

Muokattu viimeksi 16.12.2022

LUONNOS

Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa

Siun soten digitaalisten palveluiden
kehittämisen suunnitelma (syksy 2022)



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
1.1. Käsitteet ja termit	3
2. Digitaalisten palveluiden nykytila Siun Sotessa	5
2.1. Järjestelmät	7
2.2. Asiakas- ja potilastietojärjestelmät.....	9
2.3. Asiakkaalle tarjottavat digitaaliset palvelut.....	10
2.4. Asukas- ja henkilöstökyselyt	14
2.5. Digitaalisten palveluiden kypsyyden arviointi	16
2.6. Yhteenveto nykytilan haasteista.....	17
3. Digitaalisten palvelujen kehittäminen Siun sotessa	17
3.1. Digitaalisten palveluiden tiekartta.....	18
3.2. Sähköinen ajanvaraus	22
3.3. Omaolon hyödyntäminen digitaalisissa palveluissa	23
3.4. Asiakkaalle tarjottava digituki.....	23

Tekijät	Mira Saarinen, projektiasiantuntija, HyKe-hanke
	Mika Sormunen, projektisuunnittelija, HyKe-hanke (TH:n sähköinen ajanvaraus)
	Heikki Ryyänen, projektisuunnittelija, HyKe-hanke (SOS sähköinen ajanvaraus)
	Petra Liimatta, projektiasiantuntija, HyKe-hanke (Omaolo, Asiakkaalle annettava digituki)

1. Johdanto

Pohjois-Karjan hyvinvointialueen (HVA) strategian palvelulupaus ”Oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa” kiinnittyy vahvasti sähköisten palveluiden tarjoamiseen ja kehittämiseen, samoin kuin kriittiseksi menestystekijäksi nostettu digitalisaation hyödyntäminen. Strategian arvoista asiakaslähtöisyys, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja avarakatseisuus ovat arvoja, jotka ohjaavat sähköisesti tarjottavien palveluiden kehittämistä. Kehittämisen pohjana toimii strategiset tavoitteet, joista monikanavainen palveluverkko sekä palveluiden oikea-aikaisuus, laatu ja vaikuttavuus ovat keskiössä. Ohjaaviksi tekijöiksi nousevat myös toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus sekä henkilöstön osaaminen ja riittävyys.

Digitaaliset palvelut eivät saa olla itseisarvo vaan niiden olemassaolo tulee perustua siihen lisäarvoon, jota ne tuovat strategisten tavoitteiden toteuttamiseen. Tämän vuoksi asiakaslähtöinen digitaalisten palveluiden kehittäminen on ensisijaisen tärkeä lähtökohta pitkän tähtäimen palveluiden suunnittelussa. Asiakaskokemuksen ja palvelutason parantaminen on helpointa saavuttaa keskittymällä automaatioon, itsepalvelun helpottamiseen ja mahdollisuuteen päästä osaavan asiantuntijan puheille saumattomasti.

Pohjois-Karjalan HVA:n hanke ”Hyvinvointia ja Kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa” (HyKe) -hanke kohdentuu Kestävän kasvun ohjelman pilariin 4, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamista ja kustannusvaikuttavuuden lisäämistä. Hankkeen keskeisenä tavoitteena on vahvistaa perustason sosiaali- ja terveydenhuollon kyvykkyyttä tuottaa alueen asukkaille laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja ja lisätä asukkaiden hyvinvointia ja parantaa alueen väestön toimintakykyä. Valtionavustuksen turvin alueellemme voidaan kehittää uusia näyttöön perustuvia ja vaikuttavia toimintamalleja, ottaa käyttöön palvelun saatavuutta ja henkilöstön riittävyyttä ja työn tekemisen olosuhteita tukevia sekä ammattilaista itseäänkin hyödyttäviä kansalaisten digitaalisia palveluja ja samalla lisätä hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen vaikuttavuutta. Ottamalla käyttöön omahoitoa tukevia ja digitaalisia palvelukanavia, mahdollistetaan kasvokkain tapahtuvan asioinnin riittävyyttä niille, jotka sitä tarvitsevat. Se osaltaan lisää palvelujen saatavuutta ja edistää alueellista yhdenvertaisuutta. Siun sotessa digitaalisten palveluja käyttäneiden osuus kaikista kontakteista on ollut maan alhaisimpien joukossa palvelukanavien puutteiden vuoksi. Kehittämistyö vaatii vahvaa sitoutumista, hyvää yhteistyötä ja monenlaista osallistamista.

1.1. Käsitteet ja termit

TERMI	KUVAUS
ASIAKAS	Asiakas on henkilö, joka hankkii tai saa palveluja tai hankkii tuotteita. HyKe-hankkeessa kohderyhmän käsitteenä käytetään asiakasta hoidon, palvelun ja kuntoutuksen kokonaisuuksissa.
KANSALAINEN	Pohjois-Karjalan HVA:n asukas, joka ei ole vielä varsinaisten sote-palvelujen piirissä. HyKe -hankkeessa kohderyhmän käsitteenä käytetään kansalaista muissa tapauksissa kuin hoidon, palvelun ja kuntoutuksen kokonaisuuksissa.
AMMATTILAINEN	Ammattilainen on henkilö, joka työskentelee organisaatiossa. Muita termejä henkilöstö, henkilökunta ja työntekijä.

PTH	Perusterveydenhuolto
ESH	Erikoissairaanhoido
SOS	Sosiaalihuolto
PALVELU	Yksittäinen sähköisen asiointin palvelu
PALVELU-KOKONAISUUS	Koostuu monesta palvelusta
TOIMINTO	Tarkemman tason toiminto, joita voi sisältyä palveluun useita
ETÄASIOINTI	Etäasiointilla tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ja asiakkaan, potilaan tai tarvittaessa näiden omaisen tai edustajan välistä kanssakäymistä tietoverkon välityksellä tai puhelimitse.
ETÄPALVELU	Etäpalvelut ovat etäasiointiin perustuvia sähköisiä palveluja. Etäpalveluissa käytetään aina turvallista viestinvälitystä ja hyödynnetään mm. videoneuvottelu- ja konferenssivälineitä ja/tai etädiagnostiikkalaitteita.
ETÄVASTAANOTTO	Verkossa tapahtuva vastaanotto, jossa ammattilainen / ammattilaiset ja asiakas ja mahdolliset muut tahot kohtaavat videoyhteydellä
DIGITAALINEN PALVELUALUSTA	Modulaarinen kokonaisuus, joka kokoaa kertakirjautumisen taakse eri palvelukokonaisuuksia, jotka välittyvät digitaalista väylää pitkin käytettäväksi. Palvelualustan kautta asiakas ja ammattilainen saa kootusti ratkaisut käyttöönsä. Sen osana voi olla ajanvaraus, chat/videoasiointi, asiakaspalautteen kerääminen (PREM) ja vaikuttavuusmittaukset ja omavointikyselyt ja lomakkeet, verkkopoliklinikat ja digihoitopolut jne.
DIGITAALINEN PALVELU	Digitaalisia palveluja voivat olla esimerkiksi erilaiset mobiilisovellukset, verkkopalvelut sekä erilaiset verkkoliiketoiminnan ja sähköisen asiointin ratkaisut.
DIGITAALINEN VÄYLÄ	Näkymä/sovellus, jota kautta palvelua saadaan tai sitä annetaan.
ASIAKASPORTAALI	Asiakkaan keskitetty väylä sähköisiin palveluihin.
ITSEHOITO	Itsehoito on henkilön oma-aloitteinen toiminta terveydentilansa ja hyvinvointinsa arvioimiseksi, edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Itsehoitoon ei liity asiakas- tai hoitosuhdetta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöön.
OMAHOITO	Omahoito on asiakkaan tai potilaan itsensä toteuttama, mutta sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä suunnittelema, asiakkaan kulloiseenkin hoitotarpeeseen ja muutosmotivaatioon tai yksilöllisiin resursseihin parhaiten sopiva näyttöön perustuvaa hoito tai muutoin valittu hoitolinja esim. asiakkaan riskien arvioinnin perusteella.
HYTE-PALVELUTARJOTIN	Hyte-palvelutarjottimelle kootaan soten, kuntien ja järjestöjen monialaiset hyte-palvelut.
ASIAKKAALLE TARJOTTAVA DIGITUKI	Digituella tarkoitetaan sähköisen asiointin, sähköisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea

Taulukko 1. Suunnitelmassa käytettäviä keskeisiä termejä.

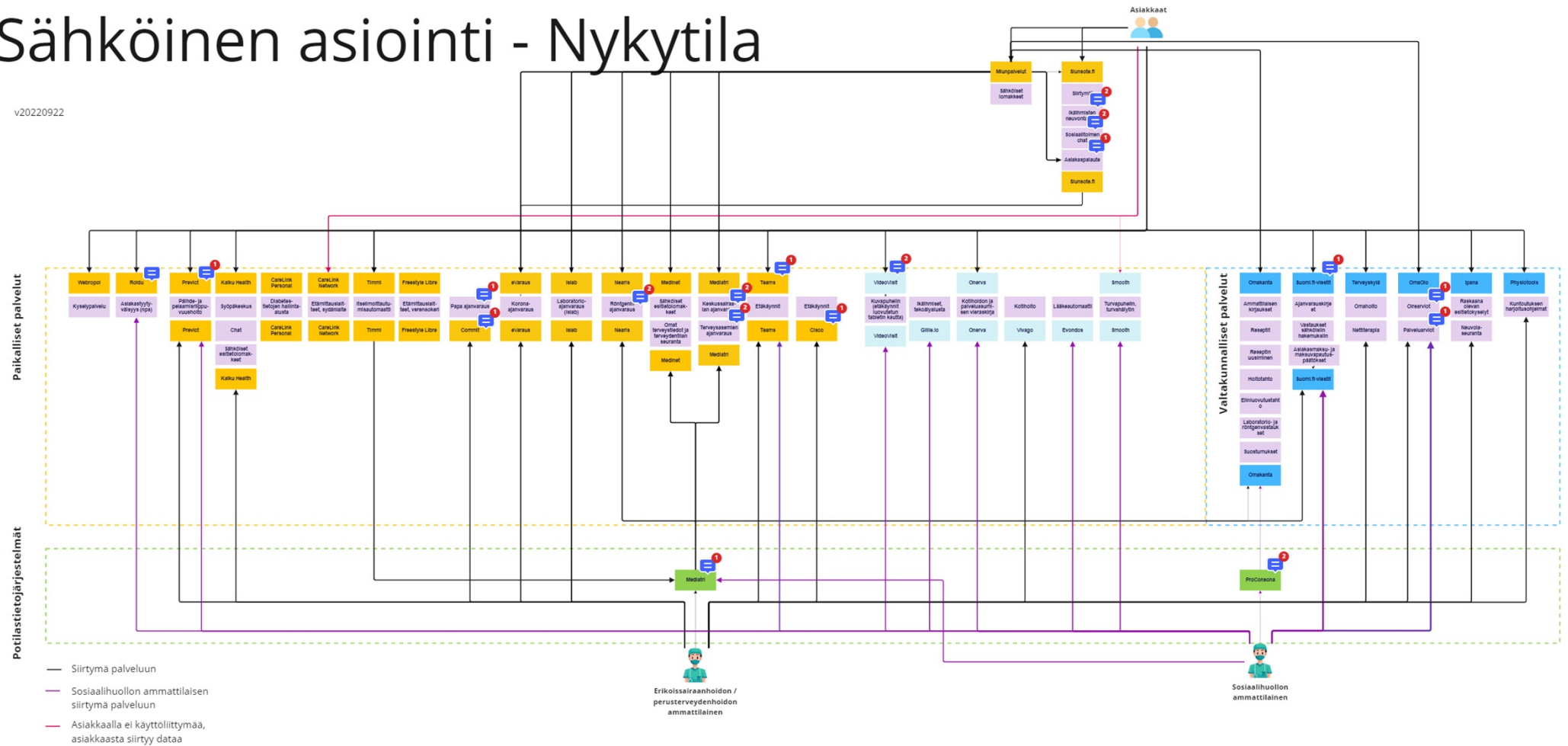
2. Digitaalisten palveluiden nykytila Siun Sotessa

Pohjois-Karjala on 13 kunnan muodostama alue, jossa on toiminut integroitunut sote-ympäristöterveydenhuollon kuntayhtymä Siun sote vuodesta 2017. Siun soten tuottamat palvelut siirtyvät Pohjois-Karjalan HVA:lle 1.1.2023. Alueen perustason sosiaali- ja terveystalouden suurimpia haasteita ovat alueen palveluiden saatavuus, saavutettavuus ja hoitoon pääsy, jotka ovat koronapandemian ja henkilöstön resurssipulan vuoksi edelleen heikentyneet. Palvelut eivät kaikilta osin vastaa väestön tarpeita. Ongelmia ilmenee erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien pääsyssä palveluihin ja hoidon piiriin. Näistä keskeisimpänä ovat lääkärin vastaanottojen ja kotihoidon tai palveluasumisen järjestettävien lääkäripalvelujen saatavuudessa ja ammattilaisten riittävydessä. Lisäksi haasteita tuottaa se, että palveluihin hakeudutaan usein liian myöhään, josta seurauksena on korjaavien palvelujen ruuhkautuminen. Koronaviruspandemia on saanut aikaan henkilöstön kuormittumista, palvelujen saatavuuden vaikeutumista, hoitoon pääsyn hidastumista ja jopa hoito- ja palveluvelkaa. Puhelinpalveluissa on usein ruuhkaa ja kontaktit tapahtuvat pitkälti takaisinsoiton turvin, asiakkaiden ja potilaiden kokemus yhteydenottoon toimivuudesta on alle maan keskiarvon ja sähköisen asioinnin taso on maan kuudenneksi alhaisin. Verrattuna muihin maakuntiin, Pohjois-Karjala ei ole kyennyt nykyisellä rahoituspohjallaan panostamaan riittävästi tarvittavien digitaalisten palvelujen kehittämiseen, minkä vuoksi haettavalla rahoituksella olisi merkittävä vaikutus myös alueen asukkaiden palvelujen riittävyden turvaamiseen, toisin kuin maakunnissa, joissa on jo kyetty käyttämään miljoonia euroja palvelujen kehittämiseen.

Digitaalisten palveluiden nykytilassa kuvastuu selkeästi, että asiakkaille sähköisesti tarjottavia palveluja on kehitetty ja käyttöön otettu useiden vuosien ajan, mutta yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta, sähköisiä palveluita tarjotaan silti alueen kansalaisille vähäisesti, eriarvoisesti ja pirstaleisesti (kuva 1). Päälimmäisenä digitaalisten palvelujen kehittämisen haasteena on ollut, että niitä on kehitetty palvelu kerrallaan huomioimatta kokonaisuutta. Palvelujen irrallisen kehittämisen seurauksena on syntynyt päällekkäisyyttä, jota on nyt tarve poistaa. Yksittäisten palveluiden kohdalla järjestelmiin ei ole aina voitu rakentaa integraatioita eri syistä johtuen. Tämän seurauksena ammattilaisen on prosessia edistäessä käytettävä useita eri järjestelmiä, josta taas seuraa paljon työvaiheita ja manuaalisyötä. Sekä henkilöstön että kansalaisten näkökulmasta haaste on samansisältöinen – mistä löydän palvelun ja mikä palvelu sopii juuri käsittelemääni asiaan. THL:n koordinoimana syksyllä 2022 tehty HVA:n digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi tukee nykytilasta tehtyjä huomioita. Kypsyystasoarvion mukaan digitaaliset palvelut ovat kaiken kaikkiaan heikolla tasolla ja ne jäävät irralliseksi strategiatasosta, koska erillistä digistrategiaa ja -visiota ei ole tehty.

Sähköinen asiointi - Nykytila

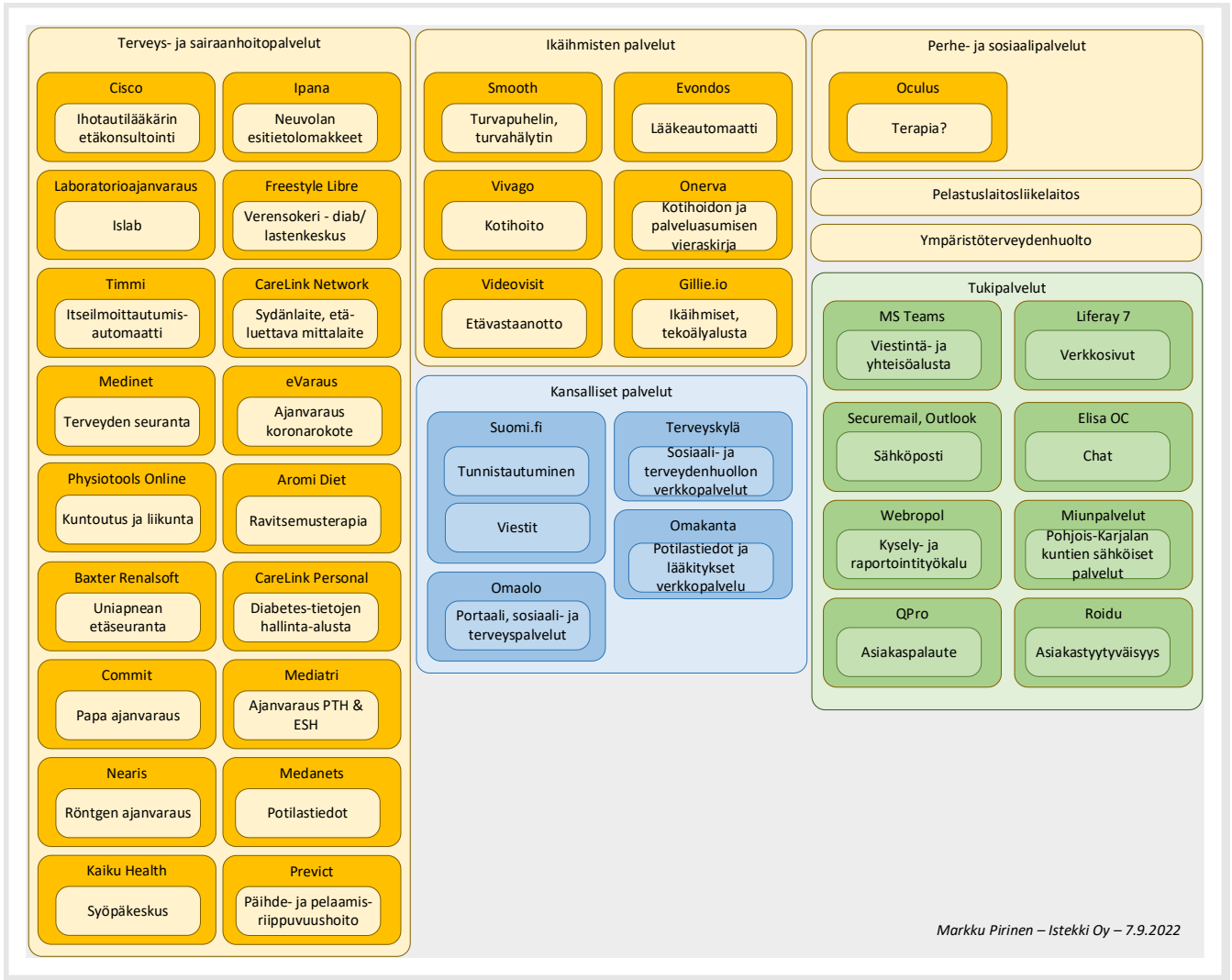
v20220922



Kuva 1. Tiekartta digitaalisten palveluiden nykytilanne. (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

2.1. Järjestelmät

Siun sotella on käytössä yli 200 järjestelmää, joista suurin osa toimialasidonnaisia. Järjestelmäarkkitehtuuri on monimutkainen ja integraatiot näihin toimialasidonnaisiin järjestelmiin ovat haastavia ja kalliita. Kuvassa 2 on esitetty järjestelmäkarttana nykytila järjestelmistä, joita hyödynnetään asiakkaan sähköisissä palveluissa.



Kuva 2. Siun sotien järjestelmäkartta-nykytila (Siun sotien digitaalisten palveluiden tietokartta, 2022).

Taulukossa 2 on esitetty yllä olevan järjestelmäkartan järjestelmistä tarkempaa tietoa palvelusta ja niiden hyödyntämisestä. Taulukosta ilmenee se, ettei kaikkien järjestelmien osalta organisaatiolla ole saatavilla käyttömäärätietoja, josta johtuen käytössä olevien järjestelmien todellista kustannushyötyä on haastavaa todentaa.

Järjestelmä	Palvelu	Toimiala	Asiakasliittymä	Ammattilaisen liittymä	Käyttömäärät kuukaudessa
Aromi Diet	Ravitsemusterapia	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut		www-sivusto	Käyttö ollut vähäistä. Sopimus irtisanottu päättymään 13.8.2023.

CareLink Network	Pakollinen sovellus, johon tulee tieto, jos esim. tahdistinjohto vikaantuu tai potilaalla on ollut henkeä uhkaava rytmihäiriö, jonka tahdistin on hoitanut	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	päätelaiteyhteys (etämittaustilaite)	www-sivusto	
CareLink Personal	Diabetes-tietojen hallintalusta	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	päätelaiteyhteys (etämittaustilaite)	www-sivusto	
Cisco	Ihotautilääkärin etäkonsultointi	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	Asiakkaalla ei pääsyä	www-sivusto	Käyttö vähäistä, yksittäisiä konsultaatiota vuoden 2022 aikana.
Commit	Papa ajanvaraus; käytetään kutsujen lähettämiseen ja läheteiden täyttämiseen	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Elisa OC	Chat	Tukipalvelut	www-sivusto	www-sivusto	
eVaraus	Ajanvaraus, koronarokote	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Evondos	Lääkeautomaatti; kahdessa laitteessa tällä hetkellä videoyhteys	Ikäihmisten palvelut	Päätelaiteyhteys	www-sivusto	35 000
Freestyle Libre	Verensokeri – diab/lastenkeskus	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	Päätelaiteyhteys www-sivusto?	www-sivusto	
Gillie.io	Ikäihmiset, tekoälyalusta	Ikäihmisten palvelut	www-sivusto (ei vielä käyttöönotettu)	www-sivusto (ei vielä käyttöönotettu)	
Ipana	Neuvolan esitietolomakkeet	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	80
Islab ajanvaraus	Laboratorioajanvaraus	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Kaiku Health	Syöpäkeskus	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Liferay 7	Verkkosivut	Tukipalvelut	www-sivusto	www-sivusto	116 350
Medanets	Potilastiedot	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	Asiakkaalla ei pääsyä	mobiilisovellus	
Mediatri	Ajanvaraus PTH & ESH	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto ja sovellus-client	5 000
Medinet	Terveyden seuranta	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	11 000
Miunpalvelut	Pohjois-Karjalan kuntien sähköiset palvelut	Tukipalvelut	www-sivusto	www-sivusto	2 000
MS Teams	Etävastaanotot ja etäryhmätoiminta	Tukipalvelut	www-sivusto ja teams-client	www-sivusto ja teams-client	1 000
Nearis	Röntgen ajanvaraus	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	sovellus-client	
Oculus	Terapia?	Perhe- ja sosiaalipalvelut			
Omakanta	Potilastiedot ja lääkitykset verkkopalvelu	Kansalliset palvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Omaolo	Portaali, sosiaali- ja terveyspalvelut	Kansalliset palvelut	www-sivusto	www-sivusto	9 000
Onerva	Kotihoidon ja palveluasumisen vieraskirja	Ikäihmisten palvelut	mobiilisovellus	www-sivusto	Asiakkaat 27, henkilökunta 174 (6kk aikana)
Physiotoools Online	Kuntoutus ja liikunta	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Previct	Päihde- ja pelaamisriippuvuushoito	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	mobiilisovellus	www-sivusto	
QPro	Asiakaspalaute	Tukipalvelut	www-sivusto	www-sivusto	250

Roidu	Asiakastyytyväisyys	Tukipalvelut	Päätelaiteyhteys (dedikoitu tabletti)	www-sivusto	
Securemail, Outlook	Sähköposti	Tukipalvelut	www-sivusto, outlook-client	www-sivusto, outlook-client	
Smooth	Turvapuhelin, turvahälytin. Turvapalveluun liittyen asiakas- ja laitetietojen hallinta sekä turvalaitehälytysten käsittely. Ohjelma on käytössä 24/7 turvapuhelinkeskuksessa.	Ikäihmisten palvelut	Päätelaiteyhteys (turvapuhelin, turvahälytin)	www-sivusto	6 000
Suomi.fi	Tunnistautuminen Viestit	Kansalliset palvelut	www-sivusto	www-sivusto	3 000
Terveyskylä	Sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelut	Kansalliset palvelut	www-sivusto	www-sivusto	
Timmi	Itseilmoittautumisautomaatti (ei käytössä mobiilisovellusta)	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	Päätelaiteyhteys (dedikoitu tabletti)	www-sivusto	
Videoisit	Etävastaanotto	Ikäihmisten palvelut	Päätelaiteyhteys (dedikoitu tabletti)	www-sivusto	5 000
Vivago	Kotihoito	Ikäihmisten palvelut	Päätelaiteyhteys	www-sivusto	
Webropol	Kysely- ja raportointi	Tukipalvelut	www-sivusto	www-sivusto	7 000

Taulukko 2. Siun sotessa vuonna 2022 käytössä olevat (THL:n koordinoiman nykytilan kuvauksen tiedonkeruussa tietoon tulleet) asiakkaan ja ammattilaisten yhteiskäytössä olevat järjestelmät.

2.2. Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Siun soten järjestelmäkehittämistä on jätetty tietoisesti edistämättä pitkään odotetun palveluita ja toimintoja yhdistävän yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmähankinnan (APTJ) vuoksi. Aster APTJ -hankkeen päätyminen vuonna 2021 ilman toivottua lopputulosta vaikuttaa edelleen digitaalisten palveluiden kokonaisuuteen merkittävästi. Nykytilassa asiakas- ja potilastietojärjestelmiä on kaksi: Mediatri ja Proconsona.

Mediatrilla hoidetaan erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon toiminnallisuuksia, mutta sieltä löytyy myös toiminnallisuksia sosiaalihuollon alueelta (iäkkäiden palvelut ja päihdehuolto). Mediatrista on yksi esiintymä ja useampia tietokantoja: PTH, ESH, SOS ja Työterveys. Kaikki Siun soten työntekijät, jotka Mediatriin kirjaavat, käyttävät yhtä tai useampaa tietokantaa. Mediatri toimittaa potilastietoja ja potilaiden lääkitystietoja kansalliseen Kanta-palveluun. Mediatriassa on sen oma www-pohjainen ajanvarauspalvelu, josta asiakkaat löytävät varauskalenterin ja voivat varata nykytilassa aikoja sähköisesti hyvin kapeaan alueeseen palveluita.

Proconsona on fokuoitunut sosiaalihuollon toimialalla. Siinä on yksi esiintymä, jota käytetään lapsiperheiden palveluissa, lastensuojelussa, perheoikeudellisissa palveluissa, työikäisten palveluissa sekä vammaispalveluissa sekä erillinen Proconsona lastenvalvoja, joka on käytössä lastenvalvojilla. Nykytilassa käytössä oleva ProConsona muuttuu vaiheittain Omni360 Sosiaalipalvelut -esiintymäksi siten, että myös lastenvalvojat siirtyvät käyttämään sitä viimeistään 1.1.2023.

2.3. Asiakkaalle tarjottavat digitaaliset palvelut

Siun soten asiakkaille tarjottavat digitaaliset palvelut ovat pirstaleiset ja vaihtelevat palvelusta ja toimintayksiköstä riippuen. Siun soten web-sivuille on keskitetty linkit ja ohjeistukset tarjolla oleviin digitaalisiin palveluihin sekä linkit kansallisiin palveluihin. Web-sivujen lisäksi Miunpalvelut -verkkopalveluun on koottu linkkejä Siun soten hyödyntämiin paikallisiin ja kansallisiin digitaalisiin palveluihin ja näin ollen se toimii eräänlaisena väliaikaisena alustana eri palveluille, kun varsinaista digitaalista palvelualustaa ei ole. Taulukossa 3 on esitetty terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakkaille tarjottavien sähköisten palveluiden yleistilanne.

	Käytössä kaikissa palveluissa	Käytössä osittain	Ei käytössä
Terveydenhuolto	<ul style="list-style-type: none"> Siun soten verkkosivut Sähköinen omahoito Medinet-palvelun kautta (käyttö vähäistä) 	<ul style="list-style-type: none"> Kansalliset palvelut (esim. Omaolo, Omakanta) Kansalaisen sähköinen ajanvaraus (noin 1–5 % kaikista ajanvarauksista) Etävastaanotto Yksittäisten sairauksien etäseuranta (verensokeritasot, tahdistin) Valokuvien lähettäminen (suojattu sähköposti 16 terveysasemalla ja 6 esh:n yksikössä) Sähköiset lomakkeet (rajatusti) Suomi.fi viestit ja postituspalvelu Sähköinen ilmoittautuminen 	<ul style="list-style-type: none"> Digitaalinen palvelualusta- ja/tai sovellus Digiklinikka Chat Chatbot Tietoturvallinen asiakkaan ja ammattilaisen kiireetön viestintä Tietoturvallinen ammattilaisten välinen viestintä ja konsultaatio Ajanvarauksen peruminen Omien yhteystietojen päivitys Sähköinen hoitosuunnitelma Riskipotilaiden tunnistaminen Valittujen riskipotilaiden hälytykset Kyselyjen perusteella kohdistetut itsehoitusosuudet Lääkitysherätteet Pitkäaikaissairauksien hoito- ja palvelupolut ja ohjaus
Sosiaali- huolto	<ul style="list-style-type: none"> Siun soten verkkosivut 	<ul style="list-style-type: none"> Kansalliset palvelut (esim. Omaolo) Sähköiset lomakkeet ja tietoturvallinen viestintä asiakkaan ja ammattilaisen välillä (Miunpalvelut) Suomi.fi viestit ja postituspalvelu Kysy palveluista -Chat (Ankkuri, työikäisten sosiaalipalvelut) Etäkäynnit (kuvapuhelin, erityisesti kotihoito) Turvapuhelin, turvahälytin, lääkeautomaatti 	<ul style="list-style-type: none"> Kansalaisen sähköinen ajanvaraus Lisäksi soveltuvin osin kaikki yllä olevat palvelut

Taulukko 3. Siun sotessa kansalaisille tarjottavien digitaalisten palveluiden tilanne vuonna 2022.

2.3.1. Kansalliset digitaaliset palvelut

Kansallisista palveluista käytössä ovat **Kanta**-palvelut, osa Suomi.fi -palveluista sekä Omaolon palveluista. Siun sotessa **Suomi.fi** -viestien käyttöönotto on edennyt vaiheittain, ja palvelun kautta kansalaisille lähetetään muun muassa keskussairaalan poliklinikoiden, kuvantamiskeskuksen ja hammashoitoloiden ajanvarauskirjeitä sekä asiakasmaksu- ja maksuvapautuspäätöksiä. Näiden lisäksi kansalainen voi toimittaa kirjaamoon asiakas- ja potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimuksen, potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyynnön sekä hakemuksen vainajan tietojen luovuttamisesta.

Omaolon oirearvioista kaikki 16 on kansalaisten käytössä, mutta vain kolmen oirearvion kohdalla asiakas ohjautuu ammattilaisen työjonolle eli asiakas saa avun sähköistä kanavaa hyödyntäen. Työjonolle ohjautuvat oirearviot ovat virtsatietulehdus, koronavirustaudin oirearvio sekä seksitautiepäily. Olkapään kipu, jäykkyys tai vamma, polven oire tai vamma sekä alaselkäkipu tai -vamma oirearvioiden kautta asiakas pääsee varaamaan ajan fysioterapeutin vastaanotolle. Muiden oirearvioiden kohdalla asiakas saa paikallisen ohjauksen (esim. itsehoito-ohjeet, yhteystiedot). Terveystarkastukset otettiin Siun sotessa käyttöön terveysasemien tiimimallin yhteydessä, mutta tiimimallien toiminnan muuttuessa terveystarkastusten käyttö on vähentynyt. Terveystarkastuksen voi tehdä ilman kirjautumista ja vastausten perusteella kansalainen voidaan ohjata ottamaan yhteyttä terveysasemalle. Terveystarkastuksen voi lähettää ammattilaiselle työjonoon, mutta vakiintunutta työjonojen käsittelyä terveysasemilla ei ole ja määritellyissä kiireellisyys ajoissa ei pysytä. Omaolon määräaikais- (1,5- ja 11-vuotiaat sekä opiskelijaterveydenhuolto) ja hyvinvointitarkastuksia sekä hyvinvointivalmennuksia hyödynnetään Siun sotessa suppeasti. Palveluarviot eivät ole käytössä ollenkaan.

Lisäksi kansallisista palveluista hyödynnetään muun muassa terveyskylä.fi -sivuston tuottamia palveluita, erityisesti mielenterveystalo.fi:n omahoito-ohjelmia ja nettiterapioita.

2.3.2. Sähköiset lomakkeet

Siun sotessa kansalaisilla on käytössä kaksi toisistaan erillistä lomakepalvelua, joista **Medinet**-lomakkeiden kautta kansalaisen sähköisesti täytettyä tietoa saadaan siirrettyä ammattilaisten hyödynnettäväksi ja **Miunpalveluiden**-lomakkeiden avulla kansalainen pystyy asioimaan sähköisesti osassa hakemusasioissa. Siun sotessa ei ole sisäistä koordinaatiota lomakeprosessille, joten ohjausta lomakekehittämisen suhteen ei vielä ole ja sähköisten lomakkeiden kokonaisuus on epäselvä niin kansalaiselle kuin ammattilaisillekin.

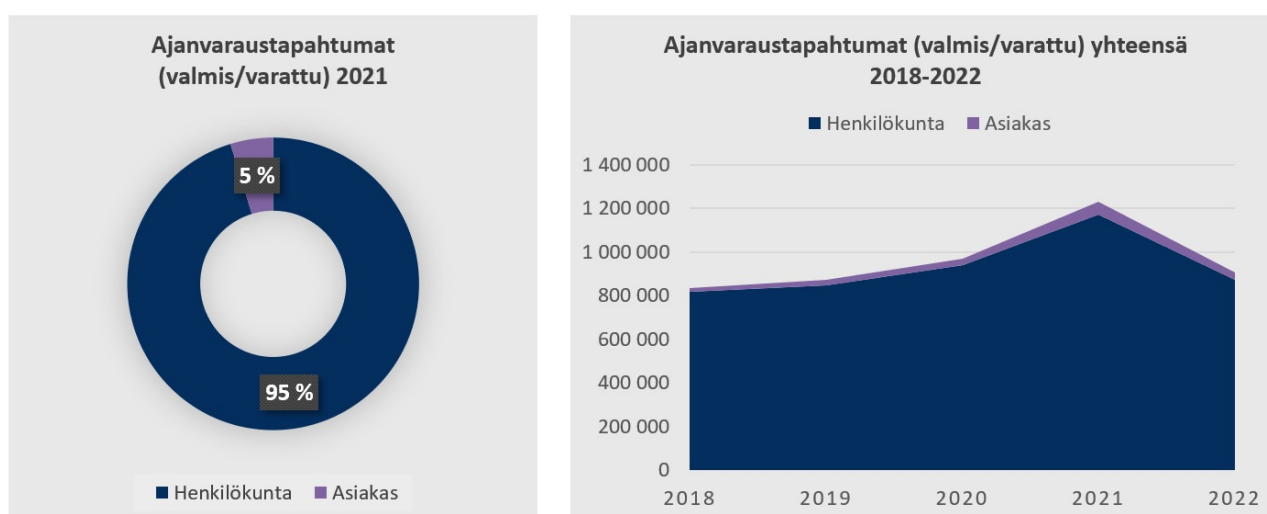
Pohjois-Karjala on aiemmin ollut edelläkävijä tarjoamalla kansalaisille terveyden seurantaan tarkoitettun omahoitopalvelu Medinetin jo vuodesta 2012 lähtien. Palvelulla on ollut merkittävä rooli ennen Omakannan käyttöönottoa, mutta merkitys on jäänyt vähemmälle Omakannan palveluiden kehittyessä, eikä Medinetin käyttömahdollisuuksia esimerkiksi asiakkaan omahoidon seurannan ole osattu hyödyntää riittävästi. Palvelu mahdollistaisi muun muassa asiakkaan tekemän verenpaine seurannan merkintöjen siirron sähköisesti ammattilaiselle, mutta verenpaine seurantaa tehdään edelleen pitkälti manuaalisesti ja toimitetaan tiedot paperilla ammattilaiselle. Palvelun kautta on asiakkailta ollut mahdollisuus vuodesta 2013 lähtien täyttää lomakkeita sähköisesti ja lomakkeiden tiedon siirto käytössä olevaan terveydenhuollon potilastietojärjestelmään on mahdollistettu. Tämä esitetietolomakeominaisuus on ollut Medinetin parhaiten hyödynnetty palvelu erityisesti kirurgisten potilaiden leikkausta edeltävässä toiminnassa ja tuonut huomattavaa hyötyä preoperatiiviseen toimintaan.

Medinetin lisäksi Siun sotessa on käytössä Miunpalvelut -verkkopalvelu, jonne sähköisesti täytettäviä lomakkeita on alettu kehittämään jo vuodesta 2011 lähtien. Miunpalvelujen haasteena on se, ettei integraatiota kumpaankaan käytössä olevaan APTJ:n ole, joten sähköisesti täytetyt tiedot eivät siirry ammattilaisten tietojärjestelmiin. Ainut integraatio on Dynasty-asianhallintajärjestelmään, jonka vuoksi hyödyt painottuvat erilaisten sähköisten hakemusten käsittelyprosesseihin (esim. omaishoidon tuki, asiakasmaksun alennushakemus). Lomakkeiden lisäksi Miunpalveluihin on koottu myös Siun soten web-sivujen kanssa päällekkäisiä linkkejä Siun soten hyödyntämiin paikallisiin ja kansallisiin digitaalisiin palveluihin.

2.3.3. Sähköinen ajanvaraus

Siun soten web-sivujen kautta asiakas pääsee varamaan aikoja sekä perumaan varaamia aikoja sähköisesti pieneen osaan terveystalvasta. Terveystalvasta palveluihin asiakas pystyy varamaan aikoja ilman aikaisempaa asiakkuutta, mutta valtaosa tarjolla olevista sähköisesti varattavista ajoista on yhteydenottopyyntöjä. Vastaanottokäynneille voi varata aikoja sähköisesti rajatummin ja toimipaikkariippuvaisesti muun muassa hoitajan vastaanotolle korvien huuhtelua tai diabeteshoitajan vastaanottoa varten. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon ja neuvolan osalta aikoja on runsaammin varattavissa sähköisesti, ja asiakkaita myös ohjataan omatoimiseen ajanvaraukseen näiden palveluiden osalta. Keskussairaalan palveluiden osalta sähköinen ajanvaraus on nykytilassa mahdollinen valo- ja kylpyhoitoihin, synnytysvalmennukseen ja imetyspoliklinikalle ja vaatii entuudestaan asiakkuuden ja ajanvarauksesta sopimisen yksikön kanssa.

Siun Soten **terveydenhuollon sähköinen ajanvaraus** on jaettu viiteen eri kokonaisuuteen, joiden taustalta löytyy neljä erilaista teknistä ratkaisua. Käyttömäärät ja varausasteet vaihtelevat kokonaisuuksittain merkittävästi. Kaikkia ajanvaraustapahtumia (valmis- ja varattu -tilassa tilastoidut) Siun Sotessa pelkästään perusterveydenhuollossa on vuosittain yli 500 000, vuonna 2021 jopa yli 1 100 000. Asiakkaan osuus näistä kaikista tapahtumista on pysytellyt vuosittain alle viidessä prosentissa. Osuus on jokseenkin samanlainen myös röntgenin osalta. Erikoissairaanhoidossa vastaava asiakkaan osuus on vuosittain alle prosentin.



Kuva 3. PTH-ajanvaraustapahtumien ja osuuksien kehitys.

Tarkastellessa sähköisesti varattavaksi merkittyjä aikoja (WEB-aikatyyppit) perusterveydenhuollossa, oli asiakkaiden osuus 2021 tehdyistä varauksista jopa 26 %. Noin puolet saman vuoden WEB-aikatyypeistä oli henkilökunnan varaamia ja loput ajoista jäi käyttämättä. Erikoissairaanhoidossa vastaavat osuudet olivat sekä henkilökunnan että asiakkaan osalta noin 27 %. Siun Soten käytössä olevista sähköisen ajanvarauksen palveluista parhaiten ovat menestyneet laboratorion ja koronarokotusten ajanvaraus. Laboratorion ajanvarauksessa vuosittain noin 90 % ajanvarauksista tehdään verkossa. Koronarokotusten osalta puolestaan vuoden 2021 varausasteen keskiarvo oli 90 %.

Sosiaalihuollossa sähköinen ajanvaraus (Sosiaalitoimen ajanvaraus) on otettu Siun Sotessa ammattihenkilöstön käyttöön viidessä palvelutehtävissä vuoden 2022 alussa. Sosiaalitoimen ajanvaraus on käytössä lapsiperheiden palveluissa, lastensuojelussa, perheoikeudellisissa palveluissa, työikäisten

palveluissa sekä vammaispalveluissa. Iäkkäiden palvelujen ja päihdehuollon osalta käyttöönoton aikataulu on vielä avoinna. Asiakkailta ei ole tällä hetkellä mahdollisuutta varata sähköisesti aikoja sosiaalihuollon palveluihin, mutta se on asetettu tavoitteeksi mahdollistaa vuoden 2025 loppuun mennessä. Sähköistä ajanvarausta koskeva kehittämistoiminta kohdistuu tällä hetkellä ammattihenkilöstön kalenterin ja ajanvaraustoimintojen sähköistämiseen.

2.3.4. Chat ja valokuvien lähettäminen

Chat-palvelua ei ole tarjolla asiakkaille terveydenhuollon palveluissa. Käytössä on ainoastaan ikäihmisten ja sosiaalitoimen palveluiden neuvontaan ja ohjaukseen liittyvät chatit. ”Kysy ikäihmisten palveluista” -chat tarjoaa yleisen tason (yksittäisten asiakkaiden henkilökohtaisia asioita ei käsitellä) neuvoja ja ohjausta palveluihin hakeutumisesta, kotihoidosta ja kotihoidon tukipalveluista sekä asumisen asioista virka-aikaan ja ”Kysy sosiaalitoimen palveluista” -chat palvelee arkipäivisin klo 13-15. Lapsille ja nuorille suunnattu ”Onks tää normaalia” -chat ja siihen kytkeytyvät verkkoauttamisen muodot (huolitestit, tarina-auttaminen) olivat Siun sotessa kokeilussa koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa, mutta toiminta ei jäänyt pysyväksi palveluksi vaikka saikin hyvän vastaanoton nuorten kokemana.

Asiakkaiden ottamia valokuvia hyödynnetään hoidontarpeen arvioinnissa kuin hoidon seurannassa. Valokuvien lähettäminen ammattilaiselle tapahtuu nykytilassa suojatulla sähköpostilla vahvasti tunnistautuneena ammattilaisen asiakkaalle lähettämän linkin kautta. Saapunut valokuva tallennetaan ammattilaisen toimesta potilastietoihin ja varataan aika ammattilaiselle kuvan katsomista ja jatkohoidon suunnittelua varten. Erikoissairaanhoidossa suojatulla sähköpostilla hoitoon liittyviä kuvia voi erikseen sovitusti lähettää muun muassa ihopoliklinikalle, lastenkeskukseen, korvapoliklinikalle, suu- ja leukasairauksien poliklinikalla ja infektioyksikköön. Suojatun sähköpostin kautta valokuvia voi lähettää sovitusti 16 terveysasemalle ja erikoissairaanhoidossa kuuteen (6) yksikköön.

2.3.5. Etäkonsultaatiot ja etäkäynnit

Etäkonsultaation ja -käyntien osalta Siun sotessa on pyritty kehittämään toimintaa jo vuodesta 2012 alkaen, mutta toimintamallien jalkauttaminen ja juurruttaminen ei ole onnistunut niin, että palvelut olisivat tarjolla tasavertaisesti alueen asiakkaille. Siun sotessa ei ole sisäistä koordinaatiota etäkonsultaation ja etäkäyntien kehittämiseksi, käyttöönotolle ja seurannalle, joten kokonaisuus on epäselvä ja tarkkoja tietoja palveluiden tilasta ei ole saatavilla. Keväällä 2022 tehdyssä Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut -kyselyssä pyrittiin saamaan tarkkaa tietoa esihenkilöiltä Siun soten yksiköissä käytössä olevista etä- ja digipalveluista sekä toiveista niiden käyttöönotoista. Vastausprosentin jäädessä 25-prosenttiin kattavaa tietoa ei saatu, mutta kyselyn mukaan uusia etäkäyntiratkaisuja toivottiin käyttöön useissa yksiköissä.

Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut -kyselyn vastausten perusteella **etäkonsultaatiota** toteutetaan asiakkaan palveluiden ja hoidon tukena muun muassa yksittäisten hoitokotien ja erikoissairaanhoidon sekä konsulttilääkäreiden, opiskelijahuollon ja nuorisopsykiatrian sekä perheneuvolan ja lääkärin välillä. Etäkonsultaatiota on hyödynnetty myös neljän terveysaseman (maantieteellinen sijainti) ja erikoissairaanhoidon ihotautien poliklinikan välillä siten, että asiakas on terveysasemalla ja erikoissairaanhoidon vastaanotto toteutetaan etäkonsultaationa videovälitteisesti, mutta vuoden 2022 aikana tätä mahdollisuutta on hyödynnetty ainoastaan yksittäisissä tapauksissa. Toimintayksiköiden välistä

yhteistä seuranta, toimintamallin arviointia ja kehittämistä ei ole tehty, eikä toimintamallia ole lähdetty levittämään muille terveysasemille.

Etäkäyntien osalta toimintoja on alun perin lähdetty kehittämään ostopalvelupsykiatrien, yleislääkäreiden ja geriatriin palveluissa niin, että asiakas saapuu terveysasemalle ja etäyhteys muualla olevaan ammattilaiseen otetaan yhdessä terveysaseman työntekijän kanssa. Myös perusterveydenhuollon puheterapiassa on otettu aktiiviseen käyttöön videovälitteinen etäterapia ostopalveluna joko asiakkaan kotoa tai Siun soten lähipisteeltä käsin toteutettuna. Näiden palvelujen toteuttamisessa päävastuu on ollut yksityisillä palveluntuottajilla. Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut -kyselyyn vastanneiden mukaan Teams etä- tai etäryhmäkäyntejä toteutetaan terveydenhuollossa yksittäisillä terveysasemilla ja muutamalla erikoissairaanhoidon poliklinikalla, geriatrisessa osaamiskeskuksessa ja useissa Miepän yksiköissä sekä terapiapalveluissa. Ikäihmisten palveluissa etä- tai etäryhmäkäynnit ovat käytössä muutamassa hoivakodissa ja kotihoidossa. Perhe- ja sosiaalipalveluissa etä- tai etäryhmäkäyntejä hyödynnetään muun muassa kesken alueen kasvatus- ja perheneuvonnassa, koulupsykologien ja -kuraattorien toiminnassa sekä sosiaalityössä ja -ohjauksessa.

2.3.6. Asiakkaalle annettava digituki

Siun sotessa asiakkaalle annettava digituki ei ole vielä osa organisaation toimintaa, vaan sitä kehitetään Meijän digi- ja HyKe-hankkeissa. Hankkeiden yhteistyössä asiakkaalle annettavan digituen kokeilut toteutetaan etätukena, lähitukena sekä koulutuksina ja näitä kansalaisen on mahdollista pyytää digituen sähköpostin kautta. Etätuella kansalaiset voivat saada ohjausta puhelimitse tai Teams:n välityksellä, lähitukea asiointipisteiden, hyvinvointipisteiden sekä kohtaamispaikkojen yhteydessä. Kansalaisen on myös mahdollista saada digitukea koulutusten muodossa erilaisissa yleisötilaisuuksissa sekä luennoilla, joista tiedotetaan muun muassa sosiaalisessa mediassa ja Siun soten viestintäkanavissa.

2.4. Asukas- ja henkilöstökyselyt

Siun sotessa on tehty useita kyselyjä asukkaille sekä ammattilaisille digitaalisiin palveluihin liittyen. Kyselyjen perusteella tehdyissä selvityksissä toistuu samoja haasteita ja tarpeita, jotka tukevat myös nykytilasta tehtyjä havaintoja.

Asukaskyselyt

Digitaalisten palveluiden asukaskysely toteutettiin koko Siun sotien alueella internet-kyselynä keväällä 2021. Kyselyllä selvitettiin kansalaisten tarpeita osana sähköisten palveluiden kehittämistä perinteisten palvelumuotojen rinnalla. Kyselyyn vastasi noin 700 kansalaista. Suurin osa vastanneista piti digitaalisia palveluja tarpeellisena lisänä kasvokkain tapahtuvalle palvelulle sekä puhelinpalvelulle. Vastanneet toivoivat vaihtoehtoja yhteydenottokanaviin, jotta parhaan asiointikanavan voisi itse valita tarpeen mukaisesti.

Siun helmikuun 2020 asukaskyselyllä selvitettiin kansalaisten ajatuksia siitä, millaiset sote-palvelut tukevat hyvää elämää ja mitä uutta toivotaan tulevaisuuden sote-palveluilta. Kyselyn aineistosta nousi esiin kuusi ylätasoa otsikko: **digitalisaation mahdollisuudet** (mm. ajanvaraus, chat-palvelut ja etävastaanotot),

saavutettavuus (mm. helppo yhteydenotto ja tavoitettavuus, matala kynnyks, oikea-aikaisuus, monikanavainen tiedottaminen ja ajan varaaminen, liikkuvat palvelut, saatavuus ja saavutettavuus), **palveluissa asioiminen** (mm. kokonaisvaltaisuus, sujuvat asiakasprosessit/yksi luokku, kohtaaminen), **tasapuoliset ja monipuoliset palvelut ja palveluiden kehittäminen** (mm. monipuoliset ja laadukkaat palvelut, sote-keskuksesta löytyvät palvelut, yhdenvertaisuus, valinnanvapaus), **riittävä ja osaava henkilökunta** (mm. henkilöstön ammattitaito ja asenne, moniammatillinen yhteistyö) ja **ennaltaehkäisevät palvelut** (mm. ennaltaehkäisevät palvelut, vertaistuki, osallisuus, yhteisöllisyys, taide ja kulttuuri). Kuvassa 4 on yhteenvetoa vastaajien esiin nostamista asioista suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

- Ajanvaraus ja neuvonta (sähköinen ajanvaraus, takaisin soitto ennalta sovittuna aikana, chat)
- Etäpalvelut (chat, videovastaanotto)
- Kansalliset palvelut (Omaolo, Kanta, Medinet, Suomi.fi)
- Digipalvelujen käytön tuki (perehdytys, ohjeistus, neuvonta)
- Robotiikan hyötykäyttö
- Saavutettavuus (helposti tavoitettava, apua viipymättä)
- Matala kynnyks (helppo lähestyminen, ennalta ehkäisevä)
- Nopeus ja oikea-aikaisuus (nopea hoitoon pääsy, nopea ajanvaraus)
- Lähipalvelu (palvelu asukkaiden lähellä ja saatavissa)
- Jalkautuvat palvelut (hoito kotiin, lääkkeet kotiin, kotikäynnit)
- Tiedotus (verkkosivut, some, eri kielillä)
- Edullisuus (kustannukset eivät ole käytön este, maksuttomat palvelut)
- Saavutettavuus (helposti saatavat ja saavutettavat palvelut)



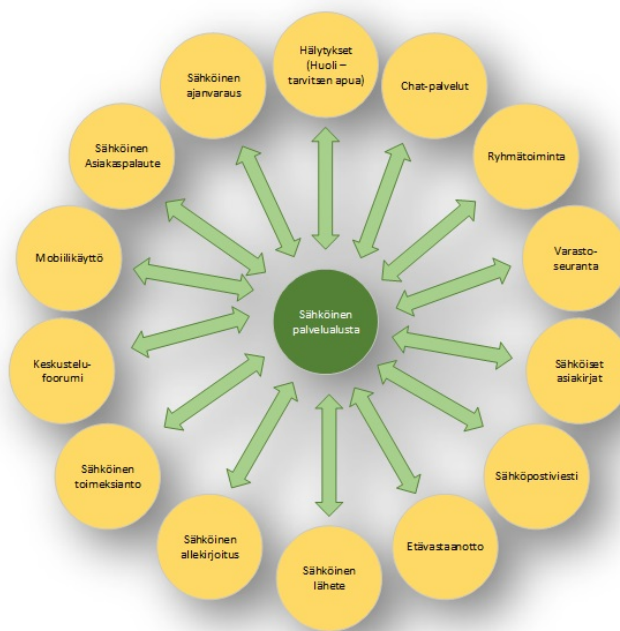
Kuva 4. Siun helmikuun 2020 asukaskyselyyn vastanneiden kansalaisten esiin nostamia asioita suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

Henkilöstökyselyt

Siun soten työntekijöille 2019 ja 2020 tehdyn Sähköiset sote-palvelut -kyselyn mukaan työntekijät eivät tunne Siun soten hyödyntämiä sähköisiä palveluita riittävän hyvin, eivätkä myöskään ohjaa asiakkaita käyttämään palveluita kattavasti. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta ongelma on samankaltainen: mistä löydän minkäkin palvelun ja mikä palvelu sopii juuri tähän tarkoitukseen? Käytettävistä digipalveluista löydettävä tieto on osittain puutteellista ja vaikeasti löydettävissä, esim. mitä etäasioinnin ratkaisuja ja järjestelmiä on käytössä ja missä? Ammattilaisille ei ole yhtenäisiä ja riittävän selkeitä ohjeita asiakkaiden ohjaamiseen ja neuvomiseen. Henkilöstökyselyssä 72 % vastanneista koki, että asiakkaat eivät saa tarpeeksi apua palvelujen käyttöön ja 53 % vastanneista ei tiennyt, minne asiakkaan voi ohjata saamaan digitukea esim. laitteen käyttöön.

Syksyllä 2021 tehdyn Sähköiset sotepalvelut -uusintakyselyn mukaan henkilöstön vastauksissa korostuivat erityisesti toiveet ajanvarauksen digitalisoimisesta, asiakkaille suunnatuista erilaisista sähköisistä yhteydenottomahdollisuuksista, etävastaanottopalveluista sekä sähköisestä palvelualustasta. Kuvassa 5 on vastaajien esiin nostamia asioista suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

- Ajanvaraus/peruminen/ajan vaihtaminen – lääkäri, sh, terveysasemat, sosiaalihoito, erikoissairaanhoido
- Chat – yleiset ohjaukset, myös henkilökunnan kanssa, botti verkkosivuille
- Sähköiset yhteydenottomahdollisuudet
- Siun soten verkkosivut
- Asiakkaille yhteiset sähköiset keskustelufoorumit ja ryhmätoiminta
- Etävastaanottopalvelut
- Asiakkaille suunnattu info (esim. odotusaulojen TV:t)
- Asiakaspalauttejärjestelmä
- Konsultointi ja tiedon vaihtaminen (organisaation sisällä kuin valtakunnallisesti)
- Varastoseuraaminen, tavarantoimitus, lääketilaukset
- Työsuhteen hoitaminen (paperisten dokumenttien sähköistäminen)
- APTJ:n mobiilikirjaamismahdollisuuksia



Kuva 5. Sähköiset sotepalvelut 2021 henkilöstökyselyyn vastanneiden ammattilaisten esiin nostamia asioita suhteessa sähköiseen palvelualustaan (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

Keväällä 2022 Siun soten yksikköjen esihenkilöille tehdyllä Siun sotella käytössä olevat digipalvelut -kyselyllä selvitettiin toiveita uusille käyttöönotettaville digitaalisille palveluille. Vastauksista nousi esiin toiveet mahdollisuudesta sähköiseen ajanvaraukseen, chat-toiminnallisuuteen sekä turvalliseen viestintään asiakkaan, omaisen ja ammattilaisen kesken. Lisäksi etäkäynnit ja etäkonsultaatiot korostuivat ja näiden nähtiin tuovan lisää tehokkuutta ja laatua palveluihin. Vastauksissa havaittiin myös selkeitä haasteita sähköisen asioinnin edistämiseksi. Vastaajat kokivat, että organisaatiossa puuttuu etenemissuunnitelma digitalisaation edistämiseksi sekä tieto siitä, mitä etäasioinnin ratkaisuja ja järjestelmiä on käytössä ja käyttöönotettavissa. Lisäksi epäselväksi koettiin uusien järjestelmien hankintaprosessi sekä se, mikä on toimialueiden, ICT-yksikön ja kehittämissyksikön rooli ja toimintatapa kehittämisessä ja johtamisessa.

2.5. Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi

Syksyllä 2022 THL:n koordinoimana tehty HVA:n digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi tukee Siun soten digitaalisten palveluiden nykytilasta tehtyjä huomioita sekä kyselyissä ja selvityksissä esiin nousseita asioita. Kypsyystasoarvion mukaan Siun soten digitaaliset palvelut jäävät irralliseksi strategiatasosta, koska

niitä ei kypsyystasoa arvioitaessa vielä ole suoranaisesti liitetty osaksi tulevan hyvinvointialueen strategialuonnosta eikä erillistä digistrategiaa ja visiota ole luotu. Digitaalisia palveluita ei tunnisteta hyvinvointialueen keskeiseksi kyvykkyydeksi, joten ne jäävät nykytilassa myös organisaatiokulttuurissa näkymättömäksi. Digitaalisten palveluiden palvelu- ja arvolupauksia ei ole luotu eikä asiakkuussegmenttejä määritelty. Myös kustannusrakenne ja digitaalisten palvelujen tuottama hyöty on selvittämättä. Uusien digitaalisten palveluiden vaatimustenmukaisuuden arviointia ei tehdä systemaattisesti. Joitakin yksittäisiä prosesseja lukuun ottamatta, hyvinvointialueella ei olla tunnistettu niitä prosesseja, jotka olisivat tarkoituksenmukaista muuttaa digitaaliseksi, eikä myöskään digitaalisten palvelujen tuottamaa arvoa toiminnoille ja prosesseille ole selvitetty. Digitaalisten palveluiden strategiaa, toimintaa ja prosesseja ei johdeta aktiivisesti eikä tavoitteiden mukaisesti.

2.6. Yhteenveto nykytilan haasteista

Päällimmäisenä digitaalisten palvelujen kehittämisen haasteena on ollut, että palveluita on kehitetty palvelu kerrallaan huomioimatta kokonaisuutta. Palveluihin on nyt useita reittejä ja ne sijaitsevat erillisten käyttöliittymien ja kirjautumisten takana. Joissain käyttötapauksissa on myös käytetty useita erillisiä järjestelmiä samaan tarpeeseen, kuten etävastaanotot, lomakkeet ja ajanvaraukset. Palvelut ovat myös visuaalisesti erilaisia ja niiden käyttökokemus erilainen. Digipalvelujen kehittämisvastuun jakautuminen toimialueiden, kehittämysyksikön eri hankkeiden ja ICT-yksikön välillä on epäselvää. Palvelujen kehittämisessä ei ole ollut myöskään selkeitä suunnitelmia ja linjauksia siitä, kuinka palvelut jalkautetaan, kuinka käyttöä seurataan ja kuinka palveluja kehitetään. Myös vastuut yksittäisen palvelun elinkaaren eri vaiheissa ovat olleet epäselvät. Digipalvelujen käytön seuranta ja palveluiden kehittäminen seurannan tuloksena on haastavaa ja puutteellista.

Kansalaisten näkökulmasta digitaalisia palveluita ei ole tarjolla yhdenvertaisesti; ne ovat pirstaleiset ja vaihtelevat palvelusta ja toimintayksiköstä riippuen. Siun sotessa ei ole käytössä yhtenäistä sähköisen asioinnin portaalaa. Tehokas ja nopea palveluohjaus on ensiarvoisen tärkeää reaktiivisen palvelun tehokkuudelle. Laadukas itsepalvelu voi jopa ennaltaehkäistä palvelutarpeen syntymistä. Asiakkaan tarpeen ymmärtävä digitaalinen palvelualustan tulisi tarjota sähköisiä palveluita asiakaspalvelun ensikontaktiksi, jonka avulla suurin osa asiakkaiden kysymyksistä pystytään käsittelemään. Yhden luukun periaate on tämän päivän asiakaspalvelussa odotusarvo. Kansalaiset odottavat pystyvänsä tekemään kaikki yksinkertaiset toimet suoraan ensimmäisessä asiakaskontaktissa, ja monimutkaisemmissa tilanteissa asiakkaiden tulee ohjautua suoraan oikeaan paikkaan ja oikean palvelun pariin.

3. Digitaalisten palvelujen kehittäminen Siun sotessa

Pohjois-karjalan hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden nykytila ja kypsyystaso eivät vastaa alueemme kansalaisten palvelutarpeisiin. Jotta onnistumme vastaamaan alueemme kansalaisten sähköisen asioinnin tarpeisiin, keskitymme alueen lähtötilanne huomioiden perustason palveluiden digitalisointiin. Tavoitteena

on hankkia ja käyttöönottaa sähköisen asioinnin kokoava digitaalinen alusta ja keskittyä tärkeimmiksi tunnistettuihin ja vaikuttavimpiin palveluihin, kuten ammattilaisen ja asiakkaan väliseen kiireettömään ja ajasta riippumattomaan viestintään, etävastaanottoihin ja sähköiseen ajanvaraukseen. Näillä pyritään luomaan selkeän sähköisen asioinnin väylän, jonka avulla edistetään palveluiden saavutettavuutta, mahdollistamme asiakkaiden osallistumista omaan hoitoonsa sekä tuetaan ongelmien varhaisempaa tunnistamista ja ohjataan asiakkaita ennaltaehkäisevien palvelujen pariin. Digitaalisten palvelujen tarjoamisen myötä parannetaan myös palvelujen saatavuutta ja niiden kustannustehokkuutta.

Digitaalisten palvelujen kehittämisen ja toimintamallien sekä ohjelmistoratkaisujen (kansalaisten asiointiväylä ja ammattilaisten näkymät asiointiväylään) käyttöönotto ja koulutus ovat merkittävässä roolissa koronaviruspandemian aiheuttaman hoito- ja palveluvelan purkamisessa, ammattilaisten riittävyyden turvaamisessa palvelujen saatavuuden parantamiseksi. Digitaalisten palvelujen käyttöönotossa huomioidaan julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen periaatteita, mutta myös haavoittuvassa asemassa olevien kykyä käyttää digitaalisia palveluita. Kansalaisten viestintään ja opastamiseen etsitään parhaita käytänteitä, mutta myös kiinnitetään huomiota käyttöönotettavien ratkaisujen saavutettavuuteen. Sen lisäksi vaihtoehtona turvataan mahdollisuus paikan päällä tapahtuvaan asiointiin.

Digitaalisten palveluiden kehittämistä jatketaan syksyn 2022 aikana tehdyn Siun soten digitaalisten palveluiden tiekarttatyön pohjalta. Kehittämisessä huomioidaan valtakunnallinen sotekokonaisarkkitehtuuri, yhteen toimivuuden määrittelyt ja kuvaukset, uudistuva lainsäädäntö sekä Kanta-palvelut. Digitaalisten palveluiden kokonaisuuden kehittämistä tehdään tiiviissä yhteistyössä Siun soten ICT-yksikön, HVA:n ICT-valmistelutyöryhmän (tietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuuri) ja toimialueiden kanssa. Lisäksi osallistutaan kansalliseen sekä hyvinvointialueiden väliseen suunnittelu- ja yhteistyöhön, jonka avulla saadaan jaettua asiantuntijuutta, hyviä käytänteitä sekä tiivistettyä yhteistyötä niin alueellisesti kuin kansallisestikin. Kaikessa kehittämisessä huomioidaan, ettei synny päällekkäisyyttä Kanta-palveluiden toiminnallisuuksien kanssa.

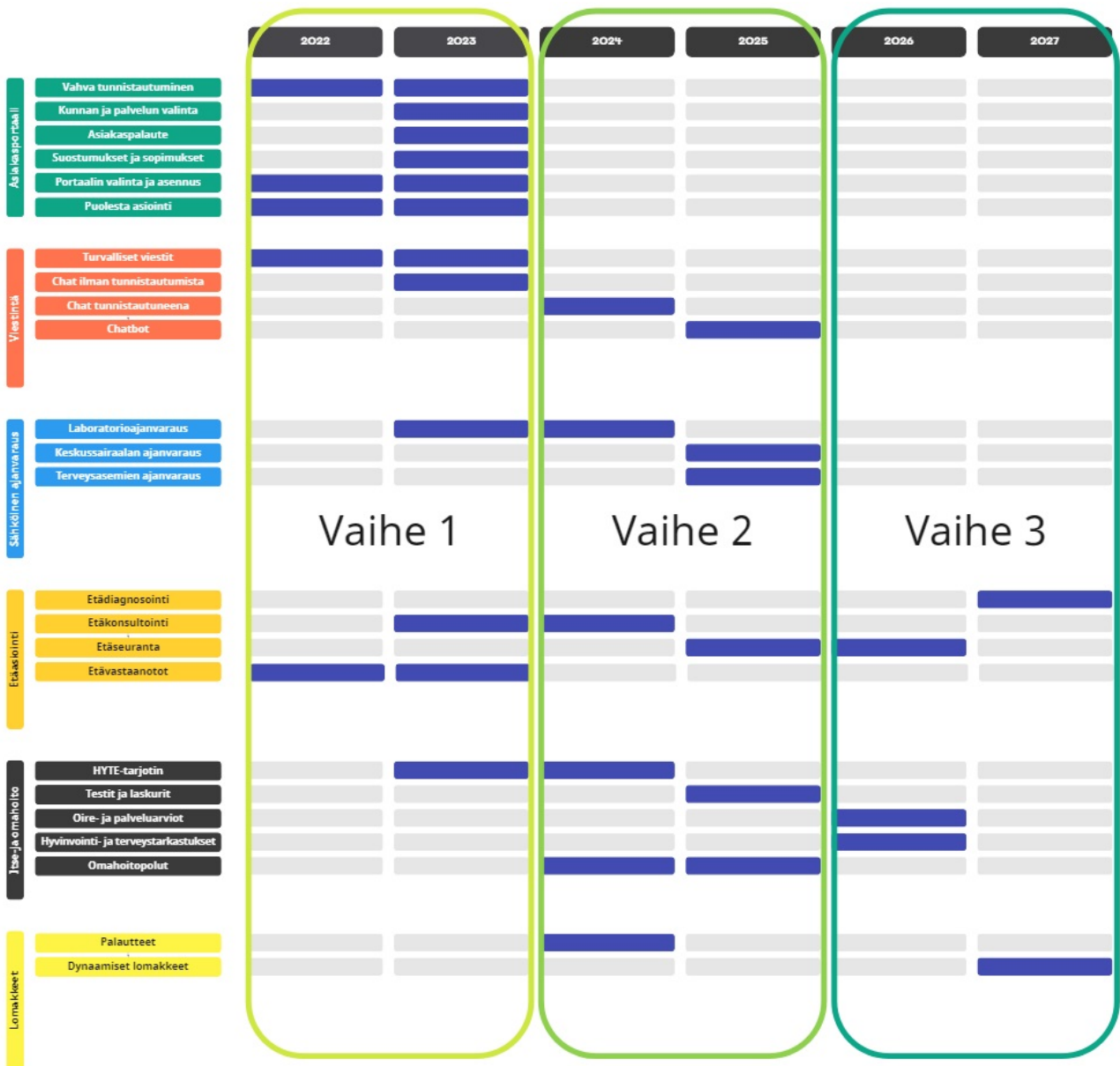
HyKe -hankkeen investointi 4 kansallisena tavoitteena on etänä hoidettavien sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktien osuuden lisääntyminen. Tämän tavoitteen kansallisena indikaattoriksi on asetettu, että 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) kvartaali 4/2025 mennessä. Pohjois-Karjalan HVA:n kohdalla investointi 4:n kansallisen indikaattorin lähtötilanne vuonna 2020 on 18,4 %, joka koko maan neljänneksi (4) heikoin (3 maakuntaa samalla prosenttiluvulla). Alueella tavoitellaan kansallista tavoitetasoa vuoden 2025 loppuun mennessä. Kansalliseksi välitavoitteen indikaattoriksi on asetettu, että 30 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) kvartaali 4/2023 mennessä. Huomioiden alueen heikko lähtötaso, tavoitellaan tuota kansallista välitavoitetta kvartaali 4/2024 mennessä.

3.1. Digitaalisten palveluiden tiekartta

Syksyn 2022 aikana Istekki Oy:n ja Visma Consulting Oy:n Siun sotelle yhteistyönä tekemä digitaalisten palveluiden tiekartta toimii digitaalisten palveluiden kehittämisen pohjana. Tämä tehty digitaalisten palveluiden tiekartta ei suoraan sellaisenaan ole toimeenpantavissa Siun sotessa, vaan vaatii mukauttamista niin toimenpiteiden kuin aikataulukin suhteen. Tavoitteena on siirtyä pidemmällä aikavälillä järjestelmälähtöisestä arkkitehtuurista asiakaskeskeiseen arkkitehtuuriin. Tavoitetilassa kaikki paikalliset ja kansalliset palvelut löytyvät verkkosivuilta tai yhtenäisen kirjautumisen takaa keskitettynä sähköisen asioinnin portaaliin. Pääosa palveluista on portaalissa vahvan tunnistautumisen takana, lukuun ottamatta HYTE-palvelutarjotinta ja anonyymia chat-palvelua, joissa kirjautuminen ei ole tarpeellista ja olennaisempaa

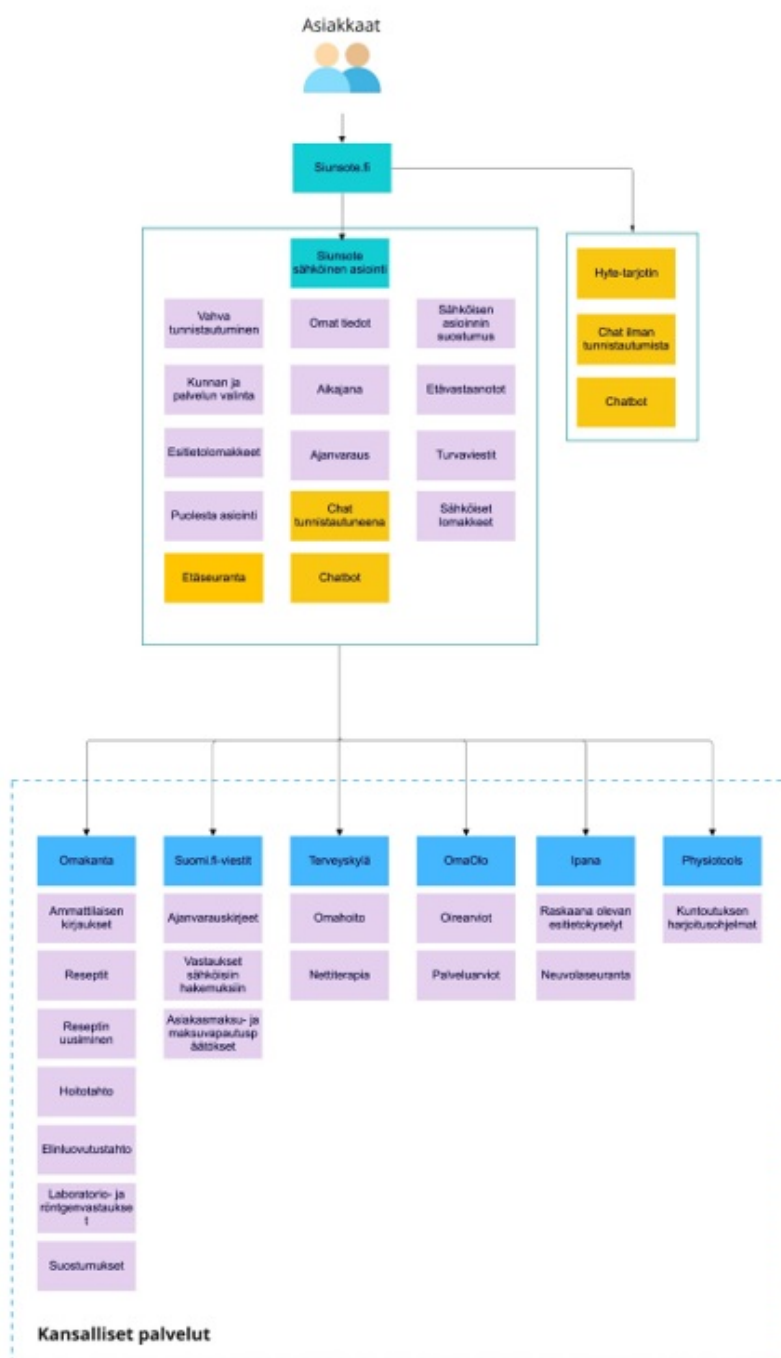
on matalan kynnyksen saavutettavuus asiakkaille. Näissäkin palveluissa asiakas ohjataan tarpeen mukaan tunnistautumaan, jolloin palvelu jatkuu portaalin puolella. Reittejä palveluihin on mahdollisimman vähän, ja järjestelmiin kuljetaan joko portaalin tai verkkosivujen kautta linkkien tai upotusten avulla. Erillisten järjestelmien määrä pyritään minimoimaan ja keskittämään samankaltaiset tarpeet samojen järjestelmien alle. Käyttöliittymät ja käyttökokemus pyritään yhtenäistämään ja portaalin lisäksi myös verkkosivut tulee uudistaa kohti yhtenäistä rakennetta ja ilmettä.

Tavoitetilaa siirrytään vaiheittain ja joka vaiheessa pyritään tuomaan sähköisen asioinnin piiriin entistä enemmän palveluita. Vaiheistuksessa on pyritty mahdollisimman suureen vaikuttavuuteen lähtötilanteeseen nähden ja joka vaiheen tulee olla ehjä ja toimiva kokonaisuus ja tuoda asiakkaille selkeää lisäarvoa. Vaiheita on yhteensä kolme ja jokainen vaihe kestää noin kaksi vuotta. Tavoitteena oli laatia tiekartta vuoteen 2030 asti, mutta digitaalisten palveluiden lähtötaso huomioiden toimenpiteet linkittyvät vahvasti toisiinsa ja painottuvat kahden ensimmäisen vaiheen ajalle.



Kuva 6. Tiekartta vuosittain. (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

Tiekartan (kuva 6) mukaan ensimmäisessä vaiheessa valitaan ja perustetaan sähköisen asioinnin alusta ja keskitytään tärkeimpiin ja vaikuttavimpiin palveluihin, kuten ajanvaraukseen, etävastaanottoihin ja ammattilaisen ja asiakkaan väliseen viestintään. Näillä saadaan luotua alusta asti houkutteleva sähköisen asioinnin portaali, joka kannustaa asiakkaita sähköisten palveluiden käyttöön jatkossakin. Seuraavan vaiheen myötä viimeistellään viestinnän ja ajanvarauksen toiminnallisuudet ja laajennetaan etävastaanottojen palveluita sekä laajennetaan etäasioinnin ja omahoidon palveluita. Viimeisessä vaiheessa, joka on asetettu tavoitetila (Kuva 7) viimeistellään etäasiointi, itse- ja omahoidon palvelut sekä sähköiset lomakkeet.



Kuva 7. Tiekartta vaihe 3/Tavoitetila. (Siun soten digitaalisten palveluiden tiekartta, 2022).

Tämä yllä kuvattu Istekki Oy:n ja Visma Consulting Oy:n Siun sotelle yhteistyönä tekemä digitaalisten palveluiden tiekartta vaatii mukauttamista niin toimenpiteiden kuin aikataulukin suhteen. Digitaalisten palveluiden kehittämistä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti, huomioiden kansalliset linjaukset ja kehittäminen, organisaation käytössä olevat järjestelmät, niiden elinkaari ja sopimukset, palvelutuotantosunnitelman uudistaminen sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon tarpeet. Tiekartta toimii organisaatiossa digitaalisten palveluiden kehittämisen pohjana ja kehittämistä jatketaan ICT-yksikön, Kehittämisyksikön hankkeiden ja toimialueiden yhteistyönä. Siun sotessa on käynnissä HyKe -hankkeen lisäksi useampi hanke, joiden tarkoituksena on omalta osaltaan Siun soten digitaalisten palveluiden kehittäminen. Näistä esimerkiksi Tulevaisuuden sotekeskus -, Digituki - ja Kyvykkyys -hanke tulee huomioida digitaalisten palveluiden kokonaisuuden kehittämisessä, jotta turvataan käytettävissä olevien resurssien järkevä ja tarkoituksen mukainen hyödyntäminen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Loppuvuoden 2022 aikana Siun sotessa pyritään markkinavuoropuhelun avulla lisäämään markkinatuntemusta, kartoittamaan markkinoilla olevia ratkaisuvaihtoehtoja digitaalisen palvelualueen sekä etä- ja itsehoitoa -asiointia tukevien ratkaisujen osalta, sekä analysoimaan niiden soveltuvuutta käyttöön. Markkinakartoituksen aikana kerätään toimittajamarkkinoilta tarkempaa tietoa lopullisen hankintamenettelyn suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Tätä työtä koordinoi ICT-yksikkö.

3.2. Sähköinen ajanvaraus

HyKe -hankkeessa investoinnissa 4 yhtenä isona kokonaisuutena on sähköisen ajanvarauksen kehittäminen niin, että terveydenhuollossa sähköinen ajanvaraus on käytössä mahdollisimman laajasti ja sähköisesti varattujen aikojen osuus kaikista varatuista ajoista lisääntyy ja sosiaalihuollossa kansalaiset pystyvät jatkossa varaamaan aikoja sähköisesti osaan palveluista. Loppuvuoden 2022 aikana on käyty keskustelua palvelujohdon kanssa ja tehty karkean tason suunnitelmaa sähköisen ajanvarauksen kehittämisestä terveysasemien, neuvola sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon, kuntoutuksen ja suun terveydenhuollon sekä sosiaalipalveluiden osalta. Hankkeen jatkorahoituspäätöksen jälkeen suunnitelmat tarkennetaan ja sovitaan toimialueiden kanssa hankkeen tuesta sähköisen ajanvarauksen kehittämisessä.

Valtaosa perusterveydenhuollon sähköisen ajanvarauksen ajoista (terveysasemien ajanvaraus) on koronaan ja rokotuksiin liittyviä (vuosina 2020–2021 jopa yli 70 %). Sähköisesti varattavista ajoista erilaisia aikatyyppejä on lueteltu järjestelmäohjeessa yli 50. Näistä puolestaan jopa yli 50 % liittyy neuvolapalveluihin, koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon. Sähköisen ajanvarauksen kehittäminen **terveydenhuollossa** tarkoittaa asiakkaan vaihtoehtojen lisäämistä. Pelkkä varattavien aikojen määrän lisääminen ei riitä, sillä varattavien aikojen tulee vastata todelliseen tarpeeseen. Ei ole kannattavaa avata jatkuvasti varattavaksi aikoja, joiden varausaste jää pieneksi. Sähköisen ajanvarauksen tehokas kehittäminen vaatiikin selkeän suunnitelman, jossa on eritelty mm. toimenpiteet, niiden toteutusajankohta ja vastuutaho(t). Toimenpiteiden vaikuttavuutta tulee seurata määritellyin mittarein, jotta toimintaa voidaan tarvittaessa muokata.

Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden sähköinen ajanvaraus sosiaalihuollon palveluihin vuoden 2025 loppuun mennessä. Ennen tätä ajanvarauksen kehittämisen painopisteenä on ammattihenkilöstön sähköisen kalenterin käytön kehittämiseen ja ammattilaisten ajanvaraustoimintojen sähköistämiseen. Ammattilaisten sähköisen ajanvarauksen osalta ensisijainen tavoite ei ole sähköistä ajanvarausta käyttävien määrän lisääminen, vaan pikemminkin sähköisen

kalenterin ja sähköisen ajanvarauksen ensisijaisuus niiden työntekijöiden osalta, joilla toiminnallisuus on käytössä (pääasiallisesti palvelun järjestämisen vaiheen työntekijät). Sähköisen ajanvarauksen kehittämiseksi laaditaan palvelutehtäväkohtaiset suunnitelmat, joissa määritellään kehittämisen toimenpiteet, niiden toteuttamisen aikataulut sekä niistä vastaavat henkilöt.

3.3. Omaolon hyödyntäminen digitaalisissa palveluissa

Tämä kappale täsmentyy loppuvuoden 2022 aikana.

3.4. Asiakkaalle tarjottava digituki

Tämä kappale täsmentyy loppuvuoden 2022 aikana.

Lähteet

Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi – vastaukset Pohjois-Karjala. THL. 2022.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EePqSte7xtxAv0qtGMniiK0BpKkLVY4EcRppuMczvUc55Q?e=9n2laf

Elo, S. 2022. Siun sotella käytössä olevat digipalvelut – kysely yksiköiden esihenkilöille.

https://siunsote.sharepoint.com/:p:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/ESon_7rZ7xFtv5zza5_a6UBFT7aKPYj5AHVKGJkogaG1Q?e=61bcgw

Heikkinen, E. 2022. Digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus – Tulokset Pohjois-Karjala.

https://siunsote.sharepoint.com/:p:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/Ebt8h-JMUkxPlopQQkciHE8BMdUgZMybyEtLPOJhiczhmQ?e=hopnoQ

Honkaselkä, E. & Laatikainen, I. 2021. Henkilöstön digimotivaatio.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/Ebuun8BnK-FPr1ND4wI9GPABiO5aaVwCknSqjJ-imgeZdw?e=t28EAB

Hyvinvointia ja Kestäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Pohjois-Karjalassa. Hankesuunnitelma 2023–2025. [Hankesuunnitelma Pohjois Karjalan_hva.docx \(sharepoint.com\)](#)

Laatikainen, I. 2021. Sähköiset sotepalvelut 2021. Kysely Siun soten henkilöstölle asiakkaille suunnattujen palveluiden osaamisesta ja asiakkaille annettavasta digituesta.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/ESSJdCdZ3rxIhn6gRZp7qJcBqbl5Ktfv8uiEzUuZjcQYPA?e=Jx9he4

Laatikainen, I. 2021. Digituki Pohjois-Karjala -hanke.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EViY-Xk-xLBHkdfukmOmnC4BmDUmjo6QanbLfoN7MpxMOQ?e=5W73r2

Malkamäki, N. 2022. Asiakasportaalin visuaalinen mallinnus. 2022. Istekki ja Visma.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/ESToJ6ETMWZjkZo8T74e-ywBhYoorfNfiQ3rvdIDDUPtfg?e=qO98P6

Parviainen, K. 2022. Siun sotella käytössä olevat etä- ja digipalvelut kyselyn tulokset. 2022. https://siunsote-my.sharepoint.com/:p:/r/personal/katja_parviainen_siunsote_fi/Documents/Esitykset/Siun%20sotella%20k%C3%A4yt%C3%B6ss%C3%A4%20olevat%20et%C3%A4%20ja%20digipalvelut%20kyselyn%20tulokset%20Powerpoint.pptx?d=wd1db7fcb8acb4d4aac6f61f57614ecb0&csf=1&web=1&e=0EVTJQ

Pirinen, M. & Helminen J. 2022. Siun sote digitaalisten palveluiden tiekartta. 2022. Istekki ja Visma.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EQCsDWf00JNGttfW7dVaNXgBOsAjo42inDy84pfr5amma?e=uQUZBc

Pölönen, A., Toropainen, I. & Nuutinen, I. 2020. Asiakkaille tarjottavien digipalvelujen nykytila Siun sotessa 2020.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EVCXfdUI9ABEm4w6kAQY108BU2D3tBlhUjCafvhEteJ1A?e=hZ3aRO

Ryynänen, H. 2022. Sosiaalihuollon sähköinen ajanvaraus – nykytilan kuvaus ja toimeenpanosuunnitelma.

https://siunsote.sharepoint.com/:w:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EdQQvNBE875NjywxSL-3fGMBidTQFUYLGSzJYg1CFvsiw?e=3IkvyB

Siun helmikuun 2020 asukaskysely. 2020.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EUGvIM2QZo9Gsw9TJVD5juYBM2EreLua2YPJBzBH5Xgybw?e=bV0AgW

Sormunen, M. 2022. Terveysthuollon sähköinen ajanvaraus – nykytilan kuvaus (syksy 2022). [Sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus TH 2.0.pdf](#).

Turunen, S. & Konttinen, J. 2021. Ensivaiheen asiakas- ja palveluohjausväylien nykytila Siun sotessa.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EVA5ao5-ieVPg2YHvjWWeT0BSUZOptNhHfMZ0A5_oiekjQ?e=cG1FrI

Turunen, S. 2021. Asukaskysely Siun soten sähköisistä palveluista.

https://siunsote.sharepoint.com/:b:/s/HyKe_hanke_EXT_PROJ/EcGEyeCrvWBNjC1P1KUM7TABylT9eN35Jf9uDVCs8SEdg?e=qZcxtM