksi Tulevaisuuden sotekeskus-, MeijänDigi- ja Kyvykkyys-hanke tulee huomioida digitaalisten palveluiden kokonaisuuden kehittämisessä, jotta turvataan käytettävissä olevien resurssien järkevä ja tarkoituksen mukainen hyödyntäminen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Siun sotessa järjestettiin marras- joulukuussa 2022 ICT-yksikön koordinoimana markkinakartoitus lisäämään markkinatuntemusta, kartoittamaan markkinoilla olevia ratkaisuvaihtoehtoja digitaalisen palvelualustan sekä etä- ja itsehoitoa ja -asiointia tukevien ratkaisujen osalta, sekä analysoimaan niiden soveltuvuutta käyttöön. Markkinakartoituksen aikana kerättyä tietoa hyödynnetään lopullisen hankintamenettelyn suunnittelemisessa ja toteuttamisessa. HyKe -hankkeen investointi 4:n tarkennettu toimeenpanosuunnitelma tullaan tekemään II hankekauden alussa keväällä 2023 sen jälkeen, kun digitaalisen palvelualustan sekä etä- ja itsehoitoa ja -asiointia tukevien ratkaisujen hankinnan suunnitelma on tarkentunut. HyKe -hankkeessa investoinnissa 1b on kokonaisuusina Omaolon sekä asiakkaalle tarjottavan digituen kehittäminen, ja näiden osa-alueiden toimeenpanosuunnitelmat on esitetty erillisissä asiakirjoissa.

3.2 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISEN TOIMENPITEET HYKE-HANKKEESSA

HyKe -hankkeessa investoinnissa 4 digitaalisten palveluiden kehittäminen jakautuu kymmeneen (10) työpakettiin, joista muodostuu kaksi isompaa kokonaisuutta, kansalaisten digitaalisten palvelut sekä ammattilaisten digitaaliset järjestelmät sekä johtamisen ratkaisut. Taulukossa 3 ja 4 on kuvattu tiivistetysti

työpakettien sisältö ja digitaalisten palveluiden kehittämisen toimenpiteet HyKe -hankkeessa I-hankekauden tiedoilla. Työpakettien sisältö ja toimenpiteet tarkentuvat II-hankekauden alussa kevään 2023 aikana.

3.2.1 Kansalaisten digitaaliset palvelut -työpaketit

Toimenpiteet	Aikataulu ja koordinoiva taho	Resurssi ja yhdyspinnat
Työpakettin 1 toimenpiteet: Asiakaspalautteen keruu <ul style="list-style-type: none"> Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. Laajennetaan kansallisesti yhtenevän monikanavaisen asiakaspalautteen mittaamista vaiheittain koko HVA:lle. Jatketaan yhteisen tiedon hyödyntämisen toimintamallin (tavoitteen asettamisesta tiedon hyödyntämiseen) kehittämistä. Luodaan asiakaskokemuksen johtamisen kokonaisuuteen koordinoitu toimintamalli, jolla varmistetaan asiakaspalautteen hyödyntäminen HVA:lla ja kansallisen kehitystyön jatkuvuus. 	Milloin: 2024–2025 Koordinoiva taho: Tulosote-hanke ad 2023. 2024 eteenpäin koordinoiva taho vielä tarkentumassa, Hyke-hankkeesta vuosina 2024–2025 osa-aikainen tuki kehittämiselle.	Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> Tulosote: Kansallinen yhteistyö ja aspan mittaamisen laajentamisen suunnitelma, toimintamalli aspan hyödyntämisestä johtamisen tukena Investointi 1b Palvelutuotanto Digitaalisen palvelualustan hankinta
Työpakettin 2 toimenpiteet: Sähköinen ajanvaraus (TH ja SOS) <ul style="list-style-type: none"> Tarkennetaan sähköisen ajanvarauksen toimeenpanosuunnitelmaa palvelualueitasolle (TH) sekä palvelutehtävätasolle (SOS). Tuetaan palvelualueita/palvelutehtävätasoa sähköisen ajanvarauksen toimeenpanossa muutosvalmentajan avulla. Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. Otetaan käyttöön sosiaalihuollon kansalaisen ajanvaraus. 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> Investointi 1b Palvelutuotanto Tietotuotanto Omaolo Digisotokeskus Digitaalisen palvelualustan hankinta
Työpakettin 3 toimenpiteet: Mobiilisovellusten ja digitaalisten arviointimallien kehittäminen (digi-HTA) <ul style="list-style-type: none"> Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. Lisätään organisaation tietoisuutta digi-HTA:sta (toimintamallista ja valmiista arvioinneista) ja tehdään ohjeistus digi-HTA:n hyödyntämiseen hankintojen suunnittelussa. Otetaan Digi-HTA arviointimalli soveltuvien osin käyttöön osaksi hankintojen suunnittelua ja hankintaprosessia. 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> Hankinnat ICT-yksikkö Pohjois-Pohjanmaan FinCCHTA
Työpakettin 4 toimenpiteet: Itse- ja omahoidossa syntyvien tietojen hyödyntäminen palveluissa <ul style="list-style-type: none"> Kartoitetaan itse- ja omahoidossa syntyvien tietojen hyödynnettävyyttä digitaalisissa palveluissa pohjaten kansalliseen itse- ja omahoidon palvelukarttaan (esim. Terveys- ja hyvinvointitiedon hakupalvelut, oma-/digihoitopolut). 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> Investointi 1b ja 2 Omaolo, Kanta ICT-yksikkö Digitaalisen palvelualustan hankinta

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartoitetaan (nykyisten ja) tulossa olevien toiminnallisuuksien hyödyntämistä palveluissa (esim. Omaolo, PTV, Terveyskylä, Kanta). ▪ Kehitetään digitaalisen palvelualustan palveluita huomioiden itse- ja omahoidossa syntyvien tietojen hyödyntäminen. ▪ Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. 		
Työpakettin 5 toimenpiteet: Kansalaisten etäpalvelut <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osallistutaan digitaalisen palvelualustan kilpailutukseen ja hankintaan. ▪ Tarkennetaan asiakkaan sähköisen asioinnin toimintamallia ja osallistutaan digitaalisen palvelualustan käyttöönoton suunnitteluun. ▪ Osallistutaan digitaalisen palvelualustan käyttöönottoon. ▪ Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tulsote – digisotokeskus (sähköisen asioinnin toimintamalli asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta) ▪ Tulsote – etäasioinnin tiimi (sähköisen asioinnin toimintamallit, asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallit) ▪ Investointi 1 ja 2 ▪ Digitaalisen palvelualustan hankinta
Työpakettin 6 toimenpiteet: Hyvinvoinnin ja terveydenhuollon edistämisen palvelukonseptin digitaaliset ratkaisut <ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitaalisen palvelutarjottimen teknisen toteuttajan kilpailutus ja hankinta. Digitaalisen palvelutarjottimen teknisen toteutuksen suunnittelutyö yhteistyössä investointi 2 kanssa. 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: Yhteistyössä investoinnin 2 kanssa, tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investointi 2 ▪ Digitaalisen palvelualustan hankinta
Työpakettin 7 toimenpiteet: Digitaaliset vertaistukipalvelut <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kartoitetaan ja liitetään järjestöjen tarjoamia vertaistukipalveluita osaksi digitaalista palvelualustaa ja hyte-palvelutarjotinta. ▪ Laajennetaan ja arvioidaan sisältöä. 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: investointi 2 Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investointi 2 ▪ Järjestöt ▪ Digitaalisen palvelualustan hankinta

Taulukko 3: Kansalaisten digitaalisten palveluiden työpakettien sisältö ja digitaalisten palveluiden kehittämisen toimenpiteet HyKe -hankkeessa investoinnissa 4.

3.2.2 Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät ja johtamisen ratkaisut

Työpakettin 8 toimenpiteet: Ammattilaisten digitaaliset työvälineet <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tehdään sähköisen asioinnin toimintamalli (asiakkaan sekä ammattilaisen näkökulma, pohjana asiakas- ja palveluohjauksen konsepti), osallistutaan digitaalisen palvelualustan käyttöönoton suunnitteluun sekä sähköisen asioinnin ammattilaisen työkalujen koulutus suunnitteluun. ▪ Osallistutaan digitaalisen palvelualustan käyttöönottoon. ▪ Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. 	Milloin: 2023–2025 Koordinoiva taho: Hyke-hanke	Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana Yhdyspinnat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tulsote – digisotokeskus (sähköisen asioinnin toimintamalli asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta) ▪ Tulsote – etäasioinnin tiimi (etäasioinnin toimintamalli?) ▪ Investointi 1 ja 2 ▪ Osaamisen kehittämisen palvelut ▪ Viestintä - sisäinen ▪ Digitaalisen palvelualustan hankinta
---	---	--

<p>Työpakettin 9 toimenpiteet: Asiakas- ja palveluohjauksen digitaaliset ratkaisut</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Yhtenäistetään asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalleja ja kehitetään niiden digitaalisia ratkaisuja yhdessä investointien 1 ja 2 kanssa. 	<p>Milloin: 2023–2025</p> <p>Koordinoiva taho: Hyke-hanke</p>	<p>Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana</p> <p>Yhdyspinnat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tulsote (asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallit) ▪ Investointi 1 ja 2 (asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallien yhtenäistäminen) ▪ Digitaalisen palvelualueen hankinta
<p>Työpakettin 10 toimenpiteet: Toiminnanohjaus (palvelujen ohjaus ja koordinaatio – digihoitopolut)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osallistutaan kansalliseen yhteistyöhön. Valitaan ja suunnitellaan kustannusvaikuttava hoito- ja palveluketju, joka rakennetaan digitaalista alustaa hyödyntäen. Koulutetaan henkilöstö käyttöön ja ohjataan asiakkaat palvelun piiriin suunnitelmallisesti, otetaan palvelu käyttöön. ▪ PROM ja PREM mittaukset, arviointi, mahdollisten muutosten toteuttaminen ja uudelleen arviointi. Otetaan käyttöön uusia digitaalisia hoitopolkuja implementointisuunnitelman mukaisesti. 	<p>Milloin: 2023–2025</p> <p>Koordinoiva taho: Hyke-hanke</p>	<p>Resurssi: tarkentuu kevään 2023 aikana</p> <p>Yhdyspinnat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investointi 1 ja 2 ▪ Hoito- ja palveluketjutiimi ▪ Digitaalisen palvelualueen hankinta

Taulukko 4: Ammattilaisten digitaalisten järjestelmien ja johtamisen ratkaisujen työpakettien sisältö ja digitaalisten palveluiden kehittämisen toimenpiteet HyKe -hankkeessa investoinnissa 4.

Lähteet

Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi – vastaukset Pohjois-Karjala. THL. 2022.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EePqSte7xtxAv0qtGMniiK0BpKkLVY4EcRppuMc_zvUc55Q?e=9n2laf

Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi – Hyvinvointialueiden digitaaliset sote-palvelut – raportointityökalu. THL. [Hyvinvointialueiden digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut \(thl.fi\)](https://www.thl.fi/hyvinvointialueiden-digitaaliset-sosiaali-ja-terveyspalvelut)

Elo, S. 2022. Siun sotella käytössä olevat digipalvelut – kysely yksiköiden esihenkilöille.

https://siunsote.sharepoint.com/:p:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/ESon_7rZ7xFtv5zza5_a6UBFT7aKPYj5AHVKGJkogaG1Q?e=61bcgw

Heikkinen, E. 2022. Digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus – Tulokset Pohjois-Karjala.

https://siunsote.sharepoint.com/:p:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/Ebt8h-JMUkxPlopQQkciHE8BMDUgZMybyEtLPOJhiczhmQ?e=hopnoQ

Honkaselkä, E. & Laatikainen, I. 2021. Henkilöstön digimotivaatio.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/Ebuun8BnK-FPr1ND4wI9GPABiO5aaVwCknSqpJ-imgeZdw?e=t28EAB

Hyvinvointia ja Kestäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Pohjois-Karjalassa. Hankesuunnitelma 2023–2025. [Hankesuunnitelma Pohjois Karjalan hva.docx \(sharepoint.com\)](https://www.sharepoint.com/:w:/r/personal/hankesuunnitelma_pohjois_karjalan_hva.docx)

Laatikainen, I. 2021. Sähköiset sotepalvelut 2021. Kysely Siun soten henkilöstölle asiakkaille suunnattujen palveluiden osaamisesta ja asiakkaille annettavasta digituesta.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/ESSJdCdZ3rxIhn6gRZp7qJcBqbl5Ktfv8uiEzUuZjcQYPA?e=Jx9he4

Laatikainen, I. 2021. Digituki Pohjois-Karjala -hanke.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EViY-Xk-xLBHkdfukmOmnC4BmDUMjo6QanbLfoN7MpxMOQ?e=5W73r2

Malkamäki, N. 2022. Asiakasportaalin visuaalinen mallinnus. 2022.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/ESToJ6ETMWZJkZo8T74e-ywBhYoorfNfiQ3rvdIDDUPtfg?e=qO98P6

Parviainen, K. 2022. Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut kyselyn tulokset. 2022. https://siunsote-my.sharepoint.com/:p:/r/personal/katja_parviainen_siunsote_fi/Documents/Esitykset/Siun%20sotella%20k%C3%A4yt%C3%B6ss%C3%A4%20olevat%20et%C3%A4%20ja%20digipalvelut%20kyselyn%20tulokset%20Powerpoint.pptx?d=wd1db7fcb8acb4d4aacf6f1f57614ecb0&csf=1&web=1&e=0EVTJQ

Pirinen, M. & Helminen J. 2022. Siun sote digitaalisten palveluiden tiekartta. 2022.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EQCSDWf00JNGttfW7dVaNxBgBOsAjo42inDy84pfr5amma?e=uQUZBc

Pölonen, A., Toropainen, I. & Nuutinen, I. 2020. Asiakkaille tarjottavien digipalvelujen nykytila Siun sotessa 2020.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EVCXFdUI9ABEm4w6kAQY108BU2D3tBlhluJcAfvhEteJ1A?e=hZ3aRO

Ryynänen, H. 2022. Sosiaalihuollon sähköinen ajanvaraus – nykytilan kuvaus ja toimeenpanosuunnitelma.

[SÄHKÖINEN AJANVARAUS-nykytilan kuvaus ja toimeenpanosuunnitelma.docx](#)

Siun helmikuun 2020 asukaskysely. 2020.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EUGvIM2QZo9Gsw9TJVD5juYBM2EreLua2YPJBzBH5Xgybw?e=bV0AgW

Sormunen, M. 2022. Terveysthuollon sähköinen ajanvaraus – nykytilan kuvaus (syksy 2022). [Sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus TH 2.1.docx](#)

Turunen, S. & Konttinen, J. 2021. Ensivaiheen asiakas- ja palveluohjausväylien nykytila Siun sotessa.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EVA5ao5-ieVPg2YHvjWWeT0BSUZOptNhHfMZ0A5_oiekjQ?e=cG1FrI

Turunen, S. 2021. Asukaskysely Siun soten sähköisistä palveluista.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EcGEyeCrvWBNjC1P1KUM7TABylT9eeN35Jf9uDVCS8SEdg?e=qZcxtM