

## Asiakkaan digituki ja digiosallisuus

8973/00.01.03.00/2024

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta 19.12.2024 § 98

Lisätiedot	ICT-johtaja Maija Valta p. 013 3304337
Päätösehdotus	Kehittämisjohtaja Naukkarinen Ilkka:  Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta merkitsee tiedoksi asiakkaan digituki ja digiosallisuus -esityksen.
Päätös	Merkittiin tiedoksi.
Selostus	<p>Digituki auttaa ihmisiä asioimaan sähköisesti ja vahvistamaan digitaitojaan. Sen tavoitteena on digiosaamisen kehittäminen ja vahvistaminen, jotta arki digitalisoituvassa yhteiskunnassa onnistuu. Hallitusohjelmassa (16.6.2023) on kirjauksia digin ensisijaisuudesta ja digipalvelujen käytön tuesta. Hyvinvointialueita ohjataan edistämään uudenlaisia toimintamalleja, kuten digitaalisia palveluita ja digitaalista palveluohjausta. Hallitusohjelman mukaisesti digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä saatavuus ja tuki tulee turvata myös niille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa.</p> <p>Digituen antamista määrittelee myös hallintolaki (§8), jonka mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hyvinvointialue vastaa omien digipalvelujen saavutettavuudesta ja digituesta omissa digipalveluissaan.</p> <p>Digiosallisuutta edistetään osana hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuutta. Hyvinvointialue toimii aktiivisesti Pohjois-Karjalan digitukiverkostossa ja tulee koordinoimaan verkoston toimintaa vuonna 2025. Osallisuuden vahvistamiseksi hyvinvointialueen uudistuville verkkosivuille avautuu sivu digitukiverkostolle ja asiakkaille, joka mahdollistaa jatkossa asiakasohjauksen digituen ja digiosallisuutta edistävän tiedon piiriin.</p> <p>Asiaa esittelee digiasiantuntija Irina Laatikainen.</p>