



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

VN/27154/2022



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten Digipalvelupistetoiminta

**Aija Kaunisto**

Hanketyöntekijä ja sairaanhoitaja

Asukkaiden digituki ja ennaltaehkäisy –osaprojekti

Keski-Pohjanmaan Kestävän kasvun ohjelma 2023-2025

Terveydenhoitaja YAMK, kliininen asiantuntija



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Lyhyesti, mikä on Digipalvelupiste?

- Paikka, jossa asukkaat voivat hoitaa verkkoasiointia.
- Maksuton ja ajanvaraukseton palvelu.
- Sekä omatoiminen että tuettu asiointi on mahdollista.
- Yksi tapa tarjota Soiten asukkaille digitukea.
- Kaksi Digipalvelupistettä: Halsuan kunnantöimistöllä ja Kokkolan Koivutuvalla, joka on kaikenikäisten ihmisten kohtaamispaikka.
- Toiminta on käynnistynyt Halsualla vuoden 2023 lokakuussa ja Kokkolan Koivutuvalla vuoden 2023 marraskuussa.
- Toimintaa on tarkoitus vähitellen laajentaa koko maakunnan alueelle yhteistyössä alueen kuntien kanssa.

# Kuva: Koivuhaan Digipalvelupiste



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**



# Kuva: Halsuan Digipalvelupiste



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU





Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Digipalvelupisteet ovat suunnattu kaikille niille Keski-Pohjanmaan alueen asukkaille, joilla

- ei ole mahdollisuutta hankkia digilaitteita tai tietoliikenneyhteyksiä,
- ei ole laitteiden käyttöön soveltuvia tiloja, esimerkiksi riittävää yksityisyyttä verkkoasiointiin,
- ei ole riittävää digiosaamista ja tarvitsevat joko asiointiapua verkkopalveluissa tai apua laitteiden ja sovellusten käytössä,
- on tarve kehittää omia digitaitojaan.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Digipalvelupistetoiminta on yksi tapa tarjota asukkaille digitukea ja mahdollistaa digipalveluiden käyttö

- Digipalvelupiste on asukkaiden käytettävissä maksuttomasti ja ilman ajanvarausta paikan aukioloaikojen puitteissa.
- Digipalvelupisteessä asukkaalla on käytössään tarvittavat päätelaitteet ja tietoliikenneyhteydet.
- Digipalvelupistettä asiakas voi käyttää joko omatoimiseen tai tuettuun verkkoasiointiin sekä kehittää omia digitaitojaan itseopiskelumateriaalien avulla.
- Digipalvelupiste toimii myös kokoontumispaikkana esimerkiksi ryhmäohjaukselle sekä digiin ja teknologioihin liittyville tapahtumille ja tilaisuuksille.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Digipalvelupisteellä

- Henkilökohtaista digitukea on tarjolla sekä lähitukena määrättyinä ajankohtina että etätukena chat- ja puhelinpalveluna
- Soiten sosiaali- ja terveysterveystarjonta tarjoaa etäopastusta digiasiointiin:
  - DigiSoiten Omahoito-palvelussa, jossa voi viestitellä ammattilaisen kanssa
  - puhelimitse maanantaista perjantaihin kello 9–15 numerossa 06 826 3033
  - soite.fi-sivuston chatissa maanantaista perjantaihin kello 9–15



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Soiten tarjoama lähidigituki Digipalvelupisteillä

- Lähidigitukea on saatavilla keskimäärin kaksi kertaa kuukaudessa.
- Aikaa lähidigituelle on varattu 1,5 tunnista 2 tuntiin.
- Lähidigitukea tarjoaa Soiten hanketyöntekijä hankerahoituksella.
- Lokakuusta joulukuuhun vuonna 2023 oli noin 2,5 digituettavaa yhtä lähidigituen päivää kohden.
- Tammikuusta toukokuuhun vuonna 2024 oli noin 2 hlöä digituettavaa yhtä lähidigituen päivää kohden.
- Toiminnassa oli kesätauko ja toiminta käynnistyi uudelleen syyskuussa 2024.





## Kokemuksia lähidigituen antamisesta digipalvelupisteellä

- Merkittävin osa digituettavista ovat olleet 65-vuotta täyttäneitä henkilöitä. Kokkolan Koivuhaan Digipalvelupisteellä on käynyt myös maahanmuuttajataustaisia digituettavia.
- Digituen antamiseen kulunut aika on vaihdellut aiheesta ja digituettavan digiosaamisen tasosta riippuen 20 minuutista 1,5 tuntiin digituettavaa kohden.
- Syitä digitukeen hakeutumiselle on useita aina laitteen hankinnan suunnittelusta, sen ja sovellusten käyttöön, sosiaaliseen mediaan, erilaisten verkkopalveluiden käyttöön sekä tunnistautumiseen ja valtuuksiin.

# Tilastotietoa etädigituudesta

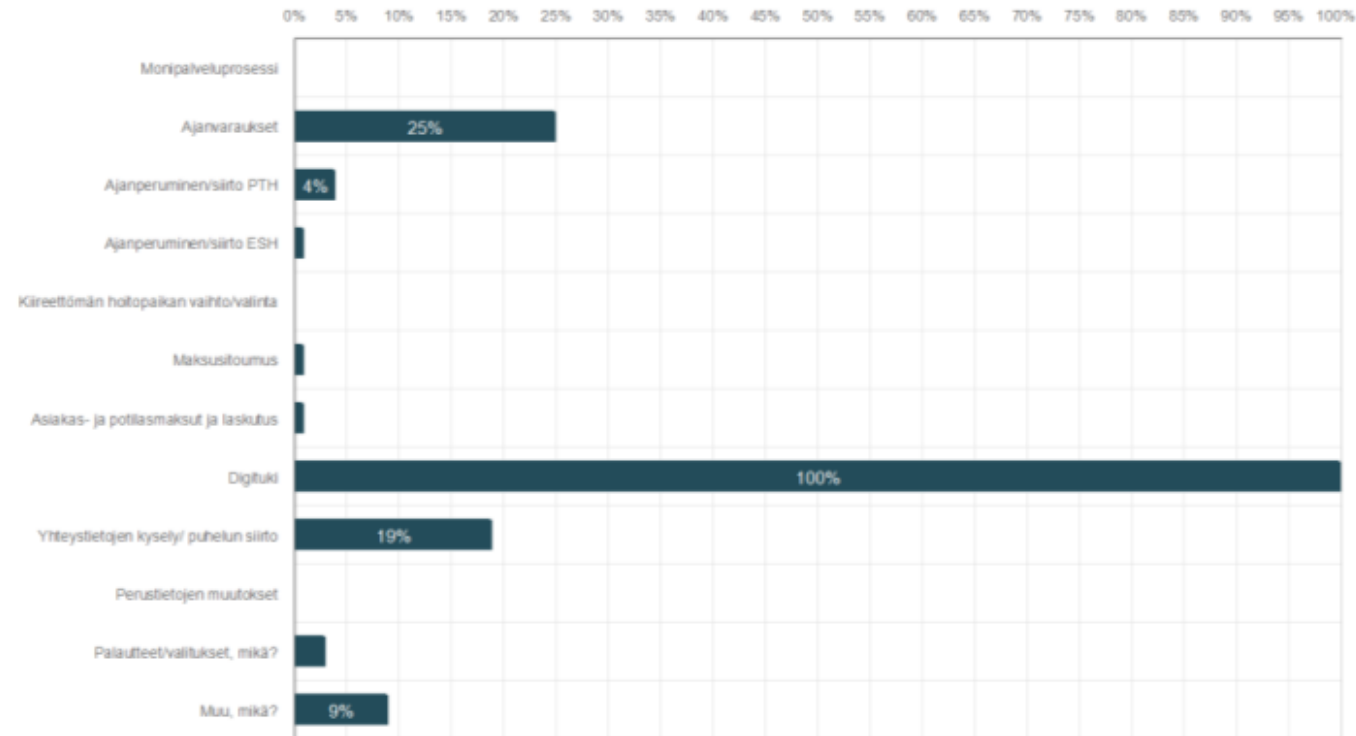


Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



## Muut

Vastaajien määrä: 269, valittujen vastausten lukumäärä: 441



# Lisää tilastotietoa etädigituesta



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



	<b>n</b>	<b>Prosentti</b>
Monipalveluprosessi	1	0,4%
Ajanvaraukset	68	25,3%
Ajanperuminen/siirto PTH	12	4,5%
Ajanperuminen/siirto ESH	4	1,5%
Kiireettömän hoitopaikan vaihto/valinta	0	0,0%
Maksusitoumus	2	0,7%
Asiakas- ja potilasmaksut ja laskutus	2	0,7%
Digituki	269	100,0%
Yhteystietojen kysely/ puhelun siirto	51	19,0%
Perustietojen muutokset	0	0,0%
Palautteet/valitukset, mikä?	8	3,0%
Muu, mikä?	24	8,9%



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Erilaiset aktiviteetit Digipalvelupisteillä

- Halsuan Digituki-päivä järjestettiin keväällä 2024, jossa esittelyssä olivat kunnan sähköiset palvelut, pankin palvelut sekä hyvinvointialueen digipalvelut. Tapahtuman vetonauloina toimivat Keski-Pohjanmaan ammattiopiston hyvinvointiteknologia-asentaja opiskelijoiden humanoidirobotin esittelypiste sekä Digi- ja väestötietoviraston luento valtuuksista.
- Kokkolan Koivutuvan teemapäivät järjestettiin keväällä 2024 Keski-Pohjanmaan ammattiopiston hyvinvointiteknologia-asentaja opiskelijoiden toimesta. Aiheina olivat tietoturva, mobiililaitteet ja niiden käyttö, tietokoneongelmat, liittymäasiat sekä uuden laitteen hankinta.
- Kokkolan Koivutuvalla järjestettiin syyskuussa 2024 kaksipäiväinen hyvinvointi- ja terveysteknologiatapahtuma. Järjestäjätahoina olivat hyvinvointialueen ja Kokkolan kaupungin kotoutumispalvelut sekä Centria ammattikorkeakoulu ja HealthLab.



## Palvelun toimivuuden ja käyttöönoton ehtoina ovat olleet seuraavat tekijät

- Tilojen tietosuoja ja -turva-asiat: Tilojen täytyy olla äänieristettyjä ja katseelta suojaavia.
- Tilojen tulee olla matalalla kynnyksellä saavutettavissa sekä sijaita lähellä asukkaita, eli mielellään julkisissa tiloissa, joissa on riittävän pitkät aukioloajat sekä esteetön kulku erilaisille liikkumisen apuvälineille.
- Tilojen tulee olla varustettuna tietoturvaisilla lainapäätelaitteilla, kuten tietokoneella, web-kameralla ja kuulokemikrofonilla sekä tietoliikenneyhteyksillä.
- Tilojen, laitteiden ja yhteyksien ylläpidosta vastaa se taho, jonka kiinteistössä Digipalvelupiste sijaitsee.



## Vinkkejä toimintamallin soveltajille

- Sopivat tilat: Saavutettavuus, yksityisyys, esteettömyys.
- Palvelun monipuolisuus: Digituettavilla on hyvin erilaisia digituen tarpeita. Erilaiset tapahtumat toimivat hyvinä vetonauloina.
- Henkilökohtainen lähidigituki: Haasteena henkilöresurssin saaminen.
- Digitukijan osaaminen: Riittävät digitaidot ja perustuntemus yleisimmistä verkkopalveluista sekä laitteista ja sovelluksista.
- Verkostoituminen muiden digitukijoiden kanssa sekä palvelusta viestiminen ja palvelun markkinointi ovat tärkeitä.
- Missä kulkee Digipalvelupisteellä tarjottavan digituen rajat Hallintolakiin peilaten?



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

# Soiten asukkaiden digituki

- Tukea digiasiointiin: [DigiSoite - digiasiointi – Soite](#)
- Soite on mukana alueellisen digituen toimijaverkostossa. Verkosto toimii Keski-Pohjanmaan liiton koordinoimana. Verkoston tavoitteena on parantaa digituen löydettävyyttä ja tuoda kuntalaisille tutuiksi erilaisia digituen tarjoajia.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



## Lisätietoa Digipalvelupistetoiminnasta löydät

- Digipalvelupisteen verkkosivuilta: [Digipalvelupiste – Soite](#)
- Innokylän toimintamallista (kehitteillä): [Digipalvelupiste ja Soiten asukkaiden digituki \(RRP PIL4 INV4\) | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)



# Kiitos!

Voimmeko olla yhteydessä?  
Hyvin voimme.

Aija Kaunisto

hanketyöntekijä

+358 40 804 3317

aija.kaunisto@soite.fi



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**

Hyvin voimme



[www.soite.fi](http://www.soite.fi)