

## Riskikartoitus

### Hyte-tarjottimen käyttöönotto

Laatija: Hanna Valkeapää, RRP 4.2.

PTV tietoja ei ole riittävästi palveluista	Tarvittavia palveluita ei nouse palvelutarjottimelle, käyttäjien palaute	palveluita ei löydy kattavasti asiakkaille	Tiedotetaan PTV käyttäjiä (kuntien ja 3. sektorin palveluntuottajat) hytetarjottimesta Tehostetaan promootiota ja järjestetään työpajoja	Kirjataan PTV-ongelmat ylös ja ryhdytään niiden mukaisesti korjaamaan ongelmia kuten tähänkin asti	Koordinaattori on liittynyt PTV-tiimiin soveltuvin osin ja jatkaa työstä laadun varmistamiseksi. DVV julkaissut tarkistuslistan. PTV-tiimi julkaissut koulutusvideon. Panoksia on suunnattu järjestöihin ja kuntatoimijoihin. Lähellä.fi-integraatiota kehitetään DVV:n, Lähellä-palvelun ja STM:n
Ammattilaiset eivät käytä palvelutarjotinta	Palvelun käyttötilastot, palaute	Palautetta ja kokemusta saadaan liian vähän kehittämisen varmistamiseksi, asiakkaille tuleva hyöty jää vähäiseksi tai olemattomaksi	Kohderyhmien rajausta, ohjausta ja ajantasainen seuranta, säännöllinen viestintä, esihenkilöiden sitouttaminen ja palvelun omistajan tunnistaminen. Määritellään käyttäjien kanssa käyttökohteet ja -aiheet, Juurruttaminen toimintamalliin	Selvitetään tarkemmat syyt käyttämättömyyteen esihenkilöiden avulla. Eliminoidaan syyt mahdollisuuksien mukaan tai rajataan kohderyhmiä. Toimintamallin	PTV-tietojen vähyden takia havaittu tietynlaista lannistumista Tarmoa-pilotin aikana. Kts yllä olevat toimenpiteet.
Asiakkaat eivät käytä palvelutarjotinta	Palvelun käyttötilastointi, palaute käyttäjiltä	Palautetta ja kokemusta saadaan liian vähän tarvelähtöiset palvelun kehittämiseksi, hyöty asiakkaille jää vähäiseksi	Viestinnän keinoin saatetaan tietoa asiakkaille mediallyisesti ja ajallisesti vaihtelevin keinoin, digitukihenkilö suunnittelee miten asukkaita opastetaan ja mahdollisesti koulutetaan tuotteen käyttöön	Ammattilaisten (sote- ja digitukihenkilön koordinoima) antaman ohjauksen tehostus. Viestintäsuunnitelman tarkastus ja toimenpiteet	
Palvelun käyttö vie liikaa aikaa ammattilaisten työpäivästä	Käyttötilastointi, palaute käyttäjiltä	Palautetta ja kokemusta saadaan liian vähän, aikaa tavallisten työtehtävien tekemisen sijaan menee tarjottimen selaamiseen	Perehdytys, toimintamalliin juurruttaminen sekä käyttökohteiden määrittely, soveltuviimpien asiakkaiden tunnistaminen, huolellinen palautekäytäntöjen suunnittelu (nopea palautekanava), tiedottaminen tehdyistä toimenpiteistä	Tarkennetaan kohderyhmiä. Kohderyhmien esihenkilöt ja työn suunnittelu avainasemassa	palautteiden perusteella aikaa ei mene liikaa

Palvelua käytetään rajallisesti (jotain osiota ei hyödynnetä)	Käyttötilastointi, palaute käyttäjiltä, vaikea tunnistaa, josko toimintaa/palveluita haetaan oman osaamisalueen ulkopuolelta	Palautetta eri osioista saadaan rajallisesti. Hyöty asiakkaille rajoittuu vain tietyn ammattilaisen osaamisalueelle	Perehdytys sekä kannustus käytöstä autenttisisissa tilanteissa, toiminnan ajantasainen seuranta. Varmistetaan, että kaikki osiot toimivat kuten pitää, teemoittelun sekä hakutoimintojen sijoittelu työkalussa sekä suositellut "sinua saattaisi kiinnostaa myös...". Ammattilaisille tukiklinikoita, joista yhtenä aiheena tämä	Tarkennetaan syyt käyttämättömyyteen. Ohjausta ja viestintää lisätään tarpeen mukaan. Toistetaan perehdytyksen tietyt pääpisteet	Tunnistaminen on vaikeaa. Ehkä pitäisi tehdä taas kysely, jossa huomioidaan se, kuinka paljon ammattilaisten tulee huomioitua muiden, kuin oman osaamisalueen toimintaa/palveluita
Esihenkilö ei ole sitoutunut palvelun käytön edistämiseen	Käyttötilastointi, käyttö vähäistä	palautetta saadaan hyvin vähän, mielipideilmapiiri heikkenee. Jalkautus vaikeutuu	Esihenkilöedustus projektiryhmässä, esihenkilöt mukana perehdytyksessä sekä käytön suunnittelussa. Esihenkilöt vahvasti yhteydessä asiaka- ja palveluohjauksen ohryyn	juurisyy selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden toteuttaminen	
Käyttäjät eivät koe palvelua hyödylliseksi	palaute, käyttötilastointi	käyttö jää vähäiseksi, kehittäminen pysähtyy	Varmistetaan hlöstön perehtyneisyys palveluun. Tuki ohjaustilanteissa, varmistetaan PTV-tietojen määrä ja laatu. Viestintä ammattilaisille ja asukkaille pitkäjänteistä ja monikanavaista.	Tunnistetaan juurisyy ja toteutetaan toimenpiteet niiden perusteella.	Tarmoapilotin palautteiden perusteella on pääasiallisesti nähty hyötypotentiaali
Joillain asiakasryhmillä/asiakkailla on riittämättömät digitaidot	ammattilaisten palaute	käyttö ei onnistu, palvelut jäävät saamatta	Perehdytyksen yhteydessä painotetaan käytön opastusta. Digi ei sovi kaikille ja on oltava myös vaihtoehtoinen menetelmä, Käytössä ammattilaisen liittymä ja läheten palvelu	Tehdään suunnitelma digituesta. Oppilaitosten yhteistyönä?	Kunnissa jo nyt digitukea esim kirjastoissa. Tästä on hyvä tiedottaa ammattilaisia ja asiakkaita.
Joillain asiakasryhmillä tai asiakkailla on riittämättömät digivälineet	ammattilaisten palaute	käyttö ei onnistu, palvelut jäävät saamatta	Perehdytyksen yhteydessä painotetaan digivälineiden selvittämistä. Ammattilaisten perehdytyksessä huomioidaan ohjauksen merkitys, nimenomaan asiakkaan omalla laitteella	Kirjastoissa voi lainata läppäreitä, tietokoneita ja tabletteja	Todetaan, että sähköiset palvelut eivät välttämättä sovellu kaikille. Useimmilla asukkailla on välineet
Sisällön kehittäminen jää HVAn muiden kiireiden alle	Palvelun käytön arvioinnin työkalu, palautteet	Tiedot vanhenevat , käyttö vähenee entuudestaan, asukkaille tarjoutuu vähemmän tukea	Kiinnittäminen vahvasti rakenteeseen jo käyttöönottoprosessin alkuvaiheessa. Omistajuudesta päättäminen. Hallintamallin lukitseminen. Kehittämissuunnitelman tekeminen asiakkuusyksikön ja hyteyksikön johdolla.	Omistajatahon vastuuhenkilöt toteuttavat ennalta sovitun protokollan	PTV-tyo tärkeää myös jatkossa. Lähellä-palvelun integraation ja käytön seuranta

Perehdytys ja koulutukset jäävät pinnallisiksi	Palautteet, käyttötilastot,	Palvelua ei käytetä tai sen käyttö ymmärretään väärin	Koulutusten suunnittelu käyttöönottoprosessin aikaisessa vaiheessa. Omistajan kiinnittäminen koulutuksiin ja sisällyttäminen asiakasohjaajien yleisperehdytykseen. Koulutustallenteet. Huolelliset perustelut palvelun käytölle.	Omistajatahon vastuu seurata vuosien mittaan säännöllisesti koulutusten ja perehdytyksen toteutumista sekä palvelun käyttöä ja palautetta sekä reagoida tarvittaessa toiminnoin	
			<b>Kaikissa tilanteissa kannustetaan palautteen kirjaamiseen</b>		

**Jatkotoimenpiteet huomioihin perustuen:**

- PTV-työskentely kuntien palvelujen PTV-kuvausten laadun parantamisessa
- Järjestöjen PTV-kuvausten lisääminen koulutuksiin ja klinikoin samalla varmistaen kuvausten laatu.