



Karelia-ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli

Mira Koivula

Irina Laatikainen

Opinnäytetyö, maaliskuu 2022

www.karelia.fi

**OPINNÄYTETYÖ**

Maaliskuu 2022

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen
koulutus

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

+358 13 260 600

Tekijät

Mira Koivula, Irina Laatikainen

Nimeke

Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli

Toimeksiantaja

Siun sote

Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut digitalisoituvat ja digitalisaation tuomat mahdollisuudet edistävät yhdenvertaisuutta sekä terveyttä ja hyvinvointia. Tämän vuoksi asiakasta tulee ohjata sekä tukea digitaalisten palvelujen käytössä tarjoamalla digitukea asiakaslähtöisesti.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena oli luoda Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli. Digituen malli laadittiin asiakkaille suunnatun kyselytutkimuksen tulosten ja teoreettisen viitekehyksen sekä yhteistoiminnallisten kehittämispalavereiden pohjalta. Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin, millaista digitukea Siun soten asiakkaat tarvitsevat digitaalisiin palveluihin. Kysely toteutettiin sähköisenä sekä paperisena kyselynä ja analysoitiin Webropol-raportointityökalun avulla. Kehittämispalavereissa mallia arvioitiin dialogisesti näkökulmatalukon avulla.

Tutkimustulosten perusteella pohjoiskarjalaisilla on digi-innokkuutta sekä laitteita ja välineitä palveluiden käyttöön. Sähköiset palvelut ovat osa alueen asukkaiden arkea, mutta digitukea koettiin tarvittavan sähköisiin sotepalveluihin iästä tai digitaaloista huolimatta. Digitukea sähköiseen asiointiin toivottiin lähi- ja etätukena sekä koulutuksina.

Sähköisten palveluiden käytön edistäminen onnistuu vain, jos jokainen asiakkaita kohtaava ammattilainen ohjaa asiakkaita sähköisten palveluiden pariin ja niiden käytössä. Tämä vaatii organisaation johdolta strategista digitalisaation johtamista, jossa nähdään tärkeänä henkilöstön digiosaamisen varmistaminen sekä asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä. Mallin avulla digituki on mahdollista vakiinnuttaa osaksi hyvinvointialueen laadukkaita palveluita ja edistää sähköistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointia.

Siun soten asiakkaille annettavan digitukimallia on mahdollista jatkokehittää jalkauttamalla malli käytäntöön sekä luoda annettavan digituen sisältöä. Henkilöstön digiosaamisen vahvistaminen tukee digitukimallin käyttöönoton onnistumista.

Kieli
suomiSivu 71
Liitteet 7
Liitesivumäärä 14

Asiasanat: digineuvonta, digitalisaatio, sähköiset palvelut



THESIS
March 2022
Master's Programme in Development
Management of Health Care and Social Services

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Authors
Mira Koivula, Irina Laatikainen

Title
A Model of Digital support for Siun sote Clients

Commissioned by
Siun sote –Joint Municipal Authority for North Karelia Social and Health Services

Abstract

Social and health care services are digitized and the opportunities brought by digitalization promote equality, health and well-being. Therefore, it is important to guide and support clients in the use of digital services through a client-oriented approach.

The purpose of this research-based development activity was to create a model of digital support for Siun sote clients. Based on the survey results, the theoretical framework and collaborative development meetings, the model was created. The aim of the survey, offered both online and in a paper version, was to explore what kind of digital support Siun sote clients need. The results were analysed using the Webropol reporting tool and the model was assessed through a matrix group dialogue process in development meetings. The results showed that North Karelians have digital enthusiasm, devices and equipment to use digital services. However, support is needed regardless of age or digital skills and it should be organised as one-to-one support, remote support and training.

Promoting the use of electronic services can only be achieved if every professional, who encounters clients, guides them to find and use electronic services. Success requires strategic management of digitalization. Management must recognise the importance of digital competence among the personnel and client-orientation in the development of services. With the model, it is possible to establish digital support as part of high-quality services in the wellbeing services counties and to promote the use of electronic social and healthcare services.

The model can be further developed by putting it into practice and creating digital support content.

Language
Finnish

Pages 71
Appendices 7
Pages of Appendices 14

Keywords
digital support, digitalisation, electronic services

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Digitaaliset palvelut	6
2.1	Digipalvelulaki	6
2.2	Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaaliset palvelut Suomessa	8
2.3	Asiakkaille tarjottavat digitaaliset palvelut Siun sotessa	10
2.4	Digitaalisten palveluiden kehittäminen	12
3	Digituki	14
3.1	Digituki opastaa ja ohjaa	14
3.2	Digituen tarve	17
3.3	Digituen eettinen ohjeistus ja riskianalyysi	19
4	Digitalisaation johtaminen	22
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät	24
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus	25
6.1	Tarpeesta kehittämistyöksi	25
6.2	Kyselytutkimus Siun sotien asiakkaille	27
6.2.1	Kyselytutkimuksen laadinta ja toteutus	28
6.2.2	Kyselytutkimuksen aineiston analysointi	32
6.3	Yhteistoiminnallinen kehittäminen	36
6.3.1	Kehittämispalaveri Pohjois-Karjalan digitukiverkostolle	39
6.3.2	Kehittämispalaveri Siun sotien asiantuntijatyöryhmälle	40
7	Opinnäytetyön tulokset	41
7.1	Kyselytutkimuksen tulokset	41
7.2	Yhteistoiminnallinen kehittäminen	48
7.2.1	Kehittämispalaveri Pohjois-Karjalan digitukiverkosto	49
7.2.2	Kehittämispalaveri Siun sotien kehittämisryhmä	50
7.3	Asiakkaille annettavan digituen malli ja toimintaehdotukset	51
8	Pohdinta	54
8.1	Tutkimustulosten arviointi	54
8.2	Kehittämisprosessin arviointi	57
8.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	61
8.4	Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset	65
	Lähteet	67

Liitteet

Liite 1	Kyselylomake
Liite 2	Kyselyn mainosjulist
Liite 3	Kyselyn sähköinen mainos
Liite 4	Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kehittämispalaverin palautekysely
Liite 5	Siun sotien asiantuntijaryhmän kehittämispalaverin palautekysely
Liite 6	Yhteistoiminnallisten kehittämispalaverien näkökulmataulukotkysely
Liite 7	Siun sotien asiakkaille annettavan digituen malli

1 Johdanto

Suomen valtiovarainministeriön (2022a) mukaan digitaidot ovat uusia kansalais-taitoja. Suomi digitalisoituu nopeasti ja digitaitoja tarvitaan nykyään niin arjessa kuin työelämässä. Suomen digitalisointia vauhditti pääministeri Sipilän hallitus-ohjelma, jonka yksi kärkihankkeista oli julkisten palveluiden digitalisoituminen. Julkisten palveluiden muuttaminen ensisijaisesti digitaalisiksi nähtiin takeena palveluiden tasavertaiselle saatavuudelle sekä julkisen talouden tuottavuudelle. Samalla käynnistettiin AUTA-hanke, jonka tarkoituksena oli kehittää valtakun-nallinen digituen toimintamalli. Digituen mallin tarkoituksena oli, että digitaaliset palvelut löytyvät ja kaikki saivat tarvitsemaansa apua digitaalisten palveluiden käyttöön. (Valtiovarainministeriö 2017, 2.)

Julkisten palveluiden digitalisointi ei ole enää julkisten organisaatioiden tahtoti-lastä kiinni, vaan palveluiden sähköistämistä ohjaa laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lokakuussa 2019 lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli voimaan luku 2, jossa määrättiin muun muassa, että viranomaisten tulee tiedot-taa digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten asiakkaat voivat hoitaa asiansa viranomaisten kanssa sähköisesti sekä mistä asiakas voi saada neuvoa palve-lun käyttämiseksi. (Laki digitaalisten palvelujen antamisesta 306/2019, 1 § ja 5 §; Valtiovarainministeriö 2022b.)

Sosiaali- ja terveysalan digitaalisen palvelujen kehittäminen tulisi aina edetä asiakasnäkökulmasta ja palveluiden vastata asiakastarpeeseen. On myös hyvä huomata, ettei kaikkia palveluita tarvitse digitalisoida. Digitalisoitumista ja sen tuomia mahdollisuuksia voikin tarkastella nykyisin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tukena. Tämän takia asiakasta tulee myös auttaa ja tukea digitaalisten palvelujen käytössä ja tarjottava digitukea asiakkaalle parhaimmaksi sopi-valla tavalla. Asiakkailta tulee myös kerätä palautetta sekä käyttäjäkokemusta, minkä avulla palvelua voidaan kehittää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 26.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kyselytutkimuksen avulla selvittää, millaista digitukea Siun soten asiakkaat tarvitsevat digitaalisiin palveluihin ja kehittämistehtävänä oli luoda asiakkaille annettavan digituen malli Siun sotelle. Tavoitteena on, että Siun sote tarjoaa asiakkaille heidän tarvitsemaansa tukea digitaalisiin terveys- ja sosiaalipalveluihin, jotta asiakkaat osaavat ensisijaisesti käyttää asioinnissaan sähköisiä terveys- ja sosiaalipalveluita.

2 Digitaaliset palvelut

2.1 Digipalvelulaki

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) laaditun lain tarkoituksena on digitaalisten palvelujen saatavuuden, laadun, tietoturvallisuuden sekä sisällön saavutettavuuden edistäminen, joiden avulla parannetaan jokaisen kansalaisen mahdollisuutta yhdenvertaiseen digitaalisten palvelujen käyttöön. Lisäksi lailla pannaan täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Lain asettamat vaatimukset koskettavat viranomaisia, eli kaikkia julkisia hallintotehtäviä hoitavia organisaatioita. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019) Sosiaali- ja terveysalan toimijoita ovat hyvinvointialueet ja hyvinvointikuntayhtymät (Aluehallintovirasto 2022).

Lain 2. luku 5 § digitaalisten palvelujen tarjoamisesta määrittää viranomaisen järjestämisvastuun digitaalisten palvelujen tai muun sähköisen tiedonsiirtomenetelmän käyttämisestä palveluja käyttävän henkilön asiointikanavana. Jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa, viranomaisen tulee tarjota jokaiselle palvelua käyttävälle tämä mahdollisuus. Palveluista tiedottaminen on viranomaisen vastuulla ja tiedotus palveluiden käytöstä tulee esittää selkeästi. Digitaalisten palvelujen yhteydessä tulee lisäksi olla yhteystieto, mistä palveluja käyttävä voi tarvittaessa saada tietoa palvelun käytöstä. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 5 §.) Laki velvoittaa viranomaisia ja antaa asiakkaalle oikeuden digitaalisen palvelun käyttöön.

Digitaalisten palvelujen saatavuuden varmistamisessa viranomaisen tulee huolehtia, että palvelut saavutetaan myös asiointipisteiden aukioloajan ulkopuolella. Myös mahdolliset palvelun käyttökatkot tulee sijoittaa ajankohtiin, jolloin asiakkaalle ei aiheudu siitä haittaa. Tiedotus käyttökatkoista sekä vaihtoehtoisesta palvelusta tulee tiedottaa asiakkaalle selkeästi. (Valtiovarainministeriö 2022b.)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2016) 2 luvussa 6 §:n palvelun käyttäjän sähköisestä tunnistamisesta määrittää palvelun käyttöön vaadittavaa tunnistautumista. Digitaalisen palvelun käytössä viranomainen voi vaatia sähköistä tunnistautumista, jos palveluun tai sen tietosisältöön liittyvien käyttöoikeuksien varmistamiseen sitä tarvitaan. Vahvaa sähköistä tunnistautumista vaaditaan digitaalisessa palvelussa, jossa on mahdollista saada nähtäväksi ja käytettäväksi salassa pidettäviä tietosisältöjä. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 6 §.) Vahva sähköinen tunnistautuminen tarkoittaa henkilöllisyyden tunnistamista sähköisesti. Tunnistautumisen avulla palvelun käyttäjä voi turvallisesti vahvistaa henkilöllisyyden sähköisissä palveluissa ja palvelun tuottaja tunnistaa asiakkaan. Vahvan tunnistautumisen palveluja ovat pankkien verkkopankkitunnisteet, teleyritysten mobiilivarmenteet, poliisin myöntämällä henkilökortilla oleva digi- ja väestöviraston myöntämä kansalaisvarmenne sekä eri organisaatiokortteihin rekisteröidyt tunnistuspalvelut. (Liikenne- ja viestintävirasto 2022.)

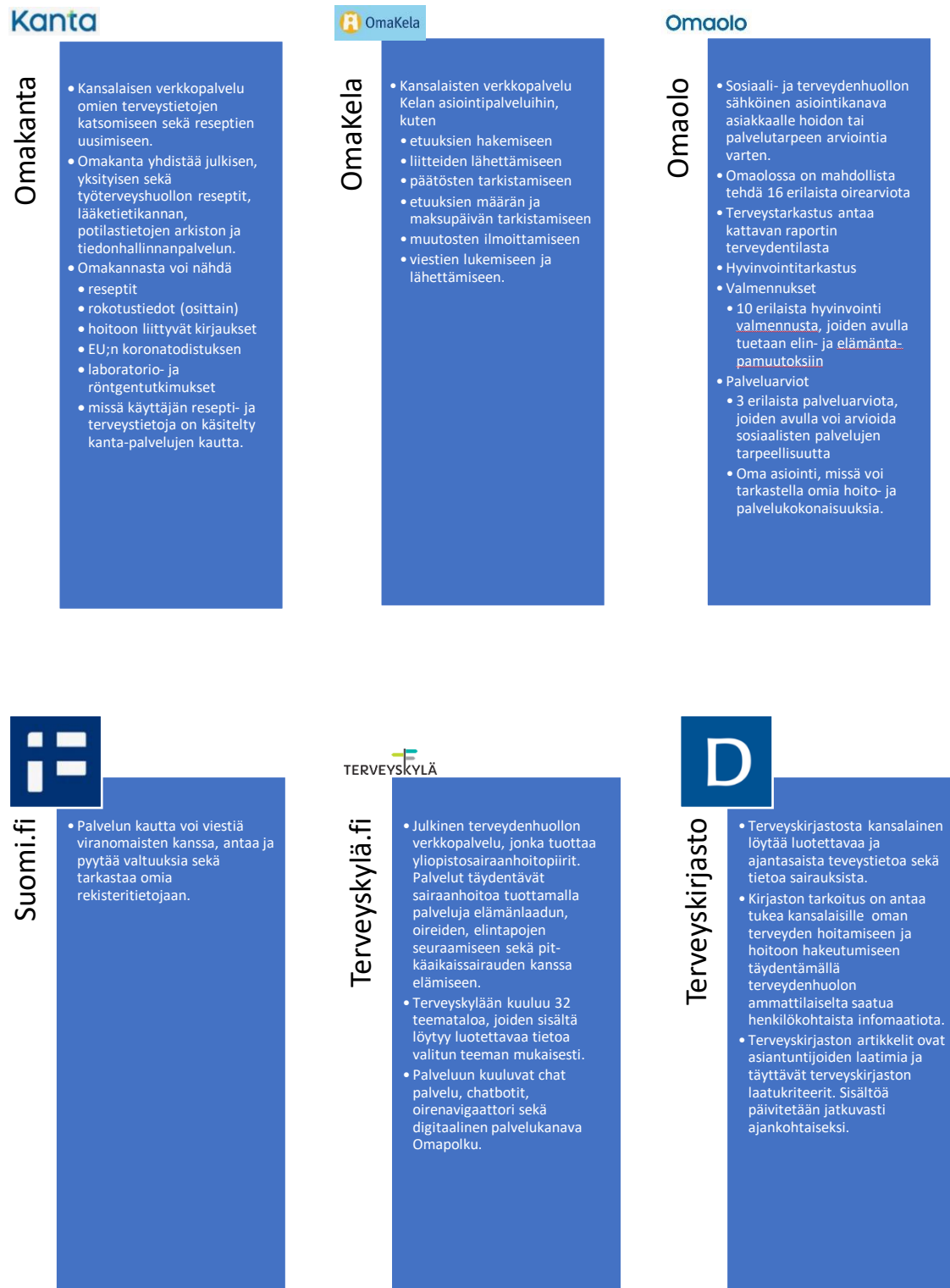
Sosiaali- ja terveydenhuollossa salassa pidettäviä tietosisältöjä ovat potilasasiakirjat. Potilasasiakirjat ovat potilaan hoidon järjestämisessä tai toteuttamisessa käytettäviä asiakirjoja tai teknisiä tallenteita, jotka sisältävät potilaan henkilökohaisia sekä terveydellisiä tietoja. (Valvira 2022a.) Potilasasiakirjaa tai sen kopiota, koskien myös sähköistä muotoa, ei saa näyttää tai luovuttaa ulkopuoliselle taholle. Myöskään teknisen käyttöyhteyden avulla kyseisiä tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisen käytettäväksi. (Valvira 2022b.)

2.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaaliset palvelut Suomessa

Digitaalisten palveluiden tulee tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, eikä toiminnan tuottavuus voi olla palvelujen digitalisoinnin ainoa strateginen näkökulma (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 26). Kansalaisille suunnattujen digitaalisten palvelujen tavoitteena on tukea kansalaista aktiiviseen omatoimiseen terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen. Digitaalisten palveluiden avulla kansalainen voi tuottaa tietoa itselleen sekä ammattilaisen käyttöön, digitaalisten palvelujen katsotaan myös edesauttavan tasa-arvoisuutta palveluiden saatavuudessa myös erityisryhmille sekä harvaan asutuilla alueilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 5.) Terveydenhuollon kehittämisen strategioissa on keskeistä sähköisen tiedonvaihdon lisääminen asiakkaan ja terveydenhuollon välillä. Tiedonvaihdon lisääminen mahdollistaa palveluiden joustavamman tarjonnan, resurssien käytön tehostamista sekä voimaannuttaa kansalaista huolehtimaan omasta terveydestä. Kansallisella tasolla tulevaisuudessa tarjotaan asiakkaalle palveluliittymiä terveydenhuollon palveluihin, josta esimerkkinä on Kanta-palvelun tuottama omatietovaranto. (Reponen ym. 2021, 85; Kanta 2021.) Digitaalisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen laajamittaisen käytön edellytyksenä on, että palveluja on saatavilla ja tieto on luotettavaa. Tiedon tulee olla myös helposti saatavilla ja elämänhallintaa, palvelutarpeen arviointia sekä palvelujen hakeutumisen oikea-aikaisuutta tukevaa. (Hyppönen & Ilmarinen 2018, 280.)

Suomen julkisessa terveydenhuollossa sähköinen potilaskertomus on kattavasti käytössä. Käyttöaste on ollut 100 % jo vuodesta 2007 alkaen. Kansalaisille suunnatut sähköisen terveydenhuollon palvelut ovat vuosien saatossa lisääntyneet ja jokaisella terveydenhuollon organisaatiolla on käytössään verkkosivut. Verkkosivujen kautta tarjottavat palvelut ovat lisääntyneet ja sähköisestä palvelusta ajanvaraus on tärkein tarjolla oleva palvelu. Sähköisten palvelujen tarjonta on lisääntynyt myös neuvontapalveluissa, kansalaisen omien tietojen ja tutkimustulosten katselussa sekä omien tietojen tallentamisessa. (Reponen ym. 2021, 4–5, 39.)

Valtakunnalliset digitaaliset sote-palvelut Omakanta, OmaKela, Omaolo, Suomi.fi, Terveyskylä.fi ja Duodecim Terveyskirjasto ovat esitelty kuviossa 1.



Kuvio 1. Valtakunnalliset digitaaliset sotepalvelut (Kanta 2022; Omaolo 2022; Sosiaali- ja terveysministeriö 2018; Suomi.fi 2021; Terveyskylä 2022 & Duodecim Terveyskirjasto 2022)

Tarjolla on lisäksi erilaisia itse ladattavia sovelluksia, kuten Koronavilkku ja 112 Suomi (THL 2022; Hätäkeskuslaitos 2022).

2.3 Asiakkaille tarjottavat digitaaliset palvelut Siun sotessa

Siun sotessa on kehitetty asiakkaille tarjottavia sähköisiä palveluita pitkään. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö -tutkimuksessa todetaan Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirin alueella tieto- ja viestintäteknologian käytön olevan valtakunnallista tasoa kehittyneempää. Tähän alueeseen tutkimuksessa lasketaan julkinen erikoissairaanhoito sekä perusterveydenhuolto. Mittareina tutkimuksessa käytettiin eHealth-sovelluksia, lähetekäytäntöjä sekä tiedonsiirto integraatiota. Tutkimuksessa myös todetaan, että asiakkaille suunnatun sähköisen ajanvarauksen käyttö on vähäistä. (Pölönen, Toropainen & Nuutinen 2020, 3; Reponen ym. 2021, 123.)

Valtakunnallisten palveluiden rinnalle on otettu useita paikallisia palveluita. Tällaisia palveluita ovat

- Miunpalvelut
- Medinet
- verkkoajanvarauspalvelut
- erilaiset chatit
- etäkäynnit ja etäkonsultaatiot
- itseilmoittautumisautomaatit
- erilaiset etäseurantalaitteet
- hoitotarvikeautomaatti
- turvateknologia. (Pölönen ym. 2020, 8–10.)

Miunpalvelut on verkkopalvelu, joka kokoaa Siun soten palveluiden lisäksi kaikkien Pohjois-Karjalan kuntien sähköiset palvelut (Siun sote 2020a). Miunpalveluissa Siun soten asiakas voi täyttää sähköisiä lomakkeita, kuten muun muassa hakemuksen omaishoidon tukeen, hakemuksen vammaispalveluihin tai ikääntyvien palveluihin (Miunpalvelut 2022a). Miunpalveluista löytyy tarjottavien

palvelujen lisäksi linkit Siun soten käytössä oleviin muihin digipalveluihin (Pölönen ym. 2020, 9).

Medinet on Siun soten asiakkaiden oma sähköinen terveystietopalvelu, missä on mahdollista seurata omia terveystietoja. Asiakas voi syöttää palveluun kotona tehtyjä mittaustuloksia, kuten verenpaineen tai verensokeriarvojen ja seurata niiden kehittymistä. Medinetin avulla myös hoitava yksikkö pystyy seuraamaan mitattuja terveystietoja ja antamaan palautetta mittaustuloksista sekä omahoitosuunnitelman toteutumisesta. Medinetin kautta asiakas voi myös täyttää vastaanotolle mentäessä esitietolomakkeita tai omahoitolomakkeen. (Medinet 2022.)

Siun soten verkkosivuilla tarjolla olevan verkkoajanvarauspalvelun kautta voi varata tai perua osaan Siun soten palveluihin aikoja (Siun sote 2022b). Verkkosivuilta löytyy myös ”Kysy ikäihmisten palveluista” sekä ”Kysy sosiaalitoimen palveluista” chatit (Siun sote 2022c). Siun soten keskussairaalassa otettiin käyttöön itseilmoittautumisautomaatit vastaanotoille vuonna 2020 (Siun sote 2020b).

Siun sotessa ensimmäiset videovälitteiset asiointit alkoivat jo vuonna 2012, jolloin kokeiltiin etäkonsultaatiota perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon ihotautien poliklinikan välillä. Etäkonsultaatio tapahtuu niin, että asiakas saapuu perusterveydenhuollon vastaanotolle, jossa yhdessä hoivan lääkärin kanssa otetaan videovälitteinen yhteys erikoissairaanhoidon. Vuonna 2018 otettiin käyttöön asiakkaan mahdollisuus asioida lääkärin tai asiantuntijan kanssa niin, että asiakas saapui terveysasemalle, missä yhdessä terveysaseman työntekijän kanssa oltiin etäyhteydessä lääkärin tai asiantuntijan kanssa. Asiakkaan etäasiointi hoitavan tahon kanssa kotoa käsin mahdollistui vuoden 2019 lopulla, kun psykiatrian poliklinikat ottivat käyttöön viralliset etäkäynnit. (Pölönen ym. 2020, 3.)

Ikäihmisille alettiin tarjota etäkuntoutusohjelmia Koti TV:n kautta vuonna 2020. Lähetyksiä on mahdollista seurata myös internetissä. Vaikka Koti-TV:n kuntoutusohjelmien tarkoitus on tukea ikäihmisten kotona pärjäämistä, on

kuntoutusohjelmat otettu käyttöön myös palveluasumisen yksiköissä. Se, että tällaista etäpalvelua ikäihmisille tarjotaan television välityksellä, mahdollistaa ikäihmisten osallistumisen palvelun käyttöön ilman erityistä digiosaamista. (Siun sote 2020c.)

2.4 Digitaalisten palveluiden kehittäminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut digitalisoituvat muiden valtakunnallisten palveluiden rinnalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisoitumista on vauhdittanut Suomessa valtakunnallinen sote-uudistus sekä hyvinvointialueille siirtyminen. Tulevaisuudessa kansalaisten sote-palvelut ovat saavutettavissa yhä kattavammin digitaalisesti. Sote-digitalisaation tarkoituksena on luoda uusia palvelukanavia perinteisten palvelukanavien rinnalle. (Manner & Varamäki 2021; Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 16–18.) Digitalisaatio haastaa olemassa olevat palvelut sekä toimintatavat ja sen avulla palveluista pyritään saamaan entistä joustavampia ja toimivampia. Digitalisaation avulla julkisia palveluja voidaan tarjota ajasta tai paikasta riippumatta, helposti sekä nopeasti. Lähtökohtana sähköisille palveluille tulee olla käyttäjäystävällisyys, palveluiden tulee olla helppokäyttöisiä, toimivia sekä turvallisia. (Valtiovarainministeriö 2022c.) DigiIN-hankkeen tavoitteeksi on asetettu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuurin uudistaminen, tavoitteena on myös saada kansalaisille parempia digitaalisia palveluja ja ehkäistä syrjäytymistä. (Virtanen ym. 2022.)

Digitaalisten terveyspalvelujen kehittämiseksi on WHO laatinut maailmanlaajuisen digitaalisen terveyden strategian suunnitelman, jonka tavoitteena on asiakaslähtöisten digitaalisten terveysratkaisujen ja palvelujen kehityksen ja käyttöönoton edistäminen, luoda kaikille yhteinen ymmärrys digitaalisten terveysratkaisujen tärkeydestä. Strategian tarkoituksena on vahvistaa terveydenhuoltojärjestelmiä digitaalisen terveysteknologian avulla terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmasta maailmanlaajuisesti ja edistää kansainvälisesti digitaalisen terveysteknologian rakentamista. (World Health Organization 2021, 10–13.) Sosiaali- ja terveysministeriön hyvinvoinnin ja terveyden kokonaisarkkitehtuurin visiona on tukea digitaalisten palvelujen kehittämistä niin, että ne ovat luotettavia, helposti

löydettäviä ja esteettömiä. Toiminnan sekä tiedon tulee tukea kansalaista hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Digitaalisten palvelujen avulla kansalaista kannustetaan sekä tuetaan eri elämäntilanteissa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Digitaalisten palvelujen hyödyn arvioidaan olevan huomattava myös ennaltaehkäisevässä työssä. Kokonaisarkkitehtuurissa korostuu näkemys ihmisestä yksilönä elämänkaaren eri vaiheissa. Digitaalisten palvelujen käytön ja digiosaamisen näkökulmasta palveluja sekä toimintaa tulee kehittää yksilön tarpeet eri elämänvaiheet huomioiden. (Lohtander ym. 2021, 7,12.)

Osa digitaalisista palveluista ovat käyttäjälleen esteellisiä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palvelu ei ole kaikkien asiakasryhmien saavutettavissa. Siksi digitaalisia palveluita kehitettäessä tulisi ottaa huomioon, että palvelua pystytään käyttämään myös erilaisten apuvälineiden kanssa. (Valtiovarainministeriö 2017, 6.) Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivi (2016/2102) määrittelee saavutettavuuden keskeisinä asioina huomioimaan periaatteet ja tekniikat, joita verkkosisältöjen ja -palvelujen suunnittelussa, kehityksessä, ylläpidossa sekä päivittämisessä noudatetaan. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102.) Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on mahdollistaa jokaisen kansalaisen täysivertainen toiminta digitaalisessa yhteiskunnassa, luoda julkisen sektorin verkkosivustojen sekä mobiilisovellusten saavutettavuudelle yhdenvertaiset minimitason vaatimukset sekä digitaalisten palvelujen laadun parantaminen (Valtiovarainministeriö 2022d).

Jotta digitalisaation kehittämisessä nähtyjen terveyshyötyjen saavuttaminen olisi mahdollista, tulee huolehtia kansalaisten digiosaamisesta ja näin varmistaa yhdenvertaiset mahdollisuudet digitaalisten palveluiden käyttöön. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen strategisilla sekä käytännön tasoilla digituen tulisi olla erityisen tärkeässä asemassa. Digitukea kansalaisille tulee tarjota monipuolisesti ja tarjontaa tulee kasvattaa, jotta yksikään digitalisoituvan yhteiskunnan jäsen ei vasten tahtoaan joudu eriarvoiseen asemaan heikkojen digitaitojen vuoksi. (Suomidigi 2020a; Paatero 2021.)

3 Digituki

3.1 Digituki opastaa ja ohjaa

”Digi kuuluu kaikille - samoin tuki sen käyttöön”

(Väestörekisterikeskus 2022).

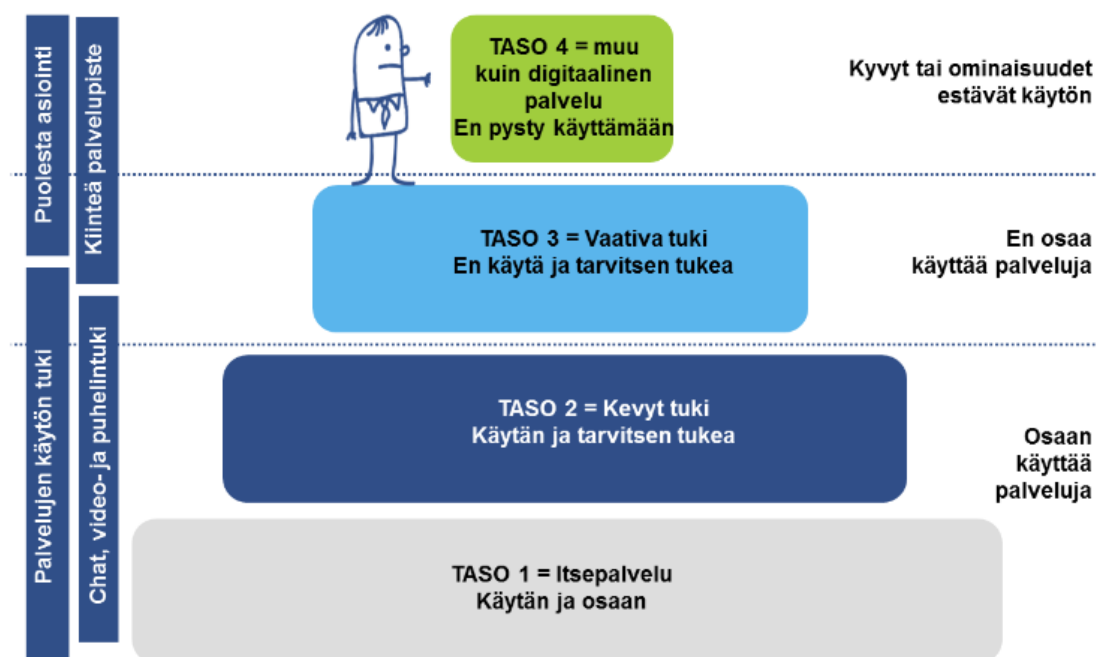
Kun pääministeri Sipilän kärkihanke julkisten palveluiden digitalisoituminen alkoi, käynnistettiin samanaikaisesti AUTA-hanke, jonka tarkoituksena oli kehittää valtakunnallinen digituen toimintamalli. Digituen mallin tarkoituksena oli, että digitaaliset palvelut löytyvät ja kaikki saisivat tarvitsemaansa apua digitaalisten palveluiden käyttöön. (Valtiovarainministeriö 2017, 2.) Digituen tavoite on, että kansalaisten digitaidot vahvistuvat ja jokainen pystyy itsenäisesti hoitamaan asioitaan digitaalisessa yhteiskunnassa ajasta ja paikasta riippumatta. (Digi- ja väestötietovirasto 2022a; Digi- ja väestötietovirasto 2020a, 2.)

Digituella ei tarkoiteta pelkästään digitaalisten laitteiden käytön opastusta tai digitaalisen palvelun opastusta, vaan digituki on myös asiakkaan ohjaamista verkkoasiointiin. Tämä on erityisen tärkeää, koska asiakas ei välttämättä tiedä digitaalisen palvelun olemassaolosta. Digituen avulla voidaan myös auttaa löytämään tietoa luotettavista lähteistä. Digitukea voidaan antaa lähi- tai etätukena, mutta myös erilaisina koulutuksina tai kursseina sekä ohjemateriaalina. Digituki voi olla henkilökohtaista ohjaamista tai ryhmäohjaamista. Myös vertaistuki on yksi digituen antamisen tapa. (Valtiovarainministeriö 2017, 4, 15–18.) Esimerkiksi ikäihmisten digitaitojen on todettu vahvistuvan erityisesti ikäihmisille suunnatuissa koulutustilaisuuksissa. Koulutustilaisuuksien todettiin mahdollistavan vuorovaikutuksellisen oppimisprosessi, jossa ongelmia oli mahdollista ratkaista yhdessä. Tällainen oppimisympäristö kasvatti myös rohkeutta ja halua käyttää sähköisiä palveluita. (Pihlainen, Korjonen-Kuusipuro & Kärnä 2021, 155–169.) Henkilökohtaista tukea tulee tarjota myös kotiin vietyinä erilaisten asiointipisteiden tai digitukitilanteiden lisäksi. AUTA-hankeen luomassa digitukimallissa on löytynyt useita keinoja antaa digitukea. Mallissa todetaan, että digitukea voidaan antaa puhelimitse, sähköpostitse, chatissä sekä videoyhteydellä.

Digitukea on mahdollista antaa myös kokeiluympäristöissä, missä asiakas pääsee kokeilemaan palvelua ennen varsinaista käyttöä. (Valtiovarainministeriö 2017, 15–18.) AUTA-hankkeen digitukimallissa korostuu viranomaisen velvollisuus ohjata asiakkaita omissa palveluissaan ja muu tarjottava digituki, esimerkiksi järjestöissä tai kirjastostoissa tarjottava digituki, täydentää viranomaisneuvontaa. AUTA-hankkeen digituen mallissa näkyy vahvasti hallintolain (434/2003) mukainen viranomaisen velvoite ohjata asiakastaan digitaalisen palvelun käytössä. (Valtiovarainministeriö 2017, 15)

AUTA-hankkeen loppuraportissa osaamistasot määriteltiin neljään tasoon (kuvio 2):

1. Itsepalvelutaso, missä digituki kohdennetaan asiakkaille, joiden digitaidot ovat jo hyvällä tasolla. Digituki toimii itsepalveluperiaatteella ja on keino tarjota asiakkaalle parempaa palvelua.
2. Satunnaisen tuen ja opastuksen tarpeen taso, missä digituen tarve on satunnaista ja kevyttä esimerkiksi palvelun käyttöön tai asiointin ohjausta. Kevyt tuki voidaan järjestää esimerkiksi palvelun yhteydessä tai esimerkiksi chat-yhteydellä.
3. Vaativan tuen taso, jossa asiakas tarvitsee vahvaa digitukea, jotta asiointi mahdollistuu. Käyttäjät eivät osaa käyttää digitaalisia laitteita tai palveluita.
4. Digitaalisten palveluiden käyttö ei ole mahdollinen, jolloin tulee tarjota asiakkaille muita asiointikanavia kuten puhelinasiointi tai käynti paikan päällä. On huomioitava, onko valtuutus tällaisissa tilanteissa mahdollinen asioiden hoitamismuoto. (Valtiovarainministeriö 2017, 8–9.)



Kuvio 2. Digituen tarpeen tasot (Valtiovarainministeriö 2017, 8).

Siun sotessa sähköiset sotepalvelut kyselyillä vuosina 2019 ja 2020 kartoitettiin Siun soten henkilöstön näkökulmia, kuinka he kehittäisivät asiakkaille annettavaa digitukea. Vuonna 2019 vastaajista 9 % koki, ettei digituen kehittämiseksi ole ollenkaan tarvetta, koska kaikilla asiakkailla ei ole sähköisille palveluille tarvetta ja mahdollisuuksia oppia. Digitukea tarjoaisi 9,5 % henkilökohtaisena opastuksena ja 9,5 % koki palveluista tiedottamisen tärkeänä. Vuoden 2019 kyselyssä kaksi vastaajaa ajatteli, että digituen tarvetta tulisi kysyä asiakkailta itseltään. (Siun sote 2019.) Vuoden 2020 kyselyssä 46 % vastaajista ajatteli, että digitukea tulee tarjota lähitukena esimerkiksi asiointipisteillä, vastaanottojen yhteydessä, yksilöohjauksena ajanvarauksella, ryhmäohjauksena tai kotiin vietynä palveluna. Vastaajista 28 % ajatteli, että digitukea voisi tarjota koulutuksina ja 26 % tarjoaisi digitukea etänä esimerkiksi puhelimesta, chat-ohjauksena tai videovälitteisesti. (Siun sote 2020.)

3.2 Digituen tarve

Suomalaisten digitaidot ovat hyvällä tasolla. Digitaitoja on kartoitettu kansainvälisesti sekä kansallisesti. Kansainvälisissä digitaitojen arvioinneissa Suomi sijoittuu vuosi vuoden jälkeen parhaille sijoille. (Digi- ja väestötietovirasto 2020a, 3.) Valtiovarainministeriön ja digi- ja väestötietoviraston yhteisesti teettämässä ensimmäisessä valtakunnallisessa digitaitokartoituksessa keväällä 2020 suomalaisten hyvät digitaidot sekä digin aktiivinen käyttö nousi näkyväksi. Toisaalta kartoituksessa tuli ilmi myös se, että digitukea tarvitaan kaikilla yhteiskunnan tasoilla. (Digi- ja väestötietovirasto 2020b.)

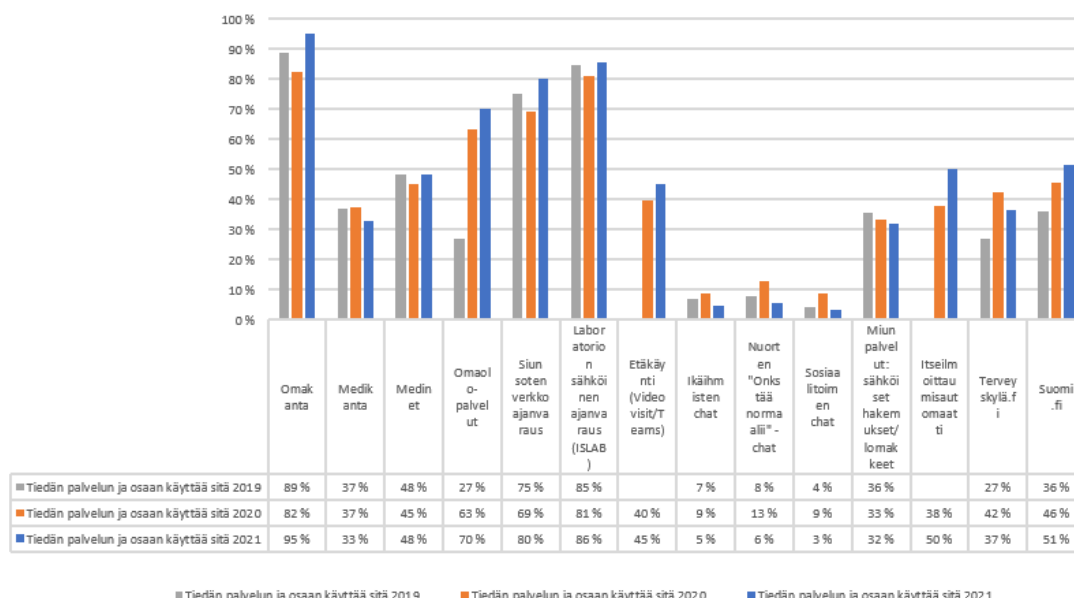
Vaikka suurimmalle osalle suomalaisia digitaalisten palveluiden käyttö on sulaavaa, kokee osa digitaalisen toimintaympäristön haastavaksi. Digitaalisen asioinnin tuen tilanteet tulee tunnistaa ja löytää asianmukainen toimintamalli ja tuen antaja. On ymmärrettävä, että digituen tarve voi muuttua vuosien varrella; digitaidot voivat vanhentua tai elämässä kohtaa tilanne, milloin digipalvelut eivät ole saavutettavissa olemassa olevilla taidoilla tai välineillä. Digituesta hyötyvät eniten sellaiset käyttäjät, joilla on pääsy digilaitteisiin. Suurimmiksi haasteiksi digitaalisten palveluiden käytössä tunnistetaan osaamisen puute tai se, että palvelu on vaikeakäyttöinen. Osa tarvitsee myös rohkaisua käyttää digitaalisia palveluita. (Valtiovarainministeriö 2017, 5–8)

Linköpingin yliopiston kirjallisuuskatsauksessa digisyrjäytymisen kansainvälisistä tutkimuksista selvisi, että digisyrjäytymistä edistää motivaation puute, infrastruktuurin/pääsyn puute, osaamisen ja taitojen puute, matala sosioekonominen asema sekä luottamuksen puute digipalveluja kohtaan ja itseluottamuksen puute kykyyn käyttää digipalveluita. Raportissa ilmeni, että yhteiskunnallisena tekijänä digisyrjäytymiselle on ohjauksen ja johtamisen puute. (Iacobaeus ym. 2019, 6.) Samansuuntaisia tutkimustuloksia on syntynyt myös suomalaisissa tutkimuksissa. Myös AUTA-hankkeessa tunnistettiin digitaalisten palveluiden käytön esteeksi digilaitteiden puute tai se, että asuu tietoliikenteen yhteyksien ulkopuolella. (Valtiovarainministeriö 2017, 7.) Hyppönen, Pentala-Nikula ja Aalto (2018) raportoivat, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kansalaisista käyttävät ne, jotka kokevat oman digiosaamisensa hyväksi, on positiivinen

asennoituminen sähköisiin palveluihin sekä mahdollisuus käyttää digipalveluita. Positiivinen asenne ja mahdollisuus palvelun käyttöön nosti todennäköisyyttä käyttää digitaalista palvelua jopa kolminkertaiseksi. (Hyppönen ym. 2018, 43.)

Vaikka tutkimustiedon mukaan digipalveluja käytetään Suomessa aktiivisesti, on käytetty palvelu usein käyttäjälleen tuttu. Uusia digipalveluita ei oteta käyttöön, koska se vaatisi lisää digiosaamista. Esimerkiksi digitaalsiin viranomaispalveluihin kaivattiin lisää tukea. Sähköisiä viranomaispalveluita varjostaa monimutkaisuus ja vaikeaselkoisuus. Kartoituksessa ilmeni, että digitukea saadaan lähinnä perheenjäseniltä tai tuttavilta sekä työyhteisöstä. (Digi- ja väestötietovirasto 2020b; Digi- ja väestötietovirasto 2021a, 28.) Karisalmen, Kaipion & Kujalan (2018, 217) tutkimuksessa selvisi, että sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaat toivovat henkilökunnalta ohjaamista digitaalisten palveluiden käytön piiriin, tietoa erilaisista digitaalisista palveluista ja jonkin verran opastusta palveluiden käyttöön.

Osaamisen ennakointifoorumin Osaamisrakenne 2035 raportissa (Opetushallitus 2019, 73) asiakkaille annettavan digituen todetaan olevan uusi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen digitaito. Jotta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten on mahdollista ohjata ja opastaa asiakkaita, tulee ammattilaisten omien digitaitojen kasvaa tasolle, millä digituen antaminen on mahdollista. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö -tutkimuksessa huomionarvoinen tulos oli, että Siun soten henkilöstön ATK-taidot tietoturvan sekä osaamisen mittareista ovat valtakunnallisella tasolla matalat. (Reponen ym. 2021, 136) Siun sotessa on kartoitettu Digituki Pohjois-Karjala-hankkeen toimesta henkilöstön sähköisten palveluiden osaamista ja asiakasohjaamista vuosittain vuodesta 2019 alkaen Sähköiset sotepalvelut-kyselyllä. Kyselyissä henkilöstö arvioi sähköisen asioinnin osaamisensa kuitenkin melko hyväksi. Kyselyn tarkentavissa kysymyksissä kuitenkin selviää, että kyselyssä mainituista sähköistä palveluista tiedettiin ja osatiin käyttää vain osaa palveluista (kuva 2). (Siun sote 2021).



Kuvio 3. Siun soten henkilöstön sähköisten palveluiden osaaminen palveluittain (Siun sote 2021).

Sähköiset sotepalvelut 2020 ja 2021-kyselyissä ilmeni, että henkilöstön mukaan Siun soten asiakkaat kaipaavat ohjausta sähköisten palveluiden käytössä, tietoa siitä, että mitä palveluita ylipäättään on tarjolla sähköisesti, mistä ne löytyvät tai mitä palvelua voisivat käyttää hoitaakseen asiaansa tilanteessaan. Lisäksi asiakkaat tarvitsivat henkilöstöltä rohkaisua ja motivointia sähköisten palveluiden käyttöön (Siun sote 2020d; Siun sote 2021).

3.3 Digituen eettinen ohjeistus ja riskianalyysi

Digi- ja väestötietovirasto on laatinut digituelle eettisen ohjeistuksen. Digituen eettinen ohjeistus koskee niin digituen antajaa kuin saajaa. Eettinen ohjeistus antaa suuntaviivat esimerkiksi vahvan tunnistautumisen palveluiden ohjaamiseen sekä muistuttaa siitä, että digituki ei ole puolesta tekemistä vaan ohjaustilanteilla pyritään siihen, että ohjattavan omat digitaidot karttuvat niin, että jatkossa hän voi käyttää palveluita itsenäisesti. Digituen antajan tulee myös tunnistaa oma osaamisensa ja tilanteen niin vaatiessa, ohjattava asiakas muun digituen tarjoajien piiriin. (Digi- ja väestötietovirasto 2022b)

Digituen antajan ei tule koskaan käsitellä palvelun saajan vahvan tunnistautumisen välineitä tai salasanoja, eikä myöskään hoitaa asiakkaan henkilökohtaisia asioista, palvelun saajan tulee itse kirjautua vahvan tunnistautumisen palveluun. On tilanteita, jolloin digituen antaja voi nähdä palvelun saajan henkilökohtaisia tietoja, tulee palvelun antajan tästä selvästi informoida asiakasta, palvelun ohjaus voi jatkua vain siinä tapauksessa, kun palvelunsaaja on antanut siihen suostumuksensa ja ymmärtänyt tämän asian. Digituen antamiseen ei sisälly myöskään sähköisen asioinnin sisältöjen käytön avustus. Sisältöjen käyttöä ovat esimerkiksi erilaisten tukien hakeminen tai rahankäsittely esimerkiksi verkkopankissa. Jos palvelun saaja tarvitsee tukea asioinnin sisällön käytössä, tulee hänet ohjata palveluntarjoajan asiakaspalveluun. Digituen antajan tulee myös arvioida palvelun saajan oikeustoimikelpoisuus. Jos herää epäily alentuneesta oikeustoimikelpoisuudesta esimerkiksi terveydentilan vuoksi, tulee palvelun saaja myös tässä tilanteessa ohjata palveluntarjoajan asiakaspalvelun piiriin. (Digi- ja väestötietovirasto 2022b.)

Kun digituen antaja sitoutuu toimimaan digituen eettisen ohjeistuksen mukaisesti, tarjoamaan tai kehittämään digitukea, voi ilmoittautua valtakunnalliseen digituen verkostoon. Verkostolaiset ovat oikeutettuja käyttämään toiminnassaan Valtakunnallisen Digitukiverkoston jäsenmerkkiä. Digituen valtakunnallista verkostoa ylläpitää Digi- ja väestötietovirasto ja verkostoon kuuluu kuntia, julkishallinnon toimijoita, järjestöjä, hankkeita ja yrityksiä. (Siun sote 2022c.) Myös Siun sote kuuluu valtakunnalliseen digituen verkostoon.

Sähköisten sosiaali- ja terveystietojen digituen antamiseen sekä vastaanottamiseen liittyy erilaisia riskejä. Voi olla erityisen hankalaa erottaa digituen eettisessä ohjeistuksessa huomioitu palvelun käytössä ja sisällössä avustaminen. Nämä riskit ovat pääasiallinen syy siihen, etteivät järjestöt tai vapaaehtoiset digituen antajat mielellään kohdista digitukea sotepalveluihin, joissa usein vaaditaan asiakkaalta myös vahvaa tunnistautumista sekä käsitellään hyvinkin henkilökohtaisia terveystietoja.

Tilanteita, joissa on mahdollista syntyä haittaa digituen antajalle tai vastaanottajalle, tulee ennaltaehkäistä. Riskejä tulee arvioida, kun digituen järjestämistä

aletaan suunnitella. Riskien analyysin tavoite on tunnistaa tarvittavat toimenpiteet, jotta työ on turvallista. Pohjanmaan digitukipilotti (1.10.2018-31.12.2019) kuvasi taulukoksi digituen antamiseen liittyviä riskejä, altistavia tekijöitä ja toimenpide-ehdotuksia haittojen ehkäisemiseksi (taulukko 1) (Suomidigi 2021, 13).

Riskin kuvaus	Altistavia tekijöitä	Suojauksia
Asiakaskoneelle jää henkilökohtaista ja mahdollisesti arkaluontoista tietoa nähtäväksi seuraavalle käyttäjälle.	Asiakaskoneelle pääsee ilman sisäänkirjautumista. Asiakaskoneiden käyttöä ei ole rajattu tiettyihin palveluihin / sivustoihin.	Sisäänkirjautumismenettelmä (mikäli mahdollista). Selkeät ohjeet asiakkaille oma vierailuhistorian tyhjentämisestä. Asiakaskoneiden käyttö rajataan. Asiakaskoneet tyhjennetään säännöllisesti.
Asiakkaan tietosuojaa ei ole turvattu.	Digituki annetaan avoimessa tilassa, eli ympäristössä, jossa ei voida turvata asiakkaan yksityisyyttä. Asiakaskone ei ole suojatussa paikassa.	Huomioidaan yksityisyyden suoja digituen suunnittelussa. Näkösuojatut tilat. Asiakaskoneelle ei jää tietoja.
Henkilötietojen ja/ tai henkilökohtaisten tietojen väärinkäyttö.	Digitukea antavat henkilöt voivat saada käyttöön- sä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja. Digitukea antavat henkilöt eivät tunne rajaansa ja haluavat auttaa asiakasta sallittua enemmän. Digitukea saava henkilö pyytää apua henkilökohtaisten asioiden hoitamisessa.	Organisaatio noudattaa Väestörekisterikeskuk- sen laatimaa Digituen eettistä ohjeistusta. Digitukea antavia henkilöitä koulutetaan teh- tävänsä. Vaitiolovelvollisuussopimus.
Digitukipalvelu ei käynnisty.	Digituen resursointi on riittämätön. Digituen toimitilat eivät ole tarkoituksenmukaisia eivätkä houkuttele asiakkaita eikä henkilöstöä käyttämään niitä.	Riittävä resursointi. Toimitilojen huolellinen suunnittelu.
Asiakkaat eivät löydä digitukipalvelua ja palvelu jää käyttä- mättä.	Riittämätön ja/tai huonosti kohdistettu markki- nointi. Tiettyjä asiakasryhmiä, esim. netin ulkopuolella olevat, ei tavoiteta markkinoinnissa.	Markkinointisuunnitelma, jossa huomioidaan monikanavaisuus. Verkostojen hyödyntäminen. Palvelupaikan selkeät opasteet.
Asiakkaat eivät ole tyytyväisiä palveluun.	Asiakkaiden odotukset palvelun sisällöstä ovat epärealistisia. Palvelun selkeän kuvauksen ja siihen liittyvien raamien ja rajojen puute.	Palvelun ja siihen liittyvien raamien ja rajojen selkeä kuvaus. Organisaatio noudattaa Väestörekisterikeskuk- sen laatimaa Digituen eettistä ohjeistusta. Selkeä markkinointi.

Taulukko 1. Pohjanmaan digitukipilotin riskien analyysitaulukko (Suomidigi 2021, 13).

Kun kehitetään digitukea sähköisiin sotepalveluihin, on kiinnitettävä erityisesti huomioita siihen, kuka digitukea antaa. Jos digitukea antaa soteorganisaation henkilöstö, voidaan todeta, että henkilöstöä sitoo velvoite ohjata sotepalvelui- den sisällössä sekä digituen tilanteessa henkilöstöä sitoo lakisääteinen vaitiolo- velvollisuus (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 1994/559), jolloin erillistä vaitiolovelvollisuussopimusta ei digituen antajan tarvitse tehdä. Joka tapauk- sessa on tärkeää tuoda palvelukuvauksessa esiin selkeästi, että myöskään so- teammattilainen ei digitukitilanteessa ota kantaa asiakkaan hoitosuunnitelmiin, diagnooseihin tai lääkemääräyksiin.

4 Digitalisaation johtaminen

Organisaation digitalisoituminen ja onnistuminen digiloikassa edellyttää uudenlaista johtamista. Voidaankin ajatella, että digitalisaation johtaminen onkin uudistamisen tai muutoksen johtamista. Jotta organisaatio onnistuu digitalisatiossa, tulee digitalisaation olla strategian läpileikkaava muutostekijä, jota koordinoidaan kokonaisuutena. Digitalisaation menestyksellä johtaminen edellyttää, että organisaation johto ymmärtää ja luo vision, mitä digitalisaatio merkitsee organisaation toiminnalle. Jotta visio on mahdollista tavoittaa, tulee laatia toimintasuunnitelma, jossa huomioidaan johtamisessa ja toiminnassa edellytettävät muutokset sekä asetetaan mitattavat tavoitteet. Toimintasuunnitelman toteutumiseksi tehdään tarvittavat päätökset. (Ilmarinen & Koskela 2015, 229–231; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 7, 23.)

Sote-uudistuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueiden vastuulle vuoden 2023 alusta. Sote-uudistuksessa puhutaan tiedolla johtamisen merkityksestä laadukkaisiin sekä toimiviin sote-palveluihin. Tiedolla johtaminen on päätöksentekoa, joka perustuu laadukkaaseen sekä ajantasaiseen tietoon, joka on kerätty menneisyydessä. Kerätty tieto mahdollistaa erilaisten tapahtumien ja toimenpiteiden syy-seuraussuhteiden ja niiden vaikutusten ennakoimisen tulevaisuudessa ja sitä kautta auttaa toiminnan kehittämistä ja voimavarojen kohdentamista niihin asioihin, joissa saadaan suurin hyöty. (Valtioneuvosto 2022.) Laadukas ja ajantasainen tieto palveluiden käytöstä, palveluiden laadusta, asiakaskokemuksesta, vaikuttavuudesta sekä taloudesta mahdollistavat resurssien kohdentamisen vaikuttavasti ja oikea-aikaisesti (Valtioneuvosto 2020, 18).

Digitalisaation aiheuttamat uudistukset mahdollistaa vain johtamistapojen ja osaamisen kehittäminen. Uudet sähköiset palvelut vaativat ammattilaisilta kouluttautumista, jotta palveluiden käyttö mahdollistuu kokonaisvaltaisesti. Ei riitä, että osaa käyttää sähköisiä palveluita, vaan on kyettävä muuttamaan myös toimintatapoja. (Reponen 2015, 1276.) Organisaation johdon on pystyttävä viestimään selkeästi ja yksinkertaisesti tuomaan esiin monimutkaiset digitalisaatioon

liittyvien päätösten hyödyt organisaatiolle. Muutokseen liittyy aina epävarmuutta, ja siksi on tärkeää, että organisaation johto ja esimiehet pystyvät rauhoittamaan henkilökuntaa ja antamaan esimerkkiä omalla toiminnallaan. Johdon ja esimiesten velvollisuus on nostaa esiin ja kyseenalaistaa toimintamalleja, jotka ovat olleet aikoinaan hyviä ja toimia, mutta eivät enää nykypäiväisiä. Myös erilaisten digitalisaation esteenä olevien uskomusten, kuten ”ikäihmiset eivät käytä internetiä” tai ”minäkään en käytä sähköistä ajanvarausta” tuominen esiin käsiteltäväksi ja poistamiseksi on johdon ja esimiesten tehtävä. Esihenkilöiltä vaaditaan nyt muutosjohtamisen taitoja sekä valmentavan johtamisen osaaamista. (Ilmarinen & Koskela 2015, 234; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 7, 24.)

Muutosjohtamisessa on tärkeää lähtötilanteen tunnistaminen, mitä muutos tarkoittaa ja miksi siihen ryhdytään. Muutoksen tarpeen ja tavoitteen selkeä määrittäminen luo muutoksen onnistumiselle hyvät edellytykset. Muutosvastarintaa tyypillisesti aiheuttaa henkilöstön epätietoisuus, epävarmuus, tiedon ja näkemyksen puute. Avoin keskustelu ja asioiden asianmukainen tiedottaminen luo henkilöstölle turvallisuutta ja luottamuksen tunnetta. (Auvinen & Jaakkola 2018, 53–56.) Tämän toteaa myös Ahola (2019) tutkiessaan sosiaali- ja terveystalouksien digitaalisen muutoksen johtamista. Tutkimuksessaan hän toteaa johdon ensisijaiseksi tehtäväksi muutoksen tavoitteiden määrittämisen, jonka jälkeen henkilöstölle tulee selkeästi viestiä, mitä muutoksella tavoitellaan. Johdon roolina on myös luoda henkilöstön usko muutokseen sekä tukea henkilöstöä koko muutoksen ajan. Tuki muutokseen tulisi tulla koko organisaatiosta, lähiesimiehestä ylimpään johtoon. Hän toteaa myös, että onnistunutta muutosjohtamista tukee muutoksen asianmukainen resurssointi, luottamus henkilöstöön, vastuun antaminen sekä henkilöstön osallistaminen muutoksen suunnittelussa ja kehittämisessä. (Ahola 2019, 59–60.)

Organisaation digitalisoimisen strategisia painopisteitä on varmistaa henkilökunnan digiosaaminen ja herättää motivaatio muutokseen. Erityisen tärkeää on mahdollistaa henkilökunnan osallistuminen kehittämiseen. Henkilökunnan tulee nähdä, kuinka he omalla työllään voivat auttaa asiakkaita helpottamaan heidän arkeaan digitalisaation avulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 25.) Jotta

henkilöstö pystyy ohjaamaan asiakkaita sähköisten palveluiden piiriin ja opastamaan palveluiden käytössä, täytyy henkilöstön itse innostua palveluista ja osata käyttää niitä. Siun sotessa käynnistettiin Digituki Pohjois-Karjala-hankkeessa syksyllä 2018 digimentoritoiminta henkilökunnan digiosaamisen vahvistamiseksi sekä sähköisten palveluiden edistämiseksi. Digimentori on digitaitava työkaveri, kuka ohjaa ja opastaa sekä innostaa työkavereita digitaalisten työvälineiden käytössä. Digimentoritoiminnalla pyritään edistämään digitaalisten työvälineiden käyttämistä sekä sähköisen asioinnin juurtumista osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon kädentaitoja ja päivittäistä työtä. (Suomidigi 2020b.) Digimentoritoiminta nähtiin Siun sotessa onnistuneena toimintana ja digimentoritoiminta vakiintui osaksi Siun soten omaa toimintaa digitukihankkeen päättyttyä lokakuussa 2021.

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda asiakkaille annettavan digituen malli Siun sotelle. Tavoitteena oli, että malli ohjaa Siun sotea tarjoamaan asiakkaille heidän tarvitsemaansa digitukea sähköisiin terveys- ja sosiaalipalveluihin, jotta asiakkaat ensisijaisesti käyttäisivät asiointissaan sähköisiä terveys- ja sosiaalipalveluita.

Opinnäytetyön kehittämistehtävät olivat

- Selvittää, millaista digitukea Siun soten asiakkaat tarvitsevat sähköisiin terveys- ja sosiaalipalveluihin.
- Laatia ja kuvata asiakkaille annettava digituen malli.
- Arvioida asiakkaille annettavan digituen malli yhdessä Siun soten asiantuntijoiden sekä Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kanssa ja muokata mallia arvioinnin perusteella.

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus

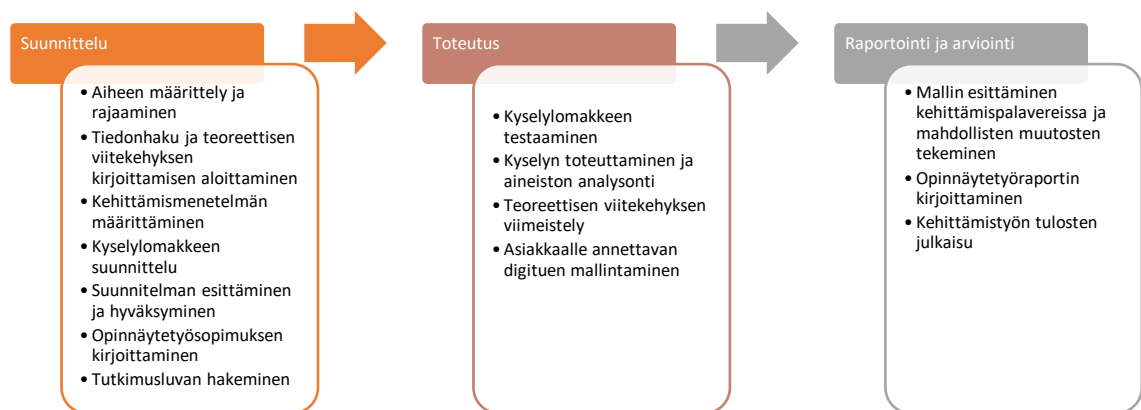
6.1 Tarpeesta kehittämistyöksi

Opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisenä kehittämistyönä, jonka toteutuksessa sovellettiin tutkimuksellista tietoa. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa kuvatessa voidaan todeta sen olevan konkreettista toimintaa jonkin asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. Kehittämistoiminnalla tähdätään toiminnan tai palvelun muutokseen ja kehittämiseen tai luomaan jotain uutta toimintaa tai palvelua. Kehittämistoiminnan kohderyhmänä voi olla organisaation yksittäinen työntekijä, työyhteisö, toiminnan prosessi tai konkreettinen tuote. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tutkimukselliset menetelmät tukevat kehittämistoiminnan toteutusta ja pääpaino on kehittämistyössä. (Toikko & Rantanen 2009, 14, 16, 22.) Heikkilän (2014) mukaan teoreettinen viitekehys saadaan, kun määritellään oleelliset tutkimukseen liittyvät käsitteet ja tutustutaan aiheeseen liittyvään olemassa olevaan tietoon ja tutkimuksiin. Tässä opinnäytetyössä teoreettinen viitekehys muodostuu digitalisaation ja asiakkaalle annettava digituen ympärille sosiaali- ja terveyspalvelujen näkökulmasta.

Kehittämistyön prosessin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu kehittämistoiminnan perustelu. Pohditaan vastauksia kysymyksiin mitä kehitetään ja miksi kehitetään, mikä merkitys kehittämistyöllä on. Kehittämistyö voi olla visio tulevaisuudesta tai olemassa olevan ongelman ratkaisemista. Kehittämistyölle laaditaan konkreettinen tavoite ja tavoitteen määrittelyn kautta pohditaan, kuinka tavoitteeseen vastataan. Kehittämistyön toisessa vaiheessa, organisoinnissa määritellään kehittämistyön toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa kuvataan konkreettiset tavoitteet, käytettävissä olevat resurssit, toimintaan osallistujat sekä suunnitelma toteutuksesta, kuinka asetetut tavoitteet saavutetaan. Toteutusvaiheessa aloitetaan kehittämistyön konkreettinen toiminta toimintasuunnitelman mukaan. Toimintaa tulee arvioida ja analysoida prosessin aikana erilaisissa kehittämistyöryhmissä. Arviointi ohjaa kehittämistoiminnan prosessia ja tarvittaessa toimintasuunnitelmaa on muutettava, jos huomataan ettei tavoitetta suunnitelluin keinoin saavuteta. Arvioinnin tehtävänä on myös tiedon

tuottaminen kehitettävästä kohteesta ja pohditaan, onko kehittämistyö saavuttanut asetetut tavoitteet. Yhtenä arvioinnin vaihtoehtona on osallistava arviointi, joka edesauttaa yhteisen ymmärryksen luomisessa. Kehittämistyöryhmissä ja lostetaan kehitettävää kohdetta dialogisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 56–62.)

Digituki Pohjois-Karjala-hankkeen Siun soten yksi tavoitteista oli asiakkaille annettavan digitukimallin kehittäminen. AUTA-hankkeen lopputuloksena syntyneen digitukimallin mukaiset alueelliset digitukipilotit käynnistettiin Suomessa viidessä maakunnassa. Pilotteja ja siitä seuranneita hankkeita koordinoi digi- ja väestötietovirasto ja rahoitti valtiovarainministeriö. Pohjois-Karjala oli yksi näistä pilottimaakunnista ja jatkoi digituen alueellista kehittämistä pilottia seuranneissa hankkeissa. (Digi- ja väestötietovirasto 2020c.) Siun sote oli osatoteuttaja niin pilottivaiheessa 2018–2019 kuin hankkeessa 2020 ja jatkohankkeessa 2020–2021. Hankkeiden Siun soten tavoitteita on ollut muun muassa kasvattaa Siun soten henkilöstön digiosaamista ja näin nostaa henkilöstön kyvykkyyttä neuvoa asiakkaita sähköisten palveluiden piiriin ja niiden käytössä. Henkilöstön digiosaamisen edistämiseksi ja varmistamiseksi hankkeessa perustettiin Siun soten digimentoriverkosto. Digimentorin rooliin on kuulunut työyhteisön tukemisen lisäksi asiakkaan ohjaaminen sähköisissä sotepalveluissa. (Digi- ja väestötietovirasto 2020d.) Siun soten asiakkaille annettavan digituen mallintaminen siirtyi hankkeelta opinnäytetyön kehittämistehtäväksi. Opinnäytetyön kehittämistehtävän aihevalinnan jälkeen, määriteltiin opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet sekä kehittämistehtävät. Opinnäytetyö aloitettiin tammikuussa 2021. Opinnäytetyölle laadittiin työvaiheet (kuvio 4) sekä suunniteltiin aikataulu.

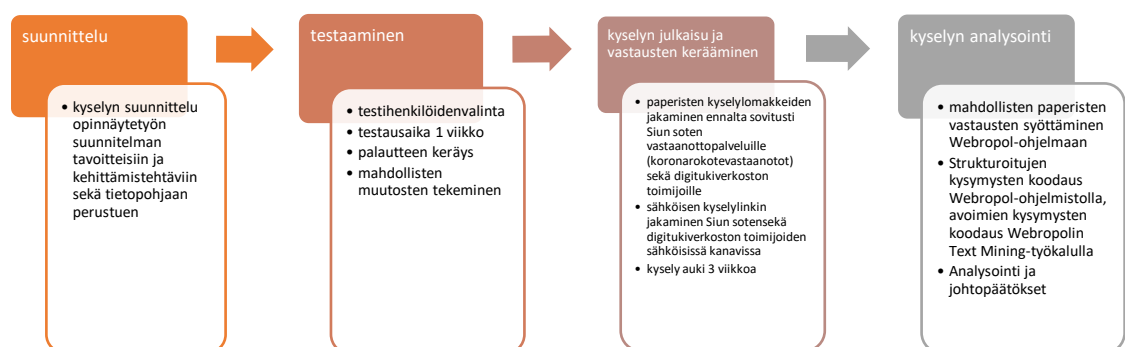


Kuvio 4. Opinnäytetyön vaiheet.

Kehittämistehtävässä oli kyseessä visio tulevaisuudesta ja toisesta näkökulmasta katsottuna, myös ongelman ratkaiseminen. Siun soten asiakkaille annettavan digituen mallia ei organisaatiossa ollut ja näin ollen mallin luominen vastaa digitaalisten palvelujen tarjoamisen velvoitteisiin sekä ratkaisee ongelman puuttuvasta mallinnuksesta. Toimintasuunnitelmassa peilattiin kehittämistyötä laadittuun teoreettiseen viitekehykseen. Teoreettisen viitekehykseen pohjautuen suunniteltiin kehittämistyön toteuttamista konkreettisten tavoitteiden pohjalta ja määriteltiin menetelmät, joiden avulla tavoitteet pyrittiin saavuttamaan.

6.2 Kyselytutkimus Siun soten asiakkaille

Tutkimusmenetelmäksi tässä opinnäytetyössä määräytyi määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jonka mittarina käytettiin kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä tietoa erilaisista ilmiöistä, asenteista, arvoista ja mielipiteistä (Vehkalahti 2014, 11). Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys toimii määrällisen tutkimuksen perustana. Opinnäytetyöprosessi eteni teoriasta kyselytutkimuksen laadintaan ja tämän jälkeen kyselytutkimuksen analysoinnin, tulokinnan ja tulosten jälkeen peilattiin saatuja vastauksia teoriaan. (Vilkkä 2007, 25.) Opinnäytetyön kyselytutkimukselle laadittiin suunnitelma, mikä ohjasi tutkimuksen tekemistä (kuvio 5).



Kuvio 5. Kyselytutkimusprosessi.

Kyselytutkimuksen tiedon keruussa voidaan käyttää paperisia kyselylomakkeita, haastatteluja tai sähköisiä kyselyjä. Tiedon keruumenetelmää pohdittaessa

täytyy miettiä käytettävissä olevia resursseja ja kuinka potentiaalinen kohde-ryhmä eli populaatio saavutetaan. (Heikkilä 2014, 40.) Kananen (2010, 74–75) toteaa kvantitatiivisen tutkimuksen kohderyhmän olevan usein niin suuri, ettei tutkimusta ole mahdollista kohdistaa kohderyhmän kaikkiin jäseniin. Luotettavat tutkimustulokset on mahdollista saada myös kohdistamalla kysely edustavalle otokselle populaatiosta. Tutkimusaineiston keräämisen menetelmäksi valittiin sähköinen kysely, koska tavoitteena oli saavuttaa mahdollisimman suuri otos Siun soten alueelta. Kyselyllä pyrittiin saavuttamaan se otos populaatiosta, kennellä on mahdollisuus käyttää sähköisiä sotepalveluita, mutta tarvitsevat tukea niiden käyttöön. Jotta sähköinen kysely tavoittaisi mahdollisimman monen, päädyttiin jakamaan kyselyä avoimesti sosiaalisen median avulla. Koska opinnäytetyöntekijät alkoivat epäillä, saavutetaanko edustava otos pelkällä sähköisellä kyselyllä, päädyttiin yhdistettyyn aineistonkeruumenetelmään ja kysely julkaistiin myös paperisena kyselynä (Kananen 2015, 284).

6.2.1 Kyselytutkimuksen laadinta ja toteutus

Kyselytutkimuksen laadinnan lähtökohtana tulee olla se, mitä kyselytutkimuksella halutaan selvittää ja millaisiin kysymyksiin tietoa kerätään. Kysymyksiä laadittaessa tulee pohtia aihealueen keskeiset käsitteet, jotka toimivat kyselylomakkeen mittarina. Kyselylomakkeen kysymysten muotoon tulee kiinnittää huomiota, että vastaaja ymmärtää, mitä kysymyksellä tarkoitetaan ja ettei kysymykset ole johdattelevia. (Valli 2018, 92–93.) Vehkalahti (2014, 20) toteaa hyvän kyselylomakkeen sisältävän sisällöllisestä sekä tilastollisesta näkökulmasta oikeita kysymyksiä. Kysymyksen tai väittämän tulee olla ymmärrettävä, selkeä sekä ytimekäs. Tavoitteena on, että vastaaja ymmärtää kysymyksen tarkoituksenmukaisella tavalla ja monikäsitteisyyttä ei tapahdu. Kananen (2012, 137.) lisää kyselylomakkeen kysymysten toimivuuteen liittyvän kysymysten ymmärrettävyyden lisäksi sen, että vastaajalla on olemassa tieto, mitä kysymyksessä kysytään sekä sen, että vastaaja haluaa antaa kysymyksiin liittyvän tiedon. Hän toteaa kyselylomakkeen kysymysten olevan tärkeä osa kyselytutkimuksen luotettavuutta ja laatua.

Kyselomakkeen alussa kysytään vastaajien taustatietoja, jotka toimivat selittävinä muuttujina tutkittavaan ominaisuuteen verrattaessa. Taustatietoja ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli ja asuinkunta. Taustakysymysten jälkeen kyselyn kysymykset tulee laatia johdonmukaisesti ja loogisesti. (Valli 2018, 94.) Kyselylomakkeen kysymystyypit voivat olla joko avoimia kysymyksiä tai suljettuja kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä eli strukturoiduissa kysymyksissä kysymykselle on annettu valmiit vastausvaihtoehdot, kun taas avoimissa kysymyksissä vastaaminen on vapaamuotoista. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa strukturoitujen kysymysten käyttö on tyypillisempää ja analysointi vaiheessa helpompaa. Strukturoitujen kysymysten laadinnassa tulee huomioida, että vastausvaihtoehdot on riittävästi ja jokaiselle vastaajalle löytyy sopiva vaihtoehto. Kysymyksissä voi myös olla sekamuotoisia kysymyksiä, jolloin valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi voi valita omalla tekstillä täydennetyn vaihtoehdon. Tyypillisin muoto on ”joku muu, mikä?” ja mahdollisuus avoimeen vastaukseen. Sekamuotoisten kysymysten käyttö on siinä tapauksessa järkevää, jos kyselylomakkeen laatijat eivät ole varmoja, että kaikki mahdolliset vaihtoehdot olisi vastausvaihtoehdoissa huomioitu. (Heikkilä 2014, 47–50.)

Tässä opinnäytetyössä kyselytutkimuksen avulla pyrittiin keräämään digitukimallin suunnittelua ohjaavaa tietoa, jotka vastaavat palveluja käyttävien kansalaisten tarpeisiin ja toiveisiin. Kansalaisten tarpeet, toiveet ja motiivit ovat tärkeitä tunnistaa, että opinnäytetyön tuotos vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeisiin (Tuulaniemi 2016, 142). Tavoitteena oli saada tietoa, millaisella tuella Siun soten asiakkaat ottaisivat sähköisiä palveluja käyttöönsä. Tarkoitus oli tavoittaa ne henkilöt, joilla ei ole esteitä, kuten laitteiden tai tunnistautumisvälineen puuttuminen, sähköisen palvelun käyttöön. Kysely asiakkaille luotiin Webropol-ohjelmalla. Kyselylomaketta (liite 1) suunniteltaessa huolehdittiin, että kyselylomakkeessa kysyttiin sellaisia kysymyksiä, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Kyselylomakkeeseen valittiin strukturoituja kysymyksiä, sekä sekamuotoisia kysymyksiä, jolloin vastaaja voi vapaalla tekstillä täydentää vastausta. Taustakysymyksiksi valittiin vastaajan asuinpaikkakunta sekä ikäryhmä. Asuinpaikkakunniksi määräytyivät Siun soten toiminta-alueen kunnat, koska kysely suunnattiin Siun soten palveluja käyttäville asiakkaille. Ikäryhmät

määriteltiin kymmenittäin, koska haluttiin selvittää, onko ikäryhmillä merkitystä digituen tarpeeseen.

Kyselylomakkeen varsinaisissa kysymyksissä tiedusteltiin vastaajien lähtötilannetta digitaalisten palvelujen käytön näkökulmasta. Vastaajilta pyydettiin arviota omasta digiosaamisesta ja millaisia ajatuksia ja asenteita digitaaliset palvelut herättävät. Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien omistamia digilaitteita ja käytössä olevia vahvan tunnistautumisen välineitä. Kyselylomakkeeseen nimettiin valtakunnallisia sekä Siun soten digitaalisia palveluja, tiedusteltiin mitä palveluja vastaaja on käyttänyt sekä onko hän tarvinnut tukea palvelun käytössä. Tarkentavana kysymyksenä tiedusteltiin, jos palvelussa on tukea tarvinnut, millaista tukea ja mistä tukea on saanut. Tutkimuskysymyksiin kohdentuvat kysymykset liittyivät digituen tarpeen määrittäviin kysymyksiin. Aluksi kartoitettiin, kokeeko vastaaja tarvitsevansa tukea digitaalisten sotepalvelujen käytössä. Jos vastaaja koki tarvitsevan digitukea, jatkokysymyksillä pyydettiin tarkennusta millaista digitukea vastaaja haluaisi saavan. Kyselytutkimuksen loppuosaan laadittiin kaksi avointa kysymystä.

Kyselylomakkeessa saatekirjeen merkitys on hyvin olennainen. Saatekirjeen tarkoituksena on lyhyesti kertoa mistä kyselytutkimuksessa on kyse, kuka tai ketkä tutkimuksen toteuttaa ja mihin tarkoitukseen tutkimuksen tuloksia käytetään. Hyvä saatekirje motivoi kyselyyn vastaamisessa. Saatekirjeessä tulee myös selkeästi kertoa käytännön asioista, mitä kyselyyn liittyy. Näitä ovat ajanjakso, milloin kysely on avoinna, kyselyyn vastaamiseen ja palauttamiseen liittyviä käytänteitä, sekä annettujen tietojen luottamuksellisuus. Lisäksi saatekirjeessä tulee ilmetä lomakkeen laatijoiden yhteystiedot. (Heikkilä 2014, 59, Vehkalahti 2014, 47–48.)

Ennen varsinaisen kyselyn julkaisemista, tulee kyselylomake testata. Testaamisen avulla pyritään selvittämään kyselylomakkeen toimivuus. Testaajilta pyydetään kriittistä näkökulmaa kyselyn selkeyteen ja ymmärrettävyyteen sekä siihen, jääkö jotain oleellista kysymättä tai onko kyselyssä turhia kysymyksiä tai riittämättömästi vastausvaihtoehtoja. Testaajilta saaman palautteen jälkeen tehdään lomakkeeseen tarvittavat muutokset. (Heikkilä 2014, 58.) Kun Webropolilla tehty

kyselylomake oli valmis, suoritettiin testaaminen. Testikysely julkaistiin julkisena kyselylinkkinä ja linkki jaettiin Siun soten kehittämisyksikön työntekijöille, digituki Pohjois-Karjala-hankkeen työntekijöille, Lieksan terveysaseman työntekijöille sekä opinnäytetyöntekijöiden sukulaisille. Vastauksia testikyselyyn saatiin 22. Testikyselyn ”Avoin palaute Siun sotelle sähköisten palveluiden digituesta” kysymyksessä pyydettiin ”Testikyselyn täyttäjä: annathan palautteen kyselystä tässä”. Vastauksia palautteeseen saatiin 18, joista yksi vastaus ei vastannut esitettyyn kysymykseen.

Vastausten pohjalta kyselylomaketta korjattiin seuraavanlaisesti:

- Saatetekstiä jaoteltiin ja kirjoitusvirheet korjattiin.
- Asuinpaikkakuntavaihtoehtoista poistettiin vastausvaihtoehto ”Valtimo”.
- Mitä sähköisiä sotepalveluita olet käyttänyt kysymyksen vaihtoehtoa etä-käynnit/etävastaanotot muokattiin vaihtamalla etäkonsultaatiot etävas-taanoiksi sekä poistamalla esimerkeistä Cisco-yhteys. Samasta kysy-myksestä vaihtoehto hoitotarvikeautomaatti vaihdettiin hoitotarviketilaus vaihtoehdoksi.
- Tunnistautumisvälineistä poistettiin varmennekortti.

Kyselyyn tehtyjen muutosten jälkeen luotiin sähköisestä kyselystä paperinen versio sekä luotiin sähköiseen kyselyyn johtava linkki. Sähköisestä linkistä luotiin QR-koodi, mikä liitettiin kyselyn paperiseen versioon sekä mainosjulisteeseen (liite 2). Kyselystä tehtiin myös materiaali sähköistä mainosta varten. Siun soten viestintäyksikkö teki mainoksen (liite 3) materiaalista.

Ennen kyselyn julkaisua kyselystä tiedotettiin Siun soten terveysasemia sähkö-postikirjeellä. Lisäksi Pohjois-Karjalan digitukiverkoston tiedotettiin kyselystä viestillä verkoston Teams-kanavalla. Teams-kanavalle luotiin linkki Padlettiin, jonka kautta verkostolaiset saivat pyytää paperisia lomakkeita toimitettavan ja-ettavaksi asiakkailleen. Padletin kautta paperisia lomakkeita tilasivat Vaara-kir-jastot (30 toimipistettä), Pohjois-Karjalan mielenterveydentuki Ry:n digikaverit sekä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys Ry. Lisäksi puhelimitse paperisia kyselylomakkeita pyysi Polvijärven kunta.

Paperiset kyselylomakkeet postitettiin Siun soten terveysasemille 26.8.2021. Kyselylomakkeet kirjastoille ja yhdistyksille sekä mainosjulistet niin terveysasemille kuin yhdistyksille postitettiin 30.8.2021. Siun soten viestintäyksikkö teki sähköisen mainoksen kyselystä ja julkaisi sen Siun soten Facebook-sivuilla 2.9.2021. Siun soten tekemää mainosta jaettiin Digituki Pohjois-Karjala-hankkeen Facebook-sivuilla, mistä Pohjois-Karjalan verkoston oli mahdollista jakaa kyselyä omissa sosiaalisen median kanavissa. Kyselyyn oli mahdollista vastata 30.8.-19.9.2021 välisenä aikana.

Vastauslomakkeita muutettaessa sähköiseen muotoon opinnäytetyöntekijät havaitsivat kaksi virhettä sähköisen ja paperisen vastauslomakkeen välillä. Sähköisessä kyselyssä kysymyksessä ”millaista digitukea kaipaisit sähköisiin sote-palveluihin? (voit valita useamman)” avautui tarkentavia jatkokysymyksiä. Vastaajalla oli mahdollista vastata myös vaihtoehto ”en tarvitse digitukea sähköisiin sote-palveluihin”, jolloin jatkokysymysvaihtoehdot eivät tulleet esille sähköisessä kyselylomakkeessa. Paperiseen kyselylomakkeeseen kaikki jatkokysymykset tulivat esille ja vastattaviksi. Opinnäytetyöntekijät eivät huomanneet lisätä paperiseen kyselylomakkeeseen ”en tarvitse digitukea sähköisiin sote-palveluihin” vastausvaihtoehdon perään ”jos valitsit tämän, jätä huomioimatta seuraavat kysymykset”. Tämän vuoksi 190 vastaajaa oli vastannut jatkokysymyksiin, joihin heidän ei olisi kuulunut vastata. Toinen virhe huomattiin tulosten analysointivaiheessa. Kysymyksessä ”mitä tunnistautumisinvälinettä käytät sähköisessä asiointissa? (voit valita useamman)” sähköiseen kyselylomakkeeseen oli jäänyt poistettu vastausvaihtoehto ”varmennekortti”, joka todennäköisesti johtui teknisestä virheestä. Paperisissa vastauslomakkeissa tätä vaihtoehtoa ei ollut, koska varmennekortti-vaihtoehto oli päätetty testausvaiheen jälkeen poistaa kyselylomakkeesta. Vaihtoehtoon saadut vastaukset jätettiin huomioimatta kyselyn tuloksissa.

6.2.2 Kyselytutkimuksen aineiston analysointi

Määrällisen tutkimuskyselyn aineisto käsitellään tilasto-ohjelmalla. Tilasto-ohjelma mahdollistaa kerätyn aineiston esittämisen tiivistettyinä tunnuslukuina,

suorina jakaumina tai ristiintaulukointeina. Kun tarkastellaan yhtä muuttujaa, on kyseessä suora jakauma eli yksiulotteinen frekvenssijakauma. Ristiintaulukoinnissa on kyse siitä, että kahta eri muuttujaa tarkastellaan suhteessa toisiinsa. (Kananen 2015, 286–287; Heikkilä 2014, 144.) Erilaisia tilasto-ohjelmia on tarjolla useita ja tutkimusongelmaa ja kyselylomaketta suunniteltaessa on otettava huomioon, millaisella ohjelmalla tilastotutkimustietoa tullaan tuottamaan (Vilkkä 2021, 113).

Tässä opinnäytetyössä kyselytutkimus laadittiin Webropol-ohjelmalla, koska Webropolin raportointityökalu tarjosi kyselytutkimuksen vastaustausten analysointiin ja raportointiin tarvittavat ominaisuudet. Webropolin raportointityökalun automaattinen perusraportti ja perusraportin tarkastelu- ja visualisointitoiminto mahdollistivat aineiston analysoinnissa tarvittavan suoran jakauman määrittämisen sekä vertailun ja ristiintaulukoinnin ilman erillisen tilasto-ohjelman käyttöä. (Webropol 2021.)

Kyselytutkimuksen kahden avoimen kysymyksen vastausten analyysi suoritettiin Webropol Text Mining-toiminnolla, joka on kehitetty määrällisen tutkimuksen tekstianalyysiin (Webropol 2021). Kyselylomakkeen avoimet vastaukset analysoitiin asialähtöisesti. Tämä tarkoittaa, että osa vastauksista pystyttiin sisällyttämään useampaan ryhmään analysointivaiheessa. Molemmissa avoimissa kysymyksissä ryhmien muodostamisen lähtökohtana oli Webropolin Text Mining-toiminnon muodostama sanapilvi vastauksissa useimmin toistuvista sanoista. Useimmin toistuvista sanoista muodostettiin ryhmät. Ryhmiin etsittiin Text Mining-ohjelman avulla ryhmää kuuluvat vastaukset yleisimmin esiintyvät sanat toiminnolla (kuvio 6).

Ryhmät ? ↓

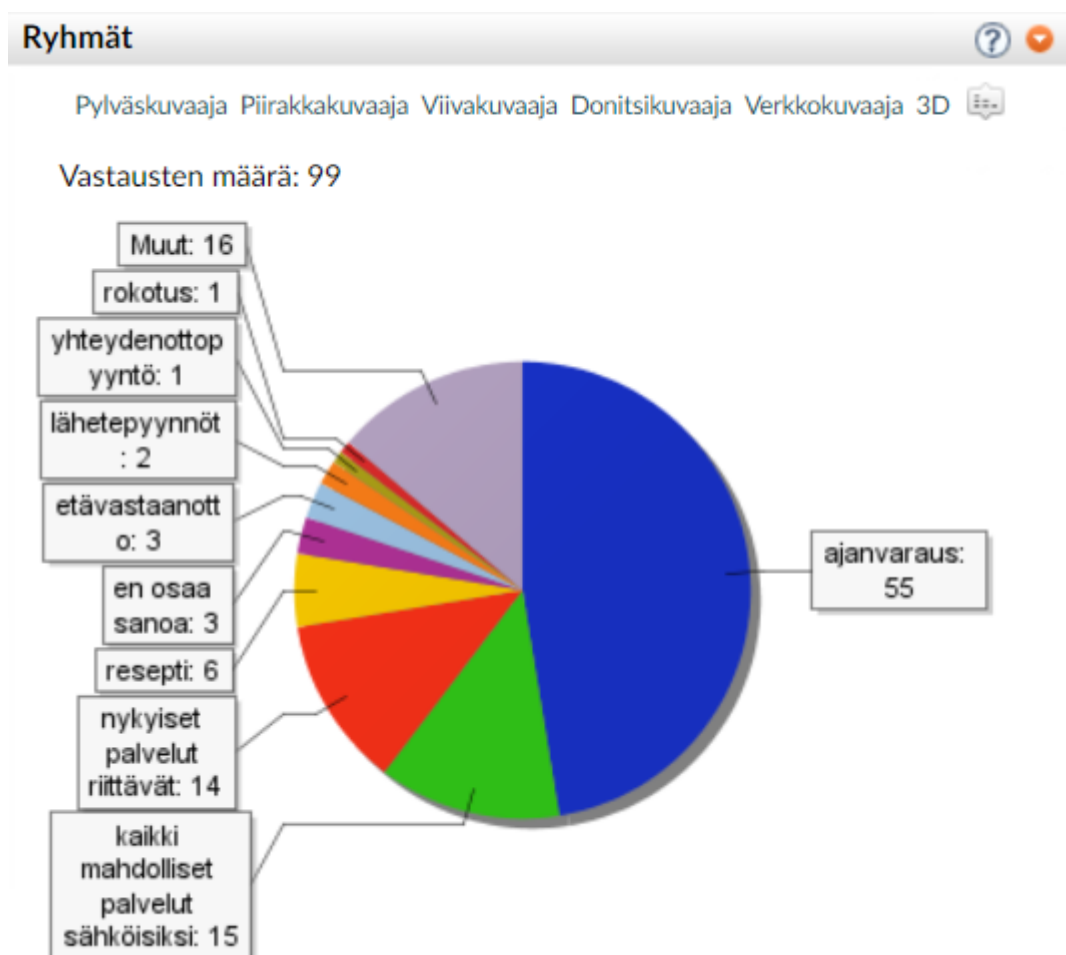
	Ryhmä	Yleisimmin esiintyvät sanat	
1.	ajanvaraus	varata aikaa ajan varaamisen Ajanvaraukse	
2.	resepti	resepti reseptien resept*	
3.	rokotus	rokotus roko*	
4.	yhteydenottopyyri	yhteydenottopyyntö	
5.	lähetepyyntö	Lähetepyyntö	
6.	etävastaanotto	työterveysvastaanotto etänä Lääkärikäynn	
7.	nykyiset palvelut	löytynyt hyvin on jo Nykyiset riittää pysty	
8.	en osaa sanoa	sanoa	
9.	kaikki mahdolliset	kaikki* kaiken	

+ Lisää uusi ryhmä

Tallenna
Peruuta

Kuvio 6. Kuvakaappaus Webropol kyselyn vastausten Text Mining-toiminnon ryhmittelyn vaiheesta.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä ”Minkä sotepalvelun toivoisit pystyväsi hoitamaan Siun sotessa sähköisesti” ryhmiksi muodostuivat ajanvaraus, kaikki mahdolliset palvelut, nykyiset palvelut riittävät, resepti, etävastaanotto, en osaa sanoa, lähetepyyntö, yhteydenottopyyntö, rokotus ja muut (kuvio 7).



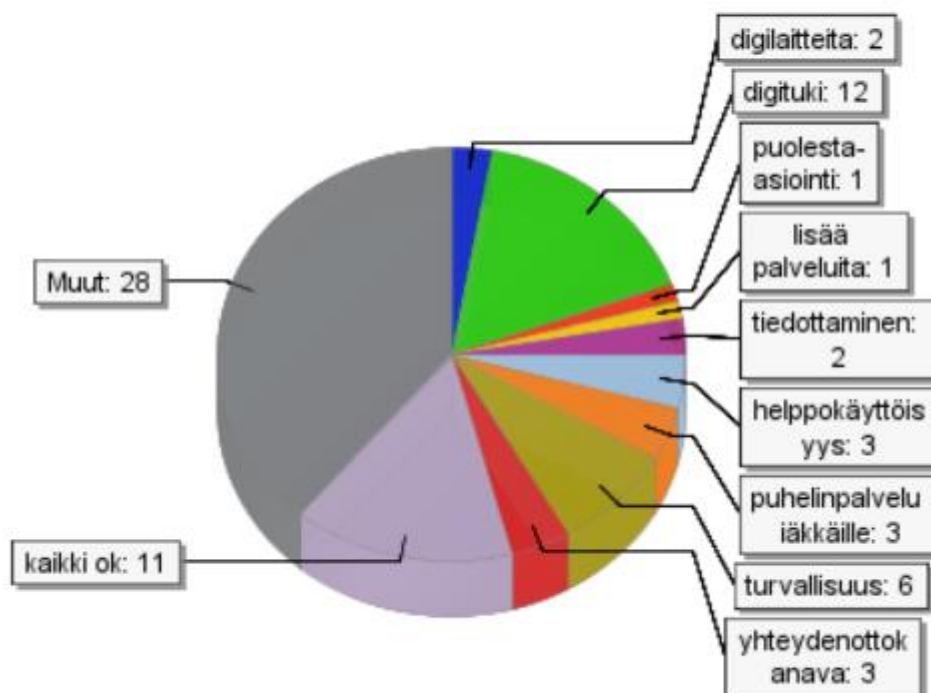
Kuvio 7. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen ”Minkä sotepalvelun toivoisit pystyväsi hoitamaan Siun sotessa sähköisesti” vastausten analysoinnin tulos Webropolin Text Mining-toiminnolla.

Kyselylomakkeen toisessa avoimessa kysymyksessä ”Avoin palaute/kehittämisideat Siun sotelle sähköisten sotepalveluiden digituesta” ryhmiksi muodostuivat digituki, digilaitteet, puolesta-asiointi, tiedottaminen, helppokäyttöisyys, puhelinpalvelu iäkkäille, turvallisuus, yhteydenottokanavat (kuvio 7).

Ryhmät

Pylväskuvaaja Piirakkakuvaaja Viivakuvaaja Donitsikuvaaja Verkkokuvaaja 3D

Vastausten määrä: 66



Kuvio 8. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen ”Avoin palaute/kehittämis-ideat Siun sotelle sähköisten sotepalveluiden digituesta” vastausten analysoinnin tulos Webropolin Text Mining-toiminnolla.

Kanasen (2015) mukaan erilaisten ohjelmistojen käyttö määrällisen tutkimuksen laadullisen aineiston käsittelyssä helpottaa jäsentämään aineistoa ymmärrettävään muotoon. On kuitenkin huomioitava, että ohjelmat ovat vain apuna ratkaisun tuottamisessa, eivätkä tee lopullisia tulkintoja. (Kananen 2015, 178–179.)

6.3 Yhteistoiminnallinen kehittäminen

Kehittämistyön onnistumisen edellytyksenä on tehdä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa. Eri sidosryhmien osallistaminen edesauttaa kehittämistyön kokonaisuuden hahmottamisessa sekä avaa monipuolisesti erilaisia näkökulmia kehitettävään asiaan liittyen. Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä on tavoitteena

käsitellä kehitettävää asiaa moninäkökulmaisesti asiakkaan, työntekijän, organisaation sekä hallinnon näkökulmasta, jolloin eri toimijat käsittelevät asiaa omista lähtökohdista. (Toikko & Rantanen 2009, 89–90.)

Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä dialogisuus on avainasemassa. Dialogissa pyritään ymmärtämään toisen osallistujan näkemyksiä ja näin avartamaan omaa näkökulmaa kehitettävään toimintaan. Dialogisuuden edellytyksenä on tasa-arvoinen vuorovaikutus, oman ymmärryksen kasvattaminen, toisen kuunteleminen, omien olettamusten kyseenalaistaminen ja tarkastelu. Dialogisuus ei etsi oikeata tai väärää näkökulmaa, vaan tavoitteena on hyväksyä ja arvostaa toisten osallistujien näkökantaa käsiteltävään asiaan. (Holm, Poutanen & Ståhle 2018.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön jatkuva arviointi toteutettiin tässä opinnäytetyössä kehittämispalaverien keinoin. Kehittämispalaverit järjestettiin, kun asiakkaille annettavan digituen malli oli kehitetty asiakasymmärryksen eli kyselystä saadun tiedon sekä tietoperustan pohjalta. Kehittämispalavereita järjestettiin kaksi. Palaverien tavoitteena oli arvioida digituen mallia eri näkökulmista. Palavereilla tavoiteltiin sekä asiantuntijanäkökulmasta, henkilöstönäkökulmasta sekä organisaation näkökulmasta kommentteja ja ideoita sekä parantamisehdotuksia digituen antamisesta malliin, mikä luotiin teoriataustaan ja asiakaskyselyyn pohjautuen. Ensimmäiseen palaveriin kutsuttiin Pohjois-Karjalan digituki-verkoston toimijoita, joilla on pitkäaikaista kokemusta digituen järjestämisestä. Toiseen palaveriin kutsuttiin Siun sotien asiantuntijaryhmä, jolta toivottiin organisaation näkökulmaa asiakkaille annettavan digituen kehittämisestä Siun sotessa. Palaverit suunniteltiin niin, että ne oli mahdollista järjestää sekä etäettä lähipalavereina. Palaverien työskentelymuodoksi tarkentui dialoginen arviointi ja ideointi näkökulmataulukon (taulukko 2) avulla.

	Asiakasnäkökulma	Ammattilaisnäkökulma	Organisatorinen näkökulma	Poliittishallinnollinen näkökulma
Toimijat	Ketkä ovat ratkaisun keskeiset asiakkaat?	Ketkä ovat ratkaisua toteuttavat ammattilaiset?	Ketkä ovat ratkaisun organisatoriset toimijat, yksiköt, tms.?	Minkälaisia poliittisia tai hallinnollisia toimijoita ratkaisussa on mukana?
Tehtävät ja työnjaot	Mitkä ovat asiakkaiden keskeiset tehtävät ratkaisussa?	Mitkä ovat ammattilaisten keskeiset tehtävät?	Minkälaisia tehtäviä organisaation muilla toimijoilta on?	Minkälaisia tehtäviä poliittis- hallinnollisen tahon toimijoilla on?
Tiedot taidot ja välineet	Mitä edellytyksiä ja osaamista asiakkailta edellytetään?	Mitä edellytyksiä ja osaamista ammattilaisilta edellytetään?	Mitä edellytyksiä ja osaamista organisaatiolta edellytetään?	Mitä edellytyksiä ja osaamista hallinnolliselta edellytetään?
Lait ja asetukset	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?
Periaatteet ja säännöt	Mitä periaatteita ja sääntöjä asiakkaat noudattavat?	Mitä periaatteita ja sääntöjä ammattilaiset noudattavat?	Mitä periaatteita ja sääntöjä organisaation muut toimijat noudattavat?	Mitä periaatteita ja sääntöjä poliittishallinnollisen tahon toimijat noudattavat?
Talous	Mitä taloudellisia resursseja asiakkaat tarvitsevat?	Mitä taloudellisia resursseja ammattilaiset tarvitsevat?	Mitä taloudellisia resursseja organisaation muut toimijat tarvitsevat?	Mitä taloudellisia resursseja poliittishallinnollisen tahon toimijat tarvitsevat?

Taulukko 2. Näkökulmataulukko (Innokylä 2021a).

Näkökulmataulukko eli ratkaisujen kehittämisen matriisi sopii työkaluksi, kun halutaan kehittää jotain kohdetta moninäkökulmaisesti. Näkökulmataulukon avulla voidaan havaita, kuinka uuden toimintatavan roolit nähdään sekä toimintaan ollaan valmiita sitoutumaan. (Innokylä 2021b.) Näkökulmataulukon avulla voidaan eri toimijoiden kanssa yhteistyössä innovatiivisesti prosessoida ja kehittää kehitettävää kohdetta. Tavoitteena on, että kehittämisprosessiin osallistuvat asiaan olennaisesti kuuluvat toimijat ja sidosryhmät. On todettu, että yhteistoiminnallinen kehittäminen eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa luo kattavampia keinoja tavoitteen saavuttamiseksi, sekä toiminta on tehokkaampaa ja helpommin hallittavampaa. (Koivisto, Pohjola & Pitkänen 2015, 7.)

Näkökulmataulukon tavoitteena on tarkastella kehitettävää asiaa palvelua käyttävän asiakkaan näkökulmasta, palvelua harjoittavan ammattilaisen näkökulmasta, palvelua tuottavan organisaation näkökulmasta ja sekä yhteiskunnan säädösten, lakien ja suositusten näkökulmasta. Jokaisen osion kautta kehittämistyössä mukana olevat toimijat pohtivat dialogisesti ratkaisua, joka vastaa eri toimijoiden tarpeisiin. (Koivisto ym. 2015, 8.) Kehittämispalaverien dialogia analysoitiin näkökulmataulukon toimintamallin mukaisesti. Opinnäytetyöntekijät poimivat keskustelusta esiin tulleet kehitysideat ja näkemykset, jotka kirjattiin täydentävästi näkökulmataulukoon.

6.3.1 Kehittämispalaveri Pohjois-Karjalan digitukiverkostolle

Ensimmäinen palaveri järjestettiin Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kanssa. Pohjois-Karjalan digitukiverkosto on koottu Digituki Pohjois-Karjala-hankkeessa ja verkostoon kuuluu 83 eri toimijaa. Toimijoita ovat muun muassa yksityishenkilöt, yhdistykset, yritykset sekä julkisia toimijoita kuten Kela. Alustava kutsu lähetettiin kaikille toimijoille, joista 10 ilmoitti osallistuvansa kehittämistyöpajaan. Kutsun yhteydessä pyydettiin ilmoittamaan mieluisa kokousmuoto ja äänestyksen perusteella kehittämispalaveri järjestettiin Teams-kokouksena. Palaveriviihköllä ilmoitti vielä 1 toimija halukkuudesta osallistua palaveriin, joten palaveriin ilmoittautui 11 osallistujaa. Kaikille ilmoittautuneille lähetettiin Teams-palaveri-linkki ennakkomateriaaleineen 15.11.2021. Ennakkomateriaalissa osallistujia pyydettiin tutustumaan materiaaliin ennen palaveriin saapumista. Tavoitteena oli, ettei ennakkomateriaalia käydä palaverissa läpi, vaan palaverissa olisi mahdollista keskittyä digitukimallin kehittämiseen dialogisesti.

Kehittämispalaveri järjestettiin 18.11.2021. Aikaa palaverille oli varattu 1,5 tuntia. Kehittämispalaveriin osallistui 9 toimijaa. Palaverin alussa osallistujat pyysivät ennakkomateriaalin läpikäymistä yhdessä. Tutkimustulokset innoittivat osallistujia keskusteluun ja ennakkomateriaalin sekä digituen mallin läpikäymiseen kului aikaa suunniteltua kauemmin. Keskustelu tuloksista oli monipuolista ja keskustelussa tuotiin esiin myös toiveita Siun soten sähköisten palveluiden, kuten verkkosivujen, kehittämiseksi. Tutkimustulosten läpikäynnin jälkeen esiteltiin Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli. Tämän jälkeen osallistujat jaettiin neljään pienryhmään. Jokaiselle ryhmälle jaettiin näkökulmataulukosta oma näkökulma, jota ryhmä tarkasteli dialogisesti. Pienryhmätyöskentelylle jäi aikaa 12 minuuttia, minkä jälkeen palattiin kehittämään mallia yhdessä näkökulmataulukkoa täydentäen, niin että jokainen ryhmä sai oman puheenvuoron.

Kehittämispalaverin palautekysely (liite 4) lähetettiin osallistujille palaveria seuraavana päivänä. Palautekyselyssä pyydettiin arvioita palaverin järjestelyistä sekä toteutuksesta. Palautteeseen saatiin 2 vastausta.

6.3.2 Kehittämispalaveri Siun soten asiantuntijatyöryhmälle

Toinen palaveri järjestettiin Siun soten kehittämisryhmälle, joka koostui digitaalisten palveluiden sekä kehittämisyksikön johtajista, päälliköistä, osastonhoitajasta sekä suunnittelijasta. Alustava kutsu lähetettiin seitsemälle henkilölle, joista 3 ilmoitti osallistuvansa kehittämistyöpajaan. Kutsun yhteydessä pyydettiin ilmoittamaan mieluisa kokousmuoto ja äänestyksen perusteella kehittämisspalaveri järjestettiin Teams-kokouksena. Teams-palaverikutsu ennakkomateriaaleineen lähetettiin kaikille alkuperäisen kutsun saaneille 23.11.2021. Kutsut palaveriin ja ennakkomateriaali olivat samansisältöiset kuin ensimmäisessä kehittämisspalaverissa digitukiverkoston kanssa.

Kehittämisspalaveri järjestettiin 1.12.2021. Aikaa palaverille oli varattu 1 tunti. Kehittämisspalaveriin osallistui 5 henkilöä, joista 2 joutui poistumaan kesken palaverin. Palaverissa käytiin ennakkomateriaali lyhyesti läpi ja esiteltiin digituen malli. Mallia käytiin läpi dialogisesti näkökulmataulukon avulla keskittyen organisatoriseen näkökulmaan. Kehittämisspalaverin palautekysely (liite 5) lähetettiin osallistujille 3.12. Palautteeseen saatiin 2 vastausta.

7 Opinnäytetyön tulokset

7.1 Kyselytutkimuksen tulokset

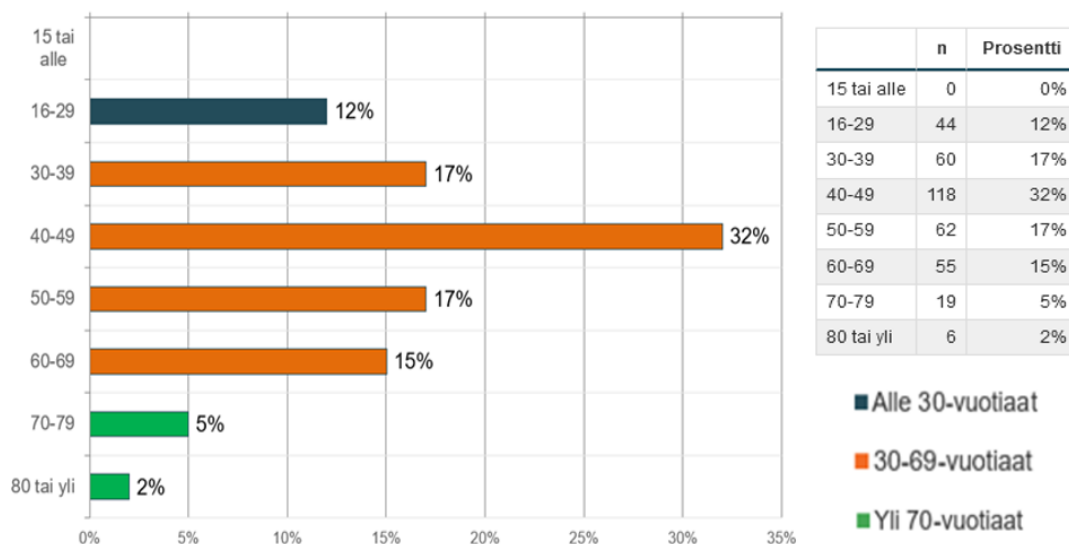
Vastauksia saatiin yhteensä 441, joista sähköisiä vastauksia oli 55 ja paperisia vastauslomakkeita palautettiin 386. Paperiset vastaukset muutettiin sähköisiksi Webropol-ohjelmalla opinnäytetyöntekijöiden toimesta, jotta vastausten analysointi Webropol-ohjelmassa onnistui. Paperisista vastauslomakkeista jouduttiin hylkäämään 77 vastausta, koska lomakkeen täyttö oli jätetty kesken tai vastauksia ei voinut tulkita. Lopullinen otos oli 364 vastausta (n=364).

Kyselytutkimuksella tavoiteltiin tietoa, millaista digitukea Siun soten asiakkaat tarvitsevat sähköisiin terveys- ja sosiaalipalveluihin. Taustatietoina kysyttiin vastaajan asuinpaikkakuntaa sekä ikäryhmää. Kysely tavoitti melkein jokaisen Siun soten alueen paikkakunnan väestön (taulukko 3).

	n	Prosentti
Nurmes	48	13 %
Lieksa	78	22 %
Juuka	18	5 %
Polvijärvi	30	8 %
Outokumpu	41	11 %
Heinävesi	1	0 %
Liperi	16	5 %
Kontiolahti	16	4 %
Joensuu	102	28 %
Rääkkylä	8	2 %
Tohmajärvi	3	1 %
Kitee	3	1 %
Ilomantsi	0	0 %

Taulukko 3. Kyselyn vastaajien asuinpaikkakunta.

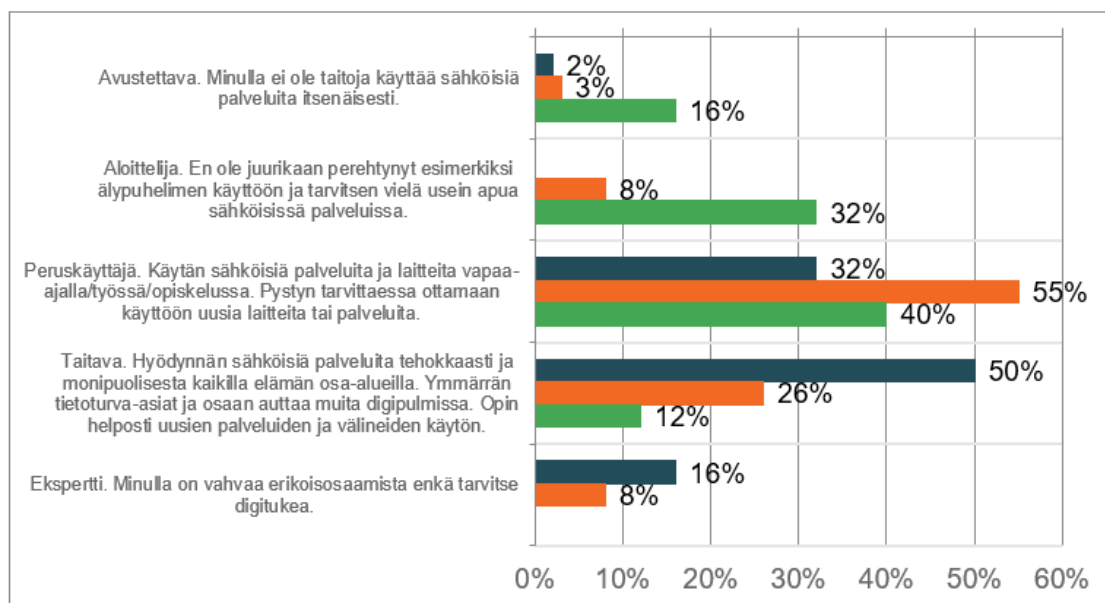
Kyselyyn vastanneiden ikäryhmää tiedusteltiin kymmenittäin, joista muodostettiin kolme pääryhmää: alle 30-vuotiaat, 30–69-vuotiaat ja yli 70-vuotiaat (kuvio 9).



Kuvio 9. Kyselyn vastaajien ikäjakauma.

Kyselyn varsinaisissa kysymyksissä selvitettiin aluksi vastaajien lähtötilannetta digitaalisten palvelujen käytön näkökulmasta. Digitaidot määriteltiin kyselyssä valmiiksi. Määritellyistä taitotasoista vastaaja pystyi valitsemaan omia digitaitojaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Vastaajista 12 % arvioi omat digitaitonsa heikoiksi ja kokivat tarvitsevansa digitukea sähköisten palveluiden käytössä. 51 % arvioivat taitonsa peruskäyttäjäksi ja pystyvänsä ottamaan tarvittaessa uusia laitteita ja palveluita käyttöönsä. Digitaitavaksi tai -ekspertiksi arvioi itsensä 37 % vastaajista. Kun digitaitoja ristiintaulukoitiin ikäryhmittäin (kuvio 10), kaikissa ikäryhmissä oli kokemus siitä, että tarvitsi tukea sähköisten palveluiden käyttöön. Alle 30-vuotiaat arvioivat digitaitonsa valtaosin peruskäyttäjä – eksperttitasoisiksi. Yli 70-vuotiaista 12 % arvioi itsensä taitaviksi digin käyttäjiksi, mutta suurin osa koki olevansa aloittelijoita ja avustettavia. 30–69-vuotiaista suurin osa koki taitonsa peruskäyttäjäksi tai taitavammaksi. Siun soten asiakkaille annettavan digituen mallinnuksen pohjaksi digituen tarvetta tuli tarkastella taitotason perusteella. Analysoinnissa tiivistettiin digitaitoihin liittyvän kysymyksen

“aloittelija” ja “avustettava” yhdeksi muuttujaksi, “peruskäyttäjä” säilyi omana muuttujana ja “taitava” ja “ekspertti” yhdistettiin yhdeksi muuttujaksi.

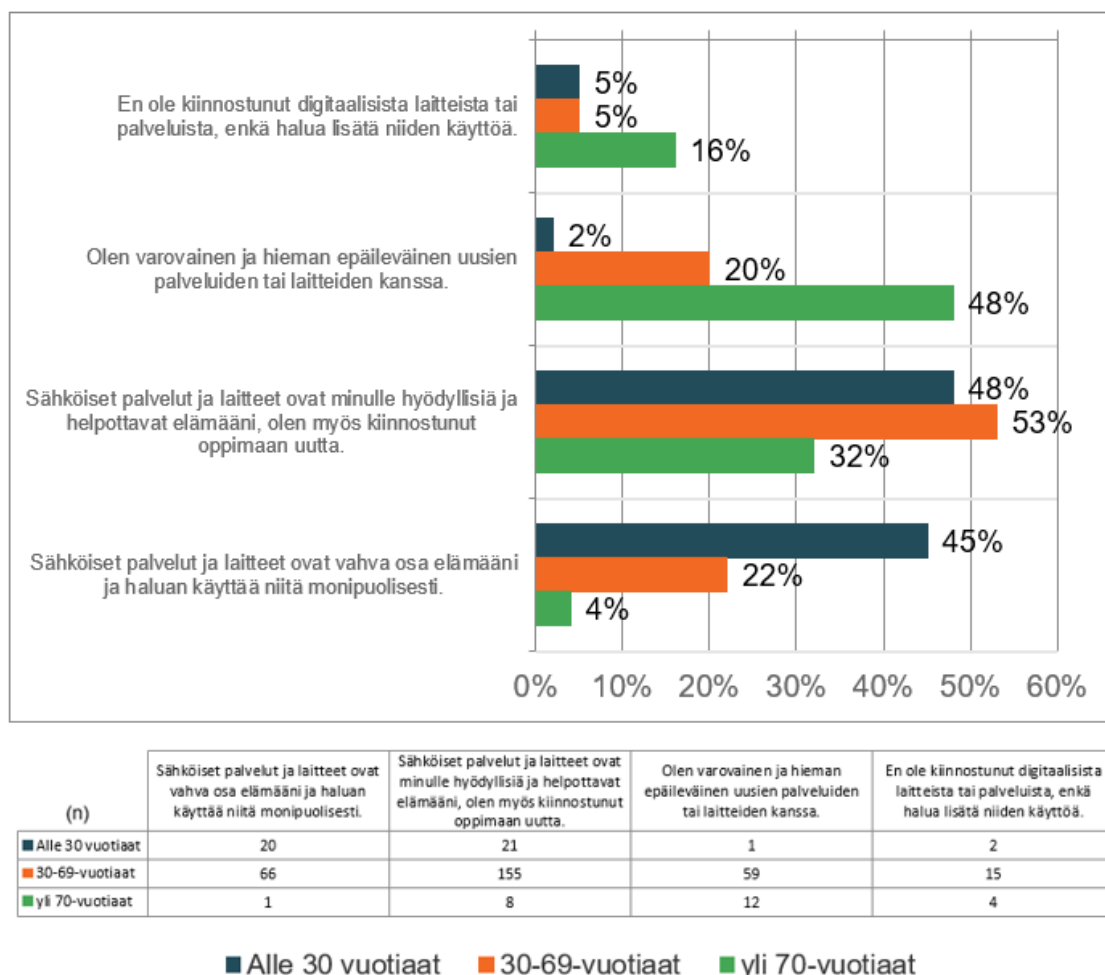


(n)	Ekspertti. Minulla on vahvaa erikoisosaamista enkä tarvitse digitukea.	Taitava. Hyödynnän sähköisiä palveluita tehokkaasti ja monipuolisesta kaikilla elämän osa-alueilla. Ymmärrän tietoturva-asiat ja osaan auttaa muita digipulmissa. Opin helposti uusien palveluiden ja välineiden käytön.	Peruskäyttäjä. Käytän sähköisiä palveluita ja laitteita vapaa-ajalla/työssä/opiskelussa. Pystyn tarvittaessa ottamaan käyttöön uusia laitteita tai palveluita.	Aloittelija. En ole juurikaan perehtynyt esimerkiksi älypuhelimien käyttöön ja tarvitsen vielä usein apua sähköisissä palveluissa.	Avustettava. Minulla ei ole taitoja käyttää sähköisiä palveluita itsenäisesti.
Alle 30 vuotiaat	7	22	14	0	1
30-69-vuotiaat	24	78	162	23	8
yli 70-vuotiaat	0	3	10	8	4

■ Alle 30 vuotiaat ■ 30-69-vuotiaat ■ yli 70-vuotiaat

Kuvio 10. Vastaajien digitaidot ikäryhmittäin.

Digi-innokkuus ja digimotivaatio on lähtökohta uuden oppimiselle (Iacobaeus ym. 2019, 6; Hyppönen ym. 2018, 43). Vastaajista 6 % ei ole kiinnostunut digitaalisten laitteiden tai palveluiden, eikä halua lisätä niiden käyttöä. Vastaajista 20 % kokee olevansa varovaisia ja hieman epäileväisiä digin käyttäjiä. Vastaajista 50 % kokevat digin hyödylliseksi ja ovat kiinnostuneita oppimaan uutta. Sähköiset palvelut ovat vastaajista 24 %:lle vahva osa elämää ja he haluavat käyttää niitä monipuolisesti. Kun vastauksia ristiintaulukoitiin ikäryhmittäin (kuvi 11), voidaan todeta, että suurin osa yli 70-vuotiaista suhtautuvat digitaalisuuteen varovaisesti ja hieman epäilevästi. Tuloksissa nousi esiin, että kaikissa ikäluokissa koettiin digi hyödylliseksi ja oltiin kiinnostuneita oppimaan uutta.



Kuvio 11. Digi-innokkuus ikäryhmittäin.

Vain 2 %:lla vastaajista ei ollut omia digilaitteita. Älykännyköitä oli 92 %:lla vastaajista, tietokone 83 %:lla ja 57 %:lla tabletti. Vastaajista 3 %:lla ei ollut tunnistautumisvälinettä. 92 % käyttää pankkitunnistautumista, 42 % mobiilivarmennetta ja 6 % sirullista henkilökorttia tunnistautumisvälineenään.

Vastaajista 6 % ei ollut käyttänyt sähköisiä sotepalveluita. Sähköisistä palveluista käytetyimmät olivat OmaKanta (91 %), Omaolo (44 %) ja Suomi.fi (34 %). Sähköisiä sotepalveluita käyttäneistä 17 % oli tarvinnut tukea sähköisen palvelun käytössä. Apua palvelun käyttöön oli pääasiassa antaneet perheenjäsenet ja ystävät. Vastaajista 2 % ei ollut saanut apua mistään. Vastaajista 4 % ei tiennyt, mistä löytäisi sähköisiä sotepalveluita. Eniten tuen tarvetta oli OmaKannan (34 %) ja verkkoajanvarauksen (32 %) käytössä.

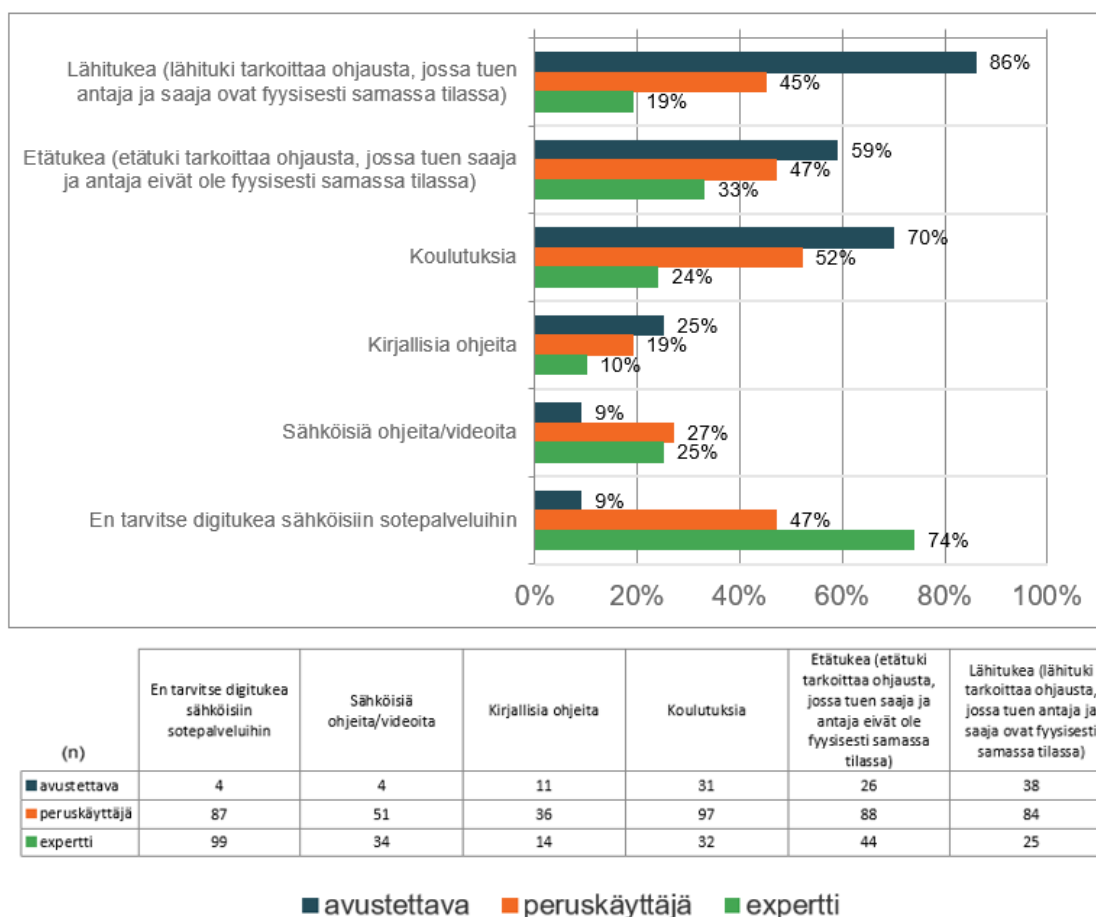
Digituen mallinnuksen näkökulmasta tärkeintä kyselytutkimuksessa oli selvittää, millaista tukea Siun soten asiakkaan kaipaavat sähköisten sotepalveluiden käyttöön. Digituen keinot esitettiin kyselyssä AUTA-hankeen digituen mallin mukaisesti (Valtiovarainministeriö 2017, 15–18). Vastaajat pystyivät valitsemaan vastausvaihtoehtoista useamman. Jos vastaaja koki tarvitsevansa digitukea, avautui sähköisessä vastauslomakkeessa tarkentavia kysymyksiä. Tarkentavat kysymykset eivät auenneet vastaajille, jotka eivät kokeneet tarvitsevansa tukea sähköisten sotepalveluiden käyttöön. Paperissa vastauslomakkeessa kuitenkin ilmeni, että tarkentaviin kysymyksiin oli vastannut myös ne, joita tarkentavat kysymykset eivät koskeneet. Valittuja vastauksia annettiin yhteensä 805. Yli puolet vastaajista koki, ettei tarvinnut digitukea (taulukko 4). Paperisen kyselylomakkeen virheen vuoksi ilmeni, että erilaisia digituen keinoja kuitenkin koettiin tarvittavan. Lähituki, etätuki ja koulutukset olivat suosituimmat digituen muodot. Sähköisten sotepalveluiden käytön tueksi kaivattiin myös sähköisiä ja kirjallisia ohjeita.

(n364) vastausten lukumäärä 805	n	Prosentti
Lähitukea (lähituki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen antaja ja saaja ovat fyysisesti samassa tilassa)	147	40 %
Etätukea (etätuki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen saaja ja antaja eivät ole fyysisesti samassa tilassa)	158	43 %
Koulutuksia	160	44 %
Kirjallisia ohjeita	61	17 %
Sähköisiä ohjeita/videoita	89	24 %
En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin	190	52 %

Taulukko 4. Digituen muodot.

AUTA-hankkeen mallin mukaan digituella tavoitellaan sitä, että asiakas pystyy itsenäisesti käyttämään sähköisiä palveluita ja digituen tulee olla asiakkaan tarpeen mukaista (Digi- ja väestötietovirasto 2022a). Taitotasojen mukaista digitukea tarkasteltiin ristiintaulukoinnilla (kuvio 12). Ristiintaulukoinnin kautta voitiin analysoida, että digitaitotasoltaan avustettavat toivoivat lähi- ja etätukea sekä koulutuksia digituen järjestämiseksi eniten. Samat tukimuodot nousivat myös

peruskäyttäjien sekä eksperttitasoisien käyttäjien tarvitsemiksi tai toivomiksi tukimuodoiksi.



Kuvio 12. Digituen muodot taitotason mukaan.

Tarkentavissa lisäkysymyksissä tiedusteltiin digituen muotojen antamisen keinoja. Lähituelle määriteltiin valmiiksi keinoiksi asiointipisteet, henkilökohtainen tuki ajanvarauksella, vastaanoton yhteydessä annettava digituki, kotiin saatu tuki, ryhmä/vertaistuki sekä mahdollisuus vastata vapaasti, millaista lähitukea. Vastauksissa suurin osa vastaajista, jotka toivoivat lähitukea, toivoi 43 % lähitukea asiointipisteissä. Näitä asiointipisteitä toivottiin terveysasemien auloihin tai kirjastoihin. Toiseksi eniten, 29 %, lähitukea tarvitsevista, toivoi digitukea saatavan vastaanoton yhteydessä. Kolmanneksi eniten, 27 % vastaajista, kaipasi henkilökohtaista ohjausta ajanvarauksella. Kun vastauksia tarkasteli taitotasojen mukaan, taitotasoltaan avustettavat toivoivat lähitukea henkilökohtaisesti ajanvarauksella (39 %), asiointipisteillä (34 %) sekä kotiin saatuna tukena (32

%) ja ryhmä/vertaistukea (32 %). Avustettavat toivoivat vähiten (16 %) lähitukea vastaanoton yhteydessä. Eksperttitasoiset digin osaajat (68 %) ja peruskäyttäjät (39 %) toivoivat eniten asiointipisteitä lähituen keinoksi. Vastaanoton yhteydessä digitukea kaipasivat ekspertit (36 %) ja peruskäyttäjät (33 %). Peruskäyttäjistä 26 % toivoi henkilökohtaista ohjausta ajanvarauksella, 13 % kotiin saatua tukea ja 12 % ryhmä/vertaistukea. Eksperteistä 12 % toivoi ajanvarauksella henkilökohtaista tukea ja 8 % kotiin saatua tukea. Avoimessa vastausvaihtoehdossa ei vastattu kysymykseen.

Etätuen tavoiksi määriteltiin kyselyssä puhelinneuvonta, videovälitteinen tuki, Chat-neuvonta ja bottineuvonta sekä mahdollisuus vastata vapaasti, millaista etätukea. Suosituin etätuen muoto oli puhelinneuvonta (58 %) ja toiseksi suosituin chat-neuvonta (42 %). Vastaajista 26 % toivoi videovälitteistä tukea ja 6 % botin antamaa neuvontaa. Avustettavat vastaajat toivoivat ensisijaisesti puhelinneuvontaa (77 %), toiseksi eniten videovälitteistä tukea (27 %) ja vähiten chat-neuvontaa (8 %). Peruskäyttäjistä 59 % toivoi puhelinneuvontaa, chat-neuvontaa 44 %, videovälitteistä tukea 25 % ja bottineuvontaa 6 %. Ekspertit toivoivat ensisijaisesti chat-neuvontaa (57 %) ja toiseksi eniten puhelinneuvontaa (45 %). Videovälitteistä tukea kaipasi 27 % ja bottineuvontaa 11 % eksperteistä. Avoimessa vastausvaihtoehdossa ei vastattu kysymykseen.

Suosituimmaksi digituen muodoksi kyselytuloksissa nousi koulutukset (44 %). Tarkentavissa kysymyksissä kysyttiin, millaista koulutusta Siun soten toivottiin järjestävän. Valmiiksi vaihtoehtoisiksi määriteltiin verkkokoulutus, koulutustilaisuus esimerkiksi järjestöissä, kansalaisopistossa tai kirjastossa sekä mahdollisuus vastata vapaasti, millaista koulutusta. Verkkokoulutusta kaipasi 56 % vastaajista ja koulutustilaisuuksia 44 % vastaajista. Avoimissa vaihtoehtoisissa ei vastattu kysymykseen. Avustettavista enemmistö kaipasi koulutustilaisuuksia (42 %) mutta verkkokoulutuksia suosi peruskäyttäjät (58 %) ja ekspertit (75 %).

Kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajilta, minkä sotepalvelun vastaaja toivoisi pystyvänsä hoitamaan Siun sotessa sähköisesti, johon saatiin 99 vastausta (kuvio 7). Vastauksia analysoitaessa todettiin, että yksi vastaus saattoi sisältää useamman

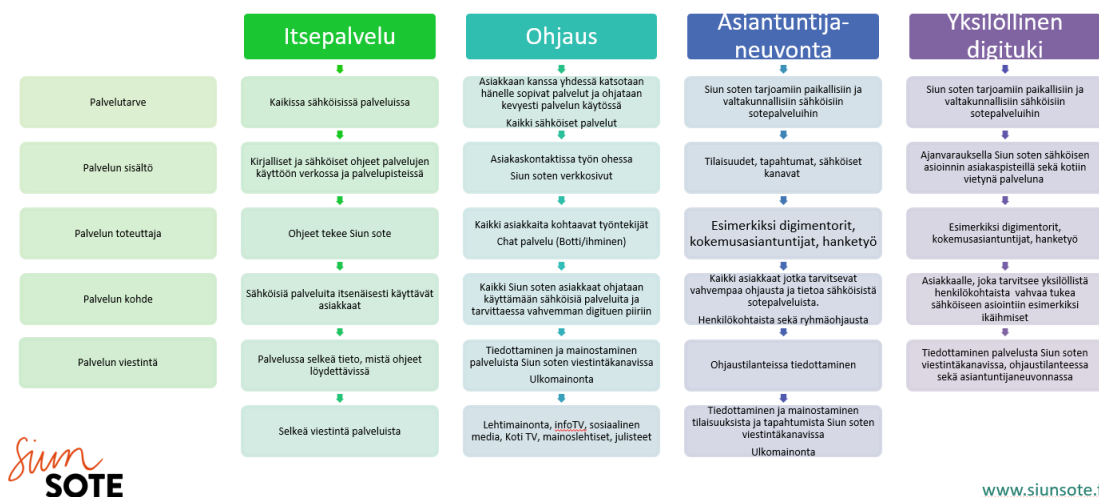
ehdotuksen. Eniten vastaajat toivoivat pystyvänsä hoitamaan ja hallitsemaan erilaisia ajanvarauksia sähköisesti (n 55). 14 vastaajaa koki nykyiset palvelut riittävinä. Seuraavaksi eniten toivottiin, että kaikki mahdolliset palvelut sähköistettäisiin (n 15). Muutaman kerran vastauksissa toivottiin resepteihin liittyvää sähköistämistä (n 6), etävastaanottoja (n 3), sähköisiä lähetepyyntöjä (n 2) ja rokotuksiin, kuten omien rokotusten tarkistukseen liittyviä vastauksia tuli yksi. Sähköistä yhteydenottomahdollisuutta avoimissa vastauksissa toivottiin kerran. Yhteydenottokanavana chattia toivottiin kolmessa vastauksessa.

Toisessa avoimessa kysymyksessä pyydettiin avointa palautetta sekä kehittämisideoita Siun sotelle sähköisten palveluiden digituesta. Tähän vastauksia saatiin 66 vastausta, joista 33 olivat selkeitä kehittämisideoita ja palautteita digituesta (kuvio 8). 11 vastaajaa olivat tyytyväisiä tämänhetkisiin sähköisiin palveluihin. Avoimissa vastauksissa tuotiin esiin digituen toiveita, mitä kysyttiin jo varsinaisessa kyselyssä. Esimerkiksi selkeitä *ohjeita ja ohjevideoita* sähköisten palveluiden käyttöön toivottiin kolmessa vastauksessa. Avoimissa palautteissa nousi *huoli ikäihmisten digitaidoista ja pärjäämisestä* digitalisoituvien palveluiden joukossa. Ikäihmisille toivottiin koulutusta ja opastusta sekä puhelinasiointin mahdollisuutta. Myös digin käytön *turvallisuus* nousi kuudessa vastauksessa esille. Palveluiden *helppokäyttöisyyttä ja yksikertaisuutta* toivottiin kolmessa vastauksessa. Esimerkiksi Siun soten nettisivujen ja Medinetin koettiin olevan sekavia. Sähköisiä *yhteydenottokanavia*, kuten chat ja sähköposti ammattihenkilölle, toivottiin kolmessa vastauksessa. Jo käytössä olevien sähköisten palveluiden *tiedottamisen ja markkinointi* nousi esiin kahdessa vastauksessa.

7.2 Yhteistoiminnallinen kehittäminen

Kyselytutkimuksen tuloksiin sekä teoreettiseen viitekehykseen pohjautuen opinäytetyöntekijät tekivät ensimmäisen version Siun soten asiakkaille annettava digituesta (kuvio 13).

Asiakkaalle annettavan digituen malli



Kuvio 13. Asiakkaille annettavan digituen mallin ensimmäinen versio.

Malli sekä alustavasti täytetty näkökulmataulukko lähetettiin kehittämispalaveriin ilmoittautuneille etukäteen tutustuttavaksi. Ennakkomateriaali sisälsi myös kyselytutkimuksen tulokset.

7.2.1 Kehittämispalaveri Pohjois-Karjalan digitukiverkostolle

Pohjois-Karjalan digitukiverkosto palaverissa todettiin, että Siun soten asiakkaalle laadittu digitukimalli oli kattava ja muutoksia malliin ei juurikaan kaivattu. Dialogissa toivottiin joidenkin asioiden korostamista, jotka kirjattiin näkökulmataulukkoon (liite 6). Kehittämispalaverin keskeisenä tuloksena nousi esille asiakkaan ja henkilöstön motivoiminen sekä kannustus sähköisten palvelujen käyttöön. Poliittishallinnolliseen näkökulmaan kehittämispalaverissa ei noussut lisätävää.

Asiakasnäkökulma: Verkostolaiset pohtivat, ovatko opinnäytetyöntekijät löytäneet digituen keskeiset asiakkaat oikein. Näkökulmataulukkoon opinnäytetyöntekijät ehdottivat, että digituki koskettaa kaikkia Siun soten asiakkaita. Tähän verkostolaiset ehdottivat toimijoiksi ”digitukea tarvitsevat asiakkaat”. Eniten keskustelua herätti palveluiden helppokäyttöisyys. Keskustelussa nousi ajatus, että

jos palvelut olisivat helppokäyttöisiä ja selkeitä, se kannustaisi asiakkaita palveluiden käyttöön matalammalla kynnyksellä. Ensisijaisena digituen muotona nähtiin asiakkaan ohjaaminen sähköisten palvelujen piiriin ja kannustus käyttöön.

Ammattilaisnäkökulma: Kehittämispalaverissa pohdittiin millaista edellytystä ja osaamista ammattilaiselta vaaditaan digituen antamiseen. Verkostolaiset muistuttivat, että digituen antamisessa ammattilaisen tulee kyetä huomioimaan digituen selkokieli ja saavutettavuus, niin että digituki mahdollistuu kaikille. Palaverissa heräsi keskustelua siitä, millaisena ammattihenkilöt näkevät sähköiset palvelut. On tärkeää, etteivät ammattilaiset koe digiä ”mörkönä”, vaan luottavat itse palveluihin ja kannustavat asiakkaita niiden käyttöön. Dialogia käytiin myös digituen antamisen periaatteista ja säännöistä. Verkostolaiset miettivät, voisiko digituen eettisestä ohjeistuksesta huolimatta sähköisten sotepalveluiden ohjaus-tilanteessa digituen antaja jopa tehdä jotain toimintoja asiakkaan puolesta ammatilliseen vaitiolovelvollisuuteen perustuen.

Organisatorinen näkökulma: Kehittämispalaverissa eniten keskustelua herätti organisatorinen näkökulma. Verkostolaiset totesivat, että digituen antamisen tulee olla sisällytettyinä Siun soten strategiaan. Avainasemassa onnistuneelle digituella nähtiin henkilöstön motivointi. Digitukea antavien ammattilaisten koulutukseen tulee panostaa ja kehittää koulutusta esimerkiksi kohdennettuina eri ryhmille. Henkilöstön motivointiin suositeltiin käytettävän erilaisia kannustimia.

7.2.2 Kehittämispalaveri Siun soten kehittämisryhmälle

Siun soten kehittämisryhmä keskittyi näkökulmataulukon organisatorisen näkökulman tarkasteluun (liite 6). Siun soten kehittämisryhmä näkee ensisijaisen tärkeänä palveluiden helppokäyttöisyyden. Palvelut tulee toteuttaa ensisijaisesti niin, että palvelu itse ohjaa käyttäjää. Organisaatiossa tulee kuitenkin ymmärtää digituen tarve palveluiden kehittämisen rinnalla. Keskustelussa kehittämisryhmä korosti, että digitukea tulee tarjota, vaikka palvelut olisivatkin helppokäyttöisiä. Tämä vaatii asennetta, tahtotilaa ja ymmärrystä digitukea kohtaan koko organisaatiossa. Digituki tulisi kehittämisryhmän mielestä huomioida digistrategiassa.

Henkilöstön osaamisen vahvistamisessa ja digituen edistämisessä kehittämisryhmä korosti Siun soten digimenteritoiminnan hyödyntämistä.

Kehittämisryhmä toi esiin, että digituen kehittämisessä tulee huomioida kustannusten arviointi. Tarvitaan tietoa siitä, kuinka suurta asiakasjoukkoa esimerkiksi vahvan tason digituki koskettaa ja mikä hyöty digituen järjestämisestä on organisatorisesta näkökulmasta.

7.3 Asiakkaille annettavan digituen malli ja toimintaehdotukset

Siun soten asiakkaille annettavan digituen mallia (kuvio 14, liite 7) laadittaessa huomioitiin kehittämistyön aikana koottu tutkimustieto sekä kyselytutkimuksen tulokset ja yhteistoiminnallisten kehittämispalaverien näkemykset. Malli pohjautuu vahvasti Auta-hankkeen digituen malliin. Asiakkaille annettavaan digituen mallissa on pyritty huomioimaan asiakaslähtöisyys kyselyn tuloksiin perustuen. Toimintamalliehdotuksia on ideoitu kehittämispalavereissa täydennetyn näkökulmataulukon (liite 6) avulla.

	Itsepalvelu	Ohjaus	Asiantuntija-neuvonta	Yksilöllinen digituki
Palvelun kohde	Kaikki Siun soten asiakkaat Sähköisiä palveluita itsenäisesti käyttävät asiakkaat	Kaikki asiakaskontaktissa olevat Siun soten asiakkaat	Asiakkaat jotka tarvitsevat vahvempaa ohjausta ja tietoa sähköisistä sotepalveluista	Asiakkaalle, joka tarvitsee yksilöllistä henkilökohtaista vahvaa tukea sähköiseen asiointiin
Palvelutarve	Siun soten tarjoamiin paikallisiin ja valtakunnallisiin sähköisiin sotepalveluihin	Asiakkaan kanssa yhdessä katsotaan hänelle sopivat palvelut ja ohjataan kevyesti palvelun käytössä	Siun soten tarjoamiin paikallisiin ja valtakunnallisiin sähköisiin sotepalveluihin sekä vahvaan tunnistautumiseen	Siun soten tarjoamiin paikallisiin ja valtakunnallisiin sähköisiin sotepalveluihin sekä vahvaan tunnistautumiseen
Palvelun sisältö	Tiedottaminen palvelutarjonnasta Kirjalliset ja sähköiset ohjeet sekä ohjevideot palvelujen käyttöön	Ohjaaminen palvelujen pariin ja kevyt ohjaus palvelujen käytössä Ohjaus tarvittaessa vahvemman digituen pariin	Tapahtumat ja koulutukset yhteistyössä järjestöjen, kirjastojen ja kansalaisopistojen kanssa sekä Siun soten sähköisen asiointin asiakaspisteillä, webinaarit sähköisissä kanavissa henkilökohtaisesti tai ryhmässä	Ajanvarauksella Siun soten sähköisen asiointin asiakaspisteillä sekä kotiin vietynä palveluna ikäihmisten digitukipuhelin
Palvelun toteuttaja	Ohjeet tekee Siun sote/digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä Chat palvelu (botti)	Kaikki asiakkaita kohtaavat työntekijät Chat palvelu (ihminen)	Esimerkiksi digimenterit, kokemusasiantuntijat, hanketyö, digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä	Esimerkiksi digimenterit, kokemusasiantuntijat, hanketyö, digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä
Palvelun viestintä	Palvelussa tieto, mistä ohjeet löydettävissä Viestintä palveluista: lehtimainonta, infoTV, verkkosivut, sosiaalinen media, ikäihmisten TV, sähköisen asiointin asiakaspisteet, mainoslehtiset ja julisteet	Siun soten henkilöstön ohjaaminen ja kouluttaminen sähköisten palveluiden viestintään ja ohjaamiseen	Ohjaustilanteissa tiedottaminen ja ohjaaminen vahvemman digituen pariin Tiedottaminen ja mainostaminen tilaisuuksista ja tapahtumista Siun soten viestintäkanavissa Ulkomainonta	Tiedottaminen palvelusta Siun soten viestintäkanavissa, ohjaustilanteissa sekä asiantuntijaneuvonnassa

Kuvio 14. Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli.

Viestintä sähköisistä palveluista ja palveluiden markkinointi on ensisijaisen tärkeää. Tietoisuutta palveluista ja käyttömahdollisuuksista on lisättävä, kun tavoitellaan asiakkaan ensisijaista asiointia sähköisesti. Asiakkaille tulee tarjota tietoa monipuolisesti ja monikanavaisesti. Sähköiset palvelut ja palvelukuvaukset

tulee esitellä selkeästi Siun soten internetsivuilla. Lisäksi palveluita on mahdollista markkinoida videomainoksia Siun soten eri yksiköissä info-TV:ssä ja esimerkiksi Koti TV:ssä sekä julkisiin tiloihin sekä sähköisen asiointin palvelupisteille sijoitettavilla mainosjulistilla ja jaettavilla mainoslehtisillä. Viestinnässä voidaan myös hyödyntää eri medioita, kuten radio, sanomalehdet ja sosiaalinen media. Viestinnässä tulee huomioida eri kohderyhmät esimerkiksi digitaitojen sekä ikäryhmän mukaan. Sen lisäksi, että palveluita mainostetaan, on hyvä tarjota kevyttä tukea palvelujen käyttöön itsenäisille käyttäjille. Kevyellä digituella tarkoitetaan, että palvelun käyttöön tarjotaan ohjevideoita sekä painettuja että sähköisiä oppaita.

Asiakkaita tulee tiedottaa sähköisen asiointin mahdollisuudesta markkinoinnin lisäksi myös asiointin yhteydessä. Jos asiakas pystyy hoitamaan asiaansa sähköisesti, tulee häntä ohjata palvelun käyttöön. Asiakkaan kanssa tulee yhdessä katsoa hänelle tilanteeseen sopiva sähköinen asiointipalvelu ja varmistaa asiakaskontaktin yhteydessä, että hän osaa kirjautua vahvan tunnistautumisen palveluihin ja käyttää sähköistä palvelua. Jos tilanteessa ilmenee, että asiakas ei selviydy sähköisen palvelun käytössä lyhyellä ohjauksella tai kevyen tuen avulla, vaan kokee tarvitsevänsä vahvempaa tukea, hänet tulee ohjata vahvemman digituen pariin.

Asiakkaalle voidaan tarjota vahvempaa digitukea julkisista tilaisuuksista yksilöllisiin ohjaustilanteisiin. Vahvempi digituki sisältää yksityiskohtaista neuvontaa, kuinka kirjaudutaan vahvan tunnistautumisen välineillä palveluihin sekä kuinka palveluita käytetään. Asiantuntijaneuvontaa järjestetään erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa, sähköisten kanavien kautta sekä puhelinohjauksena. Digitukitapahtumia ja -koulutuksia järjestetään avoimina tilaisuuksina sekä ennalta määritetyille kohderyhmille. Sähköisten kanavien kautta järjestetään koulutus- ja digitukiwebinaareja.

Asiakkaalle tarjotaan myös henkilökohtaista vahvempaa kädestä pitäen tapahtuvaa digitukea esimerkiksi ajanvarauksella Siun soten sähköisen asiointin palvelupisteellä tai kotiin vietynä. Puhelinohjausta tarjotaan erityisesti kohdennettuna ikäihmisille ja erityistä tukea tarvitseville.

Sähköisen asioinnin palvelupisteitä perustetaan terveysasemille sekä keskus-sairaalle esimerkiksi aulatilaan. On kuitenkin huomioitava, että palvelupisteen tulee olla eristettävissä muusta toiminnasta. Palvelupisteillä tulee tarjota asiakkaille tarvittavia laitteita ja välineitä sähköisten sotepalveluiden käyttöön sekä mahdollisuus osallistua esimerkiksi etävastaanotolle digituen lisäksi.

Opinnäytetyöntekijät ehdottavat, että Siun sotessa tulisi olla digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä. Sähköisen asioinnin markkinoinnista vastaa Siun soten viestintä sekä digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä. Kansallisten palveluiden mainonnassa on mahdollista hyödyntää palveluntuottajien mainontaa, mutta Siun soten on varmistettava, että paikallisista palveluista on mainosmateriaali tarjolla. Mainosmateriaalia, sähköistä ja painettua, voidaan tuottaa esimerkiksi hankkeissa, opinnäytetöinä, Siun soten omista yksiköistä kuten digitaaliset palvelut sekä kehittämisyksikkö tai ostopalveluna. Mainosmateriaalin tulee olla kaikkien helposti Siun soten toimintayksiköiden saatavilla.

Asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden piiriin kuuluu kaikille asiakkaita kohtaaville soteammattilaisille. Sähköisiä palveluita tarjoavat yksiköt antavat digitukea omiin sähköisiin palveluihin, joita tarjoavat asiakkailleen, kuten etävastaanotto. Siun soten tulee varmistaa henkilöstön osaaminen sähköisistä palveluista, jotta asiakasohjaaminen mahdollistuu ja tulee osaksi perustyötä. Henkilöstön sähköisten palveluiden osaamisen kasvattaminen tapahtuu esimerkiksi Siun soten digimentoreiden avulla. Vahvempaa digitukea antavat asiantuntijat ovat esimerkiksi digimentorit, kokemusasiantuntijat, hanketyöntekijät sekä Siun soten digituesta vastaava työntekijä.

Lisäksi Siun sotessa tulisi kehittää sähköisiä palveluita ja niiden saatavuutta asiakaslähtöisesti sekä erilaisia sähköisiä yhteydenottokanavia asiakkaille. Esimerkiksi asiakkaat toivoivat chat-palvelua yhtenä digituen muotona.

8 Pohdinta

8.1 Tutkimustulosten arviointi

Vastauksia, jotka voitiin hyväksyä, kyselytutkimukseen saatiin 364. Paperisia kyselylomakkeita jaettiin koko Siun soten toiminta-alueelle. Sähköinen kysely oli kaikkien halukkaiden vastattavissa. Opinnäytetyössä yhdeksi taustakysymykseksi valittiin vastaajan asuinpaikkakunta, mutta asiakkaille annettavan digi-tukimallin mallinnuksessa todettiin, ettei asuinpaikkakunnalla ole merkitystä, koska malli koskee koko Siun soten aluetta. Lisäksi taustakysymyksissä tiedusteltiin vastaajan ikäryhmää kymmenittäin, koska opinnäytetyön tekijät halusivat tarkempaa tietoa iän merkityksestä sähköisten palveluiden käyttöön sekä digi-tuen tarpeeseen. Lopullisessa analyysissä ikäryhmistä muodostettiin kolme pääryhmää, alle 30-vuotiaat, 30–69-vuotiaat ja yli 70-vuotiaat. Pääryhmien muodostaminen antoi selkeämmän kuvan tuloksiin ristiintaulukoinnin yhteydessä.

Tutkimustulokset vahvistavat sitä, että sähköiset palvelut ovat vahva osa Siun soten alueen asukkaiden arkielämää. Suurin osa vastaajista oli kiinnostuneita oppimaan uutta, mikä vahvistaa digituen tärkeyttä sähköisten palveluiden käytön tueksi (Hyppönen ym. 2018, 43). Kyselyyn vastanneilla henkilöillä oli kattavasti käytössään digilaitteita sekä vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen tarvittavia välineitä. Tutkimustuloksissa oli mielenkiintoista, että myös ikäihmisillä (tässä kyselyssä yli 70-vuotiailla) 64 % on tietokone ja 84 % pankkitunnistautumisväline. Suurin osa ikäihmisistä koki tarvitsevansa rohkaisua ja motivointia sähköisten palveluiden käyttöön sekä digitukea palvelun käytössä. Vaikka digi-tuen tarve korostui yli 70-vuotiaiden ikäryhmässä, on huomioitavaa, että digitukea koettiin tarvittavan jokaisessa ikäryhmässä.

Vastaajista valtaosa oli käyttänyt sähköisiä sotepalveluita entuudestaan ja 17 % oli tarvinnut tukea palveluiden käytössä. Eniten tuen tarvetta oli Omakanta-palvelun ja Siun soten verkkoajanvarauksen käytössä. Tukea palvelun käyttöön oli saatu lähipiiriltä, mutta myös kirjastoista ja järjestöistä. Pieni osa vastaajista ei

ollut saanut tukea ollenkaan tai ei tiennyt, mistä tukea voi pyytää. Tutkimustulos oli samansuuntainen kuin Suomessa digi- ja väestötietoviraston teettämässä digitaitokartoituksessa (Digi- ja väestötietovirasto 2020b). Huomioiden myös, että Siun sote ei tällä hetkellä tarjoa tukea palveluiden käytössä, ei ollut yllättävää, että vain yksi vastasi saaneensa Siun soten henkilöstöltä. Tuen tarve Siun soten verkkoajanvaraukseen ei myöskään yllättänyt, koska verkkoajanvarauksen toiminnassa oli suuria haasteita Covid19-rokotusajanvarausten yhteydessä.

Kun kyselyssä selvitettiin, millaista digitukea vastaajat toivoivat, suosituimmaksi digituen muodoksi nousi koulutukset. Taitotasoltaan avustettavat toivoivat koulutustilaisuuksia, kun taas peruskäyttäjät ja ekspertit verkkokoulutusta. Tutkimustulos on opinnäytetyöntekijöistä ymmärrettävä. Verkkokoulutus vaatii osallistujilta valmiiksi hieman digitaitoja sekä digilaitteiden käytön osaamista, mutta perinteinen koulutustilaisuus voidaan kokea turvallisemmaksi oppimisympäristöksi, jossa on mahdollista saada henkilökohtaisempaa opastusta kouluttajalta sekä muilta opiskelijoilta (Pihlainen ym. 2021; 155–169).

Opinnäytetyöntekijöille koulutuksien nouseminen suosituimmaksi digituen muodoksi oli odottamaton, koska Siun soten henkilöstölle tehdyssä sähköiset sote-palvelut kyselyn vuoden 2020 tuloksissa ilmeni, että henkilöstön mielestä digitukea tulisi ensisijaisesti tarjota lähitukena. Vain 28 % vastaajista tarjoaisi asiakkaille digitukea koulutuksina (Siun sote 2020). Kun näitä tutkimustuloksia vertailee, tulokset osoittavat sen, että soteammattilaisilla voi olla vääränlaisia oletuksia asiakkaiden kykyyn ja haluun käyttää sähköisiä sotepalveluita. Lisäksi tutkimustulos vahvistaa, että jos halutaan kehittää palveluja asiakaslähtöisesti, tulee aina kuulla asiakasta.

Kun tarkasteltiin digituen muotoja digitukimalliin, käytettiin apuna ristiintaulukointia. Ristiintaulukoinnin avulla selvisi, millaista digitukea eri digitaitotason omaava henkilö koki tarvitsevan. Tämä tieto on tärkeää, kun digituen sisältöä kehitetään ja digituen antajan omia digitaitoja ja pedagogisia taitoja kasvatetaan. Esimerkiksi taitotasoltaan avustettavat toivoivat etätukimuotona eniten puhelinohjausta. Taitotasoltaan avustettavat kuuluvat suurimmaksi osaksi yli 70-vuotiaiden ikäryhmään. Tulosten perusteella voidaan suositella, että

etädigitukea puhelimitse olisi hyvä tarjota suunnattuna juuri ikäihmisille. Chat-neuvonta nousi eksperttien suosimaksi etädigitueksi. Nopean chat-neuvonnan tarjoaminen käyttäjille vapauttaisi puhelinpalvelua toisaalle sekä ohjaisi ja näin kannustaisi käyttäjiä sähköisten palveluiden pariin.

Opinnäytetyöntekijät pohtivat kyselylomakkeessa ”Millaista digitukea kaipaisit sähköisiin sote-palveluihin? (voit valita useamman)” kysymyksessä ilmenneen virheen merkitystä. Virhe osoitti, että myös digitaitavat käyttäjät saattavat kokea tarvitsevansa apua sähköisten palveluiden käytössä. AUTA-hankkeen loppuraportissa pohditaan digituen tarvetta samansuuntaisesti. Hyvien digitaalisten taitojen omaavan henkilön digitaidot voivat muuttua ja vanhentua. Laitteet ja palvelut kehittyvät huimaa vauhtia ja digituen tarve voi muuttua nopeastikin. (Valtiovarainministeriö 2017, 5–8.) Siksi on tärkeää, että kaikille tarjotaan digitukea eri muodoissa. Esimerkiksi itsepalvelutuesta ja tietoisuuden kasvattamisesta uusiin palveluihin hyötyvät kaiken tasoiset käyttäjät. Kyselyn avoimissa vastauksissa todettiin, että Siun soten tulisi tiedottaa tarjoamistaan sähköisistä palveluista enemmän, jotta tiedettäisiin palvelun olemassaolosta. Siun soten henkilöstölle suunnatussa sähköiset sotepalvelut vuoden 2021 kyselytuloksissa selvisi, että toiseksi eniten digitukea annettiin palveluiden tiedottamisessa heti palvelun käytön tuen jälkeen (Siun sote 2021). Siksi on tärkeää, että Siun sote tiedottaisi olemassa olevista sähköisistä palveluista näkyvästi ja tarjoaisi kattavasti kirjallisia ja sähköisiä ohjeita sekä koulutusvideoita palveluiden itsenäiseen käyttöön.

Tutkimustulokset myötäilivät kansallisia ja kansainvälisiä tutkimustuloksia (Iacobaeus ym. 2019, 6; Hyppönen ym 2018, 43). On todettava, että kyselyn tulosten perusteella Siun soten olisi kannattavaa järjestää digitukea palveluihinsa. Kyselyyn vastaajista vain murto-osa ei ollut kiinnostunut digitaalisista laitteista tai palveluista. Lisäksi tutkimustuloksissa ilmeni, että pohjoiskarjalaisilla Siun soten asiakkailla suurimmalla osalla on laitteita ja välineitä käyttää digitaalisia palveluita. Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluita kansalaisista käyttävät ne, jotka kokevat oman digiosaamisensa hyväksi, on positiivinen asennoituminen sähköisiin palveluihin sekä mahdollisuus käyttää digipalveluita. Positiivinen asenne ja mahdollisuus palvelun

käyttöön nosti todennäköisyyttä käyttää digitaalista palvelua jopa kolminkertaiseksi. (Hyppönen ym. 2018, 43.)

8.2 Kehittämisosprosessin arviointi

Opinnäytetyöntekijät tekivät koko opinnäytetyöprosessin aikana muistiinpanoja, joiden avulla kokonaisprosessia on mahdollista arvioida. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Siun sotelle asiakkaille annettavan digituen malli. Opinnäytetyöprosessin suunnittelu alkoi vuoden 2020 tammikuussa. Opinnäytetyöidea syntyi Digituki Pohjois-Karjala-hankkeessa, minkä tavoitteena oli kehittää digitukea Siun sotessa niin ammattilaisille kuin asiakkaille. Opinnäytetyön tilasi Siun soten silloinen digijohtaja ja työelämäohjaajaksi nimettiin hankkeen silloinen projektisuunnittelija. Maaliskuussa 2020 puhjennut koronapandemian seurauksena opinnäytetyön aloittaminen viivästyi. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi uudelleen vuoden 2020 lopussa. Opinnäytetyön tilaaja on Siun soten digitaaliset palvelut, mutta työelämäohjauksen opinnäytetyöhön antaa kehittämisyksikön päällikkö.

Mallin luomisessa haluttiin korostaa asiakaslähtöisyyttä. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa pohdittiin menetelmiä, joilla prosessi toteutetaan. Palvelumuotoilu oli yksi menetelmävaihtoehto, mutta pohdinnan jälkeen opinnäytetyöntekijät päätyivät kuitenkin toteuttamaan opinnäytetyön tutkimuksellisenä kehittämis työnä, koska palvelumuotoilu näyttäytyi soveltuvan paremmin sisällön kehittämiseen kuin mallinnukseen. Asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioitiin opinnäytetyössä kyselytutkimuksen keinoin.

Kyselytutkimuksen laadinnassa pyrittiin huomioimaan kyselyn sisältö niin, että kyselyn avulla saavutettaisiin Siun soten asiakkailta parhaiten hyödynnettävää tietoa digituen mallin laatimiseen. Kysely oli tarkoitus toteuttaa alustavan suunnitelman mukaan sähköisesti, koska tarkoituksena oli tavoittaa asiakkaat koko Siun soten eli Pohjois-Karjalan alueen asukkaat. Sähköisen kyselyn rinnalle päätettiin mahdollistaa kyselyyn vastaaminen myös paperisella lomakkeella, koska opinnäytetyöntekijät pohtivat, saavuttaako sähköinen kysely

kohderyhmän. Päätös tarjota paperinen vastausmahdollisuus oli kannattava, koska paperisten vastausten osuus oli 88 % vastauksista.

Jotta kyselytutkimus saavuttaisi mahdollisimman laajan vastaajajoukon, pohdittiin tarkasti kyselyn jakelukanavia sekä julkaisuajankohtaa. Kysely julkaistiin valtakunnallisen digitukiviikon aikana. Valtakunnallisen digitukiviikon tavoitteena on digiosaamisen merkityksen sekä digitaitojen kasvattamisen tietoisuuden lisääminen (Digi- ja väestötietovirasto 2021b). Sähköisen kyselylinkin jakamiseen hyödynnettiin Siun soten omia sosiaalisen median kanavia sekä alueellisen digitukiverkoston jäsenten sähköisiä kanavia. Paperisen kyselylomakkeen jakamiseen päädyttiin ensisijaisesti hyödyntämään Siun soten terveysasemien koronarokotuspisteitä. Koronarokotuksen saatuaan asiakasta suositellaan odottamaan 10–15 minuuttia, ennen kuin poistuu paikalta. Opinnäytetyöntekijät ajattelivat, että tämä on erinomainen tilanne tarjota mahdollisuutta vastata kyselyyn.

Suunnitelma jakaa kyselytutkimuksen paperisia lomakkeita Siun soten terveysasemilla vaati yhteistyötä terveysasemien rokotustiimeiltä sekä aulahenkilöiltä. Yhteyshenkilöiden tavoittaminen oli haastavaa. Opinnäytetyöntekijät lähestyivät informatiivisella sähköpostilla terveysasemien esihenkilöitä sekä digimentoreita tarjotakseen kyselyä. Vastauksia sähköpostiin saatiin niukasti, mikä herätti epävarmuutta yhteistyön onnistumisesta opinnäytetyöntekijöissä. Kyselytutkimus lähetettiin suunnitelman mukaisesti kaikille terveysasemille siitä huolimatta, että kaikilta terveysasemilta ei saatu vastausta yhteydenottoon. Yhteistyö kyselyn mahdollistamiseksi oli kuitenkin erittäin onnistunutta ja lähes jokaiselta terveysasemalta palautui täytettyjä kyselylomakkeita kiitettävästi. Paperisia kyselylomakkeita toimitettiin myös kaikkiin Pohjois-Karjalan Vaara-kirjastoihin (30 toimipistettä), Pohjois-Karjalan mielenterveydentuki Ry:n digikavereille sekä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys Ry:lle. Lisäksi puhelimitse paperisia kyselylomakkeita toimitettiin Polvijärven kunnalle jaettavaksi. Voitiin kuitenkin todeta, että terveysasemilta palautuneiden vastausten osuus oli kaikkein runsain. Opinnäytetyöntekijät pohtivat, että ajankohtaisesti vallitseva koronapandemia todennäköisesti vaikutti siihen, ettei muilta tahoilta kuin terveysasemilta palautunut juuri-kaan vastauslomakkeita ihmisten liikkumisrajoitusten vuoksi.

Kyselyn paperisessa versiossa tapahtuneesta virheestä todettiin, että virhe oli mielenkiintoinen. Virhe tulkittiin niin, että asiakas ei tunnista tämänhetkistä tarvetta digituelle, mutta tunnistaa tuen, millä mahdollisessa digipulmassa hyötyisi. Tämä virhe toi esiin asiakkaat, jotka kokevat pystyvänsä hoitamaan asioita sähköisesti, mutta silti hyötyisivät lisätuesta esimerkiksi chatin kautta tai ohjevideon avulla. Tällä hetkellä sähköisten palveluiden löydettävyyttä koetaan hankalana (Siun sote 2020d, 2021), eikä Siun sote tarjoa ohjeita palvelun yhteydessä. Sähköisten palveluiden jatkuvan kehittymisen näkökulmasta myös kyselyssä esiin tulleiden digikyvykkäiden asiakkaiden digituen huomioiminen tulee nähdä tärkeänä kehittämisen kohteena ja paremman palvelun tarjoamisena.

Kyselytutkimustulosten analysoinnin jälkeen opinnäytetyöntekijät mallinsivat Siun soten asiakkaille annettavan digituen mallin AUTA-hankkeen loppuraportin digitukimallia (Valtiovarainministeriö 2017, 4, 8, 15–18) myötäillen. Digituen mallintamisen jälkeen täydennettiin Innokylän näkökulmataulukkoa (Innokylä 2021a). Näkökulmataulukko ei ollut opinnäytetyöntekijöille tuttu kehittämistyökalu. Näkökulmataulukon käyttöön oli tietoa niukasti saatavilla ja opinnäytetyöntekijät epäilivät osaavatko matriisia hyödyntää kehittämispalaverissa. Opinnäytetyöntekijät tutustuivat kattavasti eri kehittämistyökaluvaihtoehtoihin ja totesivat näkökulmataulukon tuntuvan mielenkiintoisimmalta tavalta tarkastella ja kehittää valmista mallinnusta digituesta. Opinnäytetyön ryhmäohjauksessa opinnäytetyöntekijät ottivat huolen näkökulmataulukon hyödyntämisen osaamisestaan ja näkökulmataulukon käyttöön saatiin ryhmästä ja ryhmän ohjaavalta opettajalta tukea sekä neuvoja käyttää näkökulmataulukkoa soveltaen. Opinnäytetyöntekijät halusivat ottaa tietoisin riskin ja kokeilla näkökulmataulukotyöskentelyä kehittämispalaverissa. Ennen kehittämispalaveria opinnäytetyöntekijät käyttivät runsaasti aikaa oivaltaakseen näkökulmataulukon idean.

Kehittämisprosessin suunnitelman mukaisesti toteutettiin kaksi kehittämispalaveria eri asiantuntijaryhmille tutkimuksellisen kehittämisen jatkuvan arvioinnin toteutumiseksi. Ensimmäinen kehittämispalaveri järjestettiin Pohjois-Karjalan digitukiverkoston jäsenille, jotka ovat digituen kehittämisen ja antamisen asiantuntijoita ja toinen palaveri järjestettiin Siun soten asiantuntijoista koostuvalle ryhmälle. Molemmat palaverit järjestettiin etäpalaverina Microsoft Teams:lla.

Etäpalaverin järjestäminen kehittämisen näkökulmasta todettiin haasteelliseksi ja palavereita suunniteltiin huolellisesti huomioiden osallistujien määrä ja palaverin tavoite.

Kehittämispalavereihin osallistujille lähetettiin ennakkomateriaali, joka sisälsi kyselytutkimuksen tulokset, Siun soten digituen mallin, alustavasti täydennetyn näkökulmataulukon sekä palaverin tarkoituksen ja tavoitteen. Huolellisesta suunnittelusta huolimatta molemmissa palavereissa todettiin, että palaverille varattu aika oli liian lyhyt kehittämisen näkökulmasta. Opinnäytetyöntekijät pohtivat, että kehittämispalavereita olisi pitänyt järjestää kaksi palaveria molempien ryhmien kanssa, että syvempi dialoginen kehittäminen olisi mahdollistunut.

Opinnäytetyöntekijät keräsivät osallistujilta palautetta palaverien järjestämisestä. Palautekyselyssä (liitteet 4 ja 5) pyydettiin palautetta kutsun selkeydestä, ennakkomateriaalin sisällön riittävydestä ja annetusta ajasta tutustua materiaaliin, esityksen selkeydestä, näkökulmataulukotyöskentelystä sekä tavoitteen saavuttamisesta. Molemmista ryhmistä palautteita saatiin kaksi vastausta. Vain yhdessä vastauksessa ilmeni, ettei palaverin tavoite ollut osallistujalle selkeä, vaan osallistuja ajatteli palaverissa kehitettävän Siun soten järjestelmää. Muut palautteen antajat kuitenkin arvioivat, että palaverien tavoitteet saavutettiin. Myös palautteessa tuli esiin, että aikaa olisi tullut olla enemmän varattuna, jotta syvempi keskustelu olisi mahdollistunut.

Molemmissa kehittämispalavereissa malliin saatiin kehittämisajatuksia ja ideoita näkökulmataulukotyöskentelyn avulla. Opinnäytetyöntekijät totesivat näkökulmataulukon jäsentävän dialogista kehittämistä hyvin. Myös palaveripalautteessa saatiin näkökulmataulukon käytöstä hyvää palautetta. Palavereissa täydennetyn näkökulmataulukon avulla sekä työelämäohjaajan esittämien näkökulmien pohjalta opinnäytetyöntekijät muokkasivat Siun soten asiakkaille tarjottavan digitukimallin valmiiksi. Työelämäohjaajan ohjaus kehittämisyksiköstä on ollut opinnäytetyöntekijöille arvokasta ja antanut kehittämistyöhön erilaisia näkökulmia.

8.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta toteutettiin noudattamalla tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) hyviä tieteellisiä käytäntöjä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2022). Opinnäytetyön tekijät noudattivat Karelia ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeistusta opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa (Karelia ammattikorkeakoulu 2021). Opinnäytetyöidean hyväksynnän jälkeen tehtiin toimeksiantosopimus Siun soten digitaalisten palveluiden kanssa. Tutkimuslupa Siun sotelta haettiin opinnäytetyön suunnitelmalla ja opinnäytetyöntekijät jatkoivat prosessia luvan saatuaan.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kokoamisessa opinnäytetyöntekijät arvioivat lähdemateriaalin luotettavuutta. Teoreettiseen viitekehykseen valittiin alkuperäisiä tutkimuksia ja viranomaisien tuottamaa tietoa. Opinnäytetyöntekijät arvioivat kriittisesti, että Siun soten tekemät raportit ja kartoitukset antavat luotettavaa kuvaa digitaalisten palveluiden sekä sähköisten palveluiden osaamisen ja asiakasohjaamisen nykytilasta Siun sotessa. Opinnäytetyön raportissa kunnioitettiin hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti opinnäytetyössä käytettyjen tietojen alkuperäistä tutkijaa tai tahoa asianmukaisilla lähdemerkinnöillä sekä lähdeluettelolla. Lähdemerkintöjen avulla on mahdollista erottaa, mikä on opinnäytetyöntekijöiden omaa pohdintaa ja mikä tieto on tutkijan tai tahon tuottamaa. Kuulan (2006) mukaan alkuperäisiin lähteisiin asianmukainen viittaaminen on kunnianosoitus toisia tutkijoita kohtaan ja kuuluu keskeisiin tutkimuksen periaatteisiin. Lähdeviitteet osoittavat myös, että opinnäytetyön tekijät ovat perehtyneet tutkittavaan ja kehitettävään aiheeseen sekä mahdollistaa alkuperäislähteen löytämisen. (Kuula 2006, 69.)

Luotettavuus mittaa opinnäytetyön laatua. Kehittämistutkimuksessa tiede on erittäin olennainen osa kokonaisuutta. Tutkimusprosessissa on eri vaiheita, joissa voidaan tehdä vääriä ratkaisuja, jotain oleellista ja tärkeää jätetään tekemättä tai valitut ratkaisut tehdään väärin. Käytettyjen menetelmien sekä käytetyn tiedon luotettavuus on tärkeitä elementtejä luotettavuuden arvioimisessa. Kehittämistutkimuksessa yhdistyy kaksi prosessia, tutkimustyö ja kehittämistyö. Tutkimustyön prosessiin kuuluu tieteen sekä tutkimuksen luotettavuustarkastelu

sekä menetelmät, jotka kuuluvat myös kehittämistyön tausta vaikuttajiin. Kehittämistyön luotettavuus perustuu prosessin eri vaiheiden sekä tulosten tarkkaan dokumentaatioon. Dokumentoinnissa kaikki valinnat kirjataan ylös ja valinnoille esitetään perustelut. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehittämisprosessin eri vaiheet tulee kuvata selkeästi ja dokumentaatiossa tuodaan perustellen esille se, mitä on tehty, miksi on tehty ja miten on tehty. Kehittämistyön pohjana käytetään tutkittua tieteellistä ja luotettavaa tietoa. (Kananen 2012, 162–165.) Opinnäytetyöprosessi on kuvattu opinnäytetyöraportissa yksityiskohtaisesti. Raportissa tuodaan esille prosessin eri vaiheet ja kuinka vaiheesta toiseen on edetty. Menetelmät ja valinnat on pyritty perustelemaan laajasti ja avoimesti. Kyselytutkimuksessa havaitut virheet ja niiden tulkinnot on kuvattu yksityiskohtaisesti ja perustellen.

Kyselytutkimuksen laadintavaiheessa oli suunnitelmassa, että kyselytutkimus julkaistaan vain sähköisessä muodossa. Kysely laadittiin Webropol-ohjelmalla ja lomake testattiin sähköisessä muodossa. Ennen kyselyn julkaisemista opinnäytetyöntekijöille nousi huoli siitä, tavoittaako sähköinen kysely juuri sen vastaajaryhmän, jota kyselyllä tavoiteltiin. Tämän vuoksi kyselylomake päätettiin julkaista myös paperisena versiona. Paperista versiota ei testattu, mikä aiheutti sen, että opinnäytetyöntekijät eivät huomanneet, ettei paperinen kyselylomake toimi samalla tavalla kuin sähköinen lomake.

Sähköisessä kyselylomakkeessa oli piilotettuja kysymyksiä, jotka avautuivat vastaajalle vastausten mukaan. Paperiseen kyselylomakkeeseen kaikki kysymykset olivat avoinna, eivätkä opinnäytetyöntekijät huomanneet merkitä vastaajille toimintaohjeita yhteen kysymykseen. Kyselytutkimuksessa tiedusteltiin vastaajan tarvetta digituelle. Kysymyksessä ”Millaista digitukea kaipaisit sähköisiin sotepalveluihin? (voit valita useamman)” vastausvaihtoehtoon ”En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin” jäi merkitsemättä vastaajalle toimintaohje olla huomioimatta jatkokysymykset, mikäli hän valitsi tämän vaihtoehdon. Vastaajista 190 oli valinnut vaihtoehdon ”En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin” ja tämän lisäksi oli vastannut jatkokysymyksiin digituen muodoista. Sähköisessä lomakkeessa jatkokysymykset eivät olisi nousseet kyseisen vastauksen kohdalla esille. Opinnäytetyöntekijät pohtivat yhdessä ohjaavan opettajan

kanssa, kuinka tutkimustuloksia voisi tulkita ja antaako kyselytutkimus virheellistä tietoa. Asiakkaille annettavan digituen mallinnuksen kyselytutkimuksen tarkoitus oli löytää tuen muodot, millä Siun soten asiakkaat käyttävät sähköisiä palveluita, joten vastaukset koettiin arvokkaiksi ja päätettiin huomioida lopullisissa tuloksissa.

Toinen virhe sähköisen ja paperisen lomakkeen välillä oli kysymyksessä ”mitä tunnistautumismenetelmää käytät sähköisessä asiointissa? (Voit valita useamman)” sähköisessä lomakkeessa oli vaihtoehtona ”Varmennekortti”, mutta paperisessa lomakkeessa kyseistä vastausvaihtoehtoa ei ollut. Opinnäytetyöntekijät päättivät olla huomioimatta kyseisen vastausvaihtoehdon lopullisissa tuloksissa, koska sähköisten vastausten osuus kokonaisvastausten määrästä oli vähäinen.

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden käsitteet ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Tulosten tarkkuutta mittaa reliabiliteetti. Kehittämistutkimuksessa pyritään muutokseen, milloin uusintamittauksella ei välttämättä tavoitella tutkimustulosten pysyvyyttä. (Heikkilä 2014, 28; Kananen 2012, 167–168.) Käytännössä tämä tässä opinnäytetyössä tarkoittaa, että tutkimustulosten analysoinnin toistaminen tuottaisi samanlaisen tuloksen, koska Siun soten asiakkaille annettavalla digituimallilla tavoitellaan asiakkaiden digikyvykkyyden parantumista ja digituen tarpeen vahvuuden madaltumista. Kyselytutkimus tehtiin Webropol-ohjelmalla. Webropol-ohjelma valittiin kyselyn toteuttamiseksi, koska Webropol ohjelman raportointityökalun avulla kyselyn tuloksista on mahdollista saada luotettava raportti. Kyselytutkimuksen paperiset vastauslomakkeet syötettiin Webropoliin opinnäytetyöntekijöiden toimesta. Paperisten lomakkeiden vastauksia sähköiseen muotoon siirrettäessä vastauksia käsiteltiin suurella huolellisuudella varmistaen, että vastaukset olivat sanatarkasti samassa muodossa kuin alkuperäisessä lomakkeessa. Kaikki kyselylomakkeet käytiin huolellisesti läpi ja lomakkeista hylättiin ne, joita ei ollut täytetty ohjeiden mukaisesti tai lomakkeen täyttäminen oli jätetty kesken.

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Validiteettia pohdittaessa arvioidaan mittaako tutkimus juuri niitä asioita mitä tutkimuksella tavoitellaan, lisäksi pohditaan, onko tutkimuksessa saavutettu edustava otos määrällisesti sekä

laadullisesti. Toisin sanoen arvioidaan, saavutetaanko kyselyllä potentiaalinen vastaaja joukko ja onko vastaajamäärä riittävä luotettavan tuloksen saamiseen. (Heikkilä 2014, 27.) Kyselyyn saatiin runsas määrä vastauksia. Kyselyn tavoitteena oli saavuttaa ne ihmiset, joilla on mahdollisuus käyttää sähköisiä sotepalveluita, mutta tarvitsevat tukea niiden itsenäiseen käyttöön. Mahdollisuuksiksi käyttää palveluita nähtiin se, että ihmisellä on tarvittava laite palveluiden käyttöön, vahvan tunnistautumisen väline sekä motivaatiota palvelun käyttöön. Vastausten perusteella kyselyllä onnistuttiin tavoittamaan juuri kohderyhmään kuuluvat ihmiset. Kyselytutkimuksen tulokset avattiin raportissa sanallisesti sekä esitettiin kaavioilla havainnollistaen. Kaavioiden laatimisessa oltiin erityisen tarkkoja, että kaavioissa esitetään tutkimustieto niin, että kaaviosta löytyy asianmukaisesti esitettynä kaikki tarpeellinen tieto ja ettei se johda tulkitsijaa harhaan.

Kyselylomakkeen (liite 1) saatekirjeessä huomioitiin tarkasti, että saatekirje on vastaajalle informatiivinen ja vastaaja tietää, mistä kyselytutkimuksessa on kyse, ketkä tutkimuksen toteuttaa ja mihin tarkoitukseen tutkimuksen tuloksia käytetään. Saatekirjeessä tuli selkeästi esiin, että vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista ja vastaaminen tapahtuu anonymisti. Saatekirjeessä kerrottiin vastaajalle myös kyselyyn liittyvät käytännön tiedot, kuten milloin kyselyyn on mahdollista vastata. Lisäksi huolehdittiin, että saatekirjeessä tuli esille kyselyn laatijoiden yhteystiedot. (Heikkilä 2014, 59; Vehkalahti 2014, 47–48.)

Paperiset vastauslomakkeet säilytetään opinnäytetyöntekijöiden toimesta opinnäytetyön julkaisuun saakka ja tämän jälkeen paperiset vastauslomakkeet hävitetään noudattaen hyviä käytänteitä. Kyselytutkimus vastauksineen säilytetään Webropol-ohjelmassa mahdollista jatkokäyttöä varten. Kyselytutkimus toteutettiin anonymisti, joten tutkimusaineistoa on mahdollista käyttää myös tulevaisuudessa digituen kehittämiseksi (Kuula, A. 2006, 116).

Opinnäytetyöprosessissa aiheutui kustannuksia kyselytutkimuksen papereista, jotka Digituki Pohjois-Karjala-hanke kustansi. Kyselytutkimuksen paperiset versiot tulostettiin Siun soten laitteistolla, mihin saatiin Siun sotelta lupa. Kyselytutkimuksen paperisia versioita lähetettiin Siun soten sisäisessä postissa, joten postituksesta ei aiheutunut kuluja. Kirjastoille paperiset kyselylomakkeet

toimittivat opinnäytetyöntekijät. Järjestöille ja kunnille lähetettiin kyselylomakkeet kirjeitse vastauskuoren kanssa. Tästä aiheutuneet kulut kustansivat opinnäytetyöntekijät.

8.4 Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset

Tässä opinnäytetyössä tavoite oli luoda malli digituen antamiselle Siun sotessa. Mallin avulla Siun soten on mahdollista ottaa käyttöön järjestelmällinen digituen tarjoaminen ja kehittää asiakkaille annettavaa digitukea. Digituki käsitteenä on hyvin laaja, ja sen tunnettavuus on heikko sosiaali- ja terveydenhuollon kontekstissa. Digiosallisuus yhteiskunnassa ja digituki osallisuuden turvaamiseksi on kuitenkin pikkuhiljaa tunnistettu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulmasta. Siun soten asiakkaille annettavassa digitukimallissa ei tarkoituksena ollut ratkaista monissa tutkimuksissa (Iacobaeus ym. 2019, 6; Hyppönen ym. 2018, 43) esiin tulleita digisyrjäytymistä altistavia tekijöitä, kuten syrjäseutujen yhteysongelmia tai henkilökohtaisten digilaitteiden puutetta. Palvelua tarjoavana organisaationa mahdollisuus vaikuttaa näihin seikkoihin on mahdotonta. Siun soten asiakkaille annettavassa digituen mallissa huomioitiin ne digisyrjäytymistä altistavat tekijät, joita Siun sote toiminnallaan voi estää ja vaikuttaa näin kansalaisten digihyvinvointiin.

Asiakkaille annettava digituen malli Siun sotelle voidaan todeta olevan ajankohdainen ja tärkeä. Kehittyvät ja lisääntyvät sähköiset sotepalvelut vaativat kaikilta digikyvykkyyttä. Kehittämistyössä toteutettuun kyselyyn ja tutkimustietoon perustuen voidaan vahvistaa, että jokainen tarvitsee digitukea jossain vaiheessa elämäänsä (Suomidigi 2020a; Paatero 2021, Valtiovarainministeriö 2017, 5–8, Iacobaeus ym. 2019, 6). Kyselyn tulokset toivat esiin digituen tarpeen lisäksi asiakkaiden positiivisen motivaation oppia digitaitoja Siun soten alueella.

Digituen kehittämisen perusta on organisaation ymmärryksen kasvattaminen digituen järjestämisen tarpeellisuudesta ja tärkeydestä. Digitalisoituva sosiaali- ja terveydenhuolto vaatii muutosjohtamista, jonka ensisijainen tehtävä on kyetä motivoimaan henkilöstö ja varmistaa henkilöstön kyvykkyys toimia

digitaalisessa murroksessa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 234; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 24.)

Asiakkaille annettavan digituen malli antaa useita jatkokehittämisen ideoita. Opinnäytetyöntekijät näkevät yhtenä jatkokehittämisen kohteena mallin sisällön kehittämisen, kuten oppaiden, videoiden ja koulutusten tuottaminen. Opinnäytetyöntekijät kokevat edistyksellisinä jatkokehittämisideoina chat-palvelun ja sähköisen asioinnin pisteiden kehittämisen ja käyttöönoton. Laadukas digituki vaatisi myös viestintäsuunnitelman sähköisistä palveluista asiakkaille.

Erityisen tärkeänä jatkokehittämisen aiheena opinnäytetyöntekijät kokevat so-teammattilaisten digiosaamisen varmistamisen kokonaisuuden, jotta kaikki Siun soten asiakkaita kohtaavat ammattilaiset ymmärtävät sähköisten palveluiden merkityksen niin asiakkaiden kuin organisaation sekä oman työn näkökulmista ja pystyvät antamaan asiakkaille digitukea ja innostamaan asiakkaita asioimaan sähköisesti.

Tulevaisuudessa voisi seurata, onko asiakkaille annettavan digituen mallin käyttöönottoaminen ja juurruttaminen onnistunut sekä kuinka se on vaikuttanut Siun sotessa asiakkaille suunnattujen sähköisten palveluiden käyttömääriin. Tälläisellä seuraamisella olisi mahdollista tarkastella digituen antamisen vaikuttavuutta kustannuksiin.

Lähteet

- Ahola, L. 2019. "Kotona asumisesta kotona elämiseen"- Sosiaali- ja terveystietopalvelujen digitaalisen muutoksen johtaminen. Itä-Suomen yliopisto. Palvelujohtaminen. Pro Gradu-tutkielma.
https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/21017/urn_nbn_fi_uef-20190409.pdf?sequence=-1. 23.1.2022.
- Aluehallintovirasto. 2022. Soveltamisala: kuulummeko lain piiriin?
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/soveltamisala-kuulummeko-lain-piiriin/>. 6.2.2022.
- Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Pohjois-Savon liiton julkaisu A:83. Kuopio.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2020a. Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen. Digtuen tarve vuonna 2020. <https://urly.fi/2s5T>. 2.2.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2020b. Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaitokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita. <https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla>. 2.2.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2020c. Digtuen alueellinen kehittäminen jatkuu kattavasti Suomessa. Digtuen alueellinen kehittäminen jatkuu kattavasti Suomessa | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi). 8.11.2020.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2020d. Siun soten digimentoritoiminta tukee ja kehittää henkilöstön digiosaamista. Siun soten digimentoritoiminta tukee ja kehittää henkilöstön digiosaamista | Suomidigi. Suomidigi. 8.11.2021.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2021a. Nuorten digitaidot -kartoitus 2021. Diginatiivimyyttiä murtamassa-Myös nuoret kaipaavat digitukea. <https://urly.fi/2kYD>. 6.12.2021.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2021b. Digitukiviikko. <https://dvv.fi/digitukiviikko>. 22.1.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2022a. Digituki. <https://dvv.fi/digituki>. 2.2.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2022b. Digtuen eettinen ohjeistus. <https://dvv.fi/digtuen-eettinen-ohjeistus>. 1.2.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2022c. Digtuen verkosto. <https://dvv.fi/digtuen-verkosto>. 26.1.2022.
- Duodecim Terveyskirjasto. 2022. Tietoa Terveyskirjastosta. <https://www.terveyskirjasto.fi/info/terveyskirjasto>. 9.1.2022.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2012. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN>. 9.1.2022.
- Holm, R., Poutanen, P. & Stähle, P. Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset. <https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>. 30.11.2021.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2018. Sähköisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos:

- https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 2.2.2022. (279–290).
- Hyppönen, H., Pentala-Nikulainen, O. & Aalto, A-M. 2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN_ISBN_978-952-343-103-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 31.1.2022.
- Hätäkeskuslaitos. 2022. Mitä hyötyä sovelluksesta on? <https://112.fi/sovelluksen-kaytto>. 15.1.2022.
- Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, K. 2019. Digitalt utanförskap. En forskningsöversikt. Linköpings universitet. DINO Rapport, 2019:3. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1374480/FULLTEXT01.pdf>. 13.11.2021.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.
- Innokylä. 2021a. Näkökulmataulukko -ratkaisujen kehittämisen matriisi. https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-11/innokyla_na%CC%88ko%CC%88kulmataulukko.pdf. 20.11.2021.
- Innokylä. 2021b. Näkökulmataulukko – ratkaisujen kehittämisen matriisi. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/nakokulmataulukko-ratkaisujen-kehittamisen-matriisi>. 20.11.2021.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyn kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tao pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kanta. 2021. Omatietiovaranto. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/omatietiovaranto>. 28.1.2022.
- Kanta. 2022. Mitä Kanta-palvelut ovat? <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>. 2.2.2022.
- Karelia ammattikorkeakoulu. 2021. Karelian opinnäytetyönohje. <https://libguides.karelia.fi/opinnayte>. 2301.2022.
- Karisalmi, N., Kaipio, J., & Kujala, S. 2018. The role of healthcare personnel in motivating and guiding patients in the use of eHealth services. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 10 (2–3), 210–220.
- Koivisto, J., Pohjola, P. & Pitkänen, N. 2015. Systemic Innovation Model Translated into Public Sector Innovation Practice. https://www.innovation.cc/scholarly-style/2015_20_1_6_koivisto-pohjola-pitkamem_health-welfare-finland.pdf. 2.12.2021.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidm45237816400528>. 7.1.2022.
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 28.6.1994/559. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>. 28.1.2022.
- Liikenne ja viestintävirasto. 2022. Sähköinen tunnistaminen. <https://www.kyber-turvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen>. 22.1.2022.

- Lohtander, M., Hätönen, H., Katainen, J., Lundkvist, T., Siira, T. & Hovi, A-M. 2021. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisarkkitehtuuri. <https://urly.fi/2s5U>. 31.1.2022.
- Manner, T & Varamäki, K. 2021. Digitalisaatio laajentaa sosiaali- ja terveystalvelujen palveluvalikoimaa ja mahdollistaa uudenlaisten työkuvien synnyn. <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/digitalisaatio-laajentaa-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palveluvalikoimaa-ja>. 9.1.2022.
- Medinet. 2022. Tietoa palvelusta. <https://medinet.pohjoiskarjala.net/ohje.html>. 29.1.2022.
- Miunpalvelut. 2022a. Siun sote. <https://miunpalvelut.fi/siunsote>. 15.1.2022.
- Omaolo. 2022. Tervetuloa hoitamaan terveyttäsi ja hyvinvointiasi. <https://www.omaolo.fi/palvelut/oirearviot> 2.2.2022.
- Opetushallitus. 2019. Osaamisrakenne 2035. Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakointifoorumin ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:14. OSAAMISRAKENNE 2035 (oph.fi). 29.1.2022.
- Paatero, S. 2021. Digiosallisuus on digitaalisen yhteiskunnan perusedellytys. Digiosallisuus on digitaalisen yhteiskunnan perusedellytys (valtioneuvosto.fi). 1.2.2022.
- Pihlainen, K. Korjonen-Kuusipuro, K. & Kärnä, E. 2021. Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life: views of older adult learners, peer tutors, and teachers. *International Journal of Lifelong Education*, 40:2, 155-169. Full article: Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life: views of older adult learners, peer tutors, and teachers (tandfonline.com). 6.2.2022.
- Pölönen, A., Toropainen, I. & Nuutinen, I. 2020. Asiakkaalle tarjottavien digipalveluiden nykytila Siun sotessa 2020. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-01/Asiakkaille%20tarjottavien%20digipalvelujen%20nykytila%20Siun%20sotessa%202020%20%282%29.pdf>. 15.1.2022.
- Reponen, J. 2015. Terveystenhuollon sähköiset palvelut murroksessa. <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo12323.pdf>. 2.2.2022.
- Reponen, J., Keränen, N., Ruotanen, R., Tuovinen, T., Haverinen, J. & Kangas, M. 2021. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2020. Tilanne ja kehityksen suunta. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143508/URN_ISBN_978-952-343-771-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 2.2.2022.
- Siun sote. 2019. Sähköiset sotepalvelut-kysely työntekijöille. <https://urly.fi/2s5V>. (vaatii kirjautumisen). 31.1.2022.
- Siun sote. 2020a. Miunpalvelut.fi säästää aikaa, hermoja ja luontoa – sähköisen asioinnin mahdollistava verkkopalvelu kokoaa yhteen Pohjois-Karjalan kunnallisia ja sote-palveluja. <https://urly.fi/2s5W>. 15.1.2022.
- Siun sote. 2020b. Keskussairaallalla otetaan käyttöön itseilmoittautumisautomaatit. <https://urly.fi/2s5X>. 29.1.2022.
- Siun sote. 2020c. Siun sote tarjoaa kuntoutusta ikäihmisille television välityksellä. Siun sote tarjoaa kuntoutusta ikäihmisille television välityksellä - Ajankohtaista - siunsote.fi. 30.1.2022.
- Siun sote. 2020d. Sähköiset sote-palvelut -kysely työntekijöille 2020. <https://urly.fi/2s5Y>. Siun soten henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 23.1.2022.

- Siun sote. 2021. Sähköiset sotepalvelut kyselyn tulokset. Sähköiset sotepalvelut kyselyn tulokset (sharepoint.com) Siun soten henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 29.1.2022.
- Siun sote. 2022a. Verkkoajanvaraus. <https://www.siunsote.fi/ajanvaraus>. 29.1.2022.
- Siun sote. 2022b. Asiointi. Asiointi - siunsote.fi. 2.2.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 2.2.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 2.2.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Hallituksen kärkihankkeessa kehitetty uusi sähköinen sote-palvelu Omaolo siirtyy SoteDigi-yhtiöön. <https://stm.fi/-/hallituksen-karkihankkeessa-kehitetty-uusi-sahkoinen-sote-palvelu-omaolo-siirtyy-sotedigi-yhtioon>. 2.2.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas (soteuudistus.fi). 1.2.2022.
- Suomi.fi. 2021. Suomi.fi – tietoa ja palveluja elämäsi tilanteisiin. <https://www.suomi.fi/etusivu/>. 2.2.2022.
- Suomidigi. 2020a. Digituella edistetään kuntalaisten hyvinvointia – digituen ja hyten yhteistyömalli. Digituella edistetään kuntalaisten hyvinvointia – digituen ja hyten yhteistyömalli | Suomidigi. 1.2.2020.
- Suomidigi. 2020b. Siun soten digimentoritoiminta tukee ja kehittää henkilöstön digiosaamista. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digituen-hyvat-kaytanteet/siun-soten-digimentoritoiminta-tukee-ja-kehittaa-henkiloston-digiosaamista>. 23.1.2022.
- Suomidigi. 2021. Miten kunnissa kannattaa kehittää digitukea? Digituen järjestäjän käsikirja. https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2021-10/DigituenKasikirja_2021.pdf. 20.11.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2022. Koronavilkku. <https://koronavilkku.fi/#altistumisilmoitus>. 15.1.2022.
- Terveyskylä. 2022. Mikä on terveyskylä? <https://www.terveyskyla.fi/tietoa-terveyskyl%C3%A4st%C3%A4/mik%C3%A4-on-terveyskyl%C3%A4>. 2.2.2022.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 1.11.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2022. Hyvä tieteellinen käytäntö (TNK). <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. 23.1.2022.
- Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.
- Valtioneuvosto. 2020. Digitalisaatio ja tiedonhallinta soteuudistuksessa. <https://urly.fi/2s5Z>. 1.2.2022.

- Valtioneuvosto. 2022. Tiedolla johtaminen on avain laadukkaisiin ja toimiviin sote-palveluihin. <https://soteuudistus.fi/tiedolla-johtaminen>. 23.1.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2017. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriö. <https://urly.fi/2s60>. 16.5.2020.
- Valtiovarainministeriö. 2022a. Digitaidot uusia kansalaistaitoja. <https://vm.fi/digitaidot-uusia-kansalaistaitoja>. 2.2.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2022b. Viranomaisten velvollisuus tarjota digitaalisia palveluja. <https://vm.fi/velvollisuus-tarjota-digipalveluja>. 7.1.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2022c. Julkisen hallinnon digitalisaatio. <https://vm.fi/digitalisaatio>. 7.1.2022.
- Valtiovarainministeriö. 2022d. Saavutettavuus. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>. 9.1.2022.
- Valvira. 2022a. Potilasasiakirjat. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/potilasasiakirjat>. 22.1.2022.
- Valvira. 2022b. Asiakirjojen salassapito. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/salassapito/asiakirjojen_salassapito. 22.1.2022.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf. 8.11.2021.
- Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi— 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi - 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi (julkari.fi). 1.2.2022.
- Väestörekisterikeskus. 2022. Digi kuuluu kaikille-samoin tuki sen käyttöön. [Digi_tuki_flyer.pdf](https://digi_tuki_flyer.pdf) (dvv.fi). 2.2.2022.
- Webropol. 2021. Automaattinen kyselytutkimusten raportointi. Webropol - Kyselytulosten raportit - Webropol. 5.12.2021.
- World Health Organization. 2021. Global strategy on digital health 2020-2025. <https://www.who.int/docs/default-source/documents/g4dhdaa2a9f352b0445bafbc79ca799dce4d.pdf>. 2.2.2022.

Kyselylomake



Digituki sähköisiin sosiaali- ja terveystalveluihin

Tarvitsetko digitukea sähköisiin sote-palveluihin?

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eli sote-palvelut sähköistyvät yhä enemmän. Sähköiset palvelut tarkoittavat asioiden hoitamista ja palveluiden käyttöä internetin välityksellä. Digituki on sähköisen asioinnin ja palveluiden käyttöön liittyvää neuvontaa ja opastusta. Digituen tarkoitus on myös ohjata asiakkaita turvalliseen sähköiseen asiointiin sekä palveluiden itsenäiseen käyttöön.

Siun sote kehittää asiakkaille annettavaa digitukea sähköisiin sote-palveluihin. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää sähköisten sote-palveluiden käytön tuen tarvetta Pohjois-Karjalassa sekä kuulla Siun soten asiakkaiden toiveita ja ideoita.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyyn voi vastata itse tai toisen avustamana. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyn vastauksia käytetään vain asiakkaille annettavan digituen kehittämiseen Siun sotessa. Vastaaminen kestää noin 6 minuuttia. Kyselyyn voi vastata 30.8.-19.9.2021 aikana.

Tämä kysely toteutetaan Karelia ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon sosiaali- ja terveystalalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman opinnäytetyönä.

Ystävällisin terveisin,

Mira Koivula
sairaanhoitaja
YAMK-opiskelija
mira.koivula@edu.karelia.fi

Voit vastata kyselyyn myös sähköisesti:

<https://link.webropol.com/s/DigitukiSiunsote>

Irina Laatikainen
projektisuunnittelija
YAMK-opiskelija
irina.j.laatikainen@edu.karelia.fi
puh. 050 452 1174



Valitse asuinpaikkakuntasi *

- ☐ Numes
- ☐ Lieksa
- ☐ Juuka
- ☐ Polvijärvi
- ☐ Outokumpu
- ☐ Heinävesi
- ☐ Liperi
- ☐ Kontiolahti
- ☐ Joensuu
- ☐ Rääkkylä
- ☐ Tohmajärvi
- ☐ Kitee
- ☐ Ilomantsi

Mihin ikäryhmään kuulut *

- ☐ 15 tai alle
- ☐ 16-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49
- ☐ 50-59
- ☐ 60-69
- ☐ 70-79
- ☐ 80 tai yli

Valitse digiosaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto *

- ☐ Avustettava. Minulla ei ole taitoja käyttää sähköisiä palveluita itsenäisesti.
- ☐ Aloittelija. En ole juurikaan perehtynyt esimerkiksi älypuhelimien käyttöön ja tarvitsen vielä usein apua sähköisissä palveluissa.
- ☐ Peruskäyttäjä. Käytän sähköisiä palveluita ja laitteita vapaa-ajalla/työssä/opiskelussa. Pystyn tarvittaessa ottamaan käyttöön uusia laitteita tai palveluita.
- ☐ Taitava. Hyödynnän sähköisiä palveluita tehokkaasti ja monipuolisesta kaikilla elämän osa-alueilla.
- ☐ Ymmärrän tietoturva-asiat ja osaan auttaa muita digipulmissa. Opin helposti uusien palveluiden ja välineiden käytön.
- ☐ Ekspertti. Minulla on vahvaa erikoisosaamista enkä tarvitse digitukea.

Mitä ajattelet digistä? Valitse sopivin vaihtoehto *

- ☐ En ole kiinnostunut digitaalisista laitteista tai palveluista, enkä halua lisätä niiden käyttöä.
- ☐ Olen varovainen ja hieman epäileväinen uusien palveluiden tai laitteiden kanssa.
- ☐ Sähköiset palvelut ja laitteet ovat minulle hyödyllisiä ja helpottavat elämääni, olen myös kiinnostunut oppimaan uutta.
- ☐ Sähköiset palvelut ja laitteet ovat vahva osa elämääni ja haluan käyttää niitä monipuolisesti.

Mitä digilaitteita sinulla on käytössä? (Voit valita useamman)

- ☐ Tietokone
- ☐ Älykännykkä
- ☐ Tabletti
- ☐ Jokin muu, mikä:
- ☐ Minulla ei ole omia digilaitteita

Mitä tunnistautumisvälinettä käytät sähköisessä asiointissa? (Voit valita useamman)

- ☐ Pankkitunnistautuminen
- ☐ Mobiilivarmenne
- ☐ Sirullinen henkilökortti
- ☐ Minulla ei ole tunnistautumisvälinettä. En käytä tunnistautumista vaativia palveluita.

Mitä sähköisiä sote-palveluja olet käyttänyt? (Voit valita useamman)

- ☐ OmaKanta
- ☐ Omaolo
- ☐ Suomi.fi viestit
- ☐ Terveyskylä.fi
- ☐ Miunpalvelut
- ☐ Medinet
- ☐ Etäkäynnit / etävastaanotot (VideoVisitin, Teamsin -yhteyden välityksellä sekä kuvapuhelin)
- ☐ Itseilmoittautumisautomaatti (keskussairaalan aulatiloiissa)
- ☐ Chatit (ikäihmisten chat, sosiaalitoimen chat, lasten ja nuorten "onks tää normaali" chat)
- ☐ Etäseurantalaite (esimerkiksi diabeetikot, tahdistin)
- ☐ Hoitotarviketilaukset
- ☐ Turvateknologia (esimerkiksi turvapuhelin)
- ☐ Joku muu, mikä?
- ☐ En mitään

Oletko tarvinnut digitukea sähköisen sote-palvelun käyttöön *

- ☐ En, palvelut ovat minulle helppokäyttöisiä
- ☐ Kyllä tarvitsin, sain tukea (keneltä/mistä?) _____
- ☐ Olisin tarvinnut digitukea, mutta en saanut apua mistään
- ☐ En tiedä, mistä löydän sähköisiä sote-palveluita

Missä asiassa tarvitsit/olisit tarvinnut digitukea? Valitse palvelu ja kuvaile tuen tarve. (Voit valita useamman)

- ☐ OmaKanta, tuen tarve: _____

- ☐ Omaolo, tuen tarve: _____

- ☐ Suomi.fi viestit, tuen tarve: _____

- ☐ Terveyskylä.fi, tuen tarve: _____

- ☐ Miunpalvelut, tuen tarve: _____

- ☐ Medinet, tuen tarve: _____

- ☐ Etäkäynnit ja etävastaanotot (VideoVisit tai Teamsyhteyden välityksellä sekä kuvapuhelin), tuen tarve: _____

- ☐ Verkkoajanvaraus (keskussairaalan tai terveysasemien ajanvaraus, röntgenin ajanvaraus), tuen tarve: _____

- ☐ Itseilmoittautumisautomaatti (keskussairaalan aulatiloissa), tuen tarve: _____

- ☐ Chatit (ikäihmisten chat, sosiaalitoimen chat, lasten ja nuorten "onks tää normaali" chat), tuen tarve: _____

- ☐ Etäseurantalaite (esimerkiksi diabeetikot, tahdistin), tuen tarve: _____

- ☐ Hoitotarviketilaus, tuen tarve: _____

- ☐ Turvateknologia (esimerkiksi turvapuhelin), tuen tarve: _____

- ☐ Joku muu, mikä? Tuen tarve: _____

Millaista digitukea kaipaisit sähköisiin sotepalveluihin? (voit valita useamman)

- ☐ Lähitukea (lähituki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen antaja ja saaja ovat fyysisesti samassa tilassa)
- ☐ Etätukea (etätuki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen saaja ja antaja eivät ole fyysisesti samassa tilassa)
- ☐ Koulutuksia
- ☐ Kirjallisia ohjeita
- ☐ Sähköisiä ohjeita/videoita
- ☐ En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin

Missä ja miten haluaisit saada lähitukea? (Voit valita useamman)

- ☐ Asiointipisteet. Missä asiointipiste voisi mielestäsi sijaita? (esimerkiksi terveysaseman aula/kirjasto /kauppa/järjestö tai jokin muu): _____
- ☐ Ajanvarauksella henkilökohtaista ohjausta
- ☐ Vastaanoton yhteydessä (esimerkiksi sairaanhoitajan vastaanotolla)
- ☐ Kotiin saatua tukea
- ☐ Ryhmäohjausta / vertaistukea
- ☐ Jokin muu, mikä? _____

Millaista etätukea haluaisit saada? (Voit valita useamman)

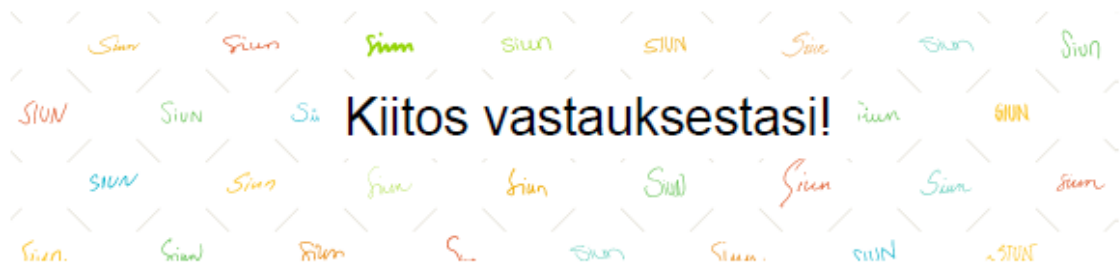
- ☐ Puhelinneuvontaa
- ☐ Videovälitteistä tukea
- ☐ Chat-neuvontaa
- ☐ Botti-neuvontaa
- ☐ Jokin muu, mikä? _____

Millaista koulutusta toivoisit Siun soten järjestävän?

- ☐ Verkkokoulutusta
- ☐ Koulutus (esimerkiksi järjestöissä/kansalaisopistossa/kirjastossa)
- ☐ Joku muu, mikä? _____

Minkä sotepalvelun toivoisit pystyväsi hoitamaan Siun sotessa sähköisesti?

Avoin palaute/kehittämisisideat Siun sotelle sähköisten sotepalveluiden digituesta:



Kyselyn mainosjulististe



TARVITSETKO TUKEA SÄHKÖISIIN SOTEPALVELUIHIN?



Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eli sote-palvelut sähköistyvät yhä enemmän. Sähköiset palvelut tarkoittavat asioiden hoitamista ja palveluiden käyttöä internetin välityksellä. Digituki on sähköisen asiointin ja palveluiden käyttöön liittyvää neuvontaa ja opastusta. Digituen tarkoitus on myös ohjata asiakkaita turvalliseen sähköiseen asiointiin sekä palveluiden itsenäiseen käyttöön.

Siun sote kehittää asiakkaille annettavaa digitukea sähköisiin sote-palveluihin. Sähköisen asiointin tuen tarvetta kartoitetaan kyselyllä. Millaista tukea sinä tarvitsisit?

Osallistu kyselyyn ja vaikuta!

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyn vastauksia käytetään vain asiakkaille annettavan digituen kehittämiseen Siun sotessa. Kyselyyn voit vastata 30.8.-19.9.2021 välisenä aikana.

Kyselyyn on mahdollista vastata sähköisesti sekä paperilomakkeella.

<https://link.webropol.com/s/DigitukiSiunsote>

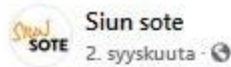


Vastauslomakkeita löydät tästä!



Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä
p. 013 3300 (vaihe)
www.siunsote.fi

Kyselyn sähköinen mainos



Siun sote

2. syyskuuta · 🌐

...

Tarvitsetko tukea sähköisiin sote-palveluihin

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sähköistyvät yhä enemmän ja monien asioiden hoitaminen onnistuu jo verkossa. Digituki on sähköisen asioinnin ja palveluiden käyttöön liittyvää neuvontaa ja opastusta. Digituella myös ohjataan asiakkaita turvalliseen sähköiseen asiointiin sekä palveluiden itsenäiseen käyttöön.

Siun sote kehittää asiakkaille annettavaa digitukea sähköisiin sote-palveluihin. Sähköisen asioinnin tuen tarvetta kartoitetaan nyt kyselyllä.

Millaista tukea sinä tarvitsisit? Vastaa kyselyyn viimeistään 19.9.2021 sähköisesti täällä 🙌

<https://link.webropol.com/s/digitukisiunsote>

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyn vastauksia käytetään vain asiakkaille annettavan digituen kehittämiseen Siun sotessa.

📄 Kyselyyn voit vastata myös paperisella lomakkeella. Paperisia lomakkeita löydät Siun soten kaikilta terveysasemilta.

#digituki #digiosaaminen #sotepalvelut



Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kehittämispalaverin palautekysely

Kehittämispalaverin palaute

Kiitos osallistumisestasi Siun soten asiakkaille annettavan digitukimallin kehittämispalaveriin 18.11.2021. Ystävällisesti pyydämme palautetta palaverista.

1. Mielestäni

	Kyllä	Ei	Haluatko tarkentaa vastaustasi
kutsu palaveriin oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
ennakkomateriaali oli riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
ennakkomateriaaliin perehtymiseen oli varattu riittävästi aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
esitys oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
pienryhmätyöskentely oli sopiva työskentelytapa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
koin, että palaveri oli vuorovaikutuksellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
palaverissa käytetty näkökulmatalukko jäseni keskustelua hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
palaverin tavoite mielestäni saavutettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

2. Avoin palaute

Lähetä

Siun soten asiantuntijaryhmän kehittämispalaverin palautekysely

Kehittämispalaverin palaute

Kiitos osallistumisestasi Siun soten asiakkaille annettavan digitukimallin kehittämispalaveriin 1.12.2021. Ystävällisesti pyydämme palautetta palaverista.

1. Mielestäni

	Kyllä	Ei	Haluatko tarkentaa vastaustasi
kutsu palaveriin oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
ennakkomateriaali oli riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
ennakkomateriaaliin perehtymiseen oli varattu riittävästi aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
palaverin tavoite oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
esitys oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
koin, että palaveri oli vuorovaikutuksellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
palaverissa käytetty näkökulmatalukko jäseni keskustelua hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
palaverin tavoite mielestäni saavutettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

2. Avoin palaute

Lähetä

Yhteistoiminnallisten kehittämispalaverien näkökulmataulukko

Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kehittämispalaverin muutosehdotukset ja kommentit

Siun soten asiantuntijaryhmän kehittämispalaverin muutosehdotukset ja kommentit

	Asiakasnäkökulma	Ammattilaisnäkökulma	Organisatorinen näkökulma	Poliittishallinnollinen näkökulma
Toimijat	<p>Ketkä ovat digituen keskeiset asiakkaat</p> <p>Siun soten asiakkaat</p> <p>"Tukea tarvitsevat asiakkaat"</p>	<p>Ketkä ovat digitukea toteuttavat soteammattilaiset</p> <p>Kaikki asiakkaita kohtaavat työntekijät.</p> <p>Hanke- ja projektityöntekijät, kokemusasiantuntijat, digimentorit</p>	<p>Ketkä ovat digituen organisatoriset toimijat, yksiköt, tms.</p> <p>Kaikki asiakasrajapinnassa toimivat yksiköt</p>	<p>Minkälaisia poliittisia tai hallinnollisia toimijoita digituessa on mukana</p> <p>Sosiaali- ja terveysministeriö</p> <p>Digi- ja väestötietovirasto (Valtiovarainministeriö)</p>
Tehtävät ja työ- jaot	<p>Mitkä ovat asiakkaiden keskeiset tehtävät digituessa</p> <p>Motivaatio palvelujen käyttöön</p> <p>Digituen vastaanottaminen</p>	<p>Mitkä ovat ammattilaisen keskeiset tehtävät digituessa</p> <p>Sähköisten palveluiden käytössä ohjaaminen ja tiedottaminen palveluista</p>	<p>Minkälaisia tehtäviä organisaation muilla toimijoilla on</p> <p>Mahdollistaa, tukea ja kehittää palvelua (digituki)</p> <p>Tiedottaminen ja mainostaminen</p> <p>"Avainjuttu henkilöstön motiivointi"</p>	<p>Minkälaisia tehtäviä poliittishallinnollisen tahon toimijoilla on?</p> <p>Digituen malli</p> <p>Digituen koordinointi ja kehittäminen</p>

Tiedot, taidot ja välineet	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista asiakkailta edellytetään?</p> <p>Uskallusta ja motivaatiota</p> <p>Vahvan tunnistautumisen välineet</p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista ammattilaisilta edellytetään?</p> <p>Tietoa ja osaamista tarjottavista sähköisistä palveluista</p> <p><i>"Digi ei saa olla mörkö ammattilaiselle"</i></p> <p>Ohjausosaamista</p> <p>Kyky tunnistaa oikea-aikainen palvelu ja mahdollisen digituen tarve</p> <p><i>"selkokieli ja saavutettavuus"</i></p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista organisaatiolta edellytetään?</p> <p>Digitukea antavien ammattilaisten koulutus <i>"(ryhmittäin??)"</i></p> <p>Asiakasystävällisten sähköisten sotepalveluiden/digituen (chat) tuottaminen</p> <p><i>"palvelu itse ohjaa käyttäjää"</i></p> <p>Ymmärrys digituen tarpeesta</p> <p>Asiakaslähtöisyys</p> <p>Itsepalvelupisteet ja asiakaspäätteitä</p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista hallinnolta edellytetään?</p> <p>Kyky tukea sotetoimijoita digituen antamisessa</p> <p>Asiakasystävällisten kansallisten sähköisten sotepalveluiden tuottaminen</p>
Lait ja asetukset	<p>Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?</p> <p>Laki digitaalisten palvelujen antamisesta 306/2019</p>	<p>Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?</p> <p>Laki digitaalisten palvelujen antamisesta 306/2019</p>	<p>Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?</p> <p>Laki digitaalisten palvelujen antamisesta 306/2019</p>	<p>Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?</p> <p>Laki digitaalisten palvelujen antamisesta 306/2019</p>
Periaatteet ja säännöt	<p>Mitä periaatteita ja sääntöjä asiakkaat noudattavat?</p> <p>Digituen eettinen ohjeistus</p> <p><i>"voiko jotain jopa tehdä puolesta?"</i></p>	<p>Mitä periaatteita ja sääntöjä ammattilaiset noudattavat?</p> <p>Digituen eettinen ohjeistus</p> <p>Vaitiolovelvollisuus</p>	<p>Mitä periaatteita ja sääntöjä organisaation muut toimijat noudattavat?</p> <p>Henkilöstön osaamisen varmistaminen</p> <p><i>"Strategia"</i></p>	<p>Mitä periaatteita ja sääntöjä poliittishallinnollisen tahon toimijat noudattavat?</p> <p>Digituen eettisen ohjeistuksen päivittäminen</p> <p>Osaamismerkkit</p>

			<p><i>"Digistrategia"</i></p> <p><i>"Asenne, tahtotila, ymmärrys digitukea kohtaan"</i></p>	Digisyrjäytymisen ehkäisy
Talous	<p>Mitä taloudellisia resursseja asiakkaat tarvitsevat?</p> <p>Digituki on kaikille ilmaista</p>	<p>Mitä taloudellisia resursseja ammattilaiset tarvitsevat?</p> <p>Sisältyy työtehtävään (palkka)</p>	<p>Mitä taloudellisia resursseja organisaation muut toimijat tarvitsevat?</p> <p>Palkka</p> <p><i>"kannustimet"</i></p> <p>Itsepalvelupisteiden/chatin/ohjemateriaalien/ mainonnan järjestämisen</p> <p><i>"Aikaa digimentorille"</i></p> <p><i>"Tietoa kustannusten arviosta; kuinka suurta joukkoa digituki palvelee, mikä hyöty digituesta on Siun sotelle"</i></p>	<p>Mitä taloudellisia resursseja poliittishallinnollisen tahon toimijat tarvitsevat?</p> <p>Uuden palvelun kulujen mahdollistaminen</p>

Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli

	Itsepalvelu	Ohjaus	Asiantuntija-neuvonta	Yksilöllinen digituki
Palvelun kohde	Kaikki Siun soten asiakkaat Sähköisiä palveluita itsenäisesti käyttävät asiakkaat	Kaikki asiakaskontaktissa olevat Siun soten asiakkaat	Asiakkaat jotka tarvitsevat vahvempaa ohjausta ja tietoa sähköisistä sotepalveluista	Asiakkaalle, joka tarvitsee yksilöllistä henkilökohtaista vahvaa tukea sähköiseen asiointiin
Palvelutarve	Siun soten tarjoamiin paikallisiin ja valtakunnallisiin sähköisiin sotepalveluihin	Asiakkaan kanssa yhdessä katsotaan hänelle sopivat palvelut ja ohjataan kevyesti palvelun käytössä	Siun soten tarjoamiin paikallisiin ja valtakunnallisiin sähköisiin sotepalveluihin sekä vahvaan tunnistautumiseen	Siun soten tarjoamiin paikallisiin ja valtakunnallisiin sähköisiin sotepalveluihin sekä vahvaan tunnistautumiseen
Palvelun sisältö	Tiedottaminen palvelutarjonnasta Kirjalliset ja sähköiset ohjeet sekä ohjevideot palvelujen käyttöön	Ohjaaminen palvelujen pariin ja kevyt ohjaus palvelujen käytössä Ohjaus tarvittaessa vahvemman digituen pariin	Tapahtumat ja koulutukset yhteistyössä järjestöjen, kirjastojen ja kansalaisopiston kanssa sekä Siun soten sähköisen asioinnin asiakaspisteillä, webinaarit sähköisissä kanavissa henkilökohtaisesti tai ryhmässä	Ajanvarauksella Siun soten sähköisen asioinnin asiakaspisteillä sekä kotiin vietynä palveluna Ikäihmisten digitukipuhelin
Palvelun toteuttaja	Ohjeet tekee Siun sote/digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä Chat palvelu (botti)	Kaikki asiakkaita kohtaavat työntekijät Chat palvelu (ihminen)	Esimerkiksi digimentorit, kokemusasiantuntijat, hanketyö, digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä	Esimerkiksi digimentorit, kokemusasiantuntijat, hanketyö, digituen kokonaisuudesta vastaava työntekijä
Palvelun viestintä	Palvelussa tieto, mistä ohjeet löydetävissä Viestintä palveluista: lehtimainonta, infoTV, verkkosivut, sosiaalinen media, ikäihmisten TV, sähköisen asioinnin asiakaspisteet, mainoslehtiset ja julisteet	Siun soten henkilöstön ohjaaminen ja kouluttaminen sähköisten palveluiden viestintään ja ohjaamiseen	Ohjaustilanteissa tiedottaminen ja ohjaaminen vahvemman digituen pariin Tiedottaminen ja mainostaminen tilaisuuksista ja tapahtumista Siun soten viestintäkanavissa Ulkomainonta	Tiedottaminen palvelusta Siun soten viestintäkanavissa, ohjaustilanteissa sekä asiantuntijaneuvonnassa