



Asiakasosallisuus kehittämistyössä- kokemuksia kansallisen Omaolo- palvelun kehittämisestä

Leena Soininen

DigiFinland Oy





Sisältö

- Omaolo-palvelu
- Miten Omaoloa kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa?
 - Miten haavoittuvassa ja heikommassa asemassa olevat on huomioitu Omaolossa?
- Miten olemme onnistuneet?
- Take home message

Lyhyt kuvaus Omaolon pääelementeistä

Omaolo pähkinäkuoressa

- Omaolo on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelu, jonka tarkoituksena on edistää kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia.
- Tuotantokäytössä 02/2019 lähtien.
- Omaolo on CE-merkitty lääkinnällinen laite, jonka valmistaja on DigiFinland Oy.



Asiointi Omaolon avulla

Ohjaus ja neuvonta sekä itsehoidon tukeminen

Omaolon kautta **tuen saaminen 24/7**. Oirearvioiden pohjalta helposti saatavat **ohjeet** lisäävät asiakkaan sitoutumista itsehoitoon sekä **mahdollistavat aiemman puuttumisen**.

Etäasiointi ja omahoidon tukeminen



Asiakkaan huoli / tarve

Palveluiden saatavuus ja ajansäästö: asiakas asioi sähköisesti ja tuottaa tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön

Fyysinen asiointi ammattilaisen kanssa

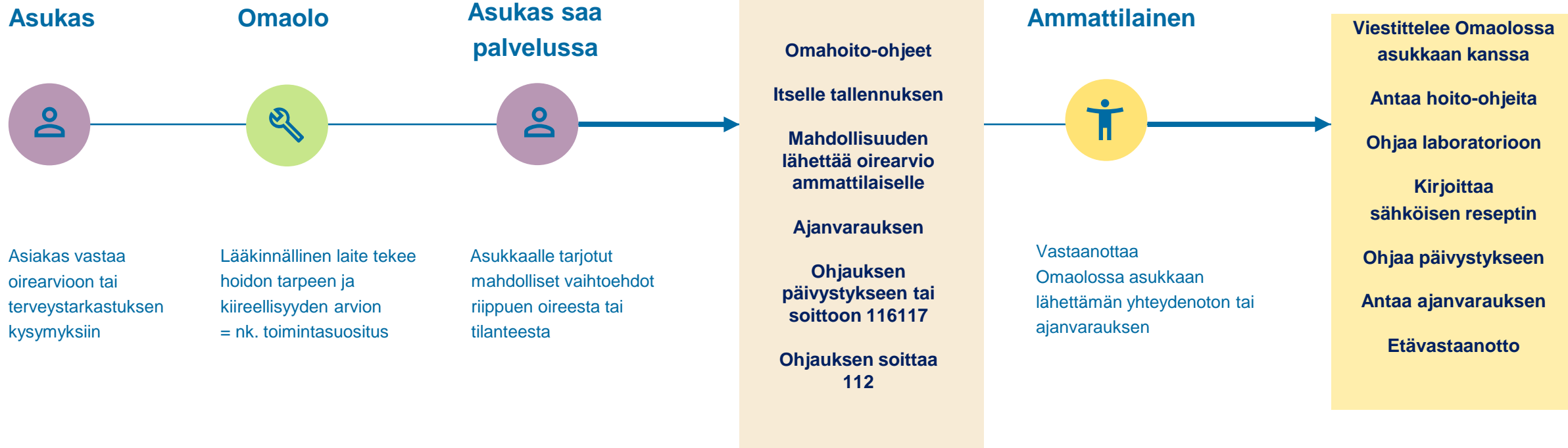
Asiakkaasta on saatavilla **oikeat ja ajantasaiset esitiedot** ennen käyntiä, mikä mahdollistaa ammattilaisen ajankäytön asiakkaan parhaaksi.

Asukkaan polku Omaolossa

Oirearviot ja terveystarkastus



Kiireellisyyden määrittämisen ja kansallisen suosituksen antaa lääkinällinen laite.
Alue päättää minkälaista ohjausta asukkaalle tarjoaa (=palveluohjaukset)



Lääkinnällinen laite

- Omaolo on MDR-asetuksen mukaisesti CE-sertifioitu IIA-luokan lääkitinnällinen laite
 - Merkki potilasturvallisuudesta ja laadusta
- DF:lla ISO 13485 –laatusertifikaatti (MDR:n mukainen) merkinä lääkitinnällisen laitteen tuottamisesta
- Lääkitinnällisten laitteiden asetus on EU:n jäsenmaissa velvoittavaa lainsäädäntöä, kuten esimerkiksi tietosuoja-asetus.
- Kansallinen laki lääkitinnällisistä laitteista 719/2021 edellyttää, että lääkitinnälliseen käyttötarkoitukseen tulee pääsääntöisesti käyttää CE-merkittyjä lääkitinnällisiä laitteita.

Miten Omaoloa kehitetään?

Omaolon kehittämisen lähtökohdat

- Omaoloa kehitetään kansallisesti yhdessä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa.
 - Laaja joukko ammattilaisia mukana kehittämisessä vuodesta 2014 alkaen
 - Palvelumuotoilu on keskeinen osa palvelun kehittämistä.
- Validoitu ja tutkittuun tietoon perustuva sisältö, joka mahdollistaa turvallisen käytön.
 - Sisällöntuotannossa nojaututaan tunnettuihin toimijoihin ja tutkittuun tietoon.
- Omaolon kehittäminen noudattaa lääkinnällisille laitteille asetettuja vaatimuksia.
- Tuotekehitys WCAG- kriteerien mukaan
 - Tuotekehityksen MDR-käsikirja
 - Brändikirja

Omaolon tuotekehitys

- Tuotekehitystä tehdään
 - DigiFinlandin laatujärjestelmän mukaisesti (ISO 13485, ISO 9001, ISO 27001)
 - Lääkinnällisiä laitteita ohjaavan EU:n ja kansallisen säätelyn mukaisesti
- Omaolon MDR-käsikirja määrittelee Omaolon tuotekehityksen ja siihen liittyvän tarkan dokumentaation
- Tuotekehityksessä noudatetaan DigiFinlandin laatujärjestelmän mukaista Palvelutuotteen elinkaaren hallinta –prosessia
 - Katselmoinnit tuotekehityksen eri vaiheissa
 - DIR – DOR - DRR



Mistä Omaolon tekstit tulevat?

CMS

Sisällönhallintajärjestelmä

- Käyttöliittymän tekstit



Kustannus Oy Duodecim

- Oirearviot
- Valmennukset

DigiFinland

- Dynaamiset sivut kuten käyttöehdot, tietosuojaseloste, rekisterit



THL

- Määräaikaistarkastukset



PHR, notification-service ja koodi yms.

- Ilmoitukset, suostumuslomakkeet
- Ajanvarauksen päivämäärät ja kellonajat, arvioiden nimet
- Häiriötiedotteet (announcement-tiedostot)



Hallintasovellus

- Paikalliset ohjaukset



Käyttöohjeet

- Asukkaan ohjeet FI, SV, EN
- Ammatillaisen ohjeet FI



Tekstien tie



1. Tarpeen tunnistaminen

Konseptointi
Valmis teksti
Korjattava teksti
Käytettävyyskorjaukset



2. Tiketöinti

Tiimit
Content designer
DigiFinland



3. Taustamateriaaleihin tutustuminen

Tiimien palaverit
Asukas- ja ammattilaishaastattelut
Confluence, Figma



4. Suunnittelu ja kirjoittaminen

Omaolon puhetyyli ja äänensävy
Omaolon termit
Saavutettavuus ja selkokieli
Mobiiliystävällisyys
Katugallup
Käyttjähaastattelut



5. Hyväksyntä

Designer tai tiimi
DigiFinland



7. Sisällönsyöttö

CMS

Versiot
Kielituki
FI, SV, EN



6. Käännösten hallinta

FI, SV, EN
Tilaus
Takaisinkäännökset
Korjaukset
Konsultointi



8. Katselmointi ja testaus

Vertaiskatselmointi
QA testaus



9. Dokumentointi

Termit
Dynaamisten sivujen muutokset
Takaisinkäännökset

Saavutettavuus Omaolon tuotekehityksen ohjeistuksessa



- Saavutettavuudessa selkeä kieli tarkoittaa yleensä eri asiaa kuin selkokieli.
 - Omaolon teksteissä molemmilla on kuitenkin merkitystä.
- Selkeä kieli tarkoittaa sanoja ja lauserakenteita, jotka kaikki käyttäjät ymmärtävät samalla lailla.
- Selkokieli on erityisen tärkeää englanninkielisessä käyttöliittymässä.
- Palvelun käyttäjät eivät yleensä puhu englantia äidinkielenään, joten sanojen ja lauserakenteiden pitää olla helppoja ja sanoja voidaan jopa selittää.
- Saavutettavuudessa tulee ottaa huomioon ruudunlukijat (ariaLabel-tekstit).

Testaus saavutettavuuden näkökulmasta tuotekehityksen aikana

- Saavutettavuustestaus

- Tehdään, kun tuotteeseen tehdään saavutettavuuden kannalta merkittäviä muutoksia
- Tavoitteena tehdä vähintään kerran vuodessa
- Saavutettavuuden & WCAG- tarkistuslistat suunnittelijoille
- Testauksen suorittaa ulkopuolinen tämän alan toimittaja

- Käytettävyystestaus

- Summittainen testaus todellisilla käyttäjillä
- Voidaan hyödyntää käytettävyuden asiantuntijaa
- Kieliversiot testataan kyseistä kieltä äidinkielenään puhuvia

Miten olemme onnistuneet?

Tuore tieteellinen tutkimus



Articles ▾ Search articles

🏠 JMIR Human Factors

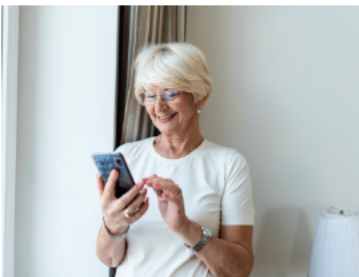


Journal Information ▾

Browse Journal ▾

Published on 8.3.2024 in Vol 11 (2024)

📌 Preprints (earlier versions) of this paper are available at <https://preprints.jmir.org/preprint/45275>, first published December 22, 2022.



Testing Two Online Symptom Checkers With Vulnerable Groups: Usability Study to Improve Cognitive Accessibility of eHealth Services

Kaisa Savolainen ¹ ; Sari Kujala ¹ 

Omaolo on toinen tutkimuskohteista



Tutkimuksen päälöydöksiä

- Haavoittuvassa asemassa olevat (iäkkäät, lievästi kehitysvammaiset, vieraskieliset) kohtaavat vaikeuksia asioidessaan digitaalisissa terveysterveyspalveluissa
 - Tämä voi pahimmillaan johtaa virheisiin ja vääriin päätelmiin
- Vaikeuksia tuottaa
 - Palveluiden terminologia
 - Pitkät sanat ja tekstipätkät, jotka vaativat skrollauksia
 - Hankala käyttöliittymä
 - Turhat ikonit & koristelut käyttöliittymässä
 - Epäselvyys mihin ja miten tiedot tulisi syöttää
- Tutkijat antavat vahvan suosituksen siitä, että laajempaa joukkoa haavoittuvassa asemassa olevia testaajia tulisi hyödyntää palveluita testattaessa

Mitä suoraa palautetta olemme saaneet?



- Lääkinnällisen laitteen vaatimukseen kuuluu markkinoille saattamisen jälkeinen valvonta
 - Seuraamme meille tulleita palautteita, analysoimme niitä myös riskien näkökulmasta ja suunnittelemme niihin liittyen parannuksia tuotteeseemme
- Asukkaat ovat pääosin tyytyväisiä tai hyvin tyytyväisiä Omaolo-palveluun
- Ammattilaiskäyttäjät suhtautuvat Omaloon neutraalimmin tai negatiivisemmin
- Saavutettavuuteen liittyen saamme hyvin vähän palautetta
 - No news is good news?
 - Saatu palaute liittyy lähes aina hoitopolun muihin osuuksiin
 - Saavutettavuus vaihtelee eri palveluntuottajien kohdalla – asukas ei tätä hahmota

Take home message

- Kansallisen & laaja-alainen palvelun kehittäminen kaikkia käyttäjäryhmiä huomioivaksi on vaikeaa – siinä epäonnistutaan aina jossakin kohdin
- Hyvä laatu järjestelmä ja sen systemaattinen noudattaminen varmistaa perusasiat
 - Lääkinnällisen laitteen kohdalla turvallisuus on ensiarvoisen tärkeää
 - Lääkinnällistä laitetta valvotaan viranomaisen toimesta tarkasti
- Pelkkä tuotekehitykseen liittyvä testaus ei aina kuitenkaan kerro kaikkea
 - Tarvitsemme myös ulkopuolisen tahon näkemyksiä – kiitos Aalto Yliopiston DigIn-hanke!

Omaolo

 www.omaolo.fi

 [Omaolo.fi](https://www.instagram.com/Omaolo.fi)

 [Omaolo.fi](https://www.facebook.com/Omaolo.fi)