

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

DIGIMENTORIMALLI EKSOTESSA

Vertaismentorointimalli työyhteisöille

TEKIJÄ Johanna Nykänen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Tutkinto-ohjelma Master's Degree Programme in Digital Health			
Työn tekijä(t) Johanna Nykänen			
Työn nimi Digimentorimalli Eksotessa. Vertaismentorointimalli työyhteisöille			
Päiväys	7.11.2022	Sivumäärä/Liitteet	39/4
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote)			
Tiivistelmä			
<p>Väestö ikääntyy ja lisääntynyt palveluntarve haastaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia kehittämään ja laajentamaan palveluita. Digitalisaatio nähdään keinona vastata tähän palvelutarpeen kasvuun. Laajentumistavoitteiden saavuttamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalista osaamista tulee hyödyntää päivittäisessä työssä. Työyhteisöissä digitalisaation edistäjinä ja digisyrjäytymisen ennaltaehkäisijänä tarvitaan digimentoreita.</p> <p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Rajapintaa lähestyttiin kehittämistyön näkökulmasta. Opinnäytetyö sisälsi toiminnallisuutta eli käytännönläheistä kehittämistä.</p> <p>Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli käynnistää digimentoritoiminta Eksotessa ja koota digimentorimalli. Toimintaan rekrytoitiin vapaaehtoisia digimentoreita työyksiköistä. Toimintaan osallistuvat digimentorit toimivat tiedon lähteenä. Digimentorimallin aineisto kerättiin digimentoreilta Learning cafe- menetelmällä toteutetuissa työpajoissa. Ammattilaiset kuvasivat toiminnan kannalta oleelliset osaamisalueet- ja vaatimukset oppimiskahvila menetelmää soveltaen. Osaamisalueiden ja – vaatimusten pohjalta laadittiin PRIA-menetelmää hyödyntäen digimentoritoiminnan visio ja strategia.</p> <p>BSC tuloskorttia hyödynnettiin digimentoritoiminnan vision ja strategian muuntamisessa mitattaviksi tavoitteiksi. Digimentorimallin tuloksena muodostettiin digimentorin tehtäväkuva ja perehdyttämissuunnitelma. Perehdyttämissuunnitelman laadinnassa huomioitiin ammattilaisten tarvitsema osaaminen ja valmiudet Eksoten digitaalisten terveyspalveluiden käytössä.</p>			
Avainsanat Digimentori, digitalisaatio, osaaminen, terveydenhuolto, toimintamalli			

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Master's Degree Programme in Digital Health	
Author(s) Johanna Nykänen	
Title of Thesis Digi mentor model in Eksote. Peer mentoring model for work communities	
Date 7.11.2022	Pages/Appendices 39/4
Client Organisation /Partners South Karelia Social and Health Care District (Eksote)	
<p>Abstract</p> <p>The population is aging and the increased need for services challenges social and healthcare professionals to develop and increase services. Digitization is seen as a method respond to this growing need for services. To achieve the goals, the digital skills of social and healthcare professionals must be utilized in daily work. Digi mentors are needed in work communities to promote digitalization and to prevent digital alienation.</p> <p>This thesis was implemented as a research and development work. The topic was approached from the perspective of development work. The thesis included functionality in from of practical development.</p> <p>The purpose of this development work was to start a Digi mentoring activity in Eksote and to create a digital mentoring model. Volunteers were recruited from work units. Digi mentors participating in the operation acted as a source of information. The data for the Digi mentor model was collected from Digi mentors in workshops implemented whit the Learning Cafe method. The professionals described the areas of expertise and requirements relevant to the operation. Based on the areas of expertise and requirements, the vision and strategy of the Digi mentor operations were drawn up with the help of the PRIA method.</p> <p>The BSC scorecard was used to transform the vision and strategy of Digi mentor operations into measurable goals. As a result of the Digi mentor model, the Digi mentors` job description and induction plan were formed. The preparation of the induction plan considered the expertise needed by professionals and their skills in using the digital health services of Eksote.</p>	
<p>Keywords Digi mentor, digitalization, competence, health care, operating model</p>	

1	JOHDANTO	6
2	ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN DIGITALISAATTIOLINJAUKSET	7
3	DIGITAALISET TERVEYSPALVELUT	9
3.1	Sähköinen sote- asiointipalvelu	9
3.2	Omaolo digitaalisen palvelutarpeenarvioinnin välineenä	10
3.3	Reaaliaikaiset etävastaanotot.....	10
4	DIGITAALINEN TYÖYMPÄRISTÖ	12
4.1	Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmät	12
4.2	Digitaalinen työympäristö Microsoft Office 365.....	12
5	DIGITAALINEN OSAAMINEN.....	14
5.1	Ammattilaisten digiosaaminen.....	14
5.2	Asiakkaiden digiosaaminen	16
6	DIGIMENTORIT DIGITAALISTEN TERVEYSPALVELUIDEN LAAJENTAMISEN MAHDOLLISTAJINA	18
6.1	Mentorointi sosiaali- ja terveydenhuollossa	18
6.2	Digimentori osaamisen vahvistajana työyhteisöissä	19
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	20
7.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus.....	20
7.2	Opinnäytetyön rajausta tutkimuskysymyksen avulla	20
7.3	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	20
7.4	Opinnäytetyön toiminnallisuuden prosessi	21
7.5	Kehittämiskohteen tunnistaminen ja ideoiminen.....	21
7.6	Digimentoreiden rekrytointi ja aineiston keruu	22
7.7	PRIA- menetelmä portfolioiden muodostamisessa ja tulosten esittelyssä.....	25
8	DIGIMENTORIMALLIN KÄYTTÖÖNOTON SUUNNITELMA.....	27
8.1	Visio ja strategia digimentoritoiminnan lähtökohtana	27
8.2	Digimentorimallin mitattavissa olevat tavoitteet	28
8.3	Digimentorimallin vakiointi osaksi arkea.....	29
9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	31
	LÄHTEET	34
	LIITE 1: DIGIMENTOREIDEN FORMS- ILMOITTAUTUMINEN	40
	LIITE 2: DIGIMENTORIMALLIN KÄYTTÖÖNOTTO BSC TULOSKORTTIA MUKAELLEN	41

LIITE 3. DIGIMENTORIN TEHTÄVÄNKUVA LUONNOS	42
LIITE 4. PEREHDYTYSSUUNNITELMA LUONNOS	43

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) digitalisaatiolinjauksen mukaan Suomessa sähköisten palveluiden ja digitalisaation kehitys julkisissa palveluissa on kansainvälisessäkin vertailussa kärkitasolla. Väestön ikääntyminen ja palvelutarpeen kasvu haastaa meitä kehittämään palveluita tulevaisuudessa. Digitalisaatio nähdään yhtenä mahdollisuutena vastata tähän palvelutarpeen kasvuun. Henkilöstön osaaminen ja sen kehittäminen on keskeinen edellytys digitalisaatiolinjausten toteutumiselle. Jotta palvelutarpeen kasvuun pystytään digitalisaatiolla vastaamaan, tulisi Eksoten tavoitella Euroopan komission asettamaa tavoitetta kohti. Komission mukaan perustason digitaattajia tulisi olla 80 % väestöstä vuoteen 2030 mennessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4, 6; Euroopan komissio, 2021.)

Kansainvälisten, kansallisten ja paikallisten digitalisaation laajennustavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan kuitenkin entistä enemmän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisen ja teknologisen osaamisen hyödyntämistä päivittäisessä työssä. Tunnistamalla ammattilaisten osaamisalueet – ja vaatimukset voidaan sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevien ammattilaisten digiosoimista koulutuksella ja työyhteisön digituella parantaa. Digitalisaation edistäjäksi ja digisyryjäytymisen ennaltaehkäisijäksi tarvitaan työyhteisöihin tai ainakin vastuualueille sosiaali- ja terveydenhuollossa eAmmattilaisia, joita voidaan kutsua digimentoreiksi. Digitalisaation myötä muuttuvien työskentelytapojen omaksumisen tueksi tarvitaan työyhteisöihin aikaa sopeutua muutokseen ja perehtyä uusiin toimintatapoihin. Digimentorit toimivat työyhteisöissä muutosagentteina, tukevat ammattilaisia ja asiakkaita uusien palveluiden käytössä sekä osallistuvat digitaalisten järjestelmien käyttöönottoon. Digitalisaation edistäjinä suunnittelevat palveluprosesseja ja ovat mukana kehittämässä käyttäjäystävällisiä toimintamuotoja. Mentoreilla tulee olla valmiuksia innovoida, kehittää, kouluttaa ja ohjata ammattilaisia digi- ja etäpalveluiden käytössä. (Jauhiainen, Sihvo, Hämäläinen, Hietanen, Nykänen, Hämäläinen, Franssila & Tikkanen 2020; Järva, Mikkonen, Andersson, Tuomikoski, Kääriäinen, Meriläinen & Oikarinen 2022.)

Eksotessa ammattilaisten ja asiakkaiden digitaitojen vahvistaminen koettiin tärkeäksi keinoksi saavuttaa sähköisten palveluiden kansalliset ja paikalliset laajentamistavoitteet. Eksoten strategian mukaisesti digipalveluiden laajentuminen sähköisestä asiointipalvelusta, digitaaliseen hoidon- ja palveluntarpeen arviointiin sekä videopohjaisiin käynteihin vaatii aiemmin toiminutta sähköisen asioinnin yhdysjäsenverkostoa laajemman digituen toimintamallin. Eksotessa. (Eksote b julkaisuaika tuntematon.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on käynnistää digimentoritoiminta ja koota digimentorimalli. Opinnäytetyön teoreettinen osa sisältää tutkimuksellista tietoa ammattilaisten ja asiakkaiden digitaalisesta osaamisesta, digitaalisesta työympäristöstä -ja terveyspalveluista ja työyhteisöjen digitaalisen osaamisen vahvistamisesta digimentoroinnin avulla. Toiminnallisessa osassa kuvaan digimentorimallin kehittämisen prosessia. Prosessi sisältää mallin ideoinnin, digimentoreiden rekrytoinnin ja aineiston keruun, toimintamallin kokoamisen, käyttöönoton ja arviointisuunnitelman laatimisen.

2 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN DIGITALISAATIOLINJAUKSET

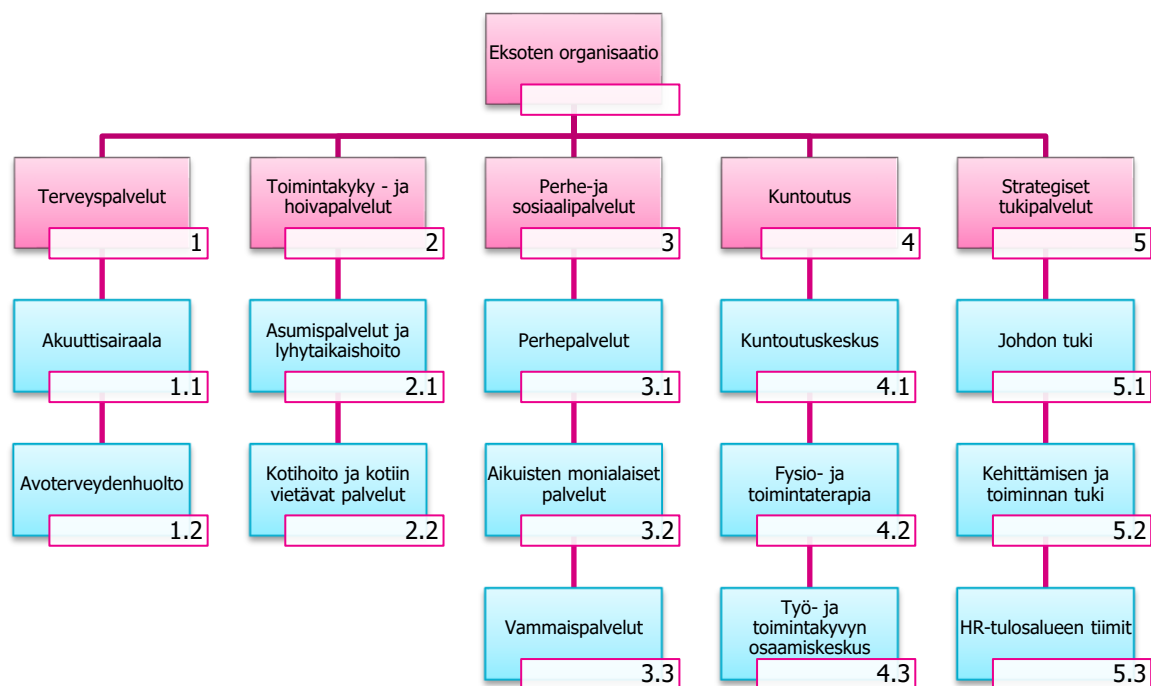
Etelä-Karjalan väestölle sosiaali- ja terveyspalvelut on tuottanut vuodesta 2010 alkaen Etelä-karjalan sosiaali- ja terveyspiiri eli Eksote. Eksoten alueen muodostavat yhdeksän kuntaa: Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Palvelut rakentuvat erikoissairaanhoidon, avoterveydenhuollon, suunterveydenhuollon, kuntoutus, perhepalveluiden, sosiaalipalveluiden, vammaispalveluiden, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, vanhuspalveluiden sekä tukipalveluiden laboratorio- kuvantamispalveluiden järjestämisestä. (Eksote a, julkaisuaika tuntematon.)



KUVA 1. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin kunnat

Eksoten organisaatio muodostuu vastuualuetasosta, tulosalueista, tulosityksiköistä ja toimintayksiköistä. Vastuualueeseen kuuluvat terveyspalvelut, toimintakyky- ja hoivapalvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut, kuntoutus sekä strategiset tukipalvelut. Vastuualue on kuvattu kuva 2. vaaleanpunaisella. Edellä luetellut vastuualueet jakautuvat tulosalueeseen. Tulosalueet on kuvassa 2. eroteltu turkoosilla värityksellä. (Eksote kansasi organisaatio (sisäinen) 3.10.2022.)

Terveyspalveluiden vastuualue jakautuu akuuttisairaalan ja avoterveydenhuollon tulosalueisiin. Toimintakyky- ja hoivapalveluiden tulosalueen muodostavat asumispalvelut ja lyhytaikaishoitoa sekä kotiin vietävät palvelut. Perhe- ja sosiaalipalveluiden tulosalueeseen kuuluvat perhepalvelut, aikuisten monialaiset palvelut ja vammaispalvelut. Kuntoutuksen vastuualueeseen muodostuu kuntoutuskeskuksesta, fysio- ja toimintaterapiapalveluista, työ- ja toimintakykyyn liitettävästä osaamiskeskuksesta. Strategisiin tukipalveluihin kuuluvat johdon tuki, kehittämisen ja toiminnan tuki ja HR-tulosalueen tiimi. Tulosityksiköt seuraavat toimintayksiköt, jotka jakautuvat tiimeihin. Toimintayksiköitä on yli 120 ja toimintayksiköiden sisällä toimii vielä pienempiä tiimejä. (Eksote kansasi organisaatio (sisäinen) 3.10.2022.)



KUVA 2. Eksoten organisaatio kaavio mukailten; Eksote kanssasi organisaatio (sisäinen) 3.10.2022 - kaaviota

Eksoten strategiassa 2019–2023 digitalisaatio- ohjelman tavoitteena on laajentaa sähköisten palveluiden käyttöä. Tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan ammattilaisten digitaalisen osaamisen hyödyntämistä. Ammatillaiset tarvitsevat digitaalista ohjausta ja tukea päivittäisten toimintojen laajentamisessa digitaalisissa terveystaluuissa. Lisäksi sähköisten palveluiden laajentaminen edellyttää ammatillisilta uudenlaista tapaa toimia asiakasohjauksessa. Eksote pyrkii vastaamaan lisääntyneeseen palvelutarpeen kasvuun digitalisaatiolla, etäpalveluiden lisäämisellä sekä hyödyntämällä asiakasohjauksessa toimintakykytietoutta. (Eksote b, julkaisu aika tuntematon; Jauhiainen ym. 2020; Kuntaliitto 2020.)

Tässä opinnäytetyössä digimontorimallin käyttöönottosuunnitelmassa hyödynnetään Balanced Scorecard (BSC) eli tasapainotettua tulokorttia. Tulokorttia on hyödynnetty terveydenhuollossa strategioiden toteuttamisen tukena; toimintojen suunnittelussa, käyttöönoton toteutuksessa ja toiminnan arvioinnissa. Sen avulla organisaation strategia muunnetaan mitattaviksi tavoitteiksi. (Betto, Sardin, Garengo & Sorano 2022.)

Tasapainotetun tulokortin (BSC) mukaan toiminnan tavoitteita tarkastellaan neljästä eri näkökulmasta. Tavoitteet johdetaan visiosta ja strategiasta. Tarkasteltavia näkökulmia ovat: **Oppiminen/uudistaminen, asiakas, prosessit ja talous**. Tavoitteiden saavuttamista tarkastellaan kriittisten menestystekijöiden kautta. Malli sisältää mittarit, joilla tavoitteiden toteutumista voidaan seurata. Ohjausmallin toimintasuunnitelmaan kootaan ne konkreettiset toiminnan kuvaukset, joiden avulla tavoitteet pystytään saavuttamaan. (Vuorinen 2013.)

3 DIGITAALISET TERVEYSPALVELUT

Eksoten käytössä oleviin sähköisiin terveyspalveluihin kuuluvat sähköinen sote-palveluiden asiointipalvelu, hoidon - tai palveluntarpeen arviointi Omaolo -palvelun kautta, kutsukirjeiden ja ajanvarausoikeuden luominen ohjelmistorobotiikalla sekä videopohjaiset käynnit. Lisäksi ammattilaisten käytössä on digitaalinen työympäristö, joita voidaan hyödyntää myös videopohjaisissa käynneissä (Eksote a julkaisuaika tuntematon, 7,10; THL:n asiantuntijaryhmä 2021,14.)

Sähköiset terveyspalvelut (eHealth) määritelmä sisältää teknologian, tiedonhallinnan ja verkkolukutaidon. Digitaalisten ja teknologisten laitteiden avulla ammattilaiset seuraavat ja raportoivat asiakkaiden terveydentilaa. Laitteet mahdollistavat asiakkaiden ja ammattilaisten välisen vuorovaikutuksen digitaalisten järjestelmien avulla. Määritelmä kattaa terveydenhuollon ammattilaisten sähköiset järjestelmät, joilla kerätään asiakkaiden terveystietoja, huolehditaan tietojen hallinnasta ja arkistoinnista. Digitaaliset ja teknologiset laitteet mahdollistavat sähköisten terveyspalveluiden tuottamisen, tietojärjestelmien käytön, tiedonkeräämiseen, tallentamiseen ja jakamiseen. Tietotekniikka kuuluu osana tiedonhallintaan. Tietoteknistä osaamista voidaan hyödyntää ohjelmistorobotiikassa. Sähköinen ajanvarauspalvelu ja ajanvarausoikeuden luominen hyödyntävät toiminnassaan ohjelmistorobotiikkaa. Ohjelmistorobotiikassa ohjelmistorobotit opetetaan käyttämään tietojärjestelmiä ihmisen lailla. Sen avulla automatisoidaan rutiininomaisia työtehtäviä. Kyse on koneoppimisesta. Se ei korvaa tietojärjestelmiä vaan käyttää olemassa olevia ohjelmistoja. (Shaw, McGregor, Brunner, Keep, Janssen & Barnet 2017; Sairaanhoidajat 2021; Hänninen 2021, 29–30.)

3.1 Sähköinen sote- asiointipalvelu

Sähköiseen sote- asiointipalveluun kuuluvat etäasioinnit ilman reaaliaikaista kontaktia. Muita etäasioinnin lajeja ilman reaaliaikaista kontaktia ovat konsultaatiot ammattilaisten välillä, kirjaukset asiakirjoihin ilman asiakaskontaktia tai muu asiakaan asioiden hoito (Kyytsönen, Vehko, Jormanainen, Aalto & Möllari 2021b, 3).

Sähköisten palveluiden toiminnallisuuksien hyödyntäminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa oli yleistynyt vuodesta 2017 vuoteen 2020. Toiminnallisuuksien avulla laboratoriovastausten vastaanottaminen kasvoi tutkimukseen osallistuneiden keskuudessa 25 %:sta 52 %:iin vuosien 2017 ja 2020 välillä. Sähköisten ajanvarauksen määrä lisääntyi samalla vertailuajanjaksolla 20 %:sta 40 %:iin. Asiakkaat lisäsivät lääkemääräysten sähköistä uusintaa 13 %:lla. 17 % kasvu oli nähtävissä omien asiakas- ja potilastietojen tarkastelujen määrässä. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021a.)

Eksoten verkkoasioinnin kautta alueen asukkaat voivat asioida sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiointipalvelun kautta asiakas voi viestiä eri ammattilaisten kanssa turvallisen viestinvälityksen kautta niin sosiaali- kuin terveyspalveluiden puolella. Asiointipalvelussa asiakas voi täyttää esitietolomakkeita, hakemuksia tai ilmoituksia. Sivuston kautta voi tilata hoitotarvikkeita tai jättää yhteydenottopyyntöjä eri ammattilaisille. Asiointi sosiaalipalveluissa on myös mahdollista. Palveluun kuuluvat sähköiset ajanvaraukset eri ammattilaisten vastaanotoille terveysasemille, fysioterapiaan ja laboratorioon (Hyvis julkaisuaika tuntematon.)

Asiointipalvelu vaatii kirjautumista. Kirjautumisessa on käytössä vahva tunnistautuminen. Julkisissa organisaatioissa Suomessa edellytetään vahvaa tunnistautumista. Kirjautumisessa tunnistautumisessa voi käyttää pankkitunnuksia, varmennekorttia ja mobiilivarmennetta. (Digi- ja väestötietovirasto a, julkaisuaika tuntematon.)

3.2 Omaolo digitaalisen palvelutarpeenarvioinnin välineenä

Digitaalinen hoidon- ja palvelutarpeenarvointiin kehitetty Omaolopalvelu on CE- merkinnän saanut lääkinällinen laite. CE- merkinnän saaneena Omaolo sovellus voidaan integroida tietojärjestelmiin, valtakunnalliseen Kanta-palveluun sekä paikallisiin ja alueellisiin terveydenhuollon sähköisiin järjestelmiin. Lääkinällisen laitteen käsite on määritelty MD asetuksessa EU/2017/745. Ohjelmisto voi olla lääkinällinen laite perinteisten instrumenttien tai välineiden lisäksi. Ohjelmiston tai lääkinällisen laitteen tulee olla EU yhdenmukaistamislainsäädännössä säädetyn tai muussa asetuksessa hyväksytty CE- merkinnällä varustettu. (Jormanainen, Kaikkonen, Isosomppi, Numminen, Kunnamo, Salaspuro & Norlund 2020.)

Omaolo digitaalinen palvelutarpeenarvioinnin väline sisältää terveysongelmiin ja oireisiin liittyviä oirearvioita 16 eri oireeseen tai terveysongelmaan liittyen. Palvelusta löytyy kolme palvelutarpeenarvointiin kehitettyä kokonaisuutta liittyen henkilökohtaiseen avuntarpeeseen, liikkumiseen kodin ulkopuolella ja omaishoidon tarpeen arviointiin. Hyvinvointiin ja ennaltaehkäisyn kokonaisuuksiin kuuluvat sähköiset terveystarkastukset ja hyvinvointivalmennukset. Hyvinvointivalmennusta voi hyödyntää eri elin- ja elämäntapamuutoksiin laajoissa aihealueissa ennaltaehkäisyn näkökulmista. Omaolo-palvelussa voit itsearviointityökaluilla arvioida omaa tai läheistesi avun tai palveluntarvetta. Palvelu ohjaa asiakasta hakeutumaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisten piiriin tarvittaessa. Palvelua on saatavissa anonymisti. Osassa kunnista tai alueista palvelu on integroitu oman alueen sosiaali- ja terveydenhuoltoon, jolloin asiakas saa ammattilaisten yhteystiedot, voi jättää yhteydenottopyynnön tai varata ajan varsinaiseen palveluun tunnistautumisen jälkeen. (DigiFinland 2021.)

Eksote hyödyntää Omaolo -integraatiota laajasti. Palvelun avulla asiakkaat voivat tehdä terveyteen liittyviä arvioiteja kuten kartoittaa elintapoja, henkistä hyvinvointia tai tehdä palvelutarpeenarvointiin liittyviä esiselvityksiä tai varata aikoja asiantuntijoille. Palvelutarpeenarvointi osiossa voi tallentaa itsearvioinnin ja jättää yhteydenottopyynnön ammattilaiselle arvioitavaksi. Eksoten strategiassa aina vuoteen 2023 saakka tavoitteena on laajentaa Omaolo palvelun käyttöä. (THL:n asiantuntijaryhmä 2021,14.)

3.3 Reaaliaikaiset etävastaanotot

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote) pyrkii vastaamaan lisääntyneeseen palvelutarpeen kasvuun hyvinvointia ja terveyttä edistävällä toiminnalla, digitalisaatiolla, etäpalveluiden lisäämisellä sekä hyödyntämällä asiakasohjauksessa toimintakykytietoutta. (Kuntaliitto 2020).

Digitalisaation keinoin pyritään kehittämään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden sähköistä asiointia ja omahoitoa. Terveydenhuollossa toteutettua asiakkaiden ja ammattilaisten välistä etäasiointia voidaan seurata Avohilmo- rekisterin kautta. Hilmo- Yhteystapaluokituksen mukaan etäasiointi

jaetaan jatkossa reaaliaikaiseen etäasiointiin ja etäasiointiin ilman reaaliaikaista kontaktia. Reaaliaikaiseen etäasioinnin kokonaisuuteen kuuluvat chat -, video ja puhelinkontaktit. Etäasiointia on käytetty kotisairaanhoidossa, mielenterveystyössä, opiskeluterveydenhuollossa, fysioterapiassa, avoterveydenhuollossa, hyvinvointivalmentajien ja ravitsemusterapeuttien vastaanotoilla. THL seuraa avoterveydenhuollon etäasioinnin kontaktien lukumäärää vuosittain Avohilmo- rekisterissä. Maakunnallisessa vertailussa Etelä-Karjala on sijoittunut toiseksi etäasioinnissa vuonna 2020 (Kyytsönen ym. 2021b, 1,3,5.)

Reaaliaikaiset etävastaanotot ovat yleistyneet vuoden 2017 jälkeen. Vuonna 2017 perusterveydenhuollossa chat oli käytössä 5 % vastaajista, käyttäjistä 37 % käytti chattiä vuonna 2020. Vastaavasti videopuhelujen määrä oli noussut 20 %:sta 48 %:iin ja perinteisemmät puhelinvastaanotot 13 %:sta 92 %:iin. Sairaanhoidopiireistä 90 % käytti erikoissairaanhoidossa videoyhteyttä etävastaanotoihin vuonna 2020. (Reponen, Keränen, Ruotanen, Tuovinen, Haverinen & Kangas 2021, 95,96.)

Videopohjaiset käynnit Eksotessa toteutetaan sähköiseen asiointiin integroidulla VideoVisit -etähoitoratkaisujen avulla. Sovelluksen kautta toteutetaan virtuaalikäyntejä kotihoidossa, kotikuntoutuksessa, omaishoidon tukipalveluissa sekä terveysasemien etävastaanotoissa. Sovelluksen avulla tuotetaan sähköinen ajanvarauskalenteri asiakkaille. Suojatun yhteyden avulla ammattilaiset ja asiakkaat voivat toteuttaa turvallista viestinvälitystä tai liittyä live- etävastaanotolle. VideoVisit HOME virtuaalihoitopalvelua käytetään kotihoidossa. (VideoVisit julkaisuaika tuntematon.)

4 DIGITAALINEN TYÖYMPÄRISTÖ

4.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Tietojohdamisen perustana ovat laadukkaat potilas- ja asiakirjamerkinntät. Kirjaamiskäytäntöjen ja -ohjeiden tulee noudattaa kansallisia määräyksiä. Yhtenäistämällä kirjausta ja tilastointia saadaan tietoaltaista koottua kehityksen kannalta teknologian avulla tietojohdamisen toimintaympäristö. Toimintaympäristö mahdollistaa paikallisesti asiakkuudenhallinnassa, toiminnanohjauksessa ja analytiikassa. Tietoja voidaan hyödyntää toimintojen kehittämässä tai valtakunnallisessa seurannassa. (THL- asiantuntijaryhmä 2021,18–19.)

Isoja muutoksia on odotettavissa hyvinvointialueen toiminnan alkaessa 2023. Integraatiolla eli yhteensovittamalla palveluita halutaan saada sovitettua yhteen alueiden sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Keskeisenä tavoitteena on turvata laadukkaat ja yhdenvertaiset palvelut alueen asukkaille, parantaa palveluiden saavutettavuutta ja saatavuutta, turvata työvoiman saatavuus huomioiden alueiden erityspiirteet ja ikärakenne. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän integraation ICT-valmistelu työ on vasta aluil- laan ja muutosten toteuttamista varten on alueelle haettu integraatioavustuksia valtiolta 2021–2026 ajalle. (THL- asiantuntijaryhmä 2021, 17; Valtioneuvosto julkaisuaika tuntematon.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut Etelä-Karjalassa on tuottanut sosiaali- ja terveystiiri Eksote. Palveluita on tuotettu keskitetysti vuodesta 2010 alkaen. Palveluihin ovat kuuluneet kaikki erikoissai- raanhoidon ja peruspalveluiden palvelut. Alueella on ollut yhteinen potilastietojärjestelmä LifeCare ja sosiaalihuollossa SosiaaliEfficca. Päivittäisessä toiminnassa hyödynnetään Kanta-palveluita potilastie- don arkistoinnin ja reseptipalveluiden osalta. Nämä kuuluvat valtakunnallisiin Kanta-palveluihin. Pal- veluiden turvaamisessa, palveluiden integraatio ja digitalisaatio nähdään keskeisiksi palveluverkon turvaamisen tavoitteiksi. (THL- asiantuntijaryhmä 2021, 5,12,14,17.)

4.2 Digitaalinen työympäristö Microsoft Office 365

Microsoft Office 365 on ohjelmistopaketti, joka on kaikkien Eksoten ammattilaisten käytössä. Ohjel- mistopaketti sisältää tekstinkäsittelyohjelman Word, taulukkolaskentaohjelman Exel ja esitysten te- koon soveltuvan PowerPoint-ohjelman. Ammattilaisten on mahdollista tallentaa ja jakaa tuotoksia organisaatiossa OneDrive - pilvipalvelun avulla. OneDrive mahdollistaa tiedostoihin pääsyn myös ajasta ja paikasta riippumatta organisaation ulkopuolella työskennellessä. Ohjelmistopakettiin kuuluu myös Outlook - sähköposti sekä Microsoft Teams - sovellus. Palvelut ovat laajasti integroitavissa ja hyödynnettävissä keskenään. (Microsoft 2022.)

Eksoten ammattilaiset hyödyntävät Microsoft Office 365 ohjelmistopakettia päivittäin työskentelyssä. Ammattilaiset kirjaavat työmuistioita, laativat laskelmia ja esityksiä osana päivittäistä työskentelyä. Viestintää hoidetaan sähköpostin ja pikaviestipalvelun avulla. Kokousten aikataulutus ja toteutus hoi- detaan Teams - sovellusta hyödyntäen. Ohjelmistopaketti on käytettävissä kiinteillä päätelaitteilla työpisteessä, tabletilla tai älypuhelimella pilvipalveluiden ansiosta. Lisäksi Eksote on hyödyntänyt Microsoft Teams - sovellusta digitaalisena työympäristönä ammattilaisten työskentelyssä sekä etä- vastaanottojen toteutuksessa asiakkaiden kanssa. (THL- asiantuntijaryhmä 2021,16.)

Etätyössä hyvin toimiva digitaalinen työympäristö lisää työhön sitoutumista ja parantaa tuottavuutta. Koronapandemian myötä etäkokoukset ja koulutukset ovat tulleet osaksi kiinteitten työyhteisöjenkin koulutuksia ja kokouksia. Digitaaliset työympäristöt mahdollistavat moniammatillisen yhteistyön organisaation sisällä ja ulkopuolella sidosryhmien ja asiakkaiden kanssa. (Kangas 2021.)

Digitaaliset ympäristöt edellyttävät yhteisesti sovittuja pelisääntöjä. Ympäristön käyttömahdollisuudet lisäävät tiedon määrää ja vaarana on tiedon hukkuminen. Yhteisillä pelisäännöillä ja perehdytyksellä sovitaan yhteisistä pelisäännöistä: kuka tietoa jakaa, mitä tietoa jaetaan ja missä kanavassa sitä ajetaan. (Kangas 2021.)

Digitaalinen työympäristö, Microsoft 365 mahdollistaa tiedon jakamisen ja muokkaamisen työyhteisössä. Sovellus sisältää ratkaisuja tiedon tuottamiseen, esitysten tekoon ja laskelmien hallintaan. Työtilaan voidaan liittää valkotauluja yhteisten projektien suunnittelun ja toteutuksen avuksi. Työtilaan voidaan koota myös työryhmien muistioita, ohjeita tai toimintamalleja. Asiakirjat ovat ajasta ja paikasta riippumatta ammattilaisten saavutettavissa. Ohjeiden päivitys sujuu näppärästi työtilasta käsin. Ryhmätyötila tukee yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteista viestintää ryhmän sisällä. Pikaviestitoiminnoilla hoidetaan kiireellisiä asioita ja korvataan perinteistä sähköpostiviestintää. Viestitoiminto on nopeampi ja ketterämpi tapa kommunikoida arjen asioissa Teams- sovelluksessa onnistuvat live-keskustelut tai kalenterikutsulla aikataulutetut isotkin kokoukset. (Kangas 2021; Microsoft 2022.)

5 DIGITAALINEN OSAAMINEN

5.1 Ammattilaisten digiosaaminen

Asenteet yhdessä tietojen ja taitojen kanssa muodostavat digitaalisen osaamisen perustan. Digitaalista kehitystä ja sen käyttöönottoa edistävät myönteiset asenteet uudistuksia kohtaan. Uusien toimintatapojen ja digitaalisten järjestelmien käyttöönottoa auttavat itsenäinen, luova, kriittinen ja innostunut suhtautuminen uusien järjestelmiä kohtaan. Oikeanlaiset asenteet laajentavat uusia taitoja ja tietoja muillekin osaamisalueille. Tekninen osaaminen muodostaa keskeisen osan digitaalista osaamista. Digitaalisiin taitoihin katsotaan kuuluvan tiedonhallinnan, viestinnän, yhteistyön, tiedon tuottamisen ja sisällön kokoamisen alueet. Eettisyys, vastuullisuus, ongelmanratkaisun arviointi ja tekniset osa-alueet muodostavat digitalisaation osaamisalueiden lopullisen rungon. (Ferrari 2012, 45–46.) Uusien toimintamallien laajentaminen saa aikaan vastustusta ja pelkoa työyhteisöissä. Koe-taan epävarmuutta omasta osaamisesta, laitteiden toimivuudesta ja asiakkaiden soveltuvuudesta palveluiden käyttäjiksi. Ammatillisen substanssiosaamisen lisäksi tulee hallita integroivaa osaamista. Integroivassa osaamisessa yhdistyvät monialainen osaaminen ja asiakaslähtöisyys. Henkilökohtaisen perehdytyksen tulee käsittää laitteiden käyttö koulutuksen ja käsittelymenetelmät. Koulutuksen puute lisää henkilöstön vastustusta uusien järjestelmien käyttöönotolle sekä aiheuttaa haasteita järjestelmien käytölle. (Juujärvi, Sinervo, Laulainen, Niiranen, Kujala, Heponiemi & Keskimäki 2019, 3; Almathami, Win, & Vlahua - Gjorgievska 2020.)

Jauhiainen ym. (2020, 97–100) mukaan eAmmattilaisen osaaminen pohjautuu sosiaali- ja terveydenhuollon osaamiseen ja edellyttää perusosaamista digitalisaatiosta. Perusosaamisen taitoihin kuuluvat tietosuoja ja -turva sekä eettinen osaaminen. Erityisosaamisalueita on luokiteltu teemoittain. Teemoja ovat digitalisaatio ja tiedonhallinta nykyisistä ja tulevaisuuden kehityssuunnista, tietojen arviointi ja hyödyntäminen kehitystyössä. Palveluiden suunnittelussa lähdetään asiakkaiden ja ammattilaisten kysymyksistä ja huomioidaan tietosuojaan ja -turvaan liittyvät erityispiirteet. Osaamisalueisiin kuuluvat digitaaliset vuorovaikutus ja viestintäkokonaisuudet. Ohjausta ja valmennusta tulee pystyä toteuttamaan ammattilaisten ja asiakkaiden tarpeista käsin. Ammatillisella tulee olla asiakaslähtöinen lähestymistapa digitalisaation laajennustavoitteisiin. Hänen tulee pystyä monialaiseen yhteistyöhön ja verkostoitumiseen. Itsensä johtaminen, avoin ja innovatiivinen suhtautuminen uusien digitaalisten järjestelmien kokeilussa ja kehitysyhteistyö sekä myönteisyys ohjaavat ammattilaisen toimintaa. Erityisosaamisalueita tulisi hallita työyhteisön tarpeisiin nähden riittävällä tasolla.

Digitalisaatio ja informaatioteknologia kuuluvat sairaanhoitajakoulutuksessa ydinosaamisalueeseen. Koulutus antaa valmiuksia digitaalisten palveluiden päivittäisessä käytössä ja monialaisessa kehittämisessä. Osaamisalueisiin kuuluvat tietoturvallinen digipalveluiden kuten raportointityökalujen ja tietokantojen käyttö. Osaamista tarvitaan digitalisaation mukana tulleiden uudenlaisten toimintatapojen ja digitaalisten hoito- prosessien käyttöönoton turvaamiseksi sote-alalla. (Sairaanhoitajat 2021).

Ammatilliseen digiosaamisen kehittymiseen vaikuttavat oma halukkuus, perehdytys, kollegat, jatkokoulutus, työyhteisö ja esihenkilöt. Näyttöön perustuva hoidon parantaminen toimii kehittymisen motiivina. Digitaalisten palveluiden aiheuttamat muutokset työyhteisöissä vaativat aikaa perehtyä uusiin digitaalisiin ratkaisuihin ja sopeutua muutoksiin. (Järva ym. 2022.)

Sähköisten palveluiden laajennus tavoitteissa herkästi unohdetaan lain asettamat vaatimukset palvelujen tarjoajille. Laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019 on määritelty julkisten toimijoiden velvollisuudet tarjota digitaalisia palveluita asiakkaille. Palveluiden tarjoamisessa on huomioitava palveluiden saavutettavuusvaatimukset. Palvelun tarjoajan velvollisuus on ohjata asiakkaita palvelujen käytössä. Huomiota tulee kiinnittää asiakkaiden sähköiseen tunnistautumiseen ja palveluiden suunnitteluun ja ylläpitoon.

Valtiovarainministeriön (2017, 4) julkaisussa asiakkaiden sähköisen asioinnin digitukeen katsotaan kuuluvaksi laajempi kokonaisuus kuin pelkästään tietokoneen käytön opastus tai pelkkä netin käytön opastus. Sähköisen asioinnin digituki kattaa asioinnin, palvelun käytön ja laitteiden käytön opastuksen asiakkaille. Tavoitteena on asiakkaiden omatoimisuuden ja turvallisen laitteiden käytön tukeminen sähköisten palveluiden käytössä. Tukea voidaan antaa etätukena, käyttöohjauksena henkilökohtaisesti tai koulutuksena. Tähän katsotaan kuuluvaksi myös ammattilaisten antama sähköiseen palveluun tai asiointiin ohjaaminen.

Lehtoaro, Juujärvi & Sinervo (2019, 3.) ovat kartoittaneet tutkimuksessaan ammattilaisten osaamistarpeita sähköisten palveluiden ja palveluiden integraation näkökulmasta tulevaisuudessa. Ammattilaisten näkemyksen mukaan suurin osaamistarve kohdistui juuri osaamiseen ohjata asiakasta sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytössä. Lisäksi osaamisvajetta koettiin kyvyssä ohjata asiakasta sähköisen palvelun välityksellä.

Digisyrjäytymisen ennaltaehkäisyksi tarvitaan sosiaali- ja terveysalan henkilöstöltä uutta osaamista digitalisaation ja robotiikan osa-alueelta, jotka kehittyvät nopeasti kansallisesti ja kansainvälisesti. Palvelurakennemuutokset haastaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia asiakaslähtöisten palvelujärjestelmien, robotiikan ja digitalisaation mukaan tuloon moniammatilliseen ja tieteelliseen yhteistyöhön. Ammattilaisilta vaaditaan oman substanssiosaamisalueensa lisäksi taitoja ohjata ja neuvoa asiakkaita muuttuvissa palveluissa. (Kangasniemi, Hipp, Häggman-Laitila, Kallio, Karki, Kinnunen, Pietilä, Saarnio, Viinamäki, Voutilainen & Walden 2018, 18–19.)

Ammattilaisten digiosaamista parantamalla ja tukemalla mahdollistetaan asiakaslähtöisemmät ja turvallisemmat palvelut tulevaisuudessa. Digitalisaatio yleistyy kiihtyvällä vauhdilla ja vaikuttaa laajasti työ- ja yksityiselämään. Sosiaali- ja terveydenhuolto-organisaatioiden on pystyttävä turvaamaan muuttuvissa toimintaympäristöissä asiakkaiden yksityisyys ja tasa-arvoinen kohtelu sekä palveluihin pääsy. Digitaalista eriarvoisuutta esiintyy monista syistä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkailta tulee olla jatkuvasti kehittyvää digiosaamista, asianmukaiset laitteet internetyhteys sekä innokkuutta ja aktiivisuutta käyttää sähköisiä palveluita. Sähköisten terveyspalveluiden luotettavuutta parasivat osaavien ammattilaisten tuki palveluiden käytössä. (Jokinen, Stolt & Suhonen, 2020.)

Yhdenvertaisia digitaalisia palveluita tarjotakseen henkilöstöä tulee perehdyttää reaaliaikaiseen videovälitteiseen etäasiointiin, jossa eleillä ja äänellä voidaan parantaa asiakkaiden palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arviointia, sujuvoittaa etäasiointia ja parantaa asiakkaiden palvelukokemuksia. Koulutusta tarvitaan myös tietoturvaan, laitteiden käyttöön ja uudenlaiseen viestintäkulttuuriin digitaalisessa ympäristössä. Ammattilaisten on pystyttävä arvioimaan asiakkaiden soveltuvuutta digitaalisiin palveluihin. (Virtanen, Kaihlanen, Kouvonen, Safarov, Laukka, Valkonen & Heponiemi 2022, 5.)

Ammattilaisten tulee tarjota palveluiden käytön tukea ja ohjausta lähipalveluna. Palvelua voidaan antaa myös reaaliaikaisesti etäpalveluna tai chatissä. Ohjevideoiden ja selkeiden kirjallisten ohjeiden avulla lisätään asiakkaiden omatoimisuutta digipalveluissa. Palveluiden selkokielisyyteen ja ymmärrettävyyteen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Tiedotusta digitaalisista palveluista ja saatavilla olevasta digituesta tulisi lisätä. Julkisten digipalveluiden tietoturva ja -suoja asioista pitää huolehtia. Palveluiden oikeanlaisesta käytöstä ja asiakkaiden osaamisen varmistamisella turvataan asiakkaiden ja organisaatioiden tietoturvaa, estetään tietoturvaloukkauksia ja lisätään luottamusta digitaalisia palveluita kohtaan. Julkisten palveluntarjoajien asiointipisteistä tulisi löytyä asiakkaiden käyttöön yksityisiä tiloja lainapäätelaitteita digitaalisten palveluiden käyttöä varten. (Virtanen, ym. 2022,5.)

5.2 Asiakkaiden digiosaaminen

Asiakkailta löytyy tietoteknisiä välineitä, osaamista sosiaalisen median ja internetin käyttöön laajasti. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa asiakkailta edellytetään vahvaa tunnistautumista. Palveluiden käytön esteenä ovat myös palveluiden vaikeaselkoisuus ja palvelujärjestelmän puutteellinen tuntemus. Yleinen turvattomuus tietosuojaan ja -turvaan liittyvissä asioissa voi olla palveluiden käytön esteenä. Valvira ohjeistaa terveydenhuollon puolella ammattilaisia arvioimaan asiakkaiden soveltuvuuden digitaalisten palveluiden käyttöön. Systemaattinen palveluohjaus digitaalisten palveluiden piiriin on kuitenkin puutteellista. Sosiaalihuollon puolella ammattilaisia ei velvoiteta asiakas arviointiin sähköisten palveluiden osalta. (Virtanen, ym. 2022, 2.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin käyttöä tutkittaessa vastanneista 85 % koki osavansa käyttää internetiä hyvin. Tutkimukseen osallistuneista 83 % koki sähköisen asioinnin avulla asioiden hoito sujuvan hyvin. Yli 74- vuotiaista vain 36 % pystyi itsenäisesti asioimaan sähköisissä palveluissa. Etelä-Karjalan väestöstä noin 80 % käytti sähköistä asiointia itsenäisesti. Tulos jää hieman alle valtakunnan keskitason. Sähköisellä vastaanotolla Etelä-karjalan väestöstä oli käynyt 20 % vastaajista. (Kyytönen ym. 2021a.)

Vehko, Lilja, Parikka, Aalto & Kuusio (2020) mukaan 98 % työikäisestä väestöstä ilmoitti mahdollisuudesta käyttää vahvaa tunnistautumista asioidessaan digitaalisissa palveluissa. Työpaikka tukee digiosaamista ja mahdollistaa laitteiden hankinnan. Vastaavasti ulkomaalaistaustaisilla käytön osuus oli 10 % matalampi. Maahanmuuttajilla ja turvapaikanhakijoilla voi olla kielellisiä haasteita palveluihin kirjautumisessa tai taloudellisia haasteita laitteiden hankinnassa, jotka estävät palveluiden käytön.

17 % väestöstä koki tarvetta sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytön opastuksessa. Opastuksen tarvetta ilmeni kaikissa ikäryhmissä, erityisen tarpeellisenä opastusta pitivät ne henkilöt, jotka käyttivät palveluita avustettuna tai toinen henkilö asioi heidän puolestaan palvelussa. Lisähaastetta asiakkaille ja ammattilaisille aiheuttivat palveluiden jatkuva muutos. (Kyytönen, Piirainen, Latvanen, Muuri & Vehko 2022.)

Digisyrjäytymisen vaarassa ovat kaikki vanhemmat aikuiset 60- vuodesta alkaen. Iän noustessa reseptien uusiminen, testitulosten saaminen ja ajanvaraaminen sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa väheni. Iän lisäksi myös koulutuksella oli merkitystä 70–100-vuotiaiden internetin käytössä.

Peruskoulutuksen saaneet jatkoivat internetin käyttöä todennäköisemmin kuin kouluttamattomat ikätoverit. Koulutuksen lisäksi terveydentilan muutokset, muistin heikkeneminen ja muuttunut elämäntilanne kuten yksin asuminen laskivat internetin käyttöä ikääntyneiden keskuudessa. Ystävillä ja perheen rohkaisulla oli internetin käyttöä lisäävää vaikutusta. Hyvällä henkilökohtaisella digiosaamisella tai oikein kohdennetulla digituella asiakkaiden verkkopalveluiden käyttöä pystyttiin tukemaan 80 ikävuoteen saakka. (Heponiemi, Kaihlanen, Kouvonen, Leeman, Taipale & Gluschkoff 2022; Heponiemi, Virtanen, Kaihlanen, Kainiemi, Koponen & Koskinen 2022.)

Kyytsönen, Ikonen, Aalto & Vehko (2022 c) mukaan hyvän tietoturvaosaamisen ja internetin käyttötaitojen välillä oli myönteinen yhteys. Muita merkittäviä tekijöitä internetin käytön taustalla olivat toiminnalliset terveysongelmat, vakava masennus, ikä, koulutustaso, sähköisten palveluiden käyttö, taloudellinen tilanne ja tietoturvaongelmat. Tunnistamalla syrjäytymisvaarassa olevia ryhmiä voidaan koulutusta tai tietoturvaohjeita kohdentaa eri ryhmille. Tietoja voidaan hyödyntää sähköisten palveluiden suunnittelussa.

Terveydenhuollon ammattilaisten vastuulla on varmistaa asiakkaiden soveltuvuus etävastaanotoille. Asiakkaan on henkilökohtaisesti annettava suostumus vastaanoton järjestämisestä etänä. Halutessaan hänen tulee voida asioida perinteisillä vastaanotoilla etävastaanottojen sijasta. Ammattilaisten on hyväksyttävä, etteivät kaikki asiakkaat sovellu digitaalisten tai etäpalveluiden käyttäjiksi. Perinteisille vastaanotoille kuuluvia potilasryhmiä ovat usein ikääntyneet ja erityisryhmät, joilla havainnointikyvyssä, psykomotorisissa tai kognitiivisissa taidoissa esiintyy puutteita. Asiakkaalta voivat puuttua myös tarvittavat laitteet tai heillä ei ole mahdollisuutta käyttää internet-yhteyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015; Chaet, Clearfield, Sabin & Skimming 2017.)

Digi- ja väestötietoviraston mukaan digitaidot ovat kansalaistaitoja, joiden avulla ollaan kiinni yhteiskunnassa ja arjen asioissa. Digitaitoja pystyy oppimaan kunnollisen opastuksen avulla. Digitukea voidaan antaa erilaisilla koulutuksilla, etätukena tai lähitukena. Tavoite on tukea asiakkaiden itsenäistä palveluiden käyttöä jatkossa. Luottamuksellisuus, yhdessä oppiminen ja omien rajojen tunteminen auttaa digituen antajaa ohjaamaan asiakasta oikein palveluiden käytössä. Digituen saajan on ymmärrettävä, että digituen tarjoaa opastaa organisaation tarjoamissa palveluissa. Tavoite on lisätä asiakkaan kykyä itsenäiseen asioiden hoitoon. Henkilöllisyyden varmentamisen vuoksi palveluiden käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista. Tunnistautumisen palveluihin tekee aina asiakas itse digituen opastuksella. Asiakkaan henkilökohtaisia tietoja voi näkyä palvelun digituen antajalle, tämä digituen saajan on huomioitava. Digituen antajan velvollisuus on ohjata digituen saaja asiakaspalveluun, jos huomataan, että heikentyneen terveydentilan tai alaikäisyyden vuoksi asiakas ei ole oikeustoimikelpoinen. (Digi- ja väestötietovirasto, julkaisuaika tuntematon.)

Digisyrjäytymisen estämiseksi ja yhdenvertaisuuden turvaamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tulee tarjota myös perinteisillä tavoilla puhelimitse tai kasvokkain toteutetusti. Asiakassegmentoinnin avulla pystytään tunnistamaan iäkkäät, yksin asuvat, muistisairaavat, tai muut väestöryhmät, joiden alentunut terveydentila lisää digisyrjäytymisen riskiä. (Vehko ym. 2020; Heponiemi, Virtanen, Kaihlanen, Kainiemi, Koponen & Koskinen 2022.)

6 DIGIMENTORIT DIGITAALISTEN TERVEYSPALVELUIDEN LAAJENTAMISEN MAHDOLLISTAJINA

6.1 Mentorointi sosiaali- ja terveydenhuollossa

Mentorointi tarjoaa mahdollisuuden oppia uutta sairaanhoitajakoulutuksessa, uralla kehittymisessä tai kliinisen osaamisen laajentamisessa. Osaamista on jaettu kokeneempien ja kokemattomien henkilöiden välillä. Toiminta edistää ammatillista kehittymistä ja uusien asioiden oppimista. Mentoroinnilla voidaan vahvistaa ammatillista identiteettiä ja uralla etenemistä. Mentoroinnilla on todettu olevan positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin, ammatilliseen pätevyyteen ja työhön sitoutumiseen. Mentorointisuhteesta on hyötyä molemmille osapuolille. Sen avulla havainnoidaan työyhteisön haasteet ja pyritään säilyttämään ja lisäämään asiantuntemusta. (Davey, Jackson & Henshall 2020.)

Perinteisen yksilömentoroinnin lisäksi mentorointia voidaan toteuttaa ryhmä- tai vertaismentorointina. Ryhmämentorointia voidaan käyttää esimerkiksi yhteisessä perehdyttämisessä, jossa ryhmä uusia työntekijöitä perehtyy samanaikaisesti yhteiseen käsiteltävään aiheeseen yhden tai useamman mentorin kanssa. Vertaismentoroinnissa mentorointi tapahtuu kollegiaalisesti. Ammatillaiset jakavat vertaistensa kanssa ongelmia, osaamista ja tietoja. Etsivät yhdessä ratkaisuita ammatillisiin pulmiin. Tavoitteena on oppia toisilta. Vertaismentorointi ryhmätoteutuksena mahdollistaa ryhmän oppimisen asiantuntijamentorilta. Parhaimmillaan vertaismentorointi ryhmä löytää ratkaisuja ongelmiin keskinäisestä osaamisesta. Vertaismentoroinnilla voidaan parantaa tiimityöskentelytaitoja ja rikastuttaa ideointia ja keskinäistä vuorovaikutusta. (Leppisaari, Mahlamäki-Kultanen & Vainio 2008.)

Mentoroinnin onnistumisen taustalla on yhteisen ajan ja paikan löytyminen. Mentoroitavan ja mentorin tulisi työskennellä lähellä tai olla muuten helposti saavutettavissa. Yhteisen luottamuksellisen suhteen muodostuminen tukee onnistumista työyhteisöissä myös. Tämä onnistuu parhaiten tutussa työyhteisössä, jossa mentori on lähellä mentoroitavia. Mentorina toimiminen vaatii työhön sitoutumista ja valmiutta uusien tapojen omaksumiseen ja niiden jakamiseen mentoroitaville. (Davey ym.2020.)

Mentoriksi kehittyminen on vaiheittain etenevä prosessi, jossa osallistujat muotoilevat kokonaisnäkömyksen mentoroinnintavasta. Peilaavat omaa osaamista työyhteisön tarpeisiin ja ammatilliseen kasvuun. Muotoilevat oman näkömyksen tulevasta mentoroijan roolista. Organisaation tuella ja perehtymiseen hyväksytyllä työajalla on merkitystä mentoroijan osaamisen kehittymisestä. (Pehkonen, Arola, Zvyagina, & Groupev toim.2019, 10.)

Digitalisaation edistämiseen soveltuu myös virtuaalinen mentorointi. Digimentoreiden toiminnan tukena voi toimia virtuaalinen digimentoriryhmä. Mentorit ryhmässä ratkovat työyhteisöistä nousseita kysymyksiä tai miettivät ongelmanratkaisu keinoja. Mentorointia tai vertaismentorointia totutetaan digitaalisessa ympäristössä. Virtuaalinen mentorointi ei ole paikkaan sidottua, vaan sitä voidaan etäisyksistä riippumatta toteuttaa omasta työyhteisöstä käsin. Viestinnässä voidaan hyödyntää erilaisia viestintälinjoja, jolloin mentoroinnille mahdollistetaan enemmän vaihtoehtoja, miten ja milloin mentorointia toteutetaan. Innostuneet mentorit voivat tarjota tukea työyhteisöille eri organisaatiotasolle. (Hamilton & Scandura 2002.)

6.2 Digimentori osaamisen vahvistajana työyhteisöissä

EU on koonnut digitalisaation edistämiseen liittyvän viitekehysten ammatilliseen koulutusjärjestelmään. Viitekehukseen on koottu koulutusorganisaatioiden digitaalisten ja pedagogisten työkalujen kokonaisuutta, joilla pyritään kehittämään ja parantamaan digitalisoitumista. Johdon tuki nähdään tärkeässä roolissa oppivan organisaation kehittymiselle. Viitekehyksessä oppiva organisaatio hyödyntää henkilöstön ammatillisessa kehittämisessä digitaalisia ja teknologisia ratkaisuja. Kohdennetuissa täydennyskoulutuksissa hyödynnetään valmennuksia ja mentorointia. Asiantuntijuus digitalisaatiossa nähdään osana ammatillisuutta. Verkostoitumalla organisaation sisällä ja ulkopuolella tuetaan laaja-alaista oppimista. (Kampylis, Punie & Devine 2015,25, 30.)

Keskittymällä terveydenhuollon ammattilaisten motivointiin, rohkaisemiseen ja käyttäjakeskeisiin muutoksiin voidaan ammattilaisten digiosaamista parantaa. Keskeinen onnistumisen edellytys tulevilla digimentoreilla on organisaation tuki ja mahdollisuus perehtyä käytössä oleviin digitaalisiin ja teknologisiin ratkaisuihin. Osallistuminen tulevien digitaalisten palveluiden käyttöönoton suunnitteluun ja testaukseen auttoi ammattilaisia sopeutumaan tuleviin muutokseen. Toimivat järjestelmät, helpot käyttöönottoprosessit ja digitaalisen terveydenhuollon hyväksyminen auttavat ammattilaisia sopeutumaan työyhteisöissä tapahtuviin digitaalisiin muutoksiin. Verkostoitumalla organisaation sisällä ja ulkopuolella tuetaan tavoitteiden saavuttamista. Merkittävänä digiosaamisen kehittäjänä koettiin toimivan työyhteisöjen kollegat. Vertaistuki ja työkavereiden auttaminen auttoivat digihaasteissa ja lisäsivät näin työtyytyväisyyttä. Muutosten onnistumisen ja hallinnan kannalta on tärkeää ottaa asiakasrajapinnassa toimivat ammattilaiset aktiivisesti mukaan muutokseen. Asiakasosaaminen on kehittämisen voimavara, joka tulisi osata hyödyntää. (Juujärvi ym. 2019,3; Järva ym. 2022).

Suomidigi on koonnut digituen hyviä käytäntöjä eripuolelta Suomea. Digimentoritoiminta on koettu tärkeäksi henkilöstön digiosaamisen tukemisen ja kehittämisen muodoksi. Mentori on henkilö, joka on kiinnostunut digitaalisten palveluiden käyttöönotosta ja haluaa jakaa osaamista työyhteisön toimijoille. Kuka vaan työyhteisön jäsen voi toimia digimentorina, erityisiä ammattipätevyys vaatimuksia henkilölle ei ole. Digimentoreiden avulla ammattilaisten tietoteknisiä osaamisalueita voidaan tukea ja näin mahdollistaa digipalveluiden laajeneva käyttö terveydenhuollossa. Mentoreiden tehtävänä on opastaa ja innostaa työyksiköiden työkavereita digiasioissa. Toiminnalla edistetään työntekijöiden digiosaamista ja juurrutetaan digipalveluita osaksi asiakastyötä. Työyksikössä toimiva digimentori toimii työyhteisön motivoijana ja asenteiden muuttajana. Oman työyhteisön tuntemus auttaa hyödyntämään kumppanuuksia ja verkostoja digipalveluiden kehittämisessä ja käyttöönoton laajentamisessa. (Jauhiainen ym. 2020; Suomidigi 2020; Terveyskyläpro 2021.)

Eksotessa käynnistettävä digimentoritoiminta perustuu vertaismentorointiin. Digimentoreiksi ilmoitettavien erityisosaamisalueita vahvistetaan yksilöiden ja yksiköiden tarpeista lähtien. Jokainen digimentori toimii omassa työyhteisössään tuoden uutta osaamista ja vahvistaen työyhteisön jäsenten digitaalista osaamista. Digimentorilla toimii taustalla vertaismentorointiryhmä, jonka kanssa heillä itsellään on mahdollisuus jakaa osaamista tai pohtia yhdessä esille nouseviin kysymyksiin toimivia ratkaisuja.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on koota digimentorimalli ja käynnistää digimentoritoiminta Eksotessa. Kehittämistyö sisälsi digimentorin tehtävänkuvan määrittämisen Eksotessa. Malliin koottiin perehdyttämissuunnitelma, joka sisälsi Eksotessa käytössä olevien digipalveluiden osalta ammattilaisten perehdytyksen ja asiakasohjauksessa tarvittavan osaamisen. Suunnitelma sisälsi lisäksi digipalveluiden käyttöönoton prosessin.

Työn tavoitteena oli kuvata toimintamalli, jonka perehdyttämissuunnitelman laadinnassa huomioitiin ammattilaisten tarvitsema osaaminen ja valmiudet Eksoten digitaalisten terveystalveluiden käytössä. Laajentamalla ammattilaisten tietämystä organisaatiossa jo käytettävistä digitaalisista terveystalveluista ja teknologisista ratkaisuista, mahdollistetaan palveluiden laajentaminen ja käyttöönotto uusilla vastuualueilla. Vahvistamalla ensin työyhteisöjen digimentorien osaamista voidaan jatkossa heidän osaamistaan ja työyhteisötuntemustaan hyödyntää henkilöstön koulutuksessa ja perehdytyksessä. Mallintamalla digimentoritoiminta voidaan toimintaa tulevaisuudessa kehittää ja laajentaa koko organisaation alueelle.

7.2 Opinnäytetyön rajaus tutkimuskysymyksen avulla

Tutkimuskysymyksen avulla selvitetään tutkimuksen näkökulmaa mitä, miten ja mistä lähtökohdasta opinnäytetyötä tehdään. Tutkimuskysymyksen avulla rajataan opinnäytetyö riittävän suppeaksi. (Näpäri, 2017.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi muodostui: miten digimentorimalli otetaan Eksotessa käyttöön? Seuraavilla kehittämistehtävillä pyrin konkretisoimaan digimentorimallin käyttöönottoa ja mentoreiden tehtävänkuvaa ja osaamistarpeita

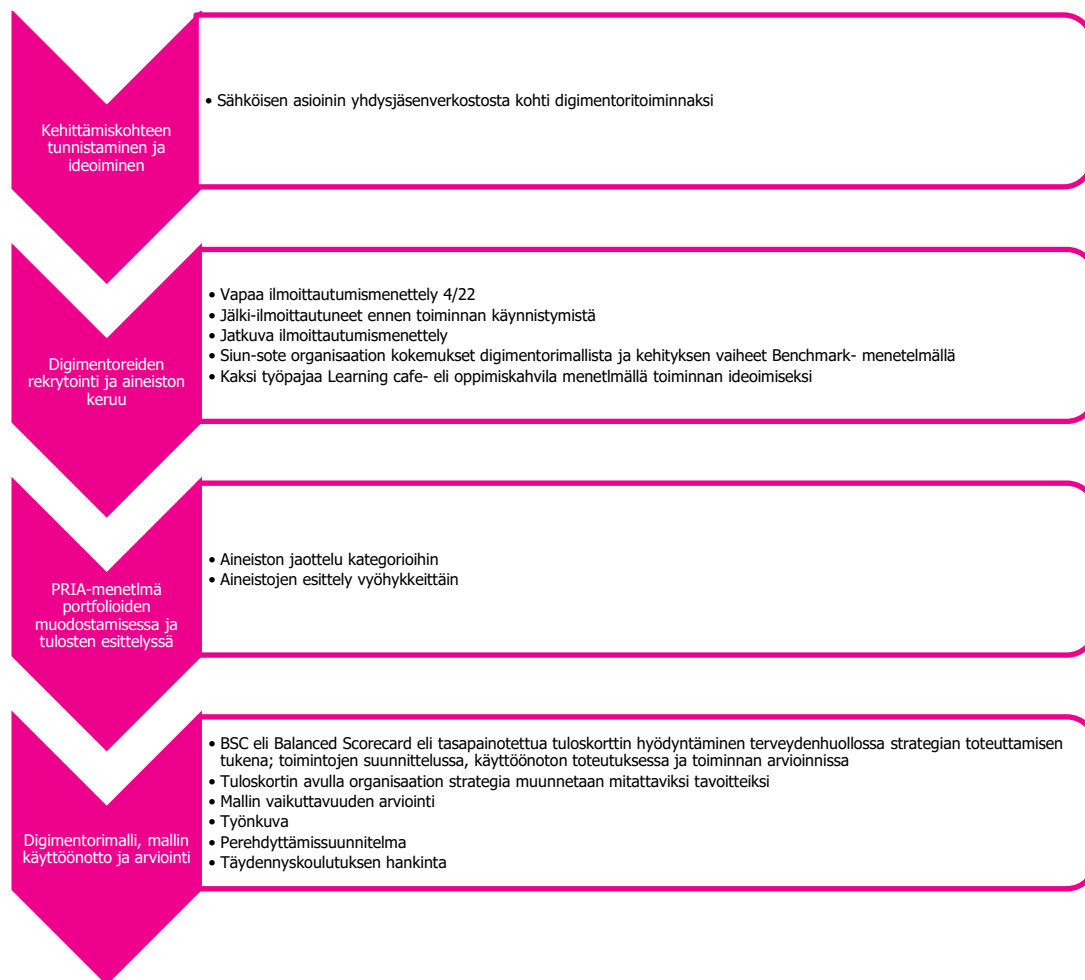
1. Mitä kuuluu digimentoreiden tehtävänkuvaan?
2. Millaista osaamisen vahvistamista digimentorit tarvitsevat?
3. Miten vakioida digimentoritoiminta osaksi Eksoten perustoimintaa?

7.3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä. Tutkimuksellisessa kehittämissä työssä kehittämisen tarkastelun suunta voi olla joku tutkimuksessa tai kehittämissä. Tässä kehittämistehtävässä rajapintaa lähestyttiin kehittämistoiminnan näkökulmasta ja tutkimuksellisia menetelmiä hyödynnettiin prosessin eri vaiheissa. Tutkimuksellinen kehittämissä työ voi sisältää toiminnallisuutta. Toiminnallisuus tarkoittaa käytännönläheistä kehittämistä tutkimukseen pohjautuen. Kohderyhmän sitouttaminen, yhteisöllisyys ja osallistaminen ovat toiminnallisen kehittämistyön piirteitä. Toiminnallisessa kehittämistyössä tavoitteena on kohderyhmää ammatillisesti palveleva tuotos. Tieteellisessä toimintatutkimuksessa tutkimuksen vaiheet etenevät sykleissä suunnittelu, toteutus, arviointi toistuen uudelleen ja uudelleen. Tässä kehittämistehtävässä kehittäminen oli osa toimintaa ja varsinaisia väliarviointeja ei tehty. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022; Toikko & Rantanen 2009.)

7.4 Opinnäytetyön toiminnallisuuden prosessi

Prosessi käynnistyy kehittämiskohteen tunnistamisella, ideoinnilla, kohderyhmän, tietoperustan ja tavoitteiden määrittelyllä. Teoreettinen ja käytäntöihin perehtyminen luo kehittämiskohteelle viitekehyksen. Tietoperusteeseen peilaten kehittämishankkeen prosessia toteutetaan suunnitelmallisesti, aineiston keruu, saatujen aineistojen analysointi ja tuloksien raportointi eri sidosryhmille kohdennetusti kuuluvat prosessin vaiheisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015; Kostamo ym. 2022.)



KUVA 2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.5 Kehittämiskohteen tunnistaminen ja ideoiminen

Kehittämistiedon tuottamistapa voi olla monimuotoinen. Tutkimuksellisen tieteellisen tiedon rinnalle on nostettu erilaisia tiedon lajeja. Asiantuntijat voidaan nähdä tietotyöläisinä ja tiedon lähteenä. Tässä lähestymistavassa uutta tietoa syntyy toimintaympäristöissä. Saatua tietoa voidaan hyödyntää käytännön ongelmien ratkaisussa ja uusien toimintatapojen rakentamisessa. (Toikko ym. 2009.)

Kehittämistyön aihe digimentorimalli tuli Eksotesta. Eksotessa on toiminut sähköisen asioinnin yhdysjäsenverkosto. Verkoston jäsenet ovat perehtyneet Eksoten sähköisen asioinnin käyttöön ammatillisena ja ohjanneet työyhteisöä palvelun käytössä.

Koska Eksoten laajentuneet digitaaliset terveystalvet sisältävät sähköisen asioinnin lisäksi hoidon- ja palvelutarpeenarvointiin käytettävän digitaalisen Omaolo-palvelun, videovälitteiset etävastaan- otot, kutsukirjeiden ja ajanvarausoikeuden luominen ohjelmistorobotiikalla tarvitaan ammattilaisten avuksi laajempaa digitukea työyksiköihin kuin aiemmin toimineet yhdysjäsenet. Uusi rooli sisältää jatkossa työyhteisöjen ja työntekijöiden digiosaamisen vahvistamista myös asiakasohjauksen näkö- kulmasta. Laajentuvan työnkuvan myötä haluttiin Eksotessa käynnistää digimentoritoiminta ja koota digimentorimalli toiminnan tueksi.

7.6 Digimentoreiden rekrytointi ja aineiston keruu

Digimentoritoiminnan käynnistämistä varten tarvittiin vapaaehtoisia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka olivat kiinnostuneita digitaalista terveystalvusta. Digimentoritoimintaan haeti- tiin vapaaehtoisia digipalveluista ja niiden käytöstä kiinnostuneita ammattilaisia Eksoten toimintayk- siköistä. Toimintayksiköstä mukaan voi ilmoittautua yksi ammattilainen yksikköä kohden. Rekrytoi- tia ei kohdennettu tietyille ammattiryhmille, vaan kaikilla Eksoten ammattilaisilla oli mahdollisuus ammatista riippumatta ilmoittautua. Aiempaa digiosaamista ei edellytetty hakijoita. Aito kiinnostus ja kehitysmuönteisyys ovat tärkeimmät ominaisuudet digimentorille. (Ferrari 2012).

Digimentoreiden rekrytointi toteutettiin Forms- ilmoittautumisella (liite 1) 6-24.4.2022. Ilmoittautu- misen kautta toimintaan tuli 42 mentoria. Ennen ensimmäistä työpajaa 4.5.2022 jälki-ilmoittautunei- den kanssa ilmoittautuneita oli yhteensä 77. Kolme mukaan ilmoittautunutta digimentoria edusti sa- maa isoa toimintayksikköä muuten ilmoittautuneista 74 edusti eri toimintayksikköä.

Mukaan ilmoittautuneita digimentoreita oli terveystalvuiden, toimintakyky- ja hoivapalveluista, perhe- ja sosiaalipalveluista, kuntoutuksen sekä strategisten tukipalveluiden tulosalueilta. Osa toi- mintayksiköistä jäi vielä ilman omaa digimentoria. Toimintaan on mahdollista ilmoittautua mukaan vielä puuttuvien tulos- ja toimintayksiköiden osalta jatkuvan ilmoittautumismenettelyn kautta.

Digimentoritoiminnan käynnistäminen ja aineistonkeräys toteutettiin kahdessa työpajassa 4.5.2022 ja 25.5.2022. Ensimmäisen työpajan aluksi kehittämiskohteen tunnistamisessa ja yhteisen ideoinnin lähtökohtana hyödynnettiin muiden toimijoiden kokemuksista benchmarking- eli vertaiskehittämisen- menetelmää. Vertailukehittämisen tavoitteena on oppia muilta organisaatioilta hyvistä käytännöistä ja arvioida uutta toimintamallia. Menetelmässä tutustutaan ja tutkitaan jo haluttua toimintamallia hyödyntävää organisaatiota, sovelletaan onnistuneita käytäntöjä oman organisaation toimintaan. (Seppänen-Järvelä (toim.) 2005; Ojasalo ym. 2015, 186.)

Virtuaalisesti toteutettuun kehittämisiltapäivään 4.5.2022 osallistui 50 digimentoria Teams - yhtey- dellä. Iltapäivän aikana perehdyttiin benchmarking - menetelmää hyödyntäen Siun-sote organisa- tion digimentoritoimintaan, toiminnan kehittämiseen ja käynnistämiseen Pohjois-Karjalassa. Digi- mentoritoimintaa on kehitetty Pohjois-Karjalan digituki hankkeessa. Hankkeiden aikana eAmmattilai- sia alettiin nimittämään digivastaaviksi. Digivastaavien roolin muodostuessa entistä vahvemmin työ- yhteisöjen ja työntekijöiden digiosaamisen vahvistajaksi nimike muutettiin digimentoriksi. (Suomidigi 2020.)

Toinen kehittämispäivä 25.5.2022 aloitettiin hybridimallilla, jolloin paikan päällä oli 29 digimentoria ja verkkoyhteyksin kuusi digimentoria. Kehittämisiltapäivän aluksi kuultiin Eksoten ammattilaisia,

jotka käyttävät päivittäisessä työskentelyssä Eksoten digitaalisia terveystarkastuspalveluita. Eksoten ammattilaisten digitaalisten terveystarkastuspalveluiden esittelyä hyödynnettiin ideoinnin ja ajatusten herättäjänä työpaja osuudessa. Esittely sisälsi Omaolo-palvelussa asiakkaiden sähköisesti täyttämien terveystarkastusten prosessin. Omaolo-palveluun kirjautumalla asiakas voi täyttää sähköisen terveystarkastuksen. Terveystarkastuksen vastauksia tarkastellaan liikennevalomallilla. Punaiset kriittiset riskitekijät terveystarkastuksessa antavat asiakkaalle mahdollisuuden lähettää tarkastus ammattilaiselle. Lähetettyjä terveystarkastuksia seulotaan Eksoten ammattilaisten hyvinvointivalmentajien toimesta ja asiakkaalla on mahdollisuus varata aika hyvinvointivalmentajan vastaanotolle elintapaohjaukseen palvelun kautta. Eksote on kehittänyt etävastaanottoa monissa eri toimipisteissä. Hammas-hoidossa on pilotoitu 1-vuotiaiden lasten hammastarkastuksia videovälitteisillä etävastaanotoilla. Palvelu on saanut paljon myönteistä palautetta perheiltä ja mukana olevilta ammattilaisilta. Kotihoitossa etävastaanottoja käytetään virtuaalisesti toteutettuihin kotikäynteihin. Videovälitteisellä yhteydenotolla korvataan ammattilaisen perinteinen kotikäynti.

Vertaiskehittämistä ja Eksoten digipalveluihin perehtymistä hyödynnettiin kehittämispäivien toiminnallisen osuuden, aineistokeruun eli ideoinnin apuna. Aineisto kerättiin työpajoissa, jotka molemmat toteutettiin Learning cafe eli oppimiskahvila menetelmällä. Oppimiskahvila on yhteiskehittämiseen sovellettu menetelmä, joka perustuu tieteellisesti testattuun ja tutkittuun Word Cafe -menetelmään.

World Cafe eli "maailmankahvila" menetelmää voidaan pitää laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä. Menetelmän käyttö etenee nelivaiheisesti. Ongelman määrittely, asiantuntijoiden kokoaminen työpajoihin ja työpajojen toteutus, analysointi ja validointi ovat osa menetelmää. Asiantuntijat jaetaan ryhmiin, ryhmät kiertävät työpajoja, joissa jokaisessa kootaan aihepiireittäin ideoita tai ajatuksia tutkimuksen aineistoksi. Analysoinnissa voidaan hyödyntää fläppitauluilla olevia muistiinpanoja, niiden pisteyttämistä, suullisia yhteenvetoja, äänestyksiä. Tulosten analysointi ja litteroinnin haasteet tekevät menetelmästä tutkimuksellisessa mielessä kyseenalaisen. Äänitysten ja tulkinnan osuus tekee saaduista tuloksista tieteellisessä mielessä kyseenalaisia. Löydöksiä voidaan kuitenkin hyödyntää tutkimusyhteistyöprojekteissa tutkimussuunnitelmassa ja jatko työstämisessä osallistujien kanssa. World Cafe- menetelmästä on useita eri variaatioita ja sovelluksia. Menetelmää on sovellettu erityisesti tutkimusyhteistyöprojekteissa, joissa nopea aineiston keruu ja ideoiden tuottaminen on ollut tärkeää. Aineiston tiukan tieteellisen analyysin sijasta keskitytään yhteistyöprojektien edistämiseen ja uudenlaiseen johtamiseen. (Schiele, Krummacker, Hoffman & Kowalski 2022.)

Learning Cafe eli oppimiskahvila menetelmässä yhdistyvät ideointi ja oppiminen. Yhteisen keskustelun ja ajatustenvaihdon tavoitteena on muodostaa yhteinen näkemys ja päästä yhteiseen konsensusukseen. Menetelmässä osallistujat jaetaan pöytiin. Pöydille on asetettu tavoitteet ja etenemissuunnitelmat. Teemojen mukaan kootaan ideoita tai näkökulmia kehitettävästä aihepiiristä. Osallistuvat kiertävät vuorollaan ryhmissä pöydät ja tilaisuuden lopuksi saadut tuotokset esitellään kaikille tilaisuuteen osallistujille. Tarkoitus on tuottaa ideoita tai ajatuksia laajasti. Määrällä on suurempi painoarvo toimintamallissa kuin laadulla. (Innokylä, julkaisuaika tuntematon.)

Virtuaalisesti toteutetussa työpajassa 4.5.2022 osallistujat kirjasiivat ideoita ja ajatuksia neljään teemaan digitaalista kirjausalustaa hyödyntäen. Ensimmäisen työpajan teemat olivat odotukset digi-mentoritoiminnalle, estävät ja edistävät asiat digipalveluiden käyttöönnotolle työssasi ja osaamisen

kuvauksen. Työpajoissa tuotettiin yhteensä 182 ideaa tai ajatusta. Työpajan lopuksi saadut ideat ja aiheet koottiin. Keskustelussa oli mahdollista tuottaa lisää teemaan liittyviä ideoita. Tässä kehittämistehtävässä aineiston yhdistelemisessä eli portfolioiden muodostamisessa hyödynnettiin PRIA-menetelmää. Työpajan teemat 4.5.2022 on kuvattu taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Työpajan teemat 4.5.2022

Työpajan teemat Learning cafe -menetelmällä
Mitä odotuksia sinulla on digimentoritoiminnasta?
Mitkä asiat estävät digipalveluiden käyttöönottoa työssäsi?
Mitkä asiat edistävät digipalveluiden käyttöä työssäsi?
Millaista osaamista tarvitset digimentorina toimimiseen?

Hybridimallilla toteutetussa työpajassa virtuaalitiimi toteutettiin 4.5.2022 toimintamallilla. Ryhmään osallistui kuusi mentoria ja saadut ideat on yhdistetty perinteisessä työpajatyöskentelyssä tuotettuihin aineistoihin. Perinteiseen työpajaan osallistui 29 digimentoria. Mentorit kiersivät teemoitettuja pöytiä ja tuottivat ideoita asetettujen tavoitteiden ja suunnitelmien mukaan. Päivän teemoina olivat keinot digimentoritoiminnan esittelylle omassa työyhteisössä ja esihenkilöille, keinot asiakkaiden sähköisen asioinnin ja digipalveluiden käytön tukemiseen. Yhteistyön ja toimintamallien kuvauksen ja digimentorina toimimisessa tarvittavien ohjeiden kuvauksen. Työpajoissa tuotettiin yhteensä 94 ideaa tai ajatusta. Työpajan teemat 25.5.2022 on koottu taulukkoon 3.

TAULUKKO 3. Työpajan teemat 25.5.2022

Työpajan teemat Learning cafe -menetelmällä
Miten tehdä digimentoritoimintaa tutuksi omalle työyhteisölle ja esihenkilöille?
Miten asiakkaiden sähköistä asiointia ja digipalveluiden käyttöä voisi tukea?
Millaisia toimintamalleja ja yhteistyötä toivot mentoreiden kesken?
Millaisia ohjeita tarvitset digimentorin työn tueksi?

7.7 PRIA- menetelmä portfolioiden muodostamisessa ja tulosten esittelyssä

PRIA- menetelmä on kehitetty nopeaan vaikuttavuuden arviointiin ja inhimillisen turvallisuuden ennakkoarviointiin. Menetelmässä yhdistyvät portfolioanalyysi yhteiskehittämistä tunnettuun työpaja työskentelyyn. (Kajanus, Arvola, Eskelinen, Wuorisalo & Lapotti, 2021.) Päätöksentekoaanlyysiin osallistujat kokoavat tunnistettuja ideoita kontekstista. Tekijöiden tai ideoiden tärkeyttä kootaan portfoliolaskentaa hyödyntäen asioiden yhdistelmiksi eli portfolioiksi (Liesiö, Salo, Keisler & Morton, 2021.)

Työpajoissa kootut aineistot jaoteltiin PRIA- menetelmän mukaisesti kuuteen eri kategoriaan. Kategoriat koostuvat perinteisen SWOT- analyysin, toiminnan tavoitteiden ja keinojen yhdistelmästä. Kategoriat ovat: uhkat, pelot ja riskit, mahdollisuudet ja mahdollisuuksien maailmat, käytettävät kapasiteetit ja vahvuudet, haavoittuvuudet ja puuttuvat kapasiteetit, arvot ja tavoitteet sekä toimenpiteet ja keinot, strategia tavoitteiden saavuttamiseen. Jokaiseen kategoriaan tiivistettiin kolmesta viiteen ajatusta tai ideaa. (Paldenius & Kajanus 2021.)

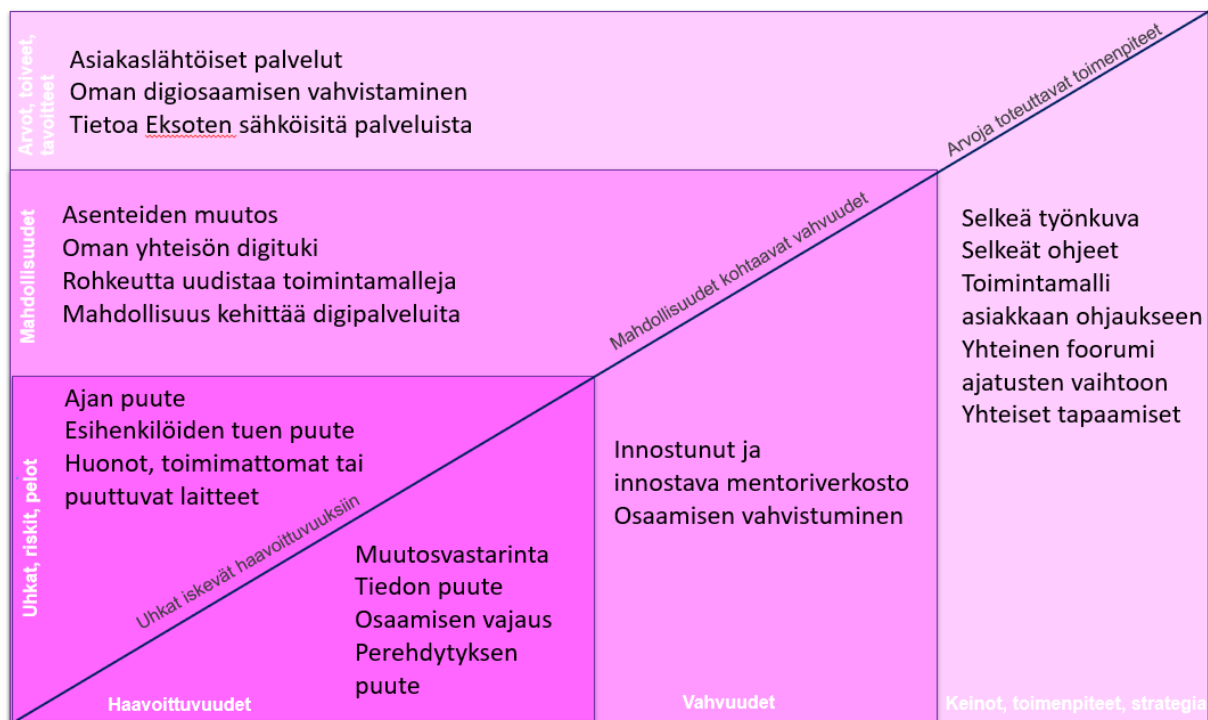
SWOT- analyysi sisältää joukon sisäisten vahvuuksien (S) ja heikkouksien (W) tarkastelun. Ympäristön tuomat ulkoiset mahdollisuudet (O) ja uhat (T) liittyvät SWOT- analyysin kokonaisuuteen. Analyysi auttaa ennakoimaan heikkouksia ja mieltimällä heikkouksia ennakkoon voidaan nämä jopa muuttaa kehittämistehtävän vahvuuksiksi. Tunnistamalla uhkia pystymme muodostamaan keinoja uhkien tunnistamiseen ja niiden lieventämiseen. Toimenpiteet auttavat meitä toimimaan kriisitilanteissa maltillisesti ja turvaamaan näin kehittämistehtävän jatkaminen (Vuorinen 2013, 88–94.)

Tässä kehittämistehtävässä PRIA-menetelmää hyödynnettiin aineiston yhdistelemisessä eli portfolioiden muodostamisessa. PRIA-menetelmän mahdollisuutta aineiston arvioinnissa ei käytetty, koska aineistoja käytettiin digimentorimalliin kuvaamisessa ja toimintastrategian laatimisessa.

Digimentoreiden työpajaosuuksien tuotoksien jaotteluissa arvot, toiveet, tavoitteet kategoriaan tiivistivät tiedot Eksoten sähköisistä palveluista ja niiden käytöstä. Toiveena oli asiakaslähtöiset palvelut. Tavoitteena oman digiosaamisen vahvistaminen. Toimenpiteisiin ja strategiaan keinoihin nousivat työnkuva, selkeät ohjeet, toimintamallit asiakasohjaukseen, yhteiset tapaamiset ja yhteinen foorumi ajatusten vaihtoon. Mahdollisuuksina tunnistettiin; mahdollisuus kehittää digipalveluita, omien asenteiden muutos, oman työyhteisön digitukena toimiminen ja rohkeus uudistaa toimintaa. Vahvuuksina aineistoista nousi innostunut ja innostava mentori verkosto ja osaamisen vahvistuminen.

Uhkien ja haavoittuvuuksien tunnistaminen koettiin helpommaksi ja aihealueissa nousivat selkeästi esille huonot ja toimimattomat laitteet, laitteiden puuttuminen, ajan puute ja esihenkilöiden tuen puute. Heikkouksina tiedon ja osaamisen vajaus, perehdytyksen puute, oman ja työyhteisön muutostarinta.

Saatu portfolio PRIA-tuloksista voidaan esittää vyöhykkeittäin jakamalla ne kolmeen erilliseen vyöhykkeeseen. Uhkien tarkastelu yhdessä heikkouksien kanssa muodostaa suojavyöhykkeen. Voimistussyöhyke koostuu vahvuuksista ja mahdollisuuksista. Lopuksi innovaatiovyöhykkeessä tavoitteita tarkastellaan toimenpiteiden kanssa yhdessä. Kuvassa 1 työpajoissa kootut ideat on kuvattu vyöhykkeittäin portfolioista saatua tiivistelmää hyödyntäen. (Paldenius & Kajanus 2021.)



KUVA 1. Digimentoritoiminnan portfolio kuvattuna vyöhykkeittäin (mukaiillen Paldenius & Kajanus 2021.)

Vyöhykkeiden avulla saadaan työpajoihin osallistuneiden ammattilaisten näkemyksistä muodostettua digimentoritoiminnalle visio eli tavoite johon toiminnalla pyritään ja strategia eli konkreettiset keinot, toimintamallit, joiden avulla tavoitteiden saavuttaminen mahdollistuu.

8 DIGIMENTORIMALLIN KÄYTTÖNOTON SUUNNITELMA

Tässä digimentorimallin käyttöönoton suunnitelmassa hyödynnettiin tasapainotettua tuloskorttia (BSC). Selkeästi määritelty ja kuvattu visio ohjasi toiminnan kehittämistä palvelun tarjontaan. Mittaamisen ansiosta toimintaa voidaan arvioida Eksoten strategisten mittareiden avulla.

8.1 Visio ja strategia digimentoritoiminnan lähtökohtana

Strategiatyössä prosessi on kuvattu kaksivaiheiseksi. Vaiheet ovat strategian eli toimintamallin laati- minen ja toteuttaminen eli käyttöönotto. Linearisena prosessina tarkasteltuna strategia voidaan jakaa eri vaiheisiin. Mission ja vision määrittämisellä saadaan muodostettua selkeä päämäärä, johon toiminnalla pyritään. Strategiassa kuvataan keinot ja menettelyt, joilla toimeenpano ja läpivienti on mahdollista toteuttaa. Prosessiin kuuluu kiinteästi myös toiminnan mittaus ja jatkuva arviointi ja toimintatapojen uudelleen määrittäminen. (Vuorinen 2013.)

Kuten aiemmin tässä opinnäytetyössä on kuvattu; Eksoten strategiassa 2019–2023 digitalisaatio- ohjelman tavoitteena on laajentaa sähköisten palveluiden käyttöä. Kokonaisuuteen kuuluvat sähköi- sen ajanvarauspalvelun laajentaminen, hoidon- tai palveluntarpeen arvioinnin Omaolo -palvelun laa- jentaminen, kutsukirjeiden ja ajanvarausoikeuden luominen ohjelmistorobotiikalla sekä videopohjai- set käynnit. (Eksote a, 7, 10.)

Eksoten strategian mukaiset, digimentoritoimintaa ohjaavat visio ja strategia on johdettu digimento- reiden työpajoissa nostamista tavoitteista, keinoista ja toimenpiteistä, jolla tavoitteet voidaan saa- vuttaa. Digimentorimallin käyttöönoton suunnittelun määrittelyssä hyödynnettiin PRIA- vyöhyk- keitä. Innovaatiovyöhyke muodosti toiminnan vision eli tavoitteen johon toiminnalla pyritään. Tässä kehittämistehtävässä saaduista aineistoista visioksi tiivistyi: Lisäämällä tietoa ja mentoreiden osaa- mista Eksoten käytössä olevista sähköisistä palveluista ja vahvistamalla omaa digiosaamista pys- tymme toimimaan digitukena työyhteisöissä ja asiakasohjauksessa.

Strategia, jolla tähän tavoitteeseen voidaan päästä, koostuu innostuneesta ja innostavasta digimen- toriverkostosta, joka auttaa meitä vahvistamaan omaa digiosaamista. Myönteisellä asenteella pys- tymme toimimaan työyhteisön digitukena ja rohkeasti uudistamaan toimintamalleja- ja tapoja. Sel- keä työnkuva, toimintaa tukevat ohjeet ja toimintamallit auttavat meitä laajentamaan digitaalisten palveluiden käyttöä. Vahvistamalla monipuolista osaamistamme pystymme osallistumaan tulevaisuu- den toimivien digipalveluiden kehittämiseen niin ammattilaisille kuin asiakkaille.

Voimaantumisyöhykkeellä mahdollisuudet ja vahvuudet kohtaavat. Innostava ja innostunut mento- riverkosto pystyy toiminnallaan vahvistamaan omaa digiosaamista. Yhdessä saadaan aikaan roh- keutta uudistaa toimintamalleja, osallistua digipalveluiden kehittämiseen, toimia työyhteisöjen digitu- kena ja tehdä asenteiden muutostyötä toimintaympäristöissä.

Suojavyöhykkeen muodostavat uhkat ja esteet. Ajan- ja esihenkilöiden tuen puute, huonot, toimi- mattomat tai puutteelliset laitteet voivat estää meitä laajentamasta digipalveluiden käyttöä. Muutos- vastarinta, tietojen ja taitojen puute, osaamisen vajuus tai puutteellinen perehdytys voivat estää uu- sien toimintamallien käyttöönottoa ja tavoitteiden toteutumista.

8.2 Digimentorimallin mitattavissa olevat tavoitteet

Digimentorimallissa hyödynnettiin BSC viitekehystä (Liite 2.). Työpajoista saatuja analysoituja tuloksia ja niistä johdettuja visiota ja strategiaa hyödynnettiin digimentorimallin käyttöönoton suunnittelussa. Viitekehyksen avulla analysoiduista aineistoista saatiin jaoteltua kategorioiden mukaiset tavoitteet, toiminnan mittarit, joita organisaatiossa uusien toimintojen suunnittelussa ja käyttöönotossa korostetaan. Tunnistamalla kriittiset menestystekijät voidaan saadun aineiston mukaisia toimintoja suunnitella juuri Eksoten organisaatioon soveltuvan digimentorimallin suunnittelussa, perehdytyksessä ja toiminnan vakiinnuttamisessa.

Asiakasnäkökulmasta tavoitteiksi nousi sähköisten palveluiden kävijämäärän kasvu. Mittarina voidaan käyttää Power BI raportoinnista saatavia todellisia sähköisten palveluiden kävijämääriä.

Kriittiset menestystekijät asiakasnäkökulmasta tunnistettiin sähköisten palveluiden käytettävyys, palveluiden hyödyllisyys, helppokäyttöisyys ja haluttavuus. Palveluiden löydettävyys ja asiakkaiden ja ammattilaisten saatavilla oleva matalan kynnyksen digituki koettiin tärkeäksi.

Toiminnan suunnittelussa asiakasnäkökulmasta tarkastellessa esille nousivat: palveluiden systemaattinen markkinointi kaikissa asiakas kontakteissa, mainokset palveluista, asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen. Työyhteisöön nimetty oma digituki eli digimentori.

Prosessitavoitteena tunnistettiin digimentorimalli, tehtävänkuvan määrittäminen ja perehdytys-suunnitelman laatiminen ja toteutus. Lisäksi asiakasohjauksen malli palveluiden markkinointiin ja sähköisten palveluiden käyttöönoton malli koettiin tärkeinä. Mittareina kehitetyt toimintamallit ja tulosten hyödynnettävyys. Prosessitavoitteiden kriittisiksi menestystekijöiksi nousivat esihenkilöiden tuki sähköisten palveluiden käytössä ja palveluiden laajentamisessa.

Toimintasuunnitelmassa huomioitiin esihenkilöiden tiedottaminen. Tehtävänkuvauksella (Liite 3.) pyrittiin selkiyttämään digimentoreiden vastuita ja velvollisuuksia työyhteisöissä. Perehdytys-suunnitelmaan koottiin keskeiset tiedot ja taidot Eksoten digipalveluiden käytöstä ammattilaisena ja asiakasohjauksessa (liite 4). Perehdytys-suunnitelman laatimisen yhteydessä päivitettiin myös asiakkaille ja ammattilaisille suunnatut ohjeet.

Talouden näkökulma oli kolmantena tarkastelun kohteena. Tavoitteeksi asetettiin ammattilaisten nykyaikaiset välineet sähköisten palveluiden käyttöä ja asiakas viestinnän toteutusta varten. Kansallisen digimentoritoiminnan tavoitteena nähtiin digiosaamisen vahvistaminen ja sen vaikuttavuus sote-palveluiden riittävyteen kasvavassa palvelutarpeeseen vastaamisessa. Toiminnan tavoitteena on pyrkiä hillitsemään kustannusten nousua. Mittareina voidaan pitää sähköisten kontaktien määrän nousua verrattuna perinteisiin kontakti määriin.

Tavoitteen saavuttamiseksi kriittisiksi menestystekijöiksi nousivat asianmukaiset laitteet, toimivat nykyaikaiset ohjelmistot. Tärkeänä koettiin mentoreille järjestetty riittävä aika perehtymiseen ja uusien työskentelytapojen opiskeluun. Aikaa tarvittiin myös työyhteisöjen perehdytykseen.

Digimentoreita rohkaistiin tarkastelemaan työvälineitä ja viestimään esihenkilöitä puutteellisista välineistä tai epäkohdista. Systemaattinen perehdytys aloitettiin perehdytys-suunnitelman mukaisesti.

Perehdytys materiaalit koottiin yhteiseen Teams -tettiin myöhempää tarkastelua varten. Kustannuskehityksen vaikuttavuutta ja seuranta ei pystytä digimentoritoiminnan alkuvaiheessa arvioimaan. Vaikuttavuuden arviointi vaatii laajempaa tarkastelua esihenkilöiden ja raportointitiimin avulla.

Oppimisen ja uudistamisen näkökulmassa keskeinen tavoite on osata Eksoten käyttämät sähköiset palvelut ammattilaisen ja asiakasohjauksen näkökulmasta. Mittaroinnin näkökulmasta osaamisen ja uudistamisen mittaaminen on haastavaa. Mittarina voidaan pitää toiminnan alussa mukaan ilmoitettuneiden digimentoreiden määrää ja myöhemmin tavoitteeksi asettaa toimintamallin laajentamisen uusiin työyhteisöihin ja sitä kautta toimintaan liittyvien uusien mentoreiden määrään.

Kriittisinä menetystekijöinä tunnistettiin digimentoreiden osaamisen vahvistaminen. Innostunut ja innostava verkosto lisää osallistujien osaamista. Digimentoreiden hyvänä digitukena toimii mentori verkosto, yhteinen Teams-työtila ja Eksoten sähköisen asioinnin tiimi.

Ulkopuolisella koulutus hankinnalla pyrittiin vastaamaan oppimisen ja uudistamisen tavoitteiden saavuttamiseen. KPMG oy:n tarjoama koulutus sisälsi osaamisen vahvistamista teemoissa digitalisaatio ja sote, muutososaamisen vahvistaminen ja jatkuvan kehittämisen malli.

8.3 Digimentorimallin vakiointi osaksi arkea

Toimintasuunnitelmassa keskityttiin laaja-alaiseen osaamisen vahvistamiseen. Toimintatapojen ja -mallien uudistaminen vaatii digimentoreilta osaamista Eksoten käytössä olevien digipalveluiden käytöstä ja asiakasohjauksesta. Valmiuksia työskentelytapojen muutokseen ja toimintojen kehittämiseen vahvistettiin digimentoreille hankitulla ulkopuolisella koulutuksella. Yhteinen tulevaisuus- tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa- hankkeen digitalisaation tukemisen tavoitteisiin kirjattua koulutusta kohdennettiin digimentoreille. (Yhteinen tulevaisuus- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa 2021). Digimentoreiden osaamisen vahvistamisella vahvistettiin näin laajasti eri työyhteisöjen digiosaamista. Koulutuksessa lisättiin mentoreiden osaamista digitalisaation merkityksen ja mahdollisuuksien ymmärryksestä palveluiden kehittämisessä. Kehittämisen malleja ja ketterän kehittämisen työkalujen hyödyntämistä sekä muutoksen ohjaamista ja tukea organisaatiossa vahvistettiin.

Ammatilliseen digiosaamisen kehittymiseen vaikuttavat oma halukkuus, perehdytys, kollegat, jatkokoulutus, työyhteisö ja esihenkilöt. (Järva ym. 2022). Jatkovaa digimentoreiden koulutuksen ja verkostoitumisen avulla toimintaa pystytään vakioimaan tulevaisuudessa. Säännölliset verkostotapaamiset kahden viikon välein, yhteinen Teams -tiimi koulutusmateriaalien ja ajatustenvaihdon foorumina edistävät digimentoritoimintaa. Teams -tiimi toimii jatkossa perehdyttämisen tukena. Ottamalla mentoreita mukaan digipalveluiden laajentamiseen ja palveluiden kehittämiseen sitoutetaan heidät toimintaan tulevaisuudessa.

Johdon ja esihenkilöiden tukea tarvitaan digimentoritoiminnassa ja sen kehittämisessä. Digimentoreiden työaika kaksi tuntia viikossa mahdollistaa digipalveluihin perehtymisen ja uusien toimintamallien jalkautuksen työyhteisöissä. Lisäksi tähän tarvitaan esihenkilöiden tukea uusien digipalveluiden käyttöönoton tueksi työyhteisöissä.

Laajentamalla digimentoriverkostoa kaikkiin toimintayksiköihin mahdollistetaan asiakkaiden ja ammattilaisten yhdenvertainen digituki. Samalla edistetään strategisten tavoitteiden saavuttamista sähköisten palveluiden laajentamista ja käyttöönottoa uusissa toimintayksiköissä.

Seuraamalla strategisia sähköisen asioinnin mittareita; sähköisen asioinnin kävijämääriä ja sähköisesti hoidettujen kontaktien määriä suhteessa perinteisiin kanavia hoidettujen kontaktien määriin voidaan osaltaan arvioida digimentoritoimintaa ja sen vaikuttavuutta. Mittaritietojen seuranta tulee tehdä 6–12 kk välein. Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden sekä kustannusten nousun hillitseminen pitkällä aika välillä vaatii uudenlaista toiminnan arviointia. Arvioinnissa voidaan hyödyntää itse- ja vertaisarviointia, asiantuntijoita ja tutkimustietoa sekä käytössä olevia rekisteri- /tilastotietoja. Jos haluttuihin tuloksiin ei päästä kriittisten menestystekijöiden uudelleen arvioinnilla ja toimeenpanosuunnitelmaa tarkentamalla voidaan toimintaa vielä tulevaisuudessakin kehittää.

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Sairaanhoidajaliiton (Sairaanhoidajat 2021) päivittämiä eettisiä ohjeita voidaan mielestäni soveltaa myös digimentorimallin kehittämistyössä. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon suunnatussa digimentoritoiminnan kehitystyössä hyödynnetään kansallisia ja kansainvälisiä tutkimuksia digiosaamiseen liittyen. Hoitotyön asiantuntijana haluan olla mukana kehittämässä toimintamallia, jolla tuetaan työyhteisöjen ammatillista kehittymistä digitalisaation osa-alueella tulevaisuuden asiakas- ja potilastyössä. Kehittämistehtävässä hyödynnetään moniammatillista osaamista. Digimentoritoiminnan avulla tuetaan organisaatiossa ammattiryhmien ammatillista kehittymistä digitalisaation alueella. Toimintoja kehitettäessä ei saa unohtaa asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. Digitaalisia palveluita kehitettäessä mahdollistetaan asiakkaiden hoitoon pääsy ja päätöksentekoon osallistuminen. Ammatillisilla tulee olla valmiuksia tukea asiakkaita näiden uusien palveluiden käytössä.

Kehittämistyö suunniteltiin ja toteutettiin eettisiä periaatteita noudattaen. Kehittämistyön tarkoituksena oli parantaa työyhteisöjen digitaalisia valmiuksia. Ammattilaisten digiosaamista parantamalla ja tukemalla mahdollistetaan asiakaslähtöisemmät ja turvallisemmat palvelut tulevaisuudessa. Terveyspalveluiden sähköistyminen lisää eriarvoisuutta ja tämä tulee ottaa huomioon palveluita suunniteltaessa. Palveluiden käyttö tulee olla turvallista, asiakkaiden yksityisyyden suojaavaa, hyötyjä ja haittoja tulee arvioida kriittisesti. Tietosuojaa, tiedonsaannin oikeudet korostuvat ja asiakkaan tietoinen suostumus palveluiden käytössä tulee huomioida jo toimintamallien suunnittelussa ennen uusien palveluiden käyttöönottoa. (Jokinen ym. 2020.) Mielestäni ammattilaisten oikein kohdennetulla asiakasohjauksella digisyrjäytymistä voidaan ennaltaehkäistä ja palveluiden luotettavuutta lisätä.

Toimiakseen digimentorina työyhteisössä mentorin digitaitoja tulee vahvistaa perehdytyksellä ja koulutuksella. Tähän päätelmään on tullut Lehtoaro ym. 2019 Sote-henkilöstön digiosaamiseen keskittyneessä tutkimuksessa. Samansuuntaisia päätelmiä voidaan tehdä digimentoreiden nostamista ajatuksista analysoinnin jälkeen. Perehdytysuunnitelmaa laadittaessa huomioitiin mentoreiden osaamistarpeet ja toiveet. Mentoreiden osaamistarpeista nousi selvästi esille tarve perehtyä Eksoten käytössä oleviin digipalveluihin niin ammattilaisen kuin asiakkaan näkökulmasta. Perehdytyksessä lähdettiin vaiheittain läpikäymään Eksoten digipalveluiden kokonaisuutta. Perehdytykseen ja samalla toimintamallin juurrutukseen tulee varata riittävästi aikaa koska henkilöstön vastustus uusia toimintamalleja johtuu monesti juuri koulutuksen puutteesta. (Almathami ym. 2020). Perehdytysuunnitelman mukaista perehdytystä järjestetään mentoreille kahden viikon välein vaihtuvan teeman mukaisesti. Perehdytykset nauhoitetaan ja yhteiseen Teams-tiimiin tallennetaan videon lisäksi myös käytetyt asiakas- ja ammattilaisohjeet.

Digimentoritoiminnalle on tarve nyt ja tulevaisuudessa, jotta lisääntyvään palveluntarpeeseen voidaan vastata digipalveluiden laajenuksella. Eu:n kokoama digitalisaation edistämiseen liittyvä koulutusjärjestelmä ammattilaisten osaamisen turvaamiseksi ei vielä näy alalla työskentelevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osaamisessa. (Juujärvi ym. 2019, 3.) Tarvitaan siis osaamisen muunlaista vahvistamista ja tukemista.

Tässä toiminnallisuutta sisältävässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä, hyödynnettiin monia erilaisia menetelmiä digimentorimallin rakentamisen eri vaiheissa. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkastelu näkökulma oli kehittämisessä, jossa hyödynnettiin tutkimuksellisia menetelmiä. Kehittämistehtävän tavoite oli koota tilaajalle Eksotelle digimentorointimalli. Aineiston kokoamisessa hyödynnettiin organisaation ammattilaisia tiedon lähteenä. Kehittämistehtävässä koottiin systemaattisesti tietoja, ideoita kehittämisen pohjaksi. Tietojen tarkastelua toteutettiin oman toiminnan kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta tutkimuksellisen otteen sijaan. Tiedon tuottaminen ja toiminnan suunnittelu kuuluivat kiinteästi kehittämisprosessiin. Tieteellisestä toimintatutkimuksesta poiketen, tutkimuksellisessa kehittämistyössä toimintaa ei ole tarpeen väliarvioida. (Toikko ym. 2009.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tulosten luotettavuutta tarkastellaan käytettävyyden näkökulmasta. Kehittämistoiminnassa kerätty tieto on osallistujien tuottamaa todenmukaista ja hyödyllistä tietoa. (Toikko ym. 2009.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä, jossa tarkastelun näkökulma on tutkimuksellinen useiden tieteellisesti hyväksytyjen menetelmien saman aikainen käyttö huonontaa tulosten luotettavuutta. Jokaiseen menetelmään kuuluu oma tieteellisesti hyväksyty tulosten analysointi ja raportointi lainalaisuuksineen. Arviointi kuuluu sykleinä etenevän toimintatutkimuksen eri vaiheisiin. Arviointia seuraa tieteellinen raportointi. (Toikko ym. 2009.)

Digimentoritoiminta käynnistettiin kehittämistehtävän teoreettisen viitekehyksen kokoamisen jälkeen. Toiminnan aluksi Learning cafe menetelmää hyödyntäen kuultiin mentoreiden ajatuksia toiminnasta, osaamisen vahvistamisesta ja toiveista tulevalle toiminnalle. Shiele ym. 2022 on todennut World cafe eli "maailmankahvilan" (josta Learning cafe- menetelmä on johdettu); tulosten analysoinnin ja litteroinnin haasteellisuuksien vuoksi tieteellisessä mielessä menetelmä on kyseenalainen. Menetelmä soveltuu kuitenkin yhteistyöprojektien edistämiseen (Shiele ym. 2022). Tässä kehittämistehtävässä toimintamallin ideointiin menetelmää sovellettiin toimintamallin eli yhteistyöprojektin edistämiseen.

Mentorit osallistuivat aktiivisesti aineiston tuottamiseen. Saatujen aineistojen analysoitiin digimentorit eivät osallistuneet työpajojen jälkeen. Aineiston jaottelua ja koontia tehtiin työpajojen jälkeen PRIA-menetelmää hyödyntäen. PRIA-menetelmää hyödynnettiin aineistojen yhdistelemisessä eli portfolioiden muodostamisessa. Saatuja portfolioita hyödynnettiin BSC viitekehyksen mukaisesti toimintamallin kokoamisessa. Toiminnan suunnittelussa, mallin kokoamisessa, tehtävänkuvan laadinnassa ja perehdytysuunnitelmassa huomioitiin laajasti aineistoja. Tehtävänkuvan ja perehdytysuunnitelman laadinnassa kuultiin toimintaan osallistuvia digimentoreita vielä ennen lopullista versiota uudelleen.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä menetelmiä sovellettiin mallin kokoamisen näkökulmasta. Tavoite oli hyödyntää digimentoreiden tuottamat ideat mahdollisimman laajasti toiminnan suunnittelussa ja mallin kokoamisessa. Mielestäni toimintamallin kehittämisessä menetelmien soveltamisella saatiin laaja-alaista näkemystä. Kehittämistyötä arvioidaan prosessin lopussa, jolloin tulosten luotettavuuden tarkastelussa lopputuotos ja prosessin perusteellinen kuvaus lisää tulosten luotettavuutta. (Toikko ym. 2009). Tämän kehittämistyön loppuraporttia kirjoittaessani haastavin osuus oli saada eri

menetelmät kuvattua riittävällä tarkkuudella tulosten luotettavuuden varmistamiseksi. Valitsemalla kehittämistehtävään vain yksi tai kaksi menetelmää ja juoksuttamalla menetelmiä koko kehittämistehtävän vaiheiden läpi johdonmukaisuus ja loogisuus kehittämistehtävän etenemisestä olisi ollut paremmin kuvattavissa tässä raportissa. Eri menetelmillä saadut tulokset on kuvattu mielestäni riittävällä laajuudella ja tuloksia voidaan pitää luotettavina lopullisen toimintamallin näkökulmasta.

Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet saavutettiin tässä kehittämistehtävässä. Monien menetelmien yhdisteleminen mahdollisti mahdollisimman laaja-alaisen tietoperustan ja lopullisessa digimentorimallissa ja käyttöönoton tukena hyödynnetyssä BSC- tulokortilla onnistuttiin rakentamaan nykyaikainen mitattavissa oleva malli.

Tämä digimentorimalli on hyödynnettävissä muissa vastaavanlaisissa organisaatioissa. Kartoittamalla kunkin organisaation ammattilaisten osaamisalueet- ja valmiudet sekä käytössä olevat digitaaliset palvelut saadaan perehdytysuunnitelmalle laadittua runko. BSC- tulokorttia voidaan hyödyntää paikallisten visioiden ja strategioiden muuttamisessa mitattaviksi tavoitteiksi.

Jatkotutkimus ja kehittämisaiheen olisi tärkeää selvittää asiakkaiden tarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon digituelle. Myös nykyisin toteutettavaa digitukea asiakkaille tulisi arvioida ja kehittää asiakaslähtöiseksi asiakasosallisuutta hyödyntämällä.

BSC viitekehukseen kootussa aineistossa nousi esille työyhteisöjen systemaattisen asiakasohjauksen ja sähköisten palveluiden markkinoinnin malli. Nämä teemat rajautuivat nyt suunnitellun perehdytyskokonaisuuden ulkopuolelle, mutta ovat osaltaan digimentoreiden tulevaa toimintaa ja sen kehittämistä jatkossa. Aiheet sopisivat jatkokehittämisen tai opinnäytetyön aiheiksi.

LÄHTEET

- Almathami, Hassan, Win, Khin, Vlahu - Gjorgievska Elena, 2020. Barriers and Facilitators That Influence Telemedicine-Based, Real-Time, Online Consultation at Patients' Homes: Systematic Literature Review. *Journal of Medical Internet Research*. Verkkojulkaisu. DOI: 10.2196/16407. Viitattu 11.11.2021.
- Betto, Frida, Sardi, Alberto, Garengo, Patrizia, Sorano, Enrico. The Evolution of Balanced Scorecard in Healthcare: A Systematic Review of Its Design, Implementation, Use, and Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Aug 18;19(16):10291. doi: 10.3390/ijerph191610291. PMID: 36011924; PMCID: PMC9408109. Viitattu 27.9.2022.
- Chaet, Danielle, Clearfield, Ron, Sabin, James, E, Skimming, Kathryn and on behalf of the Council on Ethical and Judicial Affairs American Medical Association, 2017. Ethical practice in Telehealth and Telemedicine. *Journal of general internal medicine* (2017) 32(10), 1136-1140. <https://dx.doi.org/10.1007%2Fs11606-017-4082-2>. Viitattu 11.12.2021.
- Davey, Zoe, Jackson, Debra, Henshall, Catherine 2020. The value of nurse mentoring relationships: Lessons learn from a work-based resilience enhancement programme for nurses working in the forensic setting. *International Journal of Mental Health Nursing* (2020) 29, 992-1001. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1111/inm.12739>. Viitattu 1.12.2021.
- Digi- ja väestötietovirasto 28.10.2020. Siun soten digimentoritoiminta tukee ja kehittää henkilöstön digiosaamista. Verkkojulkaisu. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digituen-hyvat-kaytanteet/siun-soten-digimentoritoiminta-tukee-ja-kehittaa-henkiloston-digiosaamista>. Viitattu 2.1.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto, julkaisuaika tuntematon. Digituen eettinen ohjeistus. Verkkosivu. <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>. Viitattu 4.10.2022.
- Digi- ja väestötietovirasto a, julkaisuaika tuntematon. Eri tunnistaumisvälineillä tunnistauminen. Verkkosivu. <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/eri-tunnistusvalineilla-tunnistauminen>. Viitattu 24.1.2022.
- DigiFinland 2021. Omaolo: Tervetuloa hoitamaan terveyttäsi ja hyvinvointiasi. Verkkosivu. <https://www.omaolo.fi/>. Viitattu 23.1.2022.
- Direktiivi 2017/745/EU. Medical Devices Regulation (MDR) 2017/745. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:02017R0745-20170505>. Viitattu 26.11.2021.
- Eksote a. Tietoa meistä. Verkkojulkaisu. <https://eksote.fi/eksote/tietoa-meista/>. Viitattu 22.8.2022.
- Eksote b. Strategiset linjaukset ja strategian toimeenpano Eksotessa 2019–2023. Verkkojulkaisu. <https://vanha.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Documents/Strategiset%20linjaukset%20ja%20strategian%20toimeenpano%20vuosina%202019%20-2023.pdf> 8.1.2022.

- Eksote kanssasi. Organisaatio (sisäinen) 3.10.2022. Intranet. Verkojulkaisu. Viitattu 13.9.2022.
- Euroopan komissio 2021. 2030 digital compass: The European way for the digital decade Euroopan. <https://eufordigital.eu/wp-content/uploads/2021/03/2030-Digital-Compass-the-European-way-for-the-Digital-Decade.pdf>. Viitattu 4.10.2022.
- Ferrari Anusca 2012. Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks. European Commission, Joint Research Centre, JRC Technical Reports 2012.doi:10.2791/82116. <https://ifap.ru/library/book522.pdf>. Viitattu 28.11.2021.
- Hamilton, Betti A, Scandura, Terri A 2002. E-Mentoring: Implications for Organizational Learning and Development in a Wired World. *Organizational Dynamics* 31(4), 388-402. file:///C:/Users/ee-ron/Downloads/E_Mentoring_Implications_for_Organizatio.pdf. Viitattu 8.1.2022.
- Heponiemi T, Kaihlanen, AM, Kouvonen A, Leeman L, Taipale S & Gluschkoff K 2022. The role of age digital competence on the use of online health and social care services: A cross-sectional population-based survey. <https://doi.org/10.1177/20552076221074485>. Viitattu 25.9.2022.
- Heponiemi, Tarja, Virtanen, Lotta, Kaihlanen, Anu-Maija, Kainiemi, Emma, Koponen, Päivikki & Koskinen, Seppo 2022. Use and changes in the use of the Internet for obtaining services among older adults during the COVID-19 pandemic: A longitudinal population-based survey study. *New Media & Society*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14614448221097000>. Viitattu 27.5.2022.
- Hyvis julkaisua aika tuntematon. Tutustu Eksoten asiointipalveluun. <https://www.hyvis.fi/web/etelakarjala/asiointipalvelut>. Viitattu 24.1.2022.
- Hänninen, Pasi, 2021. Robotiikka sosiaali- ja terveydenhuollon tukena. Informaatioteknologian tiedekunnan julkaisuja. Jyväskylän yliopisto. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/77700/1/90-2021_Robotiikka%2520sosiaali-%2520ja%2520terveydenhoidon%2520tukena_VERKKO.pdf. Viitattu 31.12.2021.
- Innokylä, julkaisuaika tuntematon. Työkalu. Learning cafe eli oppimiskahvila. Verkojulkaisu. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>. Viitattu 23.8.2022.
- Jauhiainen, Annikki, Sihvo, Päivi, Hämäläinen, Susanne, Hietanen, Aija, Nykänen, Jaana, Hämäläinen, Jaana, Franssila, Päivi & Tikkanen, Kaija 2020. The competences of eProfessionals to use in social and health care. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 12(2),. 93–104. <https://doi.org/10.23996/fjhw.85401>. Viitattu 20.11.2021
- Jokinen, Anu, Stolt, Minna ja Suhonen, Riitta 2020. Ethical issues related to eHealth: An integrative review. *Nursing Ethics*. Tutkimusartikkeli. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1177/-0969733020945765>. Viitattu 11.12.2021.
- Jormanainen, Vesa, Kaikkonen, Risto, Isosomppi, Sanna, Numminen, Jari, Kunnamo, Ilkka, Salaspuro, Tommi ja Norlund, Hanna 2020. Suomalaiset löysivät koronavirustaudin oirearvion verkkopalvelun nopeasti: koronavirustaudin oirearvioon vastanneet 16.3.–15.5.2020. *Terveyden ja hyvinvoin-*

nin laitos (THL). Työpäperi 27/2020.Helsinki 2020. Verkkojulkaisu. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140133/URN_ISBN_978-952-343-523-0.pdf?sequence=1. Viitattu 23.1.2022.

Juujärvi, Soile, Sinervo, Timo, Laulainen, Sanna, Niiranen, Vuokko, Kujala, Sari, Heponiemi, Tarja & Keskimäki, Ilmo 2019. Sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Helsinki. Verkkojulkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-338-0>. 27.1.2022.

Järva, Eerika, Mikkonen, Kristina, Andersson, Janicke, Tuomikoski, Anna-Maria, Kääriäinen, Maria, Meriläinen, Merja & Oikarinen, Anne. 2022. Aspects associated with health care professionals' digital health competence development – a qualitative study. *FinJeHeW* 14 (1), 79–91. <https://doi.org/10.23996/fjhw.111771>. Viitattu 19.9.2022.

Kampylis, Panagiotis, Punie, Yves & Devine, Jim 2015. Promoting Effective Digital-Age Learning - A European Framework for Digitally Competent Educational Organizations. <https://data.europa.eu/doi/10.2791/54070>

Kajanus, Miika, Arvola, Tiina, Eskelinen, Tuomo, Wuorisalo, Jyri & Lapotti, Heli 202. Savonia artikkeli: Viranomaisten ja yritysten yhteistyö koronapandemian aikana Pohjois-Savon sairaanhoitopiirissä. Verkkojulkaisu. <https://www.savonia.fi/artikkelit/monialainen/viranomaisten-ja-yritysten-yhteistyö-covid-19-pohjois-savon-sairaanhoitopiirissa-2/>. Viitattu 13.9.2022.

Kangas, Hilpi 2021. LEADIS- Tutkimusta etätöön ja hajallaan toimivien organisaatioiden johtamisesta. Vaasan yliopiston blogi. <https://blogs.uwasa.fi/leadis/2020/09/11/etatyovalineet-tiimityossa-ja-sisaisessa-vuorovaikutuksessa/>. Viitattu 26.1.2022.

Kangasniemi, Mari, Hipp, Kirsi, Häggman-Laitila, Arja, Kallio, Hanna, Karki, Suyen, Kinnunen, Pirjo, Pietilä, Anna-Maija, Saarnio, Reetta, Viinamäki, Leena, Voutilainen, Ari, Walden, Anne 2018. Optimoitu sote- ammattialisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Valtioneuvoston kanslia. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>. Viitattu 28.11.2021.

Kostamo, Pipsa, Airaksinen, Tiina & Vilka, Hanna 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Verkkojulkaisu. Helsinki: Art House. Viitattu 14.9.2022.

Kuntaliitto 2020. Sähköinen hyvinvointikertomus vaikutusten arviointi. Etelä-karjalan sosiaali- ja terveyspiiri. Vuosittainen raportti 2019. Osa 1 väestön hyvinvoinnin tila 2019. <https://www.hyvinvointikertomus.fi/preview/9689815564>. Viitattu 31.8.2022.

Kyytsönen, Maiju, Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki 2021a. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset. Raportti 7/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>. Viitattu 27.1.2022.

Kyytsönen, Maiju, Ikonen, Jonna, Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki 2022 c. The self-assessed information security skills of the Finnish population: A regression analysis, *Computers & Security*, Volume 118, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2022.102732>. Viitattu 4.10.2022

Kyytsönen, Maiju, Piirainen, Minna, Latvanen, Marko, Muuri, Anu & Vehko, Tuulikki 2022. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa- ketkä tarvitsevat opastusta ja keille palvelut ovat esteettömiä? Tutkimuksesta tiiviisti 5/2022. THL, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-818-7>. Viitattu 4.10.2022.

Kyytsönen, Maiju, Vehko, Tuulikki, Jormanainen, Vesa, Aalto, Anna-Mari, Mölläri, Kaisa 2021b. Terveydenhuollon etäasioinnin trendit vuosien 2013–2020 Avohilmon aineistossa. Tutkimuksesta tiiviisti 13/2021. THL, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-639-8>. Viitattu 24.1.2022.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>. Viitattu 23.1.2022.

Lehtoaro, Salla, Juujärvi, Soile, Sinervo, Timo 2019. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen- Sote- ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Tutkimuksesta tiiviisti 2019_003. Verkojulkaisu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-266-6>. Viitattu 27.1.2022.

Leppisaari, Irja, Mahlamäki- Kultanen, Seija, Vainio, Leena, 2008. Virtuaalinen ryhmämentorointi ammattikorkeakouluopettajan kehittymisen tukena. *Aikuiskasvatus* 28(4), 278–287. <https://doi.org/10.33336/aik.93844>. Viitattu 8.1.2022.

Liesiö, Juuso, Salo, Ahti, Keisler, Jeffrey M. & Morton, Alec 2021. Portfolio decision analysis: Recent developments and future prospects. *European Journal of Operational Research*. Volume 293, Issue 3, 2021, Pages 811-825. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.12.015>. Viitattu 13.9.2022.

Microsoft, 2022. Microsoft Teams -videokoulutus. Verkkosivu. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/microsoft-teams-videokoulutus-4f108e54-240b-4351-8084-b1089f0d21d7>. Viitattu 11.1.2022.

Näpäri, Liisa 2017. Tutkimuskysymyksen muodostaminen. Spoken.fi-sivusto. Verkoartikkeli. <https://spoken.fi/tutkimuskysymyksen-muodostaminen/>. Viitattu 14.9.2022.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Jarmo, 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 8.12.2021.

Paldenius, Kalevi & Kajanus, Miika 2021. Future Divercities-project (e)valuation report.PDF. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/498272/futuredivercitiesproject.pdf?sequence=1>. Viitattu 24.8.2022.

Pehkonen, Aini, Arola, Marjut, Zvyagina, Olga &Grouvev Anne-Marie Eds. 8.5.2019. Mentoring and Sosial Work. Mentoring Handbook. National Institute for health and welfare. Helsinki. Verkojulkaisu. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80078/31ed8f03-8e0b-4925-89c0-8ba244b68354.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 26.1.2022.

Reponen, Jarmo, Keränen, Niina, Ruotanen, Ronja, Tuovinen, Timo, Haverinen, Jari & Kangas, Maarit 11/2021. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa 2020. Tilanne ja kehityksen suunta. Raportti 11/2021.[http://urn.fi/URN: ISBN:978-952-343-771-5](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-771-5). Viitattu 16.10.2022.

Sairaanhoitajat 2021. Sairaanhoitajan eettiset ohjeet. Verkkojulkaisu. <https://sairaanhoitajat.fi/ammatti-ja-osaaminen/kollegiaalisuus-ja-ammattietiikka/>. Viitattu 18.10.2022.

Sairaanhoitajat. Sairaanhoitajaliiton digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden strategia. Huhtikuu 2021. Verkkojulkaisu. <https://sairaanhoitajat.fi/wp-content/uploads/2021/05/E-health-1.pdf>. Viitattu 19.9.2022.

Schiele, Holger, Krummaker, Stefan, Hoffman, Petra & Kowalski, Rita 2022. The "research world café" as method of scientific enquiry: Combining rigor with relevance and speed. *Journal of Business Research*, Volume 140, 2022, Pages 280-296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.10.075>. Viitattu 12.9.2022.

Seppänen - Järvelä, Riitta (toim.) 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. Hyvät käytännöt menetelmäkäsikirja. Stakes. FinSoc. Arviointiraportteja 2/2005. Verkkojulkaisu. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmat.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 7.9.2022.

Shaw, Tim, McGregor, Deborah, Brunner, Melissa, Keep, Melanie, Janssen, Anna, Barnet, Stewart. What is eHealth (6)? Development of a Conceptual Model for eHealth: Qualitative Study with Key Informants. *Journal of Medical Internet Research*. 2017 Oct 24;19(10):e324. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/ezproxy.savonia.fi/29066429/>. DOI: 10.2196/jmir.8106. PMID: 29066429; PMCID: PMC5676031. Viitattu 26.11.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Verkkojulkaisu. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>. Viitattu 11.11.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön linjaus terveydenhuollossa annettavista etäpalveluista. https://stm.fi/documents/1271139/1408010/-STM_linjaus_terveydenhuollon_et%C3%A4palvelut.pdf/866357e6-f167-4357-bb30-fca6ad790360/STM_linjaus_terveydenhuollon_et%C3%A4palvelut.pdf?t=1447070624000. Viitattu 11.12.2021.

Suomidigi 2020. Ohjeet ja tuki. Digituki. Digituen hyvät käytänteet. Digimentorit apuna Siun soten digiloikassa. 28.10.2020. Verkkojulkaisu. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digituen-hyvät-käytänteet/digimentorit-apuna-siun-soten-digiloikassa>. Viitattu 25.9.2022.

TerveyskyläPro 2021. Yksikön digimentori- verkkokurssi. <https://ammattilaiset.terveyskyla.fi/koulutukset/yksik%C3%B6n-digimentori/minustako-digimentori>. Viitattu 10.1.2022.

THL:n asiantuntijaryhmä. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 3/2021. Tiedosta arviointiin: tavoitteena paremmat palvelut. Sosiaali- ja terveyspalvelut Etelä-Karjalan hyvinvointialueella 2020. Päätösten

tueksi 3/2021. Alueellinen asiantuntija-arvio. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-707-4>. Viitattu 22.1.2022.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Verkkokirja. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 8.9.2022.

Valtioneuvosto. Marinin hallitusohjelma. Sosiaali- ja terveystalouden rakenneuudistus. Verkojulkaisu. Julkaisuaika tuntematon. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/sosiaali-ja-terveystalouden-rakenneuudistus>. Viitattu 16.10.2022.

Valtiovarainministeriö 2017. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA- hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Verkojulkaisu. https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf. Viitattu 12.11.2021.

Vehko, Tuulikki, Lilja, Eero, Parikka, Suvi, Aalto, Anna-Mari & Kuusio Hannamaria 2020. Vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus digitaalisiin palveluihin ei ole itsestäänselvyys kaikissa väestöryhmissä Suomessa. Verkojulkaisu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021042311500>. Viitattu 25.9.2022.

VideoVisit. VideoVisit LIVE etävastaanotto. Verkkosivu. <https://www.videovisit.fi/etavastaanotto/>. Viitattu 11.1.2022.

Virtanen, Lotta, Kaihlanen, Anu-Marja, Kouvonen, Anne, Safarov, Nuriar, Laukka, Elina, Valkonen, Paula, Heponiemi, Tarja 1/2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi- 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>. Viitattu 23.1.2022.

Vuorinen, Tero 2013. Strategiakirja: 20 Työkalua. Helsinki: Talentum.

Yhteinen tulevaisuus- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa 2021. Päivitetty hankesuunnitelma. Etelä-Karjalan hyvinvointialue. 14.10.2021. <https://husd360fi.oncloudos.com/kokous/2021460781-7-2.PDF>. Viitattu 1.9.2022.

LIITE 1: DIGIMENTOREIDEN FORMS- ILMOITTAUTUMINEN

Sinustako digimentori työyksikkösi?

Oletko kiinnostunut digipalveluista ja niiden käytöstä työssäsi? Kaipaako uutta näkökulmaa työhösi? Oletko innokas oppimaan ja ottamaan käyttöön nykyaikaisia sähköisiä työvälineitä?

Digimentorina

- olet mukana Eksoten innokkaassa digimentoriporukassa jakamassa kokemuksia ja oppimassa uutta.
- pääset ensimmäisten joukossa koulutuksiin ja kuulet uusista muutoksista.
- olet työkavereidesi digituki ja innostat työyksikköäsi digipalveluiden käytössä.
- saat äänesi kuuluviin ja pääset vaikuttamaan sähköisten palveluidemme kehittämiseen.

Digimentorina toimimiseen on käytettävissä työaikaa n. 2 h viikossa. Digimentorit kokoontuvat Teamsissa säännöllisesti.

Digimentorina toimiminen ei edellytä aiempaa erityisosaamista. Perustaidot, aito kiinnostus ja kehitysmyönteisyys ovat tärkeimmät ominaisuudet digimentorille.

Digimentoreiden ensimmäinen Teams -tapaaminen on 4.5.2022.

Sähköisen asioinnin yhteyshenkilöt huomio! Digimentoritoiminta korvaa aiemman sähköisen asioinnin yhteyshenkilöverkoston, joten ilmoittauduthan mukaan digimentoriksi!

Digimentoritoiminta auttaa meitä saavuttamaan kansallisesti asetetut tavoitteet.

Valtioneuvosto on Suomen kestävä kasvun ohjelman tavoitteeksi kirjannut: Sote-palveluiden kontakteista 45 % hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut) vuoteen 2025 mennessä.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) velvoittaa organisaatioita tarjoamaan sähköisiä palveluita. **Ammattilaisten velvollisuus on opastaa ja tukea asiakkaita digitaalisten palveluiden käytössä.**

Jotta pystymme sote-ammattilaisina osaltamme vaikuttamaan tavoitteiden saavuttamiseen, tarvitsemme päivittäisten digitaitojemme lisäksi perehdytystä käytössä oleviin digipalveluihin sekä uudenlaista osaamista asiakkaiden ohjaamiseen palveluiden käytössä.

Rohkeasti mukaan!

Ystävällisin terveisin,

Katja Rääpysjärvi, Johanna Nykänen ja sähköisen asioinnin tiimi
johanna.nykanen@eksote.fi ja sahkoinen.asiointi@eksote.fi

...

LIITE 2: DIGIMENTORIMALLIN KÄYTTÖÖNOTTO BSC TULOSKORTTIA MUKAELLEN (VUORINEN,2013)

	ASIAKAS	PROSESSI	TALOUS	OPPIMINEN JA UUDISTAMINEN
TAVOITE	Sähköisten palveluiden käyttäjämäärien kasvu	Digimentori malli, tehtävänkuvan määrittäminen Perehdytysuunnitelma	Ammattilaisilla on nykyaikaiset välineet sähköisten palveluiden käyttöön ja asiakas viestinnän toteutukseen. Vahvistamalla digiosaamista mahdollistetaan tulevaisuudessa sote-palveluiden riittävyys palvelutarpeen kasvaessa ja hillitään kustannusten nousua	Digimentorina tiedän mitä sähköisiä palveluista Eksotessa on käytössä. Osaan käyttää palveluita ammattilaisena, hallitsen asiakasohjauksen. Osaan ohjata työyhteisöä palveluiden käytössä ja asiakasohjauksessa. Digimentori on jatkaisessa työyksikössä.
MITTARI	Sähköisten palveluiden käyttäjät; käyntimäärät ja palvelut	Kehitetyt toimintamallit ja tulosten hyödynnettävyys	Sähköisesti hoidettujen kontaktien määrä suhteessa perinteisiä kanavia hoidettujen kontaktien määrään.	Perehdytyksessä mukana olleet digimentorit. Toimintaan liittyneet uudet digimentorit.
KRIITTISET MENESTYSTEKIJÄT	Eksoten tarjoamat sähköiset palvelut asiakasnäkökulmasta hyödyllisiä, käytettävyydeltään helppokäyttöisiä, esteettömiä, johdonmukaisia ja haluttavia. Palveluiden löydettävyys. Matalan kynnyksen digitukea on tarjolla asiakkaille ja ammattilaisille.	Esihenkilöiden tuki sähköisten palveluiden käytössä ja palveluiden laajentamisessa. Digimentorin tehtävänkuva. Asiakasohjauksen malli palveluiden markkinointiin. Sähköisten palveluiden käyttöönoton malli. Perehdytys kokonaisuuteen kuuluvat ohjeet.	Asianmukaiset laitteet. Toimivat nykyaikaiset ohjelmistot. Riittävästi aikaa opiskella uusia työskentelytapoja ja perehtyä sähköisiin palveluihin. Riittävästi aikaa perehdyttää työyhteisöä.	Osaamisen vahvistaminen muutosvastarinnan kohtaamiseen. Innostunut ja innostava digimentoriverkosto osaamisen vahvistajana. Hyvä perehdytys. Riittävät tiedot ja taidot. Digimentoreiden hyvä digituki ongelmatilanteissa.
TOIMINTASUUNNITELMA	Markkinoidaan palveluita systemaattisesti kaikissa asiakas kontakteissa. Tehdään asiakkaille jaettava tietokooste sähköisistä palveluista. Toimipisteissä digimentori työyhteisöjen digitukena.	Esihenkilöiden tiedottaminen. Tehtävänkuvan auki kirjoittaminen. Asiakasohjauksen tukimateriaalia ohjauksen ja markkinoinnin tueksi. Laaditaan vaiheittainen perehdytysuunnitelma.	Viestitään esihenkilöille puuttuvista välineistä. Perehdytetään laitteistojen ja ohjelmistojen käyttöön. Seurataan digimentoreiden työajan käyttöä.	Osaamisen vahvistaminen muutosvastarinnan kohtaamiseen. Aktiivinen osallistuminen yhteisiin tapaamisiin. Selkeät ammattilaisten ohjeet sähköisistä palveluista. Selkeät asiakkaan ohjeet ja ohjaus sähköisten palveluiden käytöstä.

LIITE 3. DIGIMENTORIN TEHTÄVÄNKUVA LUONNOS



Ohje

1 (1)

Vastuuhenkilö:
Hyväksyjä:
Laadittu: 30.8.2022
Hyväksytty:

Digimentorin tehtäväkuva

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) velvoittaa julkisia toimijoita tarjoamaan digipalveluita asiakkaille. Ammattilaisten velvollisuus on tarjota asiakkaille digitaalista palveluiden käyttöön. Eksoten johtoryhmän päätöksellä 5.4.2022 digimentoritoimintaan voi käyttää n. 2 h työaikaa/viikko.

Digimentori

- tuntee Eksoten kansalaisille tarjottavat digitaaliset palvelut (mm. asiointipalvelu, Omaolo ja etävastaanotot) ja osaa hyödyntää niitä työssään
- ohjaa asiakkaita Eksoten digitaalisten palveluiden käyttöön ja opastaa palveluiden käytössä > innostaa ja motivoi työyhteisöä toimimaan samoin
- tukee ja kouluttaa työyhteisön ammattilaisia digipalveluiden käytössä
- perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat digipalveluiden käyttöön
- tunnistaa palvelujen digitalisoinnin mahdollisuuksia omassa työssään
- yhdessä esihenkilön kanssa suunnittelee uusien palvelujen käyttöönottoja ja kehittää olemassa olevia
- huolehtii yksikön käytössä olevien digipalvelujen tietojen ajantasaisuudesta
- yhdessä yksikön viestintävastaavan kanssa huolehtii, että digitaaliset palvelut ovat oman yksikön viestinnässä selkeästi esillä yhtenäisten ohjeistusten mukaisesti
- on yhteyshenkilö oman yksikön ja sähköisen asiainnoinnin tiimin välillä

Digimentori kuuluu Eksoten digimentoreiden Teams-tiimiin

- Digipalvelujen asiantuntijat kouluttavat digimentoreita Eksoten nykyisten ja tulevien digipalveluiden käyttöön koulutus suunnitelman mukaisesti.
- Tiimissä digimentorit saavat vertaistukea ja jakavat osaamista ja kokemuksia.
- Digimentorit pääsevät ensimmäisinä osallistumaan käyttöönottoihin ja testaamaan uusia digipalveluita.

Digimentorin tehtäviä ei ole

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin perehdyttäminen, kirjaamisiasiantuntijan tai tukikäyttäjän tehtävät
- Videotyökalujen, televisioiden, puhelinten, tutkimus- tai seurantalaitteiden laitevastaavana toimiminen tai muiden digitaalisten tai teknologisten laitteiden asennus ja perehdyttäminen

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri
Kirjaamo
Valto Käkelän katu 3
53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000
Faksi 05 352 7800
etunimi.sukunimi@eksote.fi
www.eksote.fi

Y-tunnus 0725937-3

LIITE 4. PEREHDYTYSSUUNNITELMA LUONNOS

Päivämäärät	Aihe	Materiaalit	Kouluttaja	
Kevät 2022	Toiminnan esittely			
	Tehtäväkuva	Työtila		
	Teams- työtila	Tiedostot		
		Tiedottaminen		
		Ajatusten vaihto		
		Ongelman ratkaisu		
	Omat digitaidot	Ketterä oppija- valmennus		Kesäyliopistot - verkkokoulutus
Tietosuojan ABC			eOppiva- verkkokoulutus	
Tietosuojan ABC- syvemmälle tietosuojaan			eOppiva- verkkokoulutus	
Syksy 2022- kevät 2023	Näin innostan työyhteisöä muutokseen	Digitalisaatio ja sote	KPMG - koulutus	
		Jatkuvan kehittämisen malli		
		Muutososaaminen		
31.8.2022	Yleiset asiat + Eksoten palvelut verkossa	Verkkosivu perehdytys, tehtäväkuva	Kaisa Kangasmäki	
14.9.2022	Ajanvaraus	Asiakkaan+ ammattilaisen ohje	Marika Wikström-Koikkalainen	
28.9.2022	Sähköiset kirjeet	Ammattilaisen ohje	Marika Wikström-Koikkalainen	
12.10.2022	Aihe tarkentuu		Johanna Nykänen	
26.10.2022	Sähköiset lomakkeet	Asiakkaan+ ammattilaisen ohje	Marika Wikström-Koikkalainen	
9.11.2022	Turvallinen viestin välitys	Asiakkaan+ ammattilaisen ohje	Marika Wikström-Koikkalainen	
23.11.2022	Omaolon oirearviot	Omaolo Ammattilaisen ohje asiakkaan ohjaus+ ohje	Kaisa Kangasmäki	
7.12.2022	Tekstiviestit (pikaviestitin)	Ammattilaisen ohje + asiakkaan digituki	Arja Brandstack	
Kevät 2023	Omaolo palveluarviot	Omaolo Ammattilaisen ohje asiakkaan ohjaus+ ohje	Kaisa Kangasmäki	
	Omaolo terveystarkastus			
	Hyvinvointivalmennukset			

kevät 2023	Etävastaanotto	Video Visit ammattilaisen ohje, Video Visit asiakkaan ohje	Kaisa Kangasmäki
kevät 2023	Etävastaanotto sisältöön liittyvää koulutusta	Etävastaanotto sosiaali- ja terveydenhuollossa	TerveyspottiPRO - verkkokoulutus
		Etävastaanotto	Oppiportti - verkkokoulutus
Kevät 2023	Omakanta Reseptit ja reseptinuusinta pyynnöt Hoitoon liittyvät kirjaukset EU:n koronastodistus Rokotustiedot Laboratorio- ja röntgentutkimukset Hoitotahto ja elintenluovutus	Omakanta tutuksi- asiakkaan ohjeet Ohjeita ammattilaisille	Omakanta tutuksi- verkkokoulutus
Kevät 2023	Omapalvelu	Video	Minna Kälviä?
	Sosiaalipalveluiden hakemuksia: omaishoidon tuki, täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki, kuljetus- tai vammaispalvelua.	Ammattilaisen ohje	
	Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta	Asiakkaan ohjaus+ ohje	
	Lastensuojeluilmoitus		
Kevät 2023	Uuden palvelun käyttöönotto	Ammattilaisen ohje	