

1. Etäasioinnin toimintamalli 2024

Toimintamalli visualisoi etäasioinnin kehittämisen prosessia, jonka keskiössä on yksikötason kehittäminen ja asiakkaiden tarpeet.

Etäasioinnin toimintamallin lähtökohtana on aiemmin luotu, hanketyön pohjalta luonnosteltu toimintamalli. Toimintamallia on kehitetty suuntaan, joka palvelee uutta Hyvinvointialueen digitalisaation tavoitetta. Tavoitteena Soitessa on tarjota digitaalisia palveluita asukkaille ensisijaisena tapana asioida ja saada palvelua. (Ihminen digin keskiössä, Digiohjelma 2023–2025). Etäasioinnin kehittäminen hyvinvointialueella on moniammatillista keskustelua, jossa puhalletaan saumattomasti yhteen hiileen.

Keskiöön nousee kehittäminen yksikötasolla ja asiakkaiden tarpeet. Malli tukee myös yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Toimintamallin tavoitteena on visualisoida etäasioinnin kehittämisen prosessia ja sitä kautta luoda pysyvä etäasioinnin toiminnan kehittämisen malli, jota voidaan jatkossa käyttää myös hankkeen päättymisen jälkeen. Toimintamallia vahvistetaan ja jalkautetaan hanketyön aikana ja siten voidaan saavuttaa vakiintuneita käytänteitä, jotka tukevat kehittämistä.

Etäasioinnin toimintamallissa sovelletaan Design thinking (DT) -ajattelua, joka soveltuu hyvin terveydenhuollon käyttötarkoituksiin ketteryytensä ansiosta. Ajattelussa ei pyritä lineaariseen etenemiseen, vaan siinä on mahdollista edetä eteen ja taakse tarpeen mukaan. Voidaan haastaa oletuksia ja pyritään ymmärtämään käyttäjiä. Siten se on ihmislähtöinen lähestymistapa, joka yhdistää suunnitteluun ihmisten tarpeet ja teknologian mahdollisuudet. (Design thinking 2024.)

Etäasioinninmalli on selkeä ja käytännön kartta/apuväline toteuttamaan etäasioinnin tarvekartoitusta, suunnittelua, toteutusta sekä seuranta. Siinä on mahdollisuus korjaaviin toimenpiteisiin. Malli toimii myös ilman, että sen jokaista osa-aluetta käydään läpi tai toteutetaan. Voidaan poimia tilanteen tarpeen mukaan toteutettavat alueet. Mallissa voidaan myös palata tekemään korjauksia, jos huomataan, että jokin osa ei toimi tai sitä halutaan parantaa. Tämä tekee mallista hyvin ketterän.

Etäasioinnin toimintamalli on sovellettavissa kaikkiin teknologioihin. Tässä ei ole mukaan otettu jo vakiintuneen aseman saavuttanutta puhelintoimintaa. Puhelinliikenne rajataan mallin ulkopuolelle.

Korostetaan sitä, että kehitetään toimintoja niillä sovelluksilla ja järjestelmillä mitä on käytössä. Keskeistä nykyisten järjestelmien jalkauttaminen osaksi toimintoja. Mallin osa-alueet pyritään ilmaisemaan selkeästi sujuvaa käyttöä tukemaan.

Etäasioinnin toimintamalli on hyvinvointialueen palveluiden digitaalista kehittämistä tukeva ja se tarjoaa terveydenhuollossa etäasioinnin etuja, aikaan ja paikkaan sitoutumattoman palvelun sekä mahdollisuuden löytää helpommin palveluita ja paremman yhteistyön hoitohenkilökunnan kanssa. (Toim. Mikkola & Petäjä, 2023.)

2. Etäasioinnin kehittämisen vaiheet

Kehittäminen nojaa moniammatilliseen yhteistyöhön ja sen keskiössä on aina asukas/asiakas. Kehittämisen vaiheet voidaan toteuttaa missä tahansa järjestyksessä ja kaikkia vaiheita ei tarvitse käydä läpi. Jos huomataan jossain vaiheessa tarve muuttaa suuntaa, on se mallin mukaan mahdollista. Malli on ketterä ja sopii terveydenhuollon kehittämiseen, jossa aika on rajallista.

Mallissa kehittämisen vaiheet on tiivistetty neljään sektoriin.

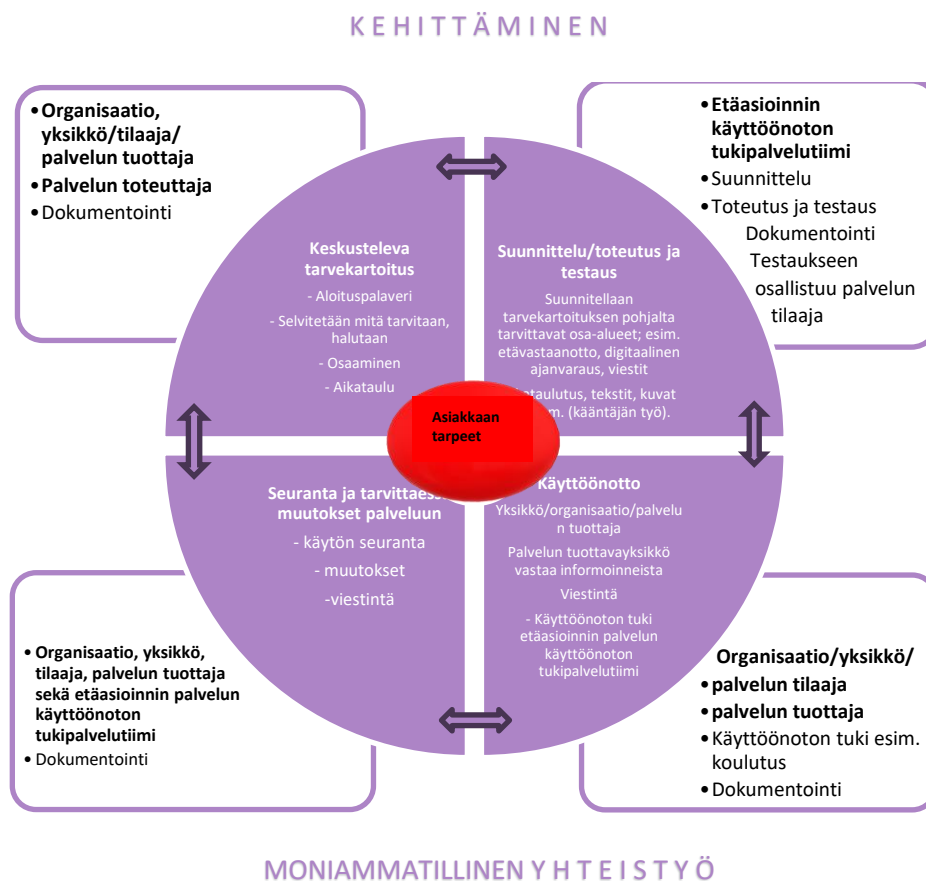
Mallin vaiheet, kuvassa yksi, ovat

1. Keskusteleva empaattinen tarvekartoitus; kehitystarpeen tunnistaminen ja tavoitteiden määrittely.
2. Suunnittelu, toteutus ja testaus
3. Käyttöönotto
4. Seuranta.



Kuva 1. Etäasioinnin kehittämisen vaiheet

Etäasioinnin toimintamalli ja yhteydet kuvattuna kuvassa kaksi. Kehittämisen kehällä toimitaan moniammatillisessa yhteistyössä ja keskiössä on asiakkaiden tarpeet.



Kuva 2. Etäasioinnin toimintamalli

2.1 Keskusteleva tarvekartoitus

Kehitystarpeen tunnistaminen ja tavoitetilan kuvaus kuvassa kaksi.

Tarvekartoitus tehdään yleensä Teams-neuvotteluna eikä ole tarpeen käydä yksikössä. Yksikkökäynti voidaan toteuttaa, jos se on toiminnan suunnittelun kannalta oleellista.

Tarvekartoituksen tarkoituksena on saada selvitettyä asiakkaiden sekä yksikön tarpeet ja tavoitteet.

Tarvekartoitukseen kuuluu sekä palvelun toteutuksen kannalta oleelliset tiedot, mutta myös yksikön henkilökunnan osaamisen kartoitus. Osaamisen kartoitus tehdään minimissään vain tiedustelemalla.

- Selvitetään palvelun tilaajan asiakkaiden tarpeet.
- Asiakkaiden tarpeiden selvittämisessä voidaan käyttää esim. keskustelevia asiakasraateja. Tärkeintä päästä kuulemaan asiakkaita, jos se on kehittämisen kannalta oleellista.
- Selvitetään keskustelemalla palvelun tilaajan tarpeet esim. Omahoidon digitaalinen ajanvaraus etävastaanoitoille.
- Voidaan pitää yhteisiä työpajoja yksiköissä.
- Resurssit: mm. henkilöstön osaaminen ja mahdollisuus osallistua välivaiheiden työskentelyyn.
- Selvitetään palvelun toiminta ja työvaiheet. Sisältää palvelun demoamisen tarvittaessa sekä kuvailun, miten palvelu toimii.
- Lisäksi käydään läpi tarvittavat tiedot ja toimet, jotka mahdollistavat käyttöönoton.
- Tuodaan myös esille vaihtoehtoja, jos niitä on saatavilla.
- Keskiössä kuunteleva keskustelu. Voidaan tehdä muistiinpanoja kuuntelun pohjalta.
- Herkällä korvalla kuunnellaan myös ne tarpeet ja toiveet mitkä jäävät sanomatta.
- Dokumentoidaan työvaihe. Dokumentointi pyritään tekemään ainakin pääkohdittain. Joskus perusteellisempi dokumentointi on tarpeellista. Informoidaan myös palvelun tilaajaa eli yksikköä dokumentoinnin sisällöstä.

2.2 Suunnittelu, toteutus ja testaus

Suunnitellaan tarvekartoituksen pohjalta palvelun toiminnan osa-alueet kuvassa kaksi.

- asukkaan ja ammattilaisen osat
- tarvittaessa tekstisuunnittelu (käännöspalvelut, varmistetaan yhtenäisen kieliterminologian säilyminen)

Varmistetaan lopullinen aikataulu.

Valmistellaan palvelu käyttöönottoa varten. Työvaihe on selkeästi etäasioinnin tukitiimin tehtävä. Esimerkiksi Omahoidon pääkäyttäjä, tai Omaolon pääkäyttäjä.

Työvaiheessa voi olla esimerkiksi digitaalisen ajanvarauksen valmistaminen etävastaanottoa varten.

- Dokumentoidaan työvaihe ainakin pääkohdittain.
- Tärkeää dokumentoida poikkeamat.

2.3 Käyttöönotto

Yksikkö/organisaatio/palvelun tuottaja huolehtii käyttöönoton yksikössä kuvassa kaksi.

Palvelun tilaaja yksikkö huolehtii siitä, että henkilökunnalla on riittävä osaaminen käytettävästä palvelusta.

- Tarvittaessa koulutetaan, esimerkiksi LifeCare-videon käytön koulutus.
- Omaolon käyttökoulutus.
- Terveyskylän käyttökoulutus.

Palvelun tuottava yksikkö vastaa informoinneista. Informoinnin tukena on viestintäyksikkö.

Käyttöönoton tuki

- Etäasioinnin käyttöönoton tukipalvelutiimi esimerkiksi palvelun pääkäyttäjä on henkilökunnan tukena käyttöönotossa.
- Käyttöönotossa yksiköllä on iso merkitys, asukkaiden ohjaus palveluihin tapahtuu yksiköstä.

Dokumentoidaan työvaihe ainakin pääkohdittain.

- Tärkeää dokumentoida poikkeamat.

2.4 Seuranta ja muutokset

Palvelun käyttöä seurataan. Yksiköt seuraavat etäasioinnin käyttöasteita kuvassa kaksi.

Tarvittavat muutokset toteutetaan. Joskus alhaisissa käyttäjämäärissä voi riittää, että lisätään asukasviestintää.

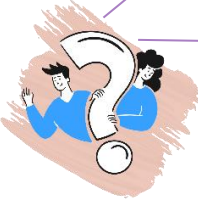
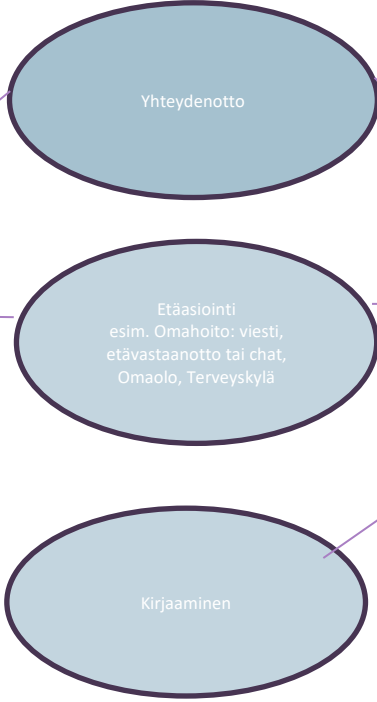

Voi osallistua Organisaatio, yksikkö, tilaaja, palvelun tuottaja, sekä etäasioinnin käyttöönoton tukipalvelutiimi. Dokumentoidaan muutokset ja muutoksiin johtaneet syyt. Tärkeää dokumentoida poikkeamat.

Etäasioinnin toimintamallin vaiheistuksessa käytetään apuna etäasioinnin käyttötapauskuvauksen mallinnusta, jonka tarkoituksena on selkeyttää yksiköille toimintaa.

3. Etäasioinnin käyttötapauskuvauk

Etäasiointi on reaaliaikainen digitaalinen asiointi siten, että vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin muut (Lähde: Forss (toim.) 4/2024. Yleisopas digitaaliseen sote-palvelujen kehittämiseen. Thl. s. 8.).

Yksikössä etäasioinnin käyttötapaus noudattaa seuraavaa käyttötapauskuvauksta kuvassa kolme.

Asukas 		Ammattilainen 
Yhteydenotto	Asukas -Ottaa yhteyttä etäasioinnin sovelluksen välityksellä. -Esim. asukas varaa ajan etävastaanotolle vahvasti tunnistautuneena Omahoito-palvelussa. -Asiakas voi varata ajan digitaalisesti vastaanotolle Omahoito-palvelussa. - Esim. viestin lähetys, chat yms.	Ammattilainen -Ammattilainen ottaa yhteyttä etäasioinnin sovelluksen välityksellä. -Ammattilainen varaa ajan etävastaanotolle ja muuttaa ajan videovastaanotoksi.
Etäasiointi	-Asukas asioi etäasioinnissa esim. Omahoito-palvelu, Omaolo, Terveyskylä jne. -Esimerkiksi asukas saapuu LifeCare-videovastaanotolle vahvasti tunnistautuneena Omahoito-palvelun kautta.	-Ammattilainen käyttää etäasioinnin työkaluja esim. - LifeCare-videovastaanotto -Chat - Omaolo -Terveyskylä

Kirjaaminen		Ammattilainen kirjaa tiedot palvelun kulusta LifeCare-potilastietojärjestelmään.
--------------------	--	--

Kuva 3. Etäasioinnin käyttötapauskuvaukset

Käyttötapauskuvaukset, kuvassa kolme, on yksinkertainen ja selkeä kuvaus siitä, mitä tapahtuu etäasioinnissa. Käyttötapauskuvaukset selkeyttävät yhteydenoton.

Käyttötapauskuvauksessa asukas ottaa yhteyttä etäasioinnin mahdollistavalla tavalla. Ammattilainen käsittelee yhteydenoton ja lopuksi tekee kirjaamisen. Etäasioinnin etuna ovat paikasta ja ajasta riippumaton palvelu.

4. Yhteenveto

Etäasioinnin toimintamallin lähtökohtana on aiemmin hanketyössä luotu malli, jota on muutettu suuntaan, joka toteuttaa Hyvinvointialueen digitaalisen kehittämisen tavoitteita.

Etäasioinnin kehittämisen keskiössä on asukkaiden tarpeet ja kehittäminen yksikkötasolla. Kehittämistä tehdään moniammatillisesti keskustellen.

Mallia voidaan soveltaa kaikkiin teknologioihin. Tästä mallista on jätetty pois vakiintunut puhelinliikenne, joka pyritään korvaamaan muilla palveluilla.

Toimintamalli visualisoi etäasioinnin prosessia, (1. keskusteleva tarvekartoitus, 2. Suunnittelu, toteutus, testaus, 3. Käyttöönotto ja 4. Seuranta) ja se toimii myös kehittämisen työkaluna. Mallin toteutus voidaan tehdä ketterästi ilman, että jokaista vaihetta tarvitsee suorittaa. Näin mahdollistetaan nopeat korjaavat toimet.

Mallia kehitetään hanketyön edetessä ja pyritään saavuttamaan vakiintunut asema etäasioinnin kehittämisessä.

Mittareissa voidaan seurata etäasioinnin kehittymistä eri sovelluksissa. Paljonko tehty uusia palveluita esim. Terveyskylä, Omahoito mm. Myös käyttöaste voi toimia mittarina. Lisäksi voidaan toteuttaa asukaskyselyitä esim. Webropol-kyselynä.

Malli auttaa kaikkia digitaalisen kehittämisen parissa olevia laadukkaaseen yhtenäiseen kehittämiseen riippumatta siitä millaista digitaalista palvelua ollaan kehittämässä. Ketteryytensä ansiosta sitä voidaan soveltaa hyvin eri käyttötarkoituksiin.

5. Lähteet

1. Forss.S. 2024 (Toim.). Yleisopas digitaalisten sote-palvelujen kehittämiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
2. Design Thinking Noudettu 26.6.2024 <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>. Interaction Design Foundation.
3. Ihminen digin keskiössä. Digiohjelma 2023–2025. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite
4. O.Mikkola & S.Petäjä. 2023 (Toim.). Asiakslähtöisen etäpalvelun kehittäminen terveydenhuollossa. Noudettu 27.6.2026. <https://pohjoisentekijat.fi/2023/06/19/asiakslahtoisen-etapalvelun-kehittaminen-terveydenhuollossa/>