

# *Sivan* SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

# Siun sote asiakkaan digituki ja digiosallisuuden tukeminen

Irina Laatikainen, digiasiatuntija Siun sote

# Asiakkaalle annettava digituki

- Digituki auttaa ihmisiä asioimaan sähköisesti ja vahvistamaan digitaitojaan. Sen tavoitteena on digiosaamisen kehittäminen ja vahvistaminen, jotta arki digitalisoituvassa yhteiskunnassa onnistuu.
- Digituki mielletään usein digitaalisten laitteiden tai digipalvelujen käytön opastukseksi. Asiointia edeltää kuitenkin palvelujen tunnistaminen ja löytäminen. Tärkeä osa digitukea onkin opastaa asiakasta löytämään tärkeät asiointikanavat, sovellukset ja luotettavat informaatiolähteet.
- Viranomaisilla on velvollisuus opastaa omien palveluidensa käytössä. Ne voivat kuitenkin itse määritellä, miten ja millaista digitukea tarjoavat.
- Siun sote vastaa omien digipalvelujen saavutettavuudesta ja digituesta omissa digipalveluissaan.
  - Digituen tavoite on, että Siun soten digitaalisten palveluiden käyttö kasvaa
- Kaiken pohjana on, että digipalveluita on tarjolla.

# Digituen tarjoaminen asiakkaalle

- Digin ensisijaisuus ja palvelujen käytön tuki on kirjattu uuteen hallitusohjelmaan.
- Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Palveluiden saatavuudesta ja käytön tuesta on tehty myös kirjaukset hallitusohjelmaan.
  - Hyvinvointialueita ohjataan ottamaan huomioon palveluiden saatavuus ja saavutettavuus palvelurakennetta kehitettäessä. Edistetään uusia toimintamalleja, kuten digitaalisia palveluja, etävastaanottoja, asiakkaan luo vietyjä palveluja sekä liikkuvia palveluita, erityisesti harvaanasutuilla alueilla. Edistetään hyvinvointialueilla digitaalisen palveluohjauksen käyttöönottoa, jolla pyritään ratkaisemaan potilaan ongelma digitaalisesti, puhelimitse tai ohjaamalla potilas omalle sote-asemalle tai muiden palveluiden piiriin. (s28)
  - Palveluiden saatavuutta kehitetään erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden ja väestön perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen varmistuen. Hallitus kiinnittää huomiota palveluiden saavutettavuuteen, esteettömyyteen ja selkokieliisyyteen. Hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa (s20)

# Digituen antamista määrittelevät lait

## Hallintolaki

- Hallintolaki edellyttää että viranomaiset toimivat hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti ja tarjoavat kansalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tarvitsemaansa tukea. Hallintolain (8 §) mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

## Kuntalaki

- Kuntalaki sivuaa laajemman tavoitteensa kautta digitukea. Kuntalain (22 §) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kun päätöksentekoon ja hallintoon liittyvät prosessit digitalisoituvat, voidaan katsoa että digitukea tarvitaan turvaamaan jokaisen tasa-arvoinen osallistuminen kunnan toimintaan.

## Digipalvelulaki

- Digipalvelulain tavoitteena on toteuttaa kaikille saavutettavat digipalvelut EU-direktiivin mukaisesti. Viranomaisen on tiedotettava digipalveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on myös julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digipalvelun käyttämiseksi.

## Tiedonhallintalaki

- Tiedonhallintalaki edellyttää julkishallinnolta tiedonhallintajärjestelmien asianmukaista suunnittelua, toteuttamista ja käyttöä. Tiedonhallintalaki edellyttää, että julkishallinnon tiedot ovat saavutettavia erilaisille käyttäjille, mukaan lukien henkilöt, jotka tarvitsevat tukea digitaalisten palveluiden käytössä.

# Asiakkaalle annettavan digituen kehittäminen Siun sotessa

- Digituki Pohjois-Karjala hanke 2018-2021
  - Siun soten vastuu ja tehtävähankkeessa oli digimentoriverkoston ja asiakkaalle annettavan digituen kehittäminen.
  - Tuotokset: digimentoritoiminta ja YAMK opinnäytetyö ”Siun soten asiakkaalle annettavan digituen malli”.
  - Hankkeessa kirjoitettiin Meijän digi-hanke.
- Meijän digi-hanke 2020-2022
  - Hankkeen tavoite: Rakentaa (ottaa käyttöön) asiakkaille tarjottavan digituen mallia Siun soteen, edistää Siun soten sähköisten palvelujen käyttöä, kehittää ja antaa digitukea sähköisten sote-palveluiden käyttöön maaseutualueiden asukkaille.
  - Tarjosi asiakkaalle annettavaa digitukea hyvinvointipisteillä sekä erilaisissa tilaisuuksissa ja tapatumissa. Yhdistyksissä ja järjestöissä pidetyissä tilaisuuksissa on esitelty digitaalisia terveyspalveluita, niiden käyttöä ja ominaisuuksia.
- Kyvykkyys-hanke 2021-2023
  - Hankkeessa toteutettiin Asiakkaiden digituki-projekti. Projekti ostettiin Futuricelta. Lopputuotoksena kuvaus digituen toimintamallista ja toimijoista sekä toimijoiden tehtävistä.
  - Kyvykkyys-hankkeessa on pilotoitiin yksikkökohtaista digisuunnitelmaa, joka kokoaa yhteen henkilöstön digiosaamisen tueksi yksikön digitaaliset välineet, menetelmät sekä kehittämiskohteet ottaen huomioon myös asiakkaalle annettavan digituen.
- Hyke-hanke 2022-2025
  - Hankkeen tavoite: Digituki vakiintuu osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Edistetään kansalaisten sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä.
  - Digitukiammatillaisen rahoittaminen, digisotekeskus 50% työaika.
- Siun soten digiohjelma 2024
  - Digituki sisältää asiakkaiden ja asukkaiden digituen sekä ammattilaisten digituen/digiosaamisen
  - Kehitetään asiakkaiden digituen malli
  - Testataan malli digitaalisen palvelualueen käyttöönotossa
  - Osallistutaan aktiivisesti Pohjois-Karjalan digitukiverkoston työskentelyyn
  - Kehitetään ja juurrutetaan ammattilaisten digituen ja –osaamisen malli osaksi olemassa olevia rakenteita (rekrytointi, perehdytys, osaamisen kehittäminen, viestintä)

# Digituki digiohjelma

- Digiohjelma yksi Siun soten strategisista uudistusohjelmista
- Käynnistyi vuoden 2024 alusta
- Digituki sisältää asiakkaiden ja asukkaiden digituen sekä ammattilaisten digituen/digiosaamisen
  - Kehitetään asiakkaiden digituen malli
  - Testataan asiakkaiden digituen mallia digitaalisen palvelualustan käyttöönottoprojektissa
  - Osallistutaan aktiivisesti Pohjois-Karjalan digitukiverkoston työskentelyyn
  - Kehitetään ja juurrutetaan ammattilaisten digituen ja –osaamisen malli osaksi olemassa olevia rakenteita (rekrytointi, perehdytys, osaamisen kehittäminen, viestintä)

# Siun soten digituki osa digituen kokonaisuutta



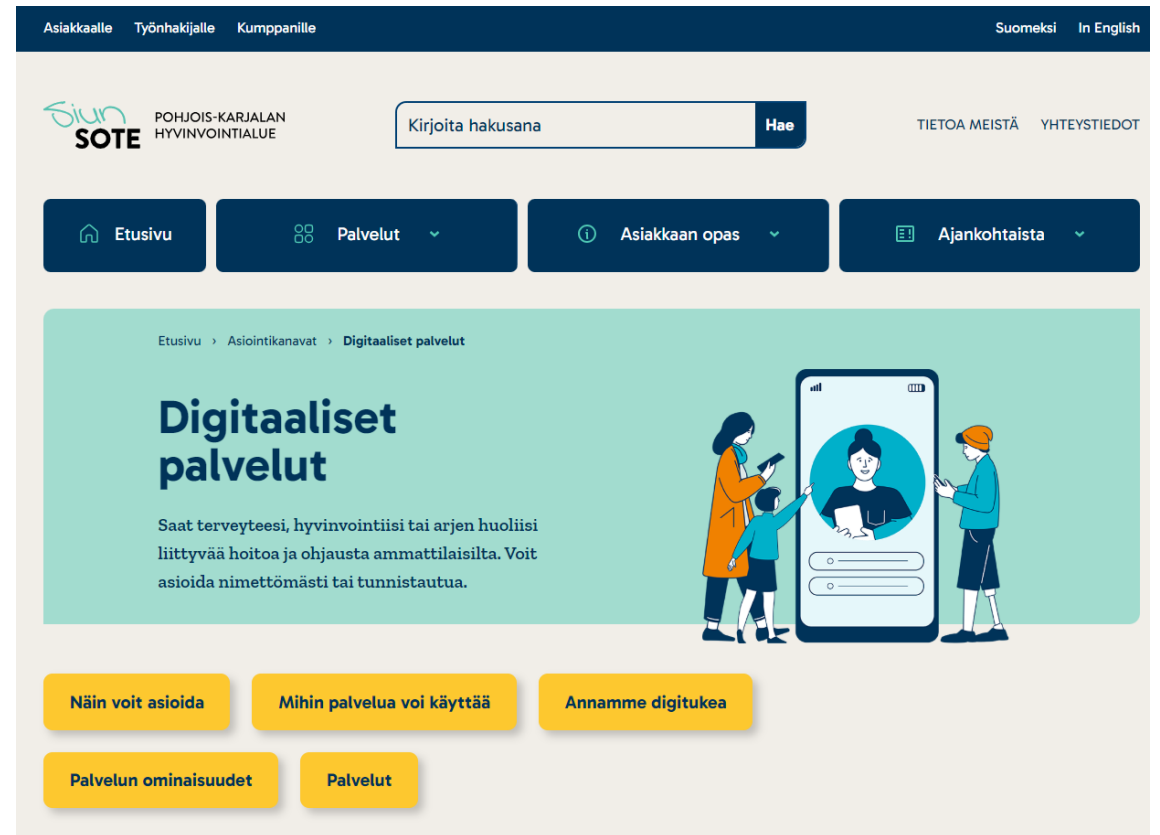


# Siun soten asiakkaalle annettavan digituen malli

	Tiedotus ja ohjeistus	Ohjaus ja neuvonta	Koulutus ja tapahtumat	Henkilökohtainen tuki
<b>Digituettava</b>	Kaikki asiakkaat Digipalveluita itsenäisesti käyttävät asiakkaat	Kaikki asiakaskontaktissa olevat asiakkaat/potilaat	Alueen asukkaat sekä vahvempaa digitukea tarvitsevat asiakkaat	Asiakas, joka tarvitsee henkilökohtaista digitukea
<b>Digituen tarve</b>	Asiakkaille tarjottavien digipalveluiden tietäminen, löytäminen ja käyttäminen	Asiakkaan tarvetta vastaavan digipalvelun tietäminen ja löytäminen	Asiakkaille tarjottavien digipalveluiden tietäminen, löytäminen ja käyttäminen sekä vahvan tunnistautumisen käyttäminen	Asiakkaille tarjottavien digipalveluiden sekä vahvan tunnistautumisen käyttäminen
<b>Digituen sisältö</b>	Digipalveluista tiedottaminen ja mainostaminen eri kanavissa  Kirjalliset ja digitaaliset ohjeet ja ohjevideot digipalvelun käytöstä	Ohjaus digipalvelun käyttöön	Ryhmäkouluttaminen lähi- ja etätukena. Koulutustilaisuudet, luennot. Tapahtumissa tiedottaminen ja kouluttaminen.	Henkilökohtaisen digituen sisältö arvioidaan asiakaskohtaisesti
<b>Digituen tuottaja</b>	Palvelujen vastuuyöntekijät Digipalvelun kehittäjä/ylläpitäjä Viestintäpalvelut	Asiakkaalle annettava digituki yksikössä suunnitellaan ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan	Palvelujen vastuuyöntekijät Digipalvelun kehittäjä/ylläpitäjä	Arvioidaan asiakaskohtaisesti
<b>Toteutus</b>	Palvelussa ohjaus tai tieto, mistä ohjeet löydettävissä.  Tiedottamisen ja mainostamisen sekä ohjeiden kanavat monipuolisesti.  Palveluhakemisto	Asiakkaita kohtaavat ammattilaiset kaikissa asiakaskontakteissa (kuten vastaanotto, puhelin, chat)	Ammattilainen kouluttaa asukkaita asiointipisteillä, tapahtumissa ja (koulutus)tilaisuuksissa  Yhteistyö Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kanssa	Henkilökohtaisen digituen tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti ja asiakas ohjataan digituen piiriin.  Yhteistyö Pohjois-Karjalan digitukiverkoston kanssa

# Digituen edistäminen

- Asiakkaiden digitukimallin laajempi käyttöönotto
  - Etä- ja digipalveluiden riskenhallintatyökalu
    - Asiakaspalautteen hyödyntäminen
- Ammattilaisten digiosaamisen varmistaminen
- Etä- ja digipalveluiden arviointi asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä laadunhallinnan suunnitelmassa
  - Etä- ja digipalvelut yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin myös PeSon ja ikääntyneiden alueelle



The screenshot shows the homepage of Siun SOTE (Pohjois-Karjalan hyvinvointialue). The header includes navigation links for 'Asiakkaalle', 'Työnhakijalle', and 'Kumppanille', along with language options 'Suomeksi' and 'In English'. The main navigation bar contains 'Etusivu', 'Palvelut', 'Asiakkaan opas', and 'Ajankohtaista'. The central content area features a large green banner titled 'Digitaaliset palvelut' with an illustration of a family interacting with a large smartphone. Below the banner are several yellow buttons: 'Näin voit asioida', 'Mihin palvelua voi käyttää', 'Annamme digitukea', 'Palvelun ominaisuudet', and 'Palvelut'. The footer contains the text 'Pohjois-Karjalan hyvinvointialue | www.siunsote.fi'.

# Digiosallisuuden edistäminen

- Digipalveluiden kehittäminen palvelualueilla
  - Palvelutarjonnan kehittäminen asiakkaiden ääntä ja palautteita hyödyntäen
  - ”Ikääntyneet ovat kiinnostuneita ja kykeneviä käyttämään digitaalisia asiointikanavia/keinoja ja tässä ”kelkassa” haluamme HVA:lla pysyä mukana” -ikäntyneiden alueen digikoordinaattori
- Digiosallisuus osana hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen kokonaisuutta
  - Digituen verkoston koordinointi Siun sotelle vuonna 2025
  - Uusille internetsivuille sivu digituen verkostolle sekä asiakkaille
    - Verkostoyhteistyö kaikkien digituen toimijoiden kanssa Pohjois-Karjalassa
    - Asiakasohjaus digituen ja digiosallisuutta edistävän tiedon piiriin

Asiakkaalle Työnhakijalle Kumppanille

Suomeksi In English

Siun SOTE POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Kirjoita hakusana Hae

TIETOA MEISTÄ YHTEYSTIEDOT

Etusivu Järjestöyhteistyö Kumppanuusryhmät Palveluntuottajat

## Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

Teemme yhteistyötä erilaisten organisaatioiden ja toimijoiden kanssa. Näiltä sivuilta löydät ammatillisille ja yhteistyökumppaneille suunnattua tietoa.

Lue lisää aiheesta

