

Jaana Virkamäki

**ASIAKASPALVELUTOIMINTOJEN  
DIGITALISOIMINEN  
SEKÄ  
ASIAKASPALVELUTIIMIN TOIMINNAN  
UUDELLEEN ORGANISOINTI**

Opinnäytetyö

Tradenomi (AMK)

Liiketalous

2023



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi AMK
Tekijä/Tekijät	Jaana Virkamäki
Työn nimi	Asiakaspalvelutoimintojen digitalisoiminen sekä asiakaspalvelutiimin toiminnan uudelleen organisointi
Toimeksiantaja	Oy Yritys Ab
Vuosi	2023
Sivut	38 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja	Aarni Ahtola

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakaspalvelutoimintojen digitalisoiminen sekä asiakaspalvelutiimin toiminnan uudelleen organisointi.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on terveydenhuollon yksityinen palveluntuottaja. Aihe nousi esiin toimeksiantajan konkreettisesta tarpeesta toimintaympäristön muutoksen yhteydessä. Fyysisen asiakaspalvelupisteen loppumisen myötä oli tarve digitalisoida asiakaspalvelun toimintoja. Myös kahden tiimin yhdistymisen edellytti yhteisten toimintatapojen selkeyttämistä niin tehtävänkuvien, vastuutehtävien kuin vuorojen suunnittelunkin osalta.

Tämä opinnäytetyö rajattiin kahteen melko laajaan asiakokonaisuuteen: noudettavien asiakirjojen kansion digitalisoimiseen ja asiakaspalvelutiimien yhdistämiseen sekä niihin liittyvien tehtäväkuvien, vastuiden sekä roolien sovittamiseen toimivaksi kokonaisuudeksi.

Opinnäytetyön toteuttamistapa oli produktiivinen. Työn tarkoituksena oli uudelleenorganisoida asiakaspalvelun toimintoja digitalisaatiota hyödyntäen. Tarkoituksena oli myös suunnitella ja muokata tehtäväkohtaisia rooleja vastaamaan tulevaa tiimien yhdistymistä ja toimintaympäristön muutosta. Työn tarkoituksena oli myös varmistaa laadukkaan ja sujuvan asiakaspalvelun toteutuminen toimintaympäristön muutoksen jälkeen ja siten parantaa palvelun saavutettavuutta.

Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena vanha noudettavien asiakirjojen kansio poistettiin käytöstä ja organisaation sisäiseen käyttöön luotiin täysin uusi digitaalinen kalenteri. Digitaalinen kalenteri sisäiselle viestinnälle testattiin ja sen käyttöönotosta tiedotettiin henkilökuntaa. Digitaalisen kalenterin avulla sisäinen viestintä asiantuntijoilta asiakaspalvelulle tapahtuu jatkossa sujuvasti, tietosuojatusti ja paikkariippumattomasti. Uudistuvalla asiakaspalvelutiimille suunniteltiin roolikohtaiset vastuutehtävät ja nämä yhdistettiin Teams vuorot -sovellukseen. Asiakaspalvelutiimin toiminta organisoitiin näillä toimenpiteillä toimivaksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi.

Opinnäytetyön aihe ja kokonaisuus oli erittäin tärkeä ja ajankohtainen. Työlle asetetut tavoitteet saavutettiin erittäin hyvin ja työn rajaus oli onnistunut. Toimitetuilla asiakaspalvelun toiminnan uudistuksilla on konkreettinen hyöty toimeksiantajalle.

**Asiasanat:** digitalisoiminen, asiakaspalvelu, tietoturvallinen viestintä, sovellukset

Degree title	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Jaana Virkamäki
Thesis title	Digitalization of customer service functions and reorganization of customer service team operations
Commissioned by	Company Ltd
Time	2023
Pages	38 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Aarni Ahtola

## ABSTRACT

The topic of this thesis is the digitalization of customer service functions and the reorganization of customer service team operations.

The client of this thesis is a private service provider of health care. The topic came up from a concrete need of the client with the change in the operating environment. With closing down of the physical customer service point, there was a need to digitalize some of the customer service functions. The fusion of two working teams also required the clarification of common modus operandi and responsibilities.

This thesis was defined into two extensive parts: digitalizing the folder of documents to be retrieved and a fusion of two customer service teams where different tasks, responsibilities and roles were matched into a functioning entity.

The method of implementing the thesis was productive. The purpose of the work was to re-organize customer service functions by utilizing digitalization. The purpose was also to design and modify task-specific roles to reflect the up-coming merger of working and the change in the operating environment. The purpose of the work was also to ensure the implementation of high-quality and smooth customer service even in the change of operating environment.

As a functional output of the thesis, the old folder of documents to be retrieved was decommissioned and a completely new digital calendar was created for internal use in the organization. A digital calendar for internal communication was tested and staff were informed of its introduction. With the help of the digital calendar, internal communication from experts to customer service will be smooth, secure and independent of location. Role-specific responsibilities were planned for renewing the customer service team, and these were combined with the MS-Teams shifts application. The operations of the customer service team were organized with these measures into a functional and clear entity.

The subject of the thesis was very important and topical, and it is useful for the subscriber. The goals set for the work were achieved very well and the delimitation of the work was successful. Implemented reforms in customer service operations have real benefits for the subscriber.

**Keywords:** digitalization, customer service, data protection, data security, application

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJA.....	7
3	DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KEHITYS.....	8
3.1	Digitaidot ja digiosaaminen, oman osaamisen kehittäminen .....	9
3.2	Digiajan asiakaspalvelu ja asiakaskokemus .....	10
4	ETÄVASTAANOTTO JA ETÄPALVELU.....	11
4.1	Etävastaanotto, videovastaanotto ja chat .....	13
4.2	Etätyö .....	13
5	TOIMINTAYMPÄRISTÖN ERITYISPIIRTEITÄ.....	15
5.1	Valvonta ja ohjaus .....	15
5.2	Tietosuoja ja tietoturva.....	16
5.3	Yleinen tietosuoja-asetus GDPR .....	16
5.4	Turvaposti.....	17
5.5	VPN .....	18
5.6	Vahva tunnistautuminen sähköisiin palveluihin.....	18
6	NOUDETTAVIEN ASIAKIRJOJEN KANSION DIGITALISOIMINEN.....	18
6.1	Suunnitteluvaihe ja kalenterin luominen .....	19
6.2	Kalenterin käyttöönotto ja tiedotus.....	20
7	TIIMIEN YHDISTYMINEN JA TOIMINNAN SELKEYTTÄMINEN .....	22
7.1	Roolit, niihin sisältyvät vastuutehtävät ja värit.....	23
7.2	Toimipiste-vuoro .....	23
7.3	Puhelin-vuoro.....	24
7.4	Järjestäjä-vuoro .....	24
7.5	eTerveys-vuoro.....	25
7.6	Suunniteltujen roolien käyttäminen Teams vuorot- sovelluksessa.....	25
8	ASIAKASPALVELUSARJAT .....	29
9	TULOKSET JA HYÖTY ASIAKASYRITYKSELLE .....	31

10	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	32
11	LOPUKSI .....	34
	LÄHTEET .....	36

#### LIITTEET

Liite 1. Tiedote henkilöstökirjeessä

Liite 2. Aspan postilaatikko -ohje

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe nousi esiin toimeksiantajaorganisaation toimintaympäristön tulevasta muutoksesta ja konkreettisesta tarpeesta muokata asiakaspalvelun toimintoja. Opinnäytetyön kohdeorganisaatio muutti uusiin toimitiloihin elokuussa 2023, jonka jälkeen palvelut jatkuivat kahdessa erillisessä toimipisteessä. Muutoksen yhteydessä fyysinen asiakaspalvelupiste poistui käytöstä.

Muutokset toimintaympäristössä, tiimirakenteessa sekä asiakaspalvelutyön sisällössä edellyttivät toimintojen uudelleen organisointia. Fyysisen asiakaspalvelun loppumisen myötä vanhoille toimintatavoille oli suunniteltava korvattavat käytännöt digitaalisin keinoin. Muutto uusiin toimitiloihin sekä toimiminen kahdessa pisteessä toi haasteita tavoitettavuudelle sekä viestinnän tietoturvallisuudelle. Muutoksia tapahtui myös tiimirakenteessa, kun kaksi erillistä asiakaspalvelutiimiä yhdistyivät.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli muokata kohdeorganisaation asiakaspalvelutoimintoja digitaaliseksi ja siten mahdollistaa tietoturallinen sisäinen viestintä. Tarkoituksena oli myös taata sujuvan asiakaspalvelun jatkuminen sekä onnistuneen asiakaskokemuksen tuottaminen. Tämä oli tarkoitus toteuttaa uuden asiakaspalvelutiimin yhteisen toiminnan uudelleen organisoinnilla.

Toimintaympäristön muutos aiheutti tarvetta toimintojen uudelleen organisoinnille useiden eri toimintojen osalta. Tämä opinnäytetyö rajattiin kuitenkin koskemaan niitä asiakaspalvelutiimin toimintoja, jotka olivat kriittisimpiä sujuvan asiakaspalvelutyön jatkumisen kannalta muuton yhteydessä.

Opinnäytetyö jaettiin kahteen melko suureen asiakokonaisuuteen. Ensimmäisen kokonaisuuden tavoitteena oli korvata noudettavien asiakirjojen kansio digitaalisella kalenterilla sekä ohjeistaa ja tiedottaa sen käyttöön otosta sisäisesti henkilökuntaa. Toisen kokonaisuuden tavoitteena oli uuden asiakaspalvelutiimin yhteisen toiminnan selkeyttäminen sekä vastuutehtävien roolittaminen.

Lähestytään aihetta teoriaosuuden kautta, jossa tarkastellaan ensiksi opinnäytetyön aiheeseen sekä toimialaan liittyvää teoriaa (luku 3). Tarkastellaan eri-

laisten tutkimustulosten sekä taulukoiden avulla digitaalisuuden kehitystä Suomessa sekä sitä, millainen kehitys on verrattuna muihin Euroopan maihin. Digitaalisia palveluja tarkastellaan erityisesti terveydenhuollon näkökulmasta: miten ne ovat kehittyneet sekä miten niitä tulisi edelleen kehittää ja mitä asioita kehitettäessä tulisi huomioida? (luvut 4-5).

Teoriaosuuden jälkeen siirrytään opinnäytetyön produktiivisen vaiheen kuvaukseen (luku 6), josta teksti johdattelee edelleen syvemmälle kohdeorganisaation toimintaan. Opinnäytetyön produktiivisen osion vaiheet kuvaillaan edeten kokonaisuus kerrallaan ja työn vaiheita visualisoidaan kuvien avulla (luvut 7-8). Lopuksi arvioidaan työn onnistumista, sen vaikuttavuutta sekä hyötyä toimeksiantajalle sekä annetaan kehitysehdotuksia (luvut 9-10).

Tutkimusongelma on seuraava: Miten kohdeorganisaatiossa tuotetaan laadukasta, sisäistä ja ulkoista asiakaspalvelua muuttuvassa toimintaympäristössä tietosuoja huomioiden? Miten asiakaspalvelun toimintoja uudelleenorganisoidaan selkeäksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi muuttuvan toimintaympäristön haasteet huomioiden?

Tämän opinnäytetyön keskeisimpiä käsitteitä ovat digitaalisuus, digitaaliset kanavat ja sovellukset, asiakaspalvelu, toimintojen digitalisoiminen ja kehittäminen.

## **2 TOIMEKSIANTAJA**

Opinnäytetyön toimeksiantaja on kuntaomisteinen terveydenhuollon yksityinen palveluntuottaja. Terveydenhuollon palveluita tarjotaan laaja-alaisesti julkiselle sektorille ja palvelua tuotetaan myös alihankintana. Palveluita tarjotaan fyysisesti kahdessa toimipisteessä sekä digitaalisesti yrityksen omalla kanavalla. Digitaalisten palveluiden käyttö on lisääntynyt voimakkaasti kohdeorganisaatiossa viimeisten vuosien aikana, ja digitaalista palveluvalikoimaa kehitetään edelleen aktiivisesti.

Kohdeorganisaatiossa työskentelee noin sata terveydenhuollon asiantuntijaa. Työtä voidaan tehdä joustavasti hybridimallilla. Työntekijöillä on käytössään nykyaikaiset työvälineet ja ohjelmistot sekä tietoturvalliset etäyhteydet.

Kaikki kohdeorganisaation tuottamat palvelut ovat suomalaisia, ja merkinä suomalaisesta työstä organisaatiolla on Avainlippu. (Avainlippu s.a.) Organisaation kaikki palveluntuotantoprosessit, hallinnointi, johtaminen sekä toimintamallit ovat ISO9001-2015-laadunhallintajärjestelmän mukaisesti sertifioituja. Laaturjestelmä täyttää standardin vaatimukset ja sertifikaatti kattaa koko organisaation palvelutuotannon sekä johtamisen. Organisaatiolla on matala hallintorakenne, joka mahdollistaa sujuvat kokeilut toiminnan suunnittelussa sekä nopeat toiminnan linjaukset ja päätökset.

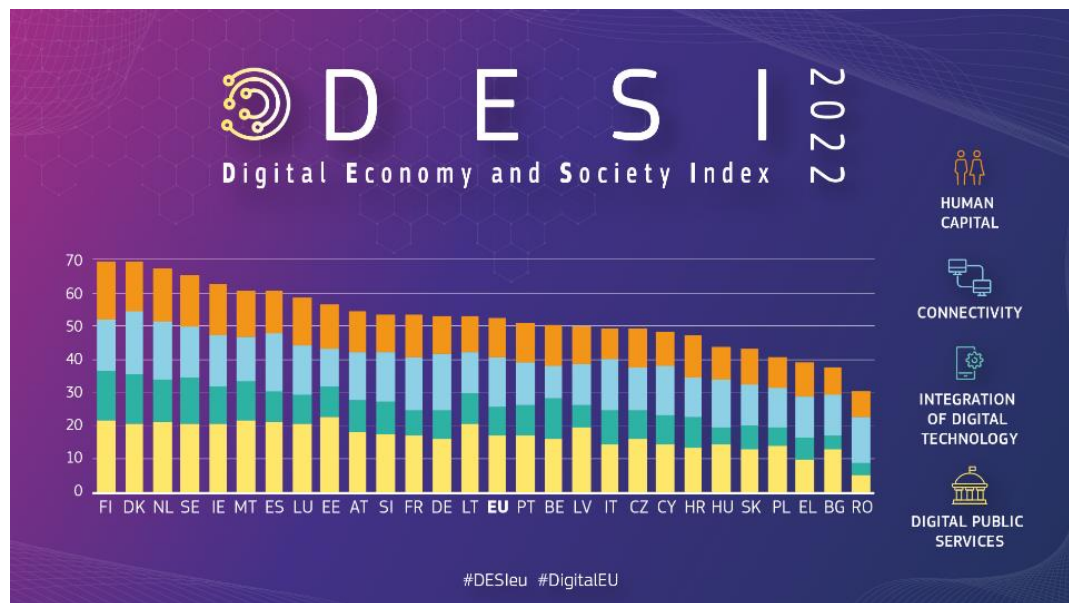
### **3 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KEHITYS**

Digitaalinen kehitys on edennyt isoilla harppauksilla myös terveydenhuollossa ja koronapandemia vain vauhditti entisestään tätä kehitystä. Digitaalisille palveluille, niiden tuottajille sekä niihin tunnistaumiselle on asetettu laki vahvasta tunnistaumisesta ja sähköisistä palveluista (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617). Digitaalisten palveluiden kehittämisestä on koottu digilainsäädäntö, jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, niiden laatua sekä sivustojen tietoturvallisuutta. Lainsäädännön tarkoituksena on myös parantaa sivustojen sisältöjen saatavuutta sekä jokaisen yksilön yhdenvertaista mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019).

Yhdenvertainen palvelu tulisi taata kaikille. Valtioneuvoston toteuttaman ja 20.9.2023 päivämäärän selvityksen mukaan digitaalisia palveluita sekä niiden ohjausta tulisi lisätä. (Digi kuuluu kaikille s.a). On erittäin tärkeää, että digitaalisia palveluja suunniteltaessa huomioidaan myös sellaiset henkilöt, jotka eivät syystä tai toisesta kykene tai osaa asioida digitaalisissa palveluissa. Monet palvelut saatetaan kokea vaikeiksi ja monimutkaisiksi. Palveluja tulisikin selvityksen mukaan kehittää asiakaslähtöisesti sekä asiakkaiden kyvykkyydet huomioon ottaen. (Digi kuuluu kaikille s.a.) Digitaalisten palvelujen tuoma työnkuvien muutos on monen ammattilaisen näkökulmasta erittäin vetovoimainen tekijä. Ei toivottu vaikutus taas on se, että digitaalisuus voi lisätä työmäärää. (Sosiaali- ja terveydenhuollon digipalvelujen ...s.a.) STM suosittelee sote-palveluiden tuottajille digipalvelujen laajentamista mutta korostaa, että kehityk-

sessä on otettava huomioon asiakkaiden yksilöllinen tarve ja kyvykkyys. Kyvykkyys tulisivikin analysoida ennen digitaalisen palvelun käyttöönottoa. (Sosi-  
aali- ja terveydenhuollon digipalvelujen ...s.a.)

Euroopan digitaalista kehitystä mittaavan indeksin mukaan Suomi on ollut digitaalisen kehityksen kärkimaa (Desi 2022). Kehitystä mitataan vuosittain neljän eri indikaattorin avulla, joista kootaan digitaalitalouden ja yhteiskunnan indeksi. Vuoden 2022 indeksiä havainnollistetaan seuraavassa kuvassa 1.



Kuva 1. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi 2022 (Desi 2022)

Pylväsdiagrammi kuvaa Euroopan maiden digitaalista kehitystä. Keltainen osio kuvaa koko yhteiskunnan digitaalista kehitystä, vihreä teknologiakehitystä sekä integraatiota, sininen liitettävyyttä, oranssi inhimillistä pääomaa, eli asukkaiden digitaitoja sekä kyvykkyyttä. Kuvasta voidaan päätellä, että Suomessa kehitys on ollut tasaista kaikilla näillä osa-alueilla.

### 3.1 Digitaidot ja digiosaaminen, oman osaamisen kehittäminen

Digitalisaatiosta on tullut meille korvaamatonta. Verkosta haetaan nopeasti tietoa, tehdään ostoksia globaalisti verkkosivustoilta, opiskellaan, työskennellään, asioidaan eri virastoissa, hoidetaan posti- sekä pankkiasioita. On lähes mahdotonta ajatella sellaista tilannetta, jossa verkosta saatavilla palveluilla ei olisi merkitystä arkisten asioiden hoitamisessa.

Palveluiden digitalisaatio lisääntyy edelleen eikä paluuta vanhaan enää ole. Digipalveluilla pyritään lisäämään palveluiden saavutettavuutta. Digipalveluiden tarjoamisesta on säädetty laissa (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Digitaidot ja digiosaaminen onkin noussut tämän kehityksen myötä uudeksi kansalaistaidoksi sekä myös merkittäväksi työelämätaidoksi.

Jokaisen kansalaisen tulisi huolehtia omasta riittävästä digitaalisesta osaamisestaan ja valmiuksistaan. On tärkeää pysyä kehityksen mukana, jotta voi toimia yhdenvertaisena jäsenenä kiivasta tahtia digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Usein digiosaamisessa on kysymys itseluottamuksesta ja rohkeudesta kohdata digitalisoituva arki ja kaikki uudet sekä vieraat sovellukset ja palvelut. Kansalaisilta vaaditaan digirohkeutta ja uskallusta sekä kykyä sietää epävarmuutta.(Digitaitoraportti s.a.)

Digituki auttaa sähköisessä asiointissa sekä erilaisten palveluiden käytössä. Mikäli taidot ovat heikkoja tai palveluiden käytössä tarvitsee enemmän apua, kannattaa harkita, olisiko tarpeen kehittää taitojaan erilaisilla kursseilla. Kurssseja tarjoavat palveluja tuottavien organisaatioiden lisäksi kansalaisopistot sekä useat järjestöt. Tärkein digituki on kuitenkin hiljaista, työpaikoilla ja kodeissa tapahtuvaa ihmiseltä ihmiselle tapahtuvaa käytännön asioissa avustamista.(Digituki s.a.)

### **3.2 Digiajan asiakaspalvelu ja asiakaskokemus**

Sisäinen ja ulkoinen asiakaspalvelu on erittäin tärkeä osa jokaisen yrityksen toimintaa. Nykyisessä digitaalisessa ympäristössä asiakkaat ovat vaativia, he haluavat saada nopeasti yhteyden ja hoitaa asiansa nopealla aikataululla monikanavaisesti aika- ja paikkariippumattomasti. Asiakaspalvelun sujuvuuteen sekä asiakkaiden odotuksiin tulisi pystyä vastaamaan laadukkaasti myös muuttuvan toimintaympäristön aiheuttamat haasteet huomioiden.

Digiajan asiakaskokemus koostuu reaaliaikaisesta palvelusta, personoinnista sekä käyttäjystävällisyydestä teknologiaympäristössä. Digitaalisesta palvelukokemuksesta 1/3 on tunnetta ja 2/3 teknologiaa. Asiakaskokemukseen vaikuttaa pienten asioiden sujuminen. Asiakaskokemusta voi kehittää parhaiten

asiakaslähtöisyydellä ja palvelumuotoilulla. Mitkä kontaktipisteet palvelupolussa johtavat tyytyväisyyteen ja mitkä taas tuottavat huonon asiakaskokemuksen ja johtavat negatiiviseen palautteeseen? Digitaalisessa asiakaspalveluympäristössä asiakkaat arvostavat yhä enemmän sitä, että heidän asiansa otetaan yksilölliseen ja huolelliseen käsittelyyn ja että asiat saadaan hoidetuksi (Anttila 2015).

Yleinen nopeatahtinen trendi näkyy kaikkialla yhteiskunnassa digitaalisissa palveluissa. Nykyajan suurin haaste on malttamattomuus. Asiakkaat odottavat, että he pystyvät hoitamaan asiansa monikanavaisesti, nopeasti sekä aika- ja paikkariippumattomasti (Anttila 2015).

#### **4 ETÄVASTAANOTTO JA ETÄPALVELU**

Etäpalvelut ovat nykyaikaa, ja ne ovat yleistyneet lähes kaikissa palveluissa, myös terveydenhuollossa. Etäpalveluiden avulla lisätään palveluiden saavutettavuutta. Etäpalvelut myös vastaavat nykyajan suurimpaan haasteeseen, nopeasta ja aika- ja paikka riippumattomasta asiakaspalvelusta.

Termipankki määrittelee etävastaanoton sekä etäpalvelun seuraavasti:

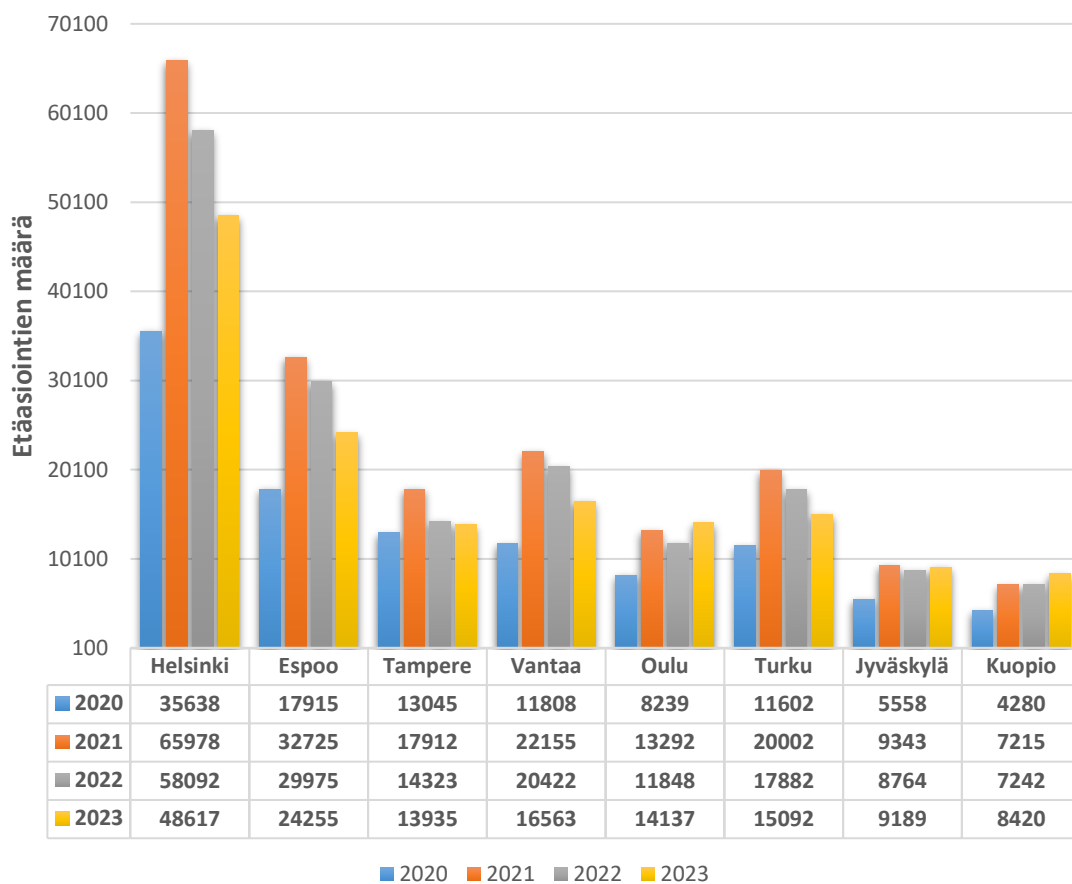
*Etävastaanotto on virtuaalinen lääkärikäynti, virtuaalinen vastaanotto, virtuaalivastaanotto, etäkonsultaatio. (Termipankki s.a.)*

*Etäpalvelu on palvelu, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin muut ja osapuolten välillä on reaaliaikainen etäyhteys. Etäpalvelussa voidaan hyödyntää chatti-, kuva- ja ääniyhteyden lisäksi näytön jakamista sekä verkkopalveluja. (Etäpalvelu s.a.)*

.

Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos kerää tilastotietoa terveydenhuollon palveluista (THL 2023). Kuvassa 2. on esitetty tieto hyvinvointialueittain isompien kaupunkien yksityisen terveydenhuollon avohoidon kiireettömistä etäasioinneista vuosilta 2020–2023.

### Yksityisen terveydenhuollon avohoidon kiireettömien etäasiointien kehitys vuosina 2020- 2023 ( THL avohilmo)



Kuva 2. Yksityisen terveydenhuollon kiireettömien etäasiointien kehitys vuosina 2020–2023 (THL 2023)

Kuvan 2. käyntimääristä on selkeästi nähtävissä vuoden 2021 koronapandemia. Kaikissa kaupungeissa etäasiointi on kehittynyt vuoden 2020 tasosta, ja se on ollut vuonna 2023 lähes samaa tasoa, kuin se oli vuonna 2021. Oulussa, Jyväskylässä ja Kuopiossa etäasiointeja on vuoden 2023 syyskuuhun mennessä ollut jo lähes yhtä paljon tai enemmän kuin vuonna 2021. Tilastot päivittyvät kuukausittain, joten vuoden 2023 käyntimäärätieto on tähän taulukkoon haettu syyskuun loppuun. Tilastosta saatujen tietojen avulla voidaankin ennustaa, että etäpalveluiden käyttömäärä nousee tänä vuonna koronavuoden 2021 tasolle. Kuopiossa ja Oulussa käyntimäärät ovat jo ylittäneet tuon tason.

#### 4.1 Etävastaanotto, videovastaanotto ja chat

Etäasioinnilla on merkittävä rooli myös kohdeorganisaation toiminnassa. Suunnitelma etävastaanotosta ja chat-vastaanotosta oli vireillä jo ennen koronapandemian alkua. Kun pandemia alkoi, toiminta aloitettiin hyvin nopealla aikataululla. Myös etätyötä siirryttiin tekemään niin laajasti, kuin se oli mahdollista. Etävastaanottojen ansiosta toimintaa ei tarvinnut rajoittaa pandemian aikana, vaan sitä pystyttiin jatkamaan normaalisti yli koko poikkeusajan.

Etävastaanotto lääkärin tai muun terveydenhuollon asiantuntijan kanssa koettiin asiakaspalautteiden perusteella onnistuneena myös asiakkaan näkökulmasta. Moni asiakas oli erittäin tyytyväinen juuri siihen, ettei tarvinnut lähteä vastaanotolle vaan että asian pystyi hoitamaan etäyhteydellä. Hyvä palaute kannusti kehittämään toimintaa edelleen, ja suurin osa vastaanotoista pystytäänkin nykyään vaihtoehtoisesti järjestämään etävastaanottona. On kuitenkin myös tilanteita, joissa asian hoitaminen etävastaanotolla ei ole mahdollista. Tällöin asiakkaalle varataan aika lähivastaanotolle.

#### 4.2 Etätyö

Digitaalisuuteen ja digitaalisiin palveluihin liittyy olennaisesti myös digitaalinen työskentely ja etätyö. Digitaalisuuden ja digitaalisten palveluiden kasvun ja kehittymisen myötä lisääntyvät myös etätyön tekemisen mahdollisuudet.

Tilastokeskus kerää käyntihaastatteluin tietoa Työolot-tilastoon suomalaisten työoloista ja niiden muutoksista fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten ympäristötekijöiden osalta. Tilastotietoa kerätään yhden tarkasteluvuoden ajalta kerrallaan noin viiden vuoden välein. Tilastokeskus määrittelee etätyön seuraavasti:

*Etätyöllä tarkoitetaan ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella - esimerkiksi kotona, kesämökillä tai junassa matkustaessa - niin, että siitä on sovittu työnantajan kanssa. Etätyöhön liittyy yleensä tietotekniikan käyttö. Etätyö on työtä, jota voisi työn luonteen puolesta tehdä myös työpaikalla. Esimerkiksi puhelinasentajan työtä tai lähetintyötä ei lueta etätyöksi. Olennaista etätyölle ovat ajasta ja paikasta riippumattomat työjärjestelyt. Etätyöksi lasketaan myös osittainen etätyö. (Tilastokeskus s.a.)*

Eurofound Living, working and COVID-19 on huhtikuussa 2020 käynnistynyt sähköinen kyselytutkimus, jonka tavoitteena on kuvailla pandemian kauaskantoisia vaikutuksia, sekä ihmisten tapaan asua ja työskennellä EU:n alueella. Kyselyssä tarkasteltiin elämänlaatua, muun muassa työn ja yksityiselämän tasapainoa ja etätöiden tekemistä. Kyselytutkimuksen tuloksissa korostuvat EU:n haasteet, mutta myös tulevaisuudessa huomioitavat kysymykset, terveys ja hyvinvointi, työaika ja etätöiden tekeminen. (Eurofound Europa survey s.a.)

Etätöiden tekeminen yleistyi nopeassa tahdissa jo vuosina 2013–2018, ja kasvu jatkui vahvana myös vuonna 2019 (Sutela 2020). Koronapandemia vauhditti etätöiden tekemistä, ja tämä kehitys on kasvanut vahvasti, vaikka etätöitä tekevien määrä hieman laski vuoden 2021 määrästä.

Etätöiden tekeminen on edelleen suosittua niissä työtehtävissä ja niillä aloilla, joissa sen tekeminen on mahdollista. Kansainvälisessä vertailussa suomalaiset palkansaajat ovat hyvin koulutettuja. Korkeakoulutettujen naisten osuus palkansaajista on Suomessa suurempi kuin muissa EU-maissa. Ammatti- ja toimialarakenteen mukaisesti tietotyötä tekevien määrä on suurempi, mikä vaikuttaa suoraan mahdollisuuteen tehdä etätöitä. Tämä selittää sen, että suomalaiset sijoittuvat etätöitä tehneiden maiden kärkijoukkoon. Rakenteellisten erojen lisäksi etätöiden tekemisen määrään vaikuttavat digitaalisten laitteiden yleisyys sekä tietoliikenneyhteyksien toimivuus (Sutela 2020). Tunnetusti Suomi on jo digitaalisessa kehityksessä sekä tietoliikenneyhteyksien toimivuudessa ja kattavuudessa yksi Euroopan kärkimaita.

Kun pandemia väistyi, monella työpaikalla pohdittiin sitä, miten etätöitä tai hybriditöitä voi jatkossa tehdä. Etätöiden tekemisestä on tullut uusi normaali. Tielastokeskuksen mukaan joka kymmenes työskenteli etänä vielä pandemian väistyttyäkin. (Leskinen 2023.)

Kohdeorganisaatiossa on tehty usean vuoden ajan etätöitä. Etätöiden tekemiselle on luotu selkeät ohjeet sekä sopimukset, ja työtä johtavat esihenkilöt. Etätöiden tekemisestä sovitaan yhdessä tiimin kanssa ja pidemmät yhtäjaksoiset etätöijaksot neuvotellaan esihenkilön kanssa. Työntekijällä on etätöitä tehdessään käytössään työnantajan tarjoamat välineet sekä yhteydet. Digipal-

veluissa käytettävät laitteet ovat tietoturvallisia. Etätyössä käytetään VPN-yhteyttä, jolloin yhteys on tietoturallinen. (VPN s.a.) Henkilötietoja tai arkaluonteisia tietoja sisältäviä dokumentteja lähetetään ainoastaan turvapostilla (Turvaposti s.a.) sekä organisaation Oma-sovelluksen kautta.

Etätyössä tulee erityisesti varmistaa tietosuoja. Sivullisten tietoon ei saa päästä mitään salassa pidettävää tietoa, esimerkiksi puhelinkeskustelun tai avoimena olevan näyttöruudun kautta. Säännöllisestä salasanojen vaihtamisesta tulee työntekijän itse huolehtia. Laitepäivitykset toteutuvat säännöllisesti organisaation järjestelmävalvojan aikataulun ja ohjeistuksen mukaisesti.

## **5 TOIMINTAYMPÄRISTÖN ERITYISPIIRTEITÄ**

Seuraavissa kappaleissa (5.1–5.6), kuvaillaan hieman toimintaympäristön erityispiirteitä, -sitä miten toimintaa valvotaan ja ohjataan, sitä ketkä siihen osallistuvat ja sitä mikä on keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö. Kappaleissa tarkastellaan muutamia tärkeimpiä niistä lukuisista erityispiirteistä ja haasteista, joita terveydenhuolto toimintaympäristönä asettaa.

### **5.1 Valvonta ja ohjaus**

Opinnäytetyön kohdeorganisaation toimintaympäristönä on terveydenhuolto, ja kun päivittäisissä työtehtävissä käsitellään henkilötietoja sekä arkaluonteisia tietoja, tietoturvaso on korotettu. Organisaation toimintaa sekä työntekijöiden ammattioikeuksia sekä toimintaa valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira s.a.) sekä aluehallintovirasto (Aluehallintovirasto s.a.) Terveys- ja hyvinvoinnin alueella käytettävät tietojärjestelmät ovat myös tarkoin määritellyjä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmät s.a.) Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa myös toimintaa, se määrittää suuntaviivat sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseksi, ohjaa uudistusten toteutusta sekä valmistelee lainsäädännön. (Sosiaali- ja terveyspalvelut s.a.) Toimialaa ja toimintaa ohjaavat myös lukuisat eri lait. Näistä keskeisimmät ovat terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785)

## 5.2 Tietosuoja ja tietoturva

Kun päivittäisissä työtehtävissä käsitellään henkilötunnuksia ja potilaskertomuksia kyberturvallisuus, tietosuoja ja tietoturva ovat erityisen isossa roolissa. Terveystieteiden toimijana kohdeorganisaatiolla on korotettu tietoturvan riski. Työnantajan vastuut ja velvollisuudet kyberturvallisuuden toteuttamisessa ovat vaativat niin henkilöstön kuin laitteiden ja ohjelmistojenkin suhteen.

Terveystieteiden digipalveluissa yhteyksien tulee olla tietoturvallisia. Henkilötietoja saavat käsitellä vain asiakkaan hoitoon osallistuvat, ja henkilötietojen käsittelyssä tulee aina noudattaa tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuoja-periaatteita. (Tietosuoja s.a.) Yleisesti tietojen käsittelyyn sovelletaan tietosuojalaki (5.12.2018/1050).

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluntuottajien tietojärjestelmiin liittyy myös erityisiä vaatimuksia, jotka liittyvät niiden toiminnallisuuteen, yhteen toimivuuteen sekä tietoturvaan (Laki sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Näihin vaatimukseen kuuluu myös tietoturvasuunnitelma, joka osaltaan määrittelee käytettävän ohjelmiston. Valtakunnallinen terveystieteiden sähköinen palvelukokonaisuus ja hallintamalli on Kanta-arkkitehtuuri. Tämän kokonaisarkkitehtuurin avulla on tarkoitus varmistaa asiakas- ja potilastietojen tietoturvallinen ja yhdenmukainen käsittely.

Lainsäädäntö asiakastietojen käsittelystä uudistuu vuoden 2024 alusta. Uusi asiakastietojen käsittelyä koskeva laki, joka tulee voimaan 1.1.2024 kumoaa aiemman sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (Laki sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen käsittelystä 703/2023).

## 5.3 Yleinen tietosuoja-asetus GDPR

Yleinen tietosuoja-asetus GDPR eli *General Data Protection Regulation*, on henkilötietojen käsittelyä sääntelevä asetusta, joka astui voimaan vuonna 2018. Tämän asetuksen ensisijaisena tarkoituksena on parantaa yksityisyyden suojaa ja yhtenäistää tietosuojalainsäädäntöä EU:n jäsenmaiden kesken. Asetusta antaa yksilölle paremman suojan sekä enemmän keinoja hallita henkilötietojensa käsittelyä. (Yleinen tietosuoja-asetusta s.a.)

Tietosuoja-asetus edellyttää, että henkilötietorekisterin pitäjä pystyy todistamaan kerättyjen henkilötietojen olevan asianmukaisia ja että niiden käsittely rajoittuu vain siihen, mikä on käsittelyn kannalta tarpeen. Rekisteriselosteista tulee käydä ilmi esimerkiksi henkilötietojen säilytysaika sekä se, mihin, miksi ja miten tätä kerättyä tietoa käytetään. Yksityishenkilölle tulee tarjota mahdollisuus joko hyväksyä tai kieltää tietojen kerääminen yrityksen rekisteriin. Yrityksen tulee myös pyydettäessä kyetä antamaan yksityishenkilölle kaikki ne tiedot, jotka se on rekisteriinsä tallentanut.

#### **5.4 Turvaposti**

Henkilötietoja tai salassa pidettävää tietoa ei saa lähettää tavallisessa sähköpostissa. Arkaluonteisia tietoja sisältäviä dokumentteja lähetetään ainoastaan turvapostilla. Mitään tunnistettavaa henkilön tietoa ei saa lähettää tavallisessa sähköpostissa. Terveystietojen alalla on korotettu tietoturva, joten tavallisessa sähköpostissa ei saa edes mainita kenenkään henkilön tai asiakkaan nimeä.

Suomen Turvaposti Oy on suomalainen salattua tiedonsiirtoa tarjoava yritys, joka on suojannut yritysten viestintää vuodesta 2004 lähtien. Turvapostin lähettämisenä on huomioitu yleinen tietoturva-asetus. Turvaposti hyödyntää tiedonsiirrossa TLS/SSL-salausta. Turvapostin lähetyskieleksi voi valita suomen lisäksi ruotsin tai englannin kielen. (Turvaposti s.a.) Turvapostia käytetään laajalti suomalaisissa yrityksissä, yhdistyksissä sekä julkishallinnon organisaatioissa. Turvapostin käyttöönotto ei vaadi sovelluksen asentamista, mutta sen käytöstä täytyy tehdä erillinen sopimus.

Turvapostin käyttöperiaate on erittäin yksinkertainen. Tavallisen sähköpostiosoitteen vastaanottajan osoitteen loppuun lisätään turvapostin päätte, esimerkiksi [malli.esimerkki@yritys.fi.turvaposti.fi](mailto:malli.esimerkki@yritys.fi.turvaposti.fi). Lähettäjän tulee kuitata turvapostin lähetys ja vahvistaa viestin salasuojana. Vastaanottaja voi avata viestin vain sovitun salasanan avulla. Viestin lähettäjä saa vahvistuksen, kun vastaanottaja on avannut lähetetyn viestin.

## 5.5 VPN

VPN-yhteys on yleisessä tietoverkossa muodostettu yhteys, jossa tietoliikenne salataan. Päätelaitteet toimivat kuten olisivat suljetussa lähiverkossa mutta voivat sijaita hyvinkin kaukana toisistaan.(VPN s.a.) Etätyössä käytetään VPN - yhteyttä. VPN-lyhenne tulee sanoista *Virtual Private Network*, ja sillä tarkoitetaan virtuaalista yksityisverkkoa. Yleisin ja tunnetuin salausten menetelmä on SSL eli *Secure Sockets Layer*. Salattua VPN - yhteyttä käyttämällä varmistetaan, etteivät ulkopuoliset pääse käsiksi käytettyyn dataan ja että asiointi sähköisellä kanavalla sekä videovastaanotolla on turvallista.

## 5.6 Vahva tunnistautuminen sähköisiin palveluihin

Vahvalla tunnistautumisella tarkoitetaan henkilöllisyyden todentamista kirjaututtaessa jonkin palveluntarjoajan sähköiseen palveluun. Vahva tunnistautuminen voi perustua erilaisiin teknisiin menetelmiin, ja varmuustasoltaan se voi olla palveluntarjoajan mukaan joko korotettu tai korkea. Vahvan tunnistamisen avulla, esimerkiksi pankkitunnisteella, PIN - koodilla, mobiilivarmenteella tai biometrisellä tunnisteella asiakas voi turvallisesti vahvistaa henkilöllisyytensä ja vastaavasti palvelun tarjoaja tunnistaa asiakkaansa. (Sähköinen tunnistautuminen s.a.) Digipalveluihin tunnistautumisesta säädetään myös lailla vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (7.8.2009/617). Oleellista terveydenhuollon sähköisissä palveluissa on myös asiakirjojen sähköisen käsittelyn oikeellisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021).

## 6 NOUDETTAVIEN ASIAKIRJOJEN KANSION DIGITALISOIMINEN

Opinnäytetyönä toteutettavaan työhön suunniteltiin ja toteutettiin kaksi erillistä muutosta, joiden avulla asiakaspalvelutoimintojen sekä uudistuvan tiimin työn sujuvuutta kehitettiin. Kohdeorganisaatio oli muuttamassa uuteen toimipisteesseen elokuun lopussa, mikä määritteli työn tekemiselle selkeän aikataulun. Työn suunnitteluvaiheesta lähtien tavoitteena oli, että kaikki on valmista muuttopäivään 21.8.2023 mennessä, ja työn etenemisen kannalta otettiin huomioon vuosiloimista johtuvat mahdolliset viivytykset. Työn valmistuminen aika-

taulussa edellytti erittäin hyvää suunnittelua ja ennakkointia. Ensimmäiseksi toteutettiin noudettavien asiakirjojen kansion digitalisoimisen kokonaisuus. Kuvaillaan seuraavaksi työn etenemistä ja sen eri vaiheita.

Koska fyysinen asiakaspalvelupiste oli poistumassa käytöstä ja koska toiminta sijoittuisi kahteen erilliseen toimipisteeseen, oli tarve kehittää uudenlainen työkalu ja toimintatapa, jolla viestintä asiakaspalvelulle sujuisi helposti ja tietoturvallisesti. Kun tiimin jäsenet tekevät lisäksi paljon etätöitä, on erittäin tärkeää, että tieto on digitaalisesti kaikkien saatavilla.

Edellinen käytäntö oli, että viestit kirjattiin verkkoasemalla olevaan Word-tiedostoon. Tämä käytäntö ei ollut toimiva, sillä tiedostoon jätetystä viestistä ei jäänyt mitään reaaliaikaista viestiä. Tiedosto ei myöskään ollut koko aikaa esillä, vaan verkkoasemalle piti erikseen käydä kirjautumassa ja tarkistamassa tiedostoon jätetyt viestit. Hankaluutena oli myös, että tiedostoon täytyi kirjautua erillisellä salasanalla, mikä koettiin erittäin hankalaksi käytännön työssä.

Kohdeorganisaatiossa on käytössä Acute-potilastietojärjestelmä, myöhemmin myös Acute tai Acute-järjestelmä. Acute on SaaS-sovellusvuokrauksella toimittava selainpohjainen potilastietojärjestelmä, joka on helppokäyttöinen, tietoturvallinen sekä Kanta-sertifioitu potilastietojärjestelmä (Acute s.a). Acuten rakenteellista potilastietojärjestelmää käyttävät eri ammattiryhmien asiantuntijat päivittäisessä asiakastyössään. Acute-potilastietojärjestelmää käytetään myös asiakaspalvelutyössä asiakasrekisterin ylläpidossa sekä ajanvarausten käsittelyssä. Kun Acute on päivittäisessä käytössä asiantuntijoilla ja avoimena työpöydällä, on siihen luontevaa ja helppoa tehdä kirjauksia. Viestit ja työpyynnöt välittyisivät sen avulla helposti ja nopeasti asiakaspalvelulle.

## **6.1 Suunnitteluvaihe ja kalenterin luominen**

Aspan postilaatikkoa suunniteltaessa kiinnitettiin erityistä huomiota sen helppouteen ja löydettävyyteen tietoturvallisen viestinnän lisäksi. Koska kalentereita sekä ohjeita on paljon, Aspan postilaatikkokalenterin löydettävyyteen haluttiin kiinnittää erityistä huomiota. Aspan postilaatikko ikään kuin ”hakuko-neoptimoitiin”. Tällä optimoinnilla Acute-kalenterin resurssikohtaan tarvitsee

kirjoittaa vain kolme alkukirjainta, jolloin Aspan postilaatikko löytyy ensimmäisenä molempien toimipisteiden kautta.

Kalenterin luominen aloitettiin lisäämällä Acute-potilastietojärjestelmään uusi kalenteri, joka nimettiin Aspan postilaatikoksi. Nimi oli ollut käytössä myös edellisessä postilaatikossa, joten se oli jo vakiintunut nimenä, eikä sitä siksi ollut tarvetta lähteä muuttamaan.

Kalenterin suunnitteluvaiheessa tehtiin yhteistyötä kohdeorganisaation tietosuojapäällikön kanssa, ja häneltä saatiin tietoturvaan liittyviä ohjeita sekä erilaisiin kalenterikäytänteisiin ohjeita ja näkökulmia. Tietosuoja on otettava huomioon myös Acuten ajanvarausmerkinnöissä. Ajanvarauksen lisätiedot-kohtaan ei saa, eikä ole tarpeen kirjoittaa mitään asiakkaan tietosuoja rikkovaa tai loukkaavaa henkilökohtaista tietoa. Acute-potilastietojärjestelmässä on mahdollisuus ottaa käyttöön muistiotoiminto. Kun tämän toiminnon ottaa käyttöön, muistio tulee automaattisesti näkyviin työpöydälle. Muistioon voi kirjata tarkemmat yksityiskohdat asiakkaan asiasta ja viestistä.

## **6.2 Kalenterin käyttöönotto ja tiedotus**

Acute-potilastietojärjestelmässä kalentereita voi luoda erityyppisillä aikatyypeillä, esimerkiksi videovastaanotto, puhelu tai vastaanotto. Nämä aikatyypit kertovat ajanvaraajalle, minkälaisesta ajasta on kyse ja ohjataanko asiakas etävastaanotolle vai perinteiselle lähivastaanotolle. Myös asiakas saa ajanvarauksesta automaattisen tekstiviestivahvistuksen, mikäli varaus on tehty vastaanotto-tyyppiselle kalenteripohjalle. Kirjallisille töille on valittavana erillinen aikatyyppi, toimisto, jonka oletusasetuksena on, ettei siitä lähde viestiä asiakkaalle.

Aspan postilaatikko kalenterille luotiin aikoja ajanvaraustyyppillä toimisto, sillä ei ollut tarve lähettää asiakkaalle automaattista varausviestiä kirjausmerkinnästä. Kalenteri avattiin koekäyttöä varten 13.7.2023. Aluksi kalenterille tehtiin kokeellisia ajanvarauksia testiasiakkaalla. Testiasiakas on Acute-potilastietojärjestelmään erityisesti luotu kuvitteellinen henkilö vastaavanlaisia erilaisia testaustilanteita varten. Testauksella varmistettiin kalenterin löydettävyyys sekä

ajanvarauksen että muistio-osan toimivuus. Ensimmäiset oikeat työpyynnöt kalenterille kirjautuivat 2.8.2023.

Aspan postilaatikkokalenterille tehdään varaus asiakkaan henkilötunnuksella ja käyntisyllä kirjaus. Kaikissa kalenteriajanvarauksissa käytetään aina henkilötunnusta, tällä varmistetaan se, että valittuna on oikea asiakas, jonka asioita hoidetaan. Lisäksi kirjoitetaan lyhyt viesti ajanvarauskohtaan ja ohjeistuksen mukaisesti pidemmät sekä yksityiskohtaisemmat viestiä koskevat tiedot kirjaan muistioon. Seuraavalla kuvalla 3. havainnollistetaan Aspan postilaatikon kalenterinäkömää testausvaiheessa.

08:00	Toimisto	Toimisto	Toi
08:05			
08:10			
08:15			
08:20			
08:25			
08:30	Testi, Aamu Aurinkoinen; 08:30 - 08:40; Kirjaus		
08:35			
08:40			
08:45			
08:50			
08:55			
09:00			
09:05			
09:10			
09:15			

Kuva 3. Aspan postilaatikon testausvaihe Acute-järjestelmässä

Aspan postilaatikon käytöstä laadittiin selkeät toimintaohjeet (liite 1). Ohjeet käytiin läpi viestinnän asiantuntijan kanssa ja lay out muokattiin brändin mukaiseksi ennen henkilökunnalle tiedottamista. Tiedottaminen kalenterin käyttöönotosta suunniteltiin seuraavaan henkilöstökirjeeseen siten, että se tavoitaisi koko henkilökunnan yhdellä kertaa. Seuraava henkilöstökirje henkilöstölle oli lähdössä elokuussa. Henkilöstökirjeen tiedote Aspan postilaatikon käyttöönotosta (liite 2).

Tietosuoja huomioiden kalenterin käyttöohjeeseen sisällytettiin muistio-osa. Kalenterille tehdään aina merkintä asiakkaan henkilötunnuksella. Asiakkaan asiaan liittyvä viesti ja tarkemmat ohjeet kirjoitetaan muistioon. Muistion käyttöönotto ohjeistettiin myös Aspan postilaatikko- käyttöohjeessa (liite1).

## 7 TIIMIEN YHDISTYMINEN JA TOIMINNAN SELKEYTTÄMINEN

Alkuperäisellä asiakaspalvelutiimillä oli vuosien kokemus asiakaspalvelusta puhelinpalvelusta ja ajanvarauksesta. Tässä tiimissä työskentelevät ovat ammattinimikkeiltään lähihoitajia sekä sairaanhoitaja. Heillä on ollut jo aiemmin käytössään Teamsin Vuorot-sovellus, roolit sekä tehtäviin sovitut värit. Tiimin jäsenten pääasiallisin tehtävä on monikanavainen asiakaspalvelu. Työtehtäviin kuuluu lisäksi laajasti erilaisia toimistotöitä sekä avustavia töitä, esimerkiksi lääkäreiden huonekierrat sekä välinehuolto.

Uuteen asiakaspalvelutiimiin yhdistyvä e-Terveystiimi oli aloittanut toimintansa kolme vuotta aiemmin, ja sille oli myös muodostunut oma tapansa suunnitella työvuoronsa Teamsin Vuorot-sovelluksessa. E-terveystiimin jäsenet ovat ammattinimikkeiltään terveydenhoitajia ja heidän keskeisin työtehtävänsä on asiakasvastaanotto digitaalisella kanavalla. Hyvin pian e-Terveysvastaanotto toiminnan aloituksen jälkeen nähtiin selkeä tarve asiakaspalvelun osallistumisesta e-Terveys chat-keskusteluihin erityisesti asiakkaan tutkimusajanvaruksiin sekä jatkoajanvarauksiin liittyvissä asioissa.

Lähtötilanteessa oli siis kaksi erillistä tiimiä kahden eri ammattiryhmän kesken, ja molemmille tiimeille oli muodostunut omat tapansa toimia. Tässä muutoksessa toteutettiin näiden kahden erillisen tiimin sekä niiden toimintojen yhdistäminen. Yhteisiä toimintatapoja selkeytettiin roolittamalla tehtävät. Suunnittelu aloitettiin luomalla roolit, joihin sisällytettiin vastuutehtävät. Jokaiselle roolille luotiin lisäksi tulevaa Vuorot-sovellusta varten rooliväri.

Suunniteltujen roolien avulla lisättiin työvuorot Teams Vuorot-sovellukseen. Rooleille määritellyt värit helpottavat suunnittelua ja antavat nopealla silmäyksellä katsojalle tiedon siitä, ketkä työntekijät ovat paikalla. Selkeä visuaalinen näkymä auttaa myös äkillisten muutosten hallinnassa, esimerkiksi poissaoloissa, kun yhdellä silmäyksellä näkee, mistä vuorosta henkilö on pois ja miten työtehtävät tulisi suunnitella ja jakaa uudelleen.

Asiakaspalvelutiimin tehtäviin tullaan lisäämään vielä myöhemmin Timmi-huonevarausten käsittely. Timmi-sovelluksessa uuden toimipisteen huonevarauksia hallinnoidaan sen mukaisesti, kuka työntekijöistä on paikalla ja kuka tekee

etätyötä. Timmi-sovelluksen hallinta otettiin kuitenkin huomioon jo uusia asiakaspalvelutiimin työtehtäviä ja rooleja suunniteltaessa.

### **7.1 Roolit, niihin sisältyvät vastuutehtävät ja värit**

Toiminnasta oli tarkoitus suunnitella selkeästi hahmotettava kokonaisuus, jossa jokainen työntekijä tietää, mitä hänen tulee tehdä ja mitkä vastuutehtävät hänen tulee oman vuoronsa aikana hoitaa. Tätä tarkoitusta palvelee Vuorot-sovelluksen yhteinen työvuorosuunnitelma, joka on visuaalinen ja selkeä ja auttaa hahmottamaan asiakaspalvelutiimin kokonaisuutta. Työtehtävät roolitettiin ja jokaiselle roolille sovittiin väri, jota käytettäisiin Vuorot-sovelluksessa. Rooleihin liittyvät tehtävät suunniteltiin siten, että vastuut ja työtehtävät jakautuisivat tasaisesti. Suunniteltuja rooleja oli tarkoitus käyttää Vuorot-sovelluksessa kiertävästi. Roolien työtehtävien määrittelyssä ammattinimikkeet rajoittivat sitä, millaisia tehtäviä henkilöillä on valtuudet tehdä, joten tämä otettiin huomioon roolien työtehtäviä suunniteltaessa. Seuraavissa kappaleissa kuvaillaan tarkemmin jokaisen vuoron tehtävät.

### **7.2 Toimipiste-vuoro**

Toimipiste-vuorossa vastaanottohoitaja tai sairaanhoitaja aloittaa työpäivänsä klo 7:30. Vuoron tehtäviin kuuluu kiertää toimipisteen lääkäreiden vastaanottohuoneet, tarkistaa tarvikkeiden riittävyys ja lisätä niitä tarvittaessa. Toimipiste-vuorossa oleva ottaa vastaan saapuvat tarviketilaukset, tarkistaa tilauksen oikeellisuuden ja järjestää tarvikkeet omille paikoilleen. Toimipiste-vuoroa hoitava huolehtii myös välinehuollon lähetykset ja palautukset sekä PEF-mittareiden puhdistushuollon. Toimipisteessä tarkastetaan myös erilaisten laitteiden toiminta ja huolto, esimerkiksi ilmoittautumisautomaatti sekä käsidesiautomaatti. Käynnillä huomioidaan yleisesti tarvikepuutteet, arvioidaan tarvikkeiden riittävyys ja ilmoitetaan tarviketilaajalle mahdollisista tilaustarpeista.

Tämän vuoron työtehtäviin ei ole suunniteltu puhelintyötä sillä liikkuvassa työssä työskentely on hankalaa, eikä työtä pysty suorittamaan tietoturvallisesti. Nimensä mukaisesti tässä vuorossa työskennellään fyysisesti molemmissa toimipisteissä ja tarvittaessa liikutaan näiden toimipisteiden välillä. Vuorossa keskitytään ensin fyysisesti toimipisteissä tehtävien tekemiseen ja vasta

sen jälkeen siirrytään puhelintyöhön ja yleisiin kirjallisiin töihin. Tässä vuorossa huolehditaan sähköisten reseptien uusintapyyntöjen käsittelystä, sekä organisaation ulkopuolisilta kumppaneilta saapuvien tiedostojen tallennuksesta. Lähtevä ulkoinen posti sekä sisäposti kuljetetaan mukana siirryttäessä toiseen toimipisteeseen. Aloittaessaan aamulla aiemmin toimipiste-vuorolainen voi hyödyntää työajan liukumaa. Vuorot-sovelluksessa tämä rooli merkitään punaisella värillä.

### **7.3 Puhelin-vuoro**

Puhelin-vuorossa sairaanhoitaja tai vastaanottohoitaja aloittaa työpäivänsä klo 8:00. Tässä vuorossa työntekijän tehtäviin kuuluu vastata ei-hoidolliseen ohjaukseen ja neuvontaan, vastaanottoaikojen peruutukseen ja siirtoon sekä muihin asiakaspalveluasioihin. Asiakaspalvelusarjan asiakkaan valikon mukaisesti (ks. kuva 9, s 30 ) pääsääntöisesti lähihoitaja vastaa linjoihin 1 ja 3, sairaanhoitaja linjoihin 1, 2 ja 3. Terveystenhoitajat vastaavat Puhelin-vuorossa linjoihin 2 ja 4.

Tämän vuoron työntekijä osallistuu kutsuttaessa e-Terveysten chat-keskusteluun ja sopii jatkoajanvarausten sekä tutkimusajanvarausten järjestämisestä asiakkaan kanssa chatissa keskustellen. Asiakaskontakteissa tarkastetaan ja päivitetään asiakkaan yhteystiedot. Työhön kuuluu kirjaamistehtäviä sekä vaihtelevia asioiden selvittely- ja käsittelytehtäviä. Työtehtäviin kuuluu myös Aspan postilaatikkoon tulleiden viestien käsittely, esimerkiksi pyydettyjen asiakirjojen lähettämien turvaviestillä asiakkaalle tai kalenteriajanvarausten siirtäminen. Tehtäviä ovat lisäksi tutkimusajanvarauksien sopiminen asiakkaan kanssa sekä niihin liittyvien laitevarausten tekeminen sekä valmistautumisohjeiden lähettäminen asiakkaalle sähköpostitse. Tässä vuorossa on mahdollisuus tehdä työtä etänä. Vuorot-sovelluksessa tämä rooli merkitään vihreällä värillä.

### **7.4 Järjestäjä-vuoro**

Järjestäjä-vuorossa vastaanottohoitaja tai sairaanhoitaja aloittaa työpäivänsä klo 7:30 avaamalla Ring -asiakaspalvelusarjan ajan perumisen linjan (kuva 9, s 30 ), ja ottaa vastaan aamun ensimmäiset asiakaspuhelut sekä hoitaa perumiset. Järjestäjä tarkastaa heti aamulla saapuneet ilmoitukset henkilökunnan

poissaoloista, sulkee kalenterit sekä ottaa yhteyttä asiakkaisiin ja sopii heille korvaavat ajat. Järjestäjä hoitaa myös myöhemmin päivän aikana saapuvat poissaoloilmoitukset sekä kalenterien ajanvarausten perumiset ja siirtämiset.

Asiakaskontakteissa tarkastetaan ja päivitetään yhteystiedot manuaalisesti potilastietojärjestelmään. Työhön kuuluu kirjaamistehtäviä, sekä vaihtelevia asioiden selvittely- ja käsittelytehtäviä. Tehtäviin kuuluu myös Aspan postilaatikkoon tulleiden viestien käsittely, esimerkiksi pyydettyjen asiakirjojen lähettämien turvapostilla asiakkaalle tai tutkimusajanvarauksien sekä niihin liittyvien laitevarausten sopiminen asiakkaan kanssa, sekä kalenterivarausten siirtäminen.

Järjestäjä ottaa vastaan Asiakaspalvelusarja valikon mukaisesti (kuva 9), sarjojen 1 ja 3 asiakaspuheluita, mikäli muita kiireellisimpiä vastuutehtäviä ei ole hoidettavana. Tässä vuorossa on mahdollisuus työskennellä etänä. Aloittaessaan työvuoronsa aiemmin, järjestäjä vuorolainen voi hyödyntää työajan liukumaa. Vuorot -sovelluksessa tämä rooli merkitään lilalla värillä.

### **7.5 eTerveys-vuoro**

E-terveys-vuoroon osallistuvat pääasiallisesti terveydenhoitajat. Lähihoitajat tai sairaanhoitaja kutsutaan digitaaliseen chat keskusteluun, mikäli asiakkaalle tarvitsee tehdä tutkimusajavarauksia vastaanotoille tai tutkimuksiin, esimerkiksi kuvantamiseen, unipolygrafiaan, spirometriaan tai PEF-ohjaukseen. E-terveydessä työtä tehdään digitaalisesti, joten työtä voi tehdä etänä. Vuorot-sovelluksessa tämä rooli merkitään sinisellä värillä.

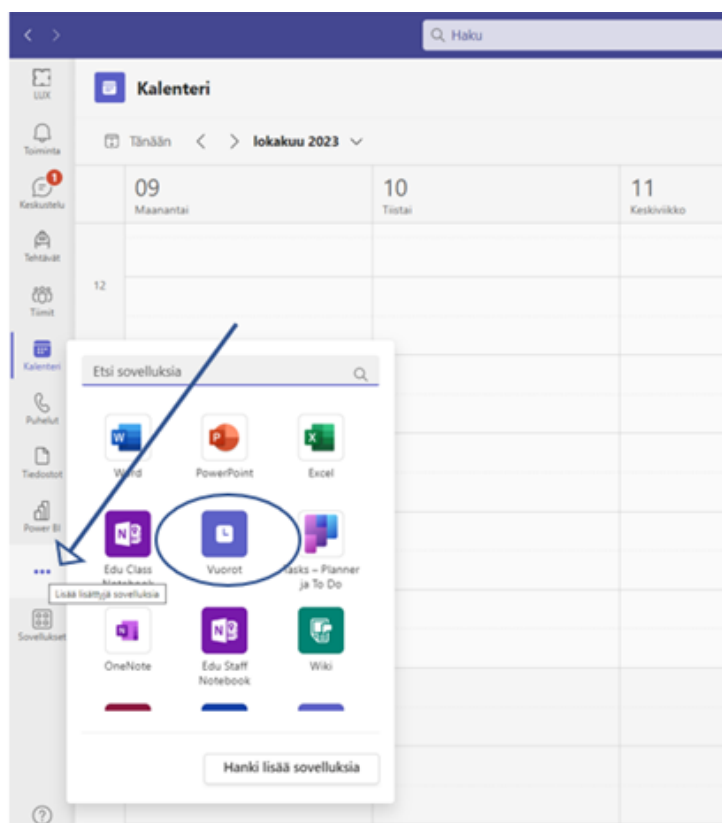
### **7.6 Suunniteltujen roolien käyttäminen Teams vuorot- sovelluksessa**

Tässä kappaleessa kuvaillaan, miten edellä kuvailut asiakaspalvelutiimin tehtävät ja niiden perusteella suunnitellut roolit yhdistetään Teams Vuorot-sovellukseen.

Teams on tullut hyvin tutuksi sekä osoittautunut hyvin tehokkaaksi työvälineeksi etätöiden lisääntyneenä monessa organisaatiossa. Teamsissa on myös

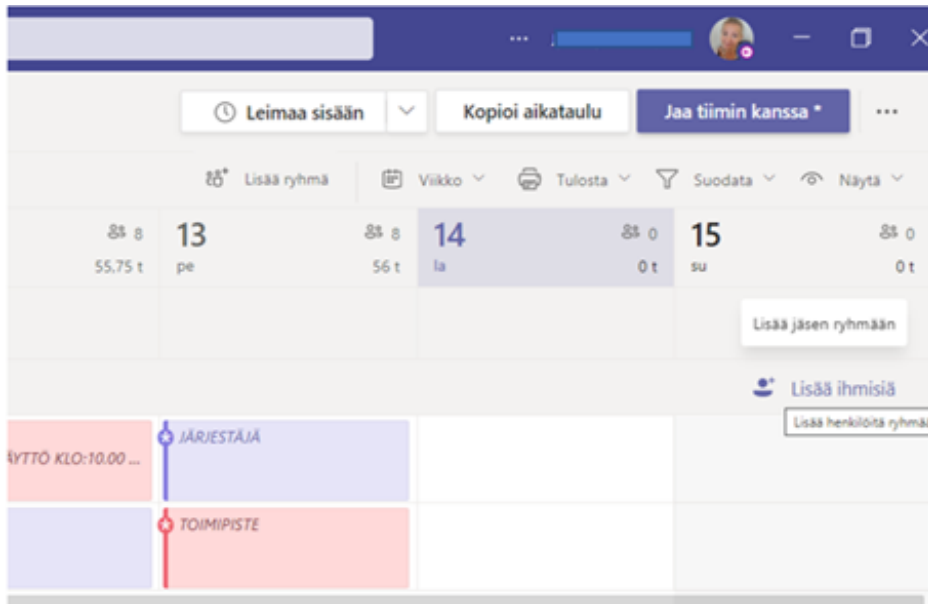
useita tuntemattomampia sovelluksia, joiden potentiaalia ei ehkä ole huomattu. Tarkastellaan aluksi lyhyesti Vuorot- sovelluksen käyttöönottoa ja toimintaa, ja siirrytään vasta sen jälkeen käytännön toimintaan.

Teams Vuorot-sovelluksen voi ottaa käyttöön Teamsin etusivulta vasemman reunan sovellusvalikosta. Vuorot-sovellus on suunniteltu erityisesti asiakaspalvelutyöntekijöille aikataulujen hallintatyökaluksi. Sovellusta voi käyttää työpöytäsovelluksena sekä mobiilisovelluksena. Teams Vuorot-sovellus voidaan ottaa käyttöön Teamsin etusivulta vasemman reunan sovellusvalikosta. Käyttöönottoa havainnollistetaan kuvassa 5.



Kuva 5.Teams Vuorot-sovelluksen käyttöönotto.

Klikkaamalla valikosta auki Vuorot-sovelluksen, tulee esille inforuutu jossa pyydetään joko valitsemaan tiimi minne halutaan kirjautua, tai luomaan uusi tiimi. Pystyäkseen käyttämään Vuorot-sovellusta täytyy olla tiimin jäsen tai tiimin omistaja. Tiimiin voidaan lisätä uusia jäseniä yläkulmasta, Lisää jäsen ryhmään- kohdasta. Jäsenen lisäämistä havainnollistetaan seuraavalla kuvalla (kuva 6).



Kuva 6. Jäsenen lisääminen Vuorot-sovellukseen

Kun uusi jäsen on lisätty tiimiin, hänelle muodostuu oma rivi suunnitelmaan. Suunnitelma avautuu viikonäkymään mutta yläpalkin valikosta on mahdollisuus muuttaa näkymä esimerkiksi kuukausinäkömäksi. Sovelluksessa on useita lisätoimintoja ajanhallintaan ja työvuorosuunnitteluun, esimerkiksi työajan leimaus sekä vapaan vuoron tarjoaminen. Nämä ovat hyviä lisäominaisuuksia mutta kohdeorganisaatiossa näitä ei kuitenkaan ole otettu käyttöön.

Kun roolit sekä niihin liittyvät vastuutehtävät ja värit oli suunniteltu, niiden avulla voitiin tehdä työvuorosuunnitelma Vuorot-sovellukseen.

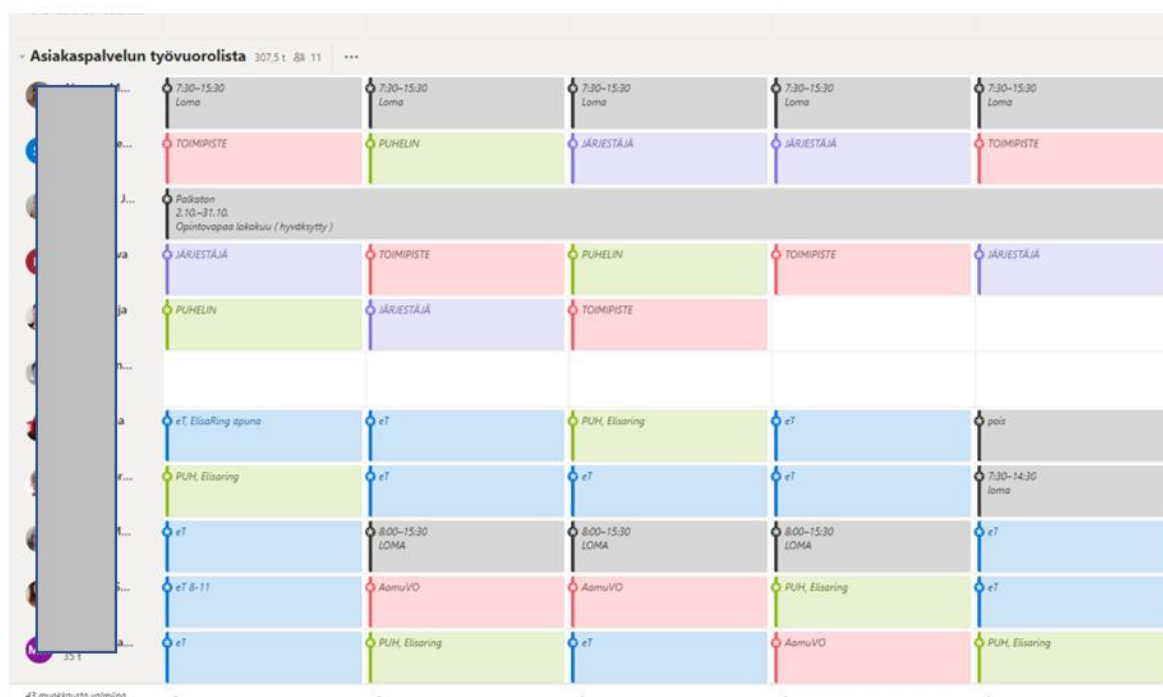
Teamsin Vuorot-sovellus auttaa selkeyttämään ja hahmottamaan tiimin työvuorosuunnittelua. Väreillä merkittyjen vuorojen avulla on nopeaa ja helppoa tarkastaa paikalla olevat henkilöt. Yhdellä silmäyksellä viikkosuunnitelmasta voi nähdä kuinka monta asiakaspalvelutiimin jäsentä on paikalla tai etänä ja minkä roolin vastuutehtäviä he hoitavat.

Vuorot-sovellukseen lisätään viikkokohtaiset vuorot, jotka suunnitellaan kuukaudeksi eteenpäin huomioiden tulevat lomat ja tiedossa olevat muut poissaolot. Vuorot-sovelluksen etuna on digitaalisuus, suunnitelma on reaaliaikaisesti kaikkien nähtävissä ja muokattavissa.

Suunnitellut värit eri rooleille ovat;

- punainen Toimipiste-vuoro
- lila Järjestäjä-vuoro
- vihreä Puhelin-vuoro
- sininen E-terveys-vuoro
- harmaa Poissaolo

Seuraavalla kuvalla (kuva 7), havainnollistetaan Vuorot-sovelluksen päänäkymää ja visuaalisuutta, kun vuorot on suunniteltu ja merkitty rooleihin sovitulla väreillä viikkosuunnitelmaan.



Kuva 7. Teams Vuorot-sovellus. Asiakaspalvelutiimin työvuorolista kohdeorganisaatiossa.

Kuvan työvuorolistasta on yhdellä silmäyksellä nähtävissä vuoroissa olevat työntekijät. Ylimmät viisi riviä kuvaavat lähihoitajia, ja alimmat terveydenhoitaja. Ylimmillä riveillä tulisi joka päivällä olla suunniteltuna ainakin yksi punainen Toimipiste-vuoro sekä yksi lila Järjestäjä-vuoro. Harmaana merkityt kohdat kertovat katsojalle, että työntekijä ei ole työssä vaan on poissa, vuosilomalla tai vapaalla. Mikäli yllättäviä poissaoloja tulisi, tästä olisi helppo tarkistaa mistä vuorosta työntekijä voitaisiin siirtää puuttuvaan vuoroon. Poikkeamat tai poistumiset työpäivän aikana merkitään vuoroon lisätiedoksi. Tämä työvuoro-

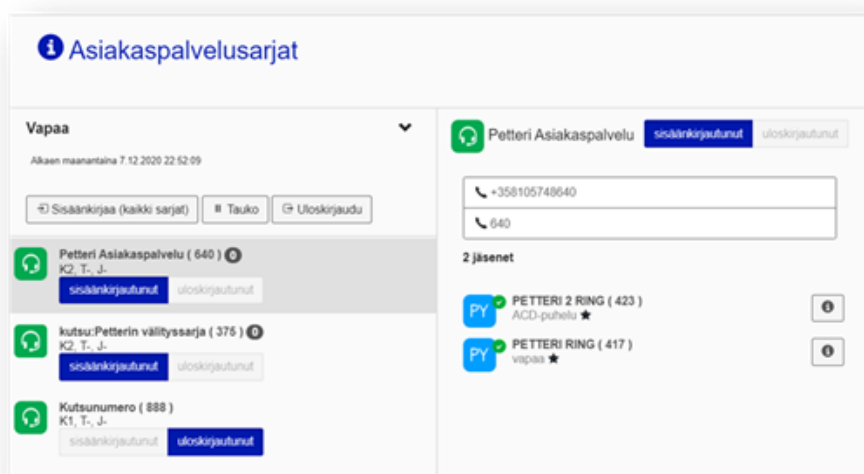
suunnitelma ei ole virallinen, mutta suunnitelmaan merkityistä lisätiedosta, esimerkiksi poistumista, on apua tarvittaessa myös esihenkilölle työajan seurannassa.

Kaikilla työntekijöillä on käytössään työnantajan puhelin, johon järjestelmävalvoja on valmiiksi asentanut organisaation käytössä olevat sovellukset. Teams Vuorot- sovellus on siten katsottavissa myös mobiililaitteesta, edellyttäen että suunnitellut vuorot on jaettu tiimin kesken. Työvuorotieto on siten tarvittaessa nopeasti ja helposti tarkistettavissa myös puhelimesta.

## 8 ASIAKASPALVELUSARJAT

Asiakaspalvelun vanhoista ja kalliista lankaliittymistä luovuttiin vuonna 2020 ja kohdeorganisaatiossa siirryttiin nykyaikaiseen Elisa Ring-puhelinjärjestelmään. Elisa Ring toimii työpöytäsovelluksena sekä mobiilisovelluksena. Sovelluksessa on monia älykkäitä toimintoja jotka helpottavat asiakaspalvelutyötä. (Elisa Ring mobiilivaihe s.a.)

Organisaation ensimmäisessä käyttöön otetussa Elisa Ring-järjestelmässä oli vain yksi asiakaspalvelusarja. Tulevan muutoksen yhteydessä myös terveydenhoitajat osallistuivat puhelinpalveluun, joten Ring-järjestelmän sarjoja lisättiin paremmin tarkoitusta vastaavaksi. Seuraava kuva (kuva 8), havainnollistaa Elisa Ring-asiakaspalvelusarjan näkymää.



Kuva 8. Elisa Ring-asiakaspalvelusarja (Elisa Ring s.a.)

Kohdeorganisaatiossa on yksi asiakaspalvelunumero johon asiakkaat soittavat. Soittaessaan asiakaspalvelunumeroon asiakas kuulee automaattisen valikon, joista hänen tulee valita numeroista välillä 1 - 4 millaista palvelua hän haluaa tai mihin hänen asiansa liittyy. Kun asiakas soittaa asiakaspalvelunumeroon hän valitsee esimerkiksi linjan yksi, eli ajan perumisen. Kyseiseen asiakaspalvelusarjaan kirjautuneista työntekijöistä, puhelu ohjautuu heistä sille, joka on ollut kauiten vapaana. Seuraavalla kuvalla (kuva 9), havainnollistetaan kohdeorganisaation Elisa Ring-asiakaspalvelusarjaa ja asiakkaan valikkoa.



Kuva 9. Elisa Ring-asiakkaan valikko kohdeorganisaatiossa.

Uuteen asiakaspalvelutiimiin siirtyi henkilöitä, joilla ei ollut aiempaa kokemusta Ring-järjestelmän käytöstä. Ring-järjestelmän työpöytäsovelluksen sekä mobiilisovelluksen keskeisimmistä toiminnoista koottiin kuvin havainnollistetut tiedot käyttöoppaaksi Power Point dioille. Yhteisessä asiakaspalvelutiimin palaverissa käytiin nämä diat läpi sekä keskusteltiin järjestelmän käytöstä ja sovittiin yhteisiä toimintatapoja.

Asiakaspalvelussa hoidon tarpeen arviointia ovat aiemmin toteuttaneet nimikesuojatut lähihoitajat. Perusterveydenhuollon sekä avosairaanhoidon säädökset hoidontarpeen arvioinnista kiristyvät 1.9.203 alkaen (STM 2023). Uusi

ohje edellyttää, että hoidon tarpeen arvion tekee jatkossa vain laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Tämä muutos on osa hoitotakuun lakimuutosta. Ohje määrittelee myös, että asiakkaan on saatava yhteys terveydenhuollon yksikköön, jossa hoidon tarpeen arvio on tehtävä saman päivän aikana. Nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt, kuten lähihoitajat, voivat jatkaa hoidon tarpeen arviointia 31.8.2027 saakka vain, mikäli heillä on tehtävän suorittamiseen riittävää osaamista ja kokemusta.

Lisäksi potilaan on 1.9.2023 alkaen saatava arvio hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä samana päivänä, kun hän on ollut yhteydessä terveydenhuollon toimintayksikköön (STM 2023).

Tämä Valtioneuvoston 14.7.2023 annettu ohjesäädös huomioitiin kohdeorganisaation toiminnassa asiakaspalvelutiimin toimintojen organisoinnin yhteydessä. Aiempaan Elisa Ring-asiakaspalvelusarjaan tehtiin muutoksia lisäämällä sarjoja, sekä uudet nauhoitteet ohjaamaan asiakkaita oikeille asiointilinjalle. Hoidon tarpeen arviolle lisättiin oma sarja, jossa terveydenhoitajat vastaavat asiakkaiden hoidon tarpeen arvioinnista.

## **9 TULOKSET JA HYÖTY ASIAKASYRITYKSELLE**

Fyysinen asiakaspalvelupiste oli poistumassa käytöstä 21.8.2023 Tämä asetti aikataulullisia haasteita opinnäytetyön produktiivisen osan toteuttamiselle. Vanha asiakaspalvelun noudettavat-kansio oli otettava pois käytöstä hyvissä ajoin ja samalla uusi digitaalinen postilaatikko avattava käyttöön. Ennen uuden kalenterin käyttöönottoa sen toimintaa tuli vielä testata. Myös tiedottaminen henkilöstölle oli ajoitettava siten että tieto saavuttaisi henkilökunnan samanaikaisesti.

Tämän opinnäytetyön produktiivisena toteutuksena organisaation käytössä on nyt uusi digitaalinen ja tietoturvallinen viestintäkanava Aspan postilaatikko. Aspan postilaatikko on otettu aktiiviseen käyttöön ja sen mahdollisuudet nopeana ja turvallisena viestintäkanavana on huomattu.

Uusi yhdistyvä tiimi aloitti toimintansa heti kesän jälkeen. Toiminnan selkeyttämiseksi tehtyjen roolien ja vuorojen piti olla suunniteltuina ja valmiina käyttöönotettavaksi, jotta työskentelyssä päästäisiin sujuvasti alkuun.

Uuden tiimin toiminta on käynnistynyt sujuvasti, roolit on otettu käyttöön Teams Vuorot-sovelluksessa. Roolien työtehtäviä sekä niiden jakautumista ja työn sujumista arvioidaan ja päivitetään edelleen. Vuorojen tehtäviä muutetaan, mikäli toiminnassa huomataan jonkin työtehtävän hoitamisen toimivan paremmin toisen vuoron yhteydessä.

Myös Ring-asiakaspalvelusarjan uudistuneet sarjat on otettu käyttöön ja toiminta on käynnistynyt mutkattomasti. Uudet Ring-asiakaspalvelusarjan käyttäjät ovat päässeet hyvin puhelintyöskentelyyn mukaan ja hallitsevat jo hyvin sovelluksen perustoiminnot.

Opinnäytetyönä toteutettu uusi digitaalinen Aspan postilaatikko palvelee paikkariippumattomasti ja tietoturvallisesti sisäistä viestintää. Kun kalenteri on helposti saatavilla Acutessa, on siihen nopeasti kirjattavissa työpyyntö asiakaspalvelulle. Asiantuntijan ei tarvitse kuluttaa aikaansa miettimällä kenelle viesti tulisi laittaa tai keneltä voisi pyytää apua, esimerkiksi ajanvaraukseen tai kalenteriajanvarauksen siirtoon liittyvässä asiassa. Aiemman käytännön mukaisesti lähetettyyn viestiin ei ehkä olisi huomattu reagoida ajoissa tai pahimmassa tapauksessa asia olisi jäänyt kokonaan hoitamatta. Lähettäjälle jäi aina epätietoisuus, onko viesti tavoittanut ketään ja tuliko asia hoidetuksi.

Uudistettu Aspan postilaatikkokalenteri korjaa tämän ongelman ja helpottaa asiantuntijoiden päivittäistä työtä. Kalenteri löytyy helposti ja siihen voi nopeasti kirjata viestin digitaalisesti missä tahansa asiassa. Tärkeää on myös, että viestintä tapahtuu tietoturvallisesti. Aspan postilaatikkoviestin näkevät kaikki asiakaspalvelun työntekijät aika ja paikkariippumattomasti, ja kalenteriin kirjattun viestin voi ottaa hoidettavakseen se, joka vapautuu ensimmäisenä. Viestin lähettäjä näkee, kun viesti otetaan käsittelyyn, sekä myös sen kun asia on kokonaan hoidettu.

## **10 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Toimintaympäristön muutos tuo luonnollisesti esille asioita, joita ei ole lainkaan osattu ennakoida. Toimitusjohtajan viisas toteamus olikin, että mikäli muuton jälkeen jotakin korjattavaa tai muutettavaa löytyy, niin silloin muutto on ollut onnistunut.

Opinnäytetyön aikana ilmeni joitakin asioita, jotka tarvitsevat muutosta tai jotka edelleen hakevat sopivaa toimintamallia. Konkreettisin ja kiireellisin tarve olisi kehittää yhtenäinen ja selkeä ilmoituskanava puutteille ja tilaustarpeille. Nykyistä käytäntöä ei ole, vaan viesti puutteesta välitetään kenelle tahansa. Palvelisiko tätä tarkoitusta esimerkiksi oma Teams-kanava? Kanavan olisi hyvä olla sellainen, joka löydettäisiin helposti ja josta jokainen voisi käydä tarkistamassa onko puutteesta jo ilmoitettu tai onko puuttuvia tarvikkeita jo tilattu. Aspan postilaatikkokalenteri voisi ainakin alkuun toimia nopeana viestialustana tilaustarpeille.

Vaikutukseltaan vähäisen osan ongelmista aiheuttavat puutteelliset, tai virheelliset yhteystiedot. Kaikki asiakkaan yhteystiedot, nimi, osoite, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite syötetään manuaalisesti potilastietojärjestelmään. Jokaisen asiakaskontaktin aikana tulisikin aina muistaa kysyä, onko yhteystietoihin tullut jotakin muutoksia. Toisaalta myös asiakas itse voi näppäillä väärän puhelinnumeron varatessaan aikaa nettisovelluksessa. Mistään vakavasta haitasta ei kuitenkaan ole kysymys, salassa pidettäviä tietoja ei koskaan lähetetä tekstiviestillä eikä edes tavallisessa sähköpostissa. Mikäli esimerkiksi tekstiviestivahvistus ajanvarauksesta lähtee aivan väärälle henkilölle, haittaa koituu erityisesti sille jolle viesti olisi kuulunut, ja jota se ei tavoita.

Digi- ja väestötietoviraston väestötietorekisterin kautta automaattisesti päivittyvät osoitetiedot vähentäisivät näistä virheellisistä yhteystiedoista johtuvia haittoja. Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa useita erilaisia mahdollisuuksia. Julkishallinnon poiminta- ja päivityspalvelulla koko asiakasrekisteri voitaisiin pitää ajan tasalla väestötietorekisterin tiedoilla. Yksittäiseen tiedonhakuun taas sopisi esimerkiksi VTJ-hakupalvelu.

Digitaalisuuden edelleen lisääntyessä henkilöstön koulutukseen sekä digitaaliseen osaamiseen kannattaa myös kiinnittää huomiota. Muuton yhteydessä otettiin käyttöön jälleen uusi Timmi-sovellus, joka tuntui aiheuttavan ahdistusta monelle. Ajantasaiset ja yhtenevät toimintaohjeet sekä tiedot vastuutehtäviä hoitavista henkilöistä ja sijaisista olisi hyvä koota yhdelle kanavalle, esimerkiksi Teamsiin. Kun ohjeilla olisi yksi selkeä paikka, niin ne löytyisivät hädän

hetkellä helpommin. Selkeän viestinnän näkökulmasta Teams-kanavia on kuitenkin jo nyt todella paljon. Mikäli uusia kanavia perustettaisiin, kannattaisi pohtia ovatko kaikki nyt olemassa olevat kanavat tarpeellisia vai voisiko niistä osan poistaa.

## 11 LOPUKSI

Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja sen toteuttaminen koettiin erittäin tärkeäksi ja tarpeelliseksi kohdeorganisaatiossa. Aihe nousi ensimmäistä kertaa esiin konkreettisesti jo tammikuussa, mutta osaksi opinnäytetyötä sitä alettiin jalostamaan vasta toukokuussa. Muistan siivonneeni vanhaa noudettavien asiakirjojen kansiota ja totesin, kuten puoli vuotta aiemminkin, että kansiossa oli paljon noutamattomia asiakirjoja. Mietin, että tähän täytyy kehittää jokin muu toimintatapa.

Toteutus ajoittui täydelliseen ajankohtaan, kun käsillä oli muutto uuteen toimipisteeseen ja monia asiakokonaisuuksia oli muutoksen alla. Myös työn rajaus oli erittäin onnistunut. Pelkäsin kesäajan ja vuosilomien tuovan hidasteita työn etenemiselle, mutta pääsin hyvin etenemään suunnitellussa aikataulussa hyvän ennakkoinnin ja loma-ajan poissaolohaasteiden huomioimisen ansiosta. Sovin jo hyvissä ajoin palaverit tärkeiden henkilöiden kalentereille ja työ jatkui sujuvasti heti kesälomien jälkeen.

Aspan postilaatikosta tiedottaminen ei sujunut alkuperäisten suunnitelmien mukaisesti. Elokuun henkilöstökirjeessä oli ainoastaan maininta siitä, että noudettavien asiakirjojen kansio poistuu käytöstä ja uusi digitaalinen Aspan postilaatikko on otettu käyttöön. Ohjeistukseen luvattiin tarkennusta, mutta seuraava henkilöstökirje täytyikin jo muista asioista. Tiedottaminen asiasta jäi siis lopulta hyvin vähäiseksi alkuperäisistä suunnitelmista poiketen. Huomioin kuitenkin tämän ja ryhdyin tiedottamaan kalenterin käyttöönotosta omatoimisesti ja aktiivisesti suoraan eri ammattiryhmille. Opastin myös kalenterin käytössä yksilöllisesti.

Uudessa toimipisteessä otettiin muuton yhteydessä käyttöön Timmi-huoneva-  
rausjärjestelmä. Järjestelmän käyttö on alustavasti suunniteltu asiakaspalve-  
lun tehtäviin ja sen hoitaminen tullaan myöhemmin lisäämään Järjestäjä-vuo-  
ron tehtäviin.

Terveysthuollon tilanne, erityisesti hoitajapula on ollut jo pitkään huolestut-  
tava. Hallituksen uusi linjaus siitä, etteivät nimikesuojatut lähihoitajat voi enää  
31.8.2027 jälkeen tehdä hoidon tarpeen arviota, lisää mielestäni entisestään  
pulaa sairaanhoitajista. Siirtymäaikaa on vuoteen 2027 saakka, mutta tämä  
ohjeistus otettiin kohdeorganisaatiossa käyttöön jo ennen säädöksen voi-  
maantulopäivää. Elisa Ring-puhelinvaihte uusine sarjoineen avautui  
21.8.2023 ja samalla terveydenhoitajat tulivat osaksi puhelinasiakaspalvelua  
ja uudistunutta asiakaspalvelutiimiä.

Terveysthuoitajien osallistuminen puhelinasiakaspalveluun parantaa huomattavasti palvelun saavutettavuutta. Kun moni asia hoituu jo puhelimesta, muodostuu myös kustannussäästöjä niin palvelun tuottajalle kuin ostajallekin. Nopea asian hoitaminen on myös hyvän palvelukokemuksen tuottamista asiakkaalle.

## LÄHTEET

Acute s.a. Ratkaisut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vitec-acute.com/ratkaisut/>[viitattu 10.10.2023].

Aluehallintovirasto. s.a. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattioikeudet>[viitattu 8.10.2023].

Anttila, S. 2020. Yhteiskunta digitalisoituu, asiakaspalvelun vaatimukset kasvavat. Artikkel. Päivitetty 15.1.2020. Saatavissa: <https://www.suomidigi.fi/artikkelit/yhteiskunta-digitalisoituu-asiakaspalvelun-vaatimukset-kasvavat> [viitattu 2.10.2023].

Avainlippu s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://suomalainentyo.fi/yrityksille/avainlippu/>[viitattu 9.10.2023].

Desi.2023. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.9.2023. Saatavissa: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/desi>[viitattu 2.10.2023].

Digi kuuluu kaikille s.a. Aluehallintovirasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>[viitattu 1.10.2023].

Digitaaliset oikeudet ja periaatteet. 2023.Euroopan digitaalinen vuosikymmen. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.9.2023. Saatavissa: [https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/europes-digital-decade#tab\\_4](https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/europes-digital-decade#tab_4)[viitattu 4.10.2023].

Digitaitoraportti s.a. DVV. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://dvv.fi/digi-osaamisen-tilannekuva>[viitattu 7.10.2023].

Elisa Ring mobiilivaihe s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yrityksille.elisa.fi/ring-mobiilivaihe>[viitattu 2.10.2023].

Etäpalvelu s.a. Termipankki. Määritelmä. Saatavissa: <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/et%C3%A4palvelu>[viitattu 13.10.2023].

Eurofound Europa survey. s.a. Living-working-and covid 19.WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.eurofound.europa.eu/en/surveys/living-working-and-covid-19-e-survey>[viitattu 10.10.2023].

Kiireettömään hoitoon pääsyä koskevat säännökset tiukentuvat 1.9.2023 alkaen. 2023.STM. Ohje. Päivitetty 14.7.2023.Saatavissa: [https://stm.fi/documents/1271139/150188883/Hoitotakuu\\_ohjekirje\\_2023.pdf/5b3e07e9-8764-9ba1-7a6e-ef4b8e8fe34f/Hoitotakuu\\_ohjekirje\\_2023.pdf/Hoitotakuu\\_ohjekirje\\_2023.pdf?t=1690883764435](https://stm.fi/documents/1271139/150188883/Hoitotakuu_ohjekirje_2023.pdf/5b3e07e9-8764-9ba1-7a6e-ef4b8e8fe34f/Hoitotakuu_ohjekirje_2023.pdf/Hoitotakuu_ohjekirje_2023.pdf?t=1690883764435)[viitattu 5.10.2023].

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617.

Leskinen, T.2023. Korona hellitti, mutta etätöitä tekevien määrä ei juuri vähentynyt. Artikkelit. Päivitetty 14.4.2023. Saatavissa:<https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/korona-hellitti-mutta-etatyota-tekevien-maara-ei-juuri-vahentynyt/?listing=simple>[viitattu 2.10.2023].

Microsoft s.a. Vuorot sovelluksen aloitusopas. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/vuorot-sovelluksen-aloitusopas-5f3e30d8-1821-4904-be26-c3cd25a497d6>[viitattu 2.10.2023].

Mitä on digituki s.a. DVV. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://dvv.fi/mita-on-digituki>[7.10.2023].

Sosiaali- ja terveydenhuollon digipalvelujen vaikuttavuutta lisäävä kansallisella ohjauksella.2023.STM.Tiedote. Päivitetty 20.9.2023. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/selvitys-sosiaali-ja-terveydenhuollon-digipalvelujen-vaikuttavuutta-lisattava-kansallisella-ohjauksella>[viitattu 5.10.2023].

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmät s.a. Valvira. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmat> [viitattu 4.10.2023].

Sosiaali- ja terveystalot s.a. STM.WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut>[viitattu 8.10.2023].

STM 2023.Perusterveydenhuollon hoitotakuu tiukkenee kahteen viikkoon syyskuussa 2023.Tiedote. Päivitetty 19.1.2023.Saatavissa:<https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/perusterveydenhuollon-hoitotakuu-tiukkenee-kahteen-viikkoon-syyskuussa-2023->[viitattu 4.10.2023].

Sutela, H. 2020. Kun mahdoton kävi mahdolliseksi-tietotyön yleisyys mahdollisesti etätöiden läpimurron Suomessa. Blogi. Päivitetty 19.5.2020.Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2020/kun-mahdoton-kavi-mahdolliseksi-tietotyon-yleisyys-mahdollisesti-etatyon-lapimurron-suomessa/?listing=simple>. [viitattu 5.10. 2023].

Sähköinen tunnistautuminen s.a. Kyberturvallisuuskeskus. Päivitetty 18.8.2023.Saatavissa:<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen>[viitattu 8.10.2023].

Termipankki s.a. Etävastaanoton määritelmä. Saatavissa:<https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/et%C3%A4vastaanotto>[viitattu 13.10.2023].

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

THL. 2023. Terveydenhuollon avohuollon käynnit hyvinvointialueittain ja kunnittain. Raportti. Saatavissa: [https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/avo/perus01/summary\\_alue0201?palvelusektori\\_0=918720&palvelumuoto\\_0=121032&yhteystapa\\_0=484427&ammattiryhm%C3%A4\\_0=110048&kiireellisyys\\_0=843171&k%C3%A4vij%C3%A4ryhm%C3%A4\\_0=131318&mitari\\_0=87578&drill-alue=11810#](https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/avo/perus01/summary_alue0201?palvelusektori_0=918720&palvelumuoto_0=121032&yhteystapa_0=484427&ammattiryhm%C3%A4_0=110048&kiireellisyys_0=843171&k%C3%A4vij%C3%A4ryhm%C3%A4_0=131318&mitari_0=87578&drill-alue=11810#)[viitattu 7.10.2023].

Tietosuoja s.a. Henkilötietojen käsittely. Tietosuojavaltuutetun toimisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>[viitattu 2.10.2023].

Tietosuojalaki. 5.12.2018/1050.

Tilastokeskus s.a. Etätyön määritelmä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html>[viitattu 5.10.2023].

Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla s.a. THL.WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/olennaiset-vaatimukset-ja-sertifiointi>[viitattu 15.10.2023].

Turvaposti s.a. Salattu tiedonsiirto ja sähköposti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.turvaposti.fi/>[viitattu 4.10.2023].

Valvira. s.a. Sosiaali- ja terveydenhuolto valvonta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/valvonta>[viitattu 2.10.2023].

VPN s.a. Sanastokeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/termitalkoot/hakemistot-267.html?page=get\\_id&id=ID0068&vocabulary\\_code=TSKTT](https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/termitalkoot/hakemistot-267.html?page=get_id&id=ID0068&vocabulary_code=TSKTT)[viitattu 13.10.2023].

Yleinen tietosuoja-asetus s.a. WWW-sivusto. Saatavissa: [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index\\_fi.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm)[viitattu 2.10.2023].

## **Aspan sähköinen postilaatikko - Acute-kalenteri korvaa asiakaspalvelun kirjepostilaatikon sekä asiakkaan noudettavat kansion**

Asiakaspalvelun kirjepostilaatikko ja asiakkaan noudettavat kansio poistuu käytöstä uusiin toimitiloihin siirtymisen myötä. Kaikki asiakirjat toimitetaan jatkossa digitaalisesti.

Acuteen perustettuun *Aspan postilaatikko- kalenteriin* voi jatkossa laittaa asiakaspalvelulle kiireettömät sisäiset viestit ja työpyynnöt koskien yksilöasiakasta. Kalenteri ei ole kellonaikaisidonnainen, joten postilaatikkoon tehdyt pyynnöt hoidetaan saman päivän aikana.


Aspan sähköiseen postilaatikkoon laitetaan esimerkiksi yhteydenottopyynnöt kuvantamis-, unipoly- sekä pef- ja spirometriatutkimusaikojen ajanvarauksista ja aikojen siirroista. Lisäksi kalenteriin laitetaan pyynnöt sähköisesti lähetettävistä dokumenteista sekä asiakasohjeista ym. juoksevista asioista. Asiakas ei voi noutaa enää jatkossa asiakirjoja asiakaspalvelusta.

Ohjeistus tarkentuu.

[Aspan postilaatikko](#) 

Uuteen Acutessa toimivaan Aspan postilaatikko- kalenteriin voi jatkossa laittaa kaikenlaiset kiireettömät sisäiset viestit ja työpöydän asiakaspalvelulle koskien yksilöasiakasta. Esimerkiksi yhteydenottopyynnöt asiakkaisiin kuvantamistutkimusten, -unipoly sekä pef/spirometria aikojen ajanvarauksesta, aikojen siirroista, sähköisesti lähetettävistä dokumenteista sekä ohjeista ym. juoksevista asioista. kalenteri ei ole kellonaikasadonnainen, postilaatikkoon tehdyt pyynnot hoidetaan saman päivän aikana.

Yksikkö-> Hannikaisenkatu tai Yliopistonkatu -> Henkilö/Resurssi -> Aspan postilaatikko

1. Valitse asiakas fokukseen ja avaa asiakkaan tiedot -sivu näpäyttämällä asiakkaan nimeä ylärivillä.
2. Ota Asiakkaan tiedot -sivun oikeasta yläreunasta  alta käyttöön **Muistiinpanot**.  
työpöydällesi tulee automaattisesti näkyviin laatikko, josta asiakaskohtaisia muistiinpanoja voi jatkossa muokata.
3. Tee asiakkaan HETU: lla Aspan postilaatikkoon 10 min kalenterivaraus käyntisyylä **KIRJAUS**, jolloin asiakkaalle ei lähde tästä viestiä.
4. **Huomioi tietosuoja!** Kirjaa kaikki tarkemmat viestiä koskevat tiedot ja ohjeet tarvittaessa muistiinpanoihin.
5. Kun asia on hoidettu, kalenterilla viestin kohdalla on punainen täppä.

