

Sian
SOTE

POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Digitaaliset palvelut osana monikanavaista palveluverkkoamme

Hyvinvointia ja Kestäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Pohjois-Karjalassa hanke (HyKe) tukemassa Siun soten digitaalisten palvelujen kehittämistä

Esitys Tulevaisuuslautakunnalle

Projektipäällikkö Mira Saarinen kehittämissyksikkö

28.8.2025



POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

siunsote.fi

Esityksen sisältö

- HyKe-hanke lyhyesti
- Miten Siun sote näyttäytyy digipalveluiden osalta kansallisesti?
- Miten digiloikan ensiaskeleessa ollaan yhdessä onnistuttu?
- Evästystä tulevaisuuteen

HyKe-hanke lyhyesti

Hyvinvointia ja Kestäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Pohjois-Karjalassa –hanke (HyKe) 2023-2025

Hankkeen päätavoitteena on hoidon ja palvelun saatavuuden vahvistaminen ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

Osa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa, rahoitus EU:n elpymisvälineestä, 100 % rahoitus (ei omavastuu-osuutta).
Siun sotelle myönnetty n. **8,6 milj. €** vuosille **2023-2025**, joista **digitaalisten palveluiden kehittämiseen 1 875 000 €** (investointi 4).



Digin kansallinen tavoite ja indikaattori

(RRP-hanke, investointi 4, 2022-2025)

- Kehitetään ja otetaan käyttöön erilaisia **etäyhteyksin tuotettuja** sosiaali- ja terveyspalveluja eri asiakasryhmille, jolloin asiakkaiden **palvelujen saatavuus ja saavutettavuus** paranee



Tavoite:

Etänä hoidettavien sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktien osuuden lisääntyminen.



Keskeisin toimenpide:

Tuetaan digitaalisen palvelualustan hankinnassa ja käyttöönotossa

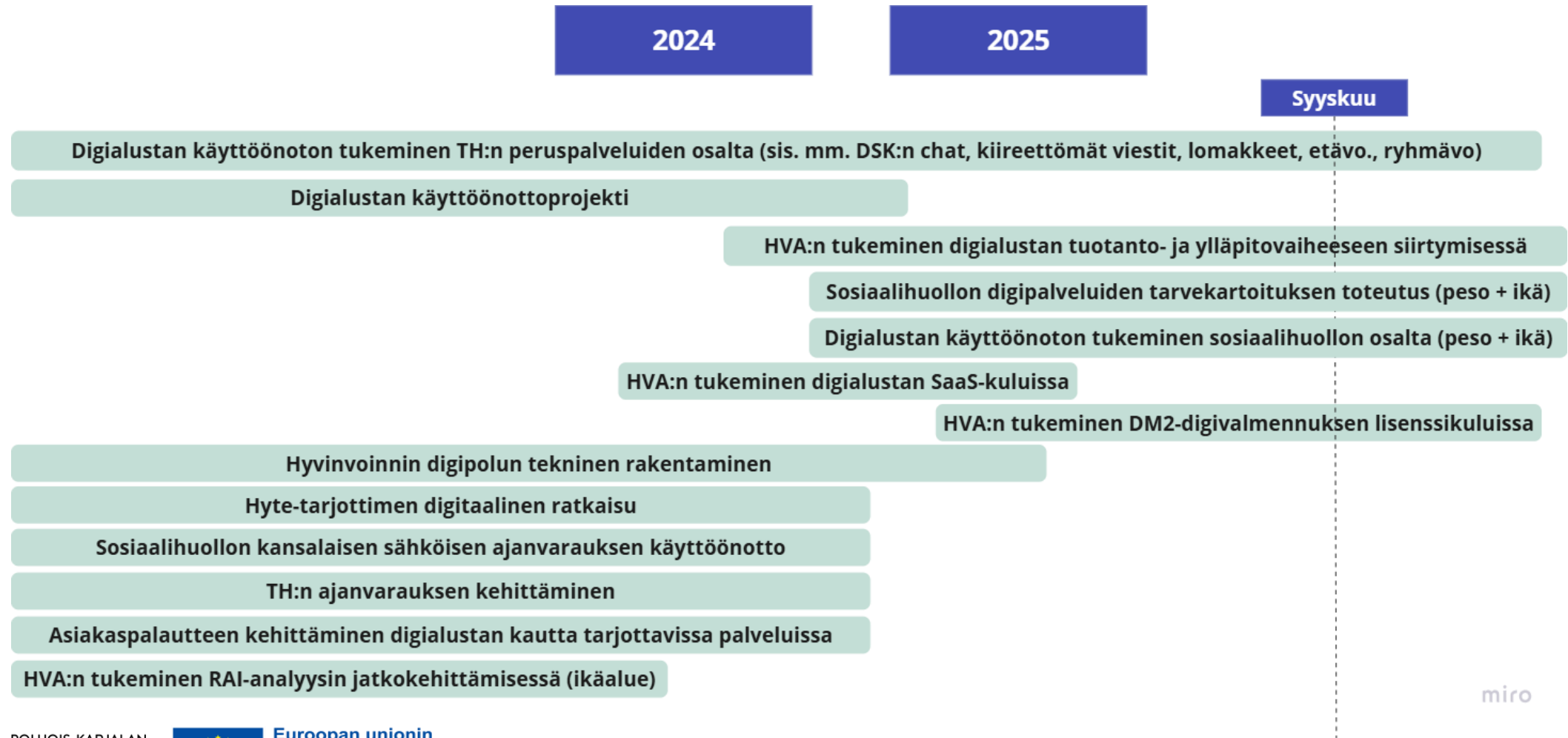
- Kansalaisille pääsy digitaalisten palveluiden pariin ketterästi, ajasta ja paikasta riippumattomasti myös mobiilisovelluksen kautta.
- Ammattilaisille käyttöön nykyaikaiset ja helppokäyttöiset digityökalut, jotka mahdollistavat digitaalisten palveluiden tarjoamisen ketterästi ja turvallisesti paikasta riippumattomasti.



Indikaattori:

35 % kontakteista hoidetaan **etänä** sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) 2024

HyKe-hankkeen panostuksia Siun soten digipalveluiden kehittämiseen



miro

HyKe-hankkeen panostuksia Siun soten digipalveluiden kehittämiseen

Digialustan hankinta (asiantuntijapalveluostot n. 80t€ + henkilöstökuluja)	Digialustan käyttökulut (SaaS-maksut 3 kk osalta: 1,85t€)	Digialustan käyttöönottoprojekti (käyttöönottoprojektin kokonaiskulu 90t€ + asiantuntijapalveluostot n. 13t€ + henkilöstökuluja)
Digialustan teknisen ja toiminnallisen käyttöönoton tukeminen (henkilöstökuluja n. 7 htv 2024-2025)	Digialustan käyttöönoton ja digipalveluiden markkinoinnin ja viestinnän tukeminen (asiantuntijapalveluostot n. 6t€ + henkilöstökuluja)	Digialustan kautta tarjottavien digipalveluiden asiakaspalautteet kehittäminen (henkilöstökuluja n. 1 htv 2024)
DSK:n kautta digitaalisia palveluita tarjoavien ammattilaisten palkkakulut (2004-2025: sairaanhoitajia, miepän hoitokoordinaattori, fysioterapeutti)	Hyvinvoinnin digipolun tekninen rakentaminen digialustalle (henkilöstökuluja)	DM2 digivalmennuksen käyttöönotto ja käyttökulut (lisenssikulut 59t€ + henkilöstökuluja)
Digitaalisen ajanvarauksen kehittäminen ja sosiaalihuollon kansalaisten ajanvarauksen käyttöönotto (henkilöstökuluja n. 2 htv 2023-2024)	Miunhyvinvointi.fi -sivusto (Hyte-tarjotin) (Tekninen toteutuksen asiantuntijapalveluosto n. 40t€ + henkilöstökuluja)	Järjestelmien kehitystyöt mm. Omaolon laajentaminen (ad 12/23), Rai-analyysi (asiantuntijapalveluostot n. 16t€ + henkilöstökuluja)
Kansalliseen ja YTA tasoiseen kehittämiseen ja tiedon tuottamiseen osallistuminen (mm. digitaalisten palvelujen nykytilan selvitykset, henkilöstökuluja)		

miro

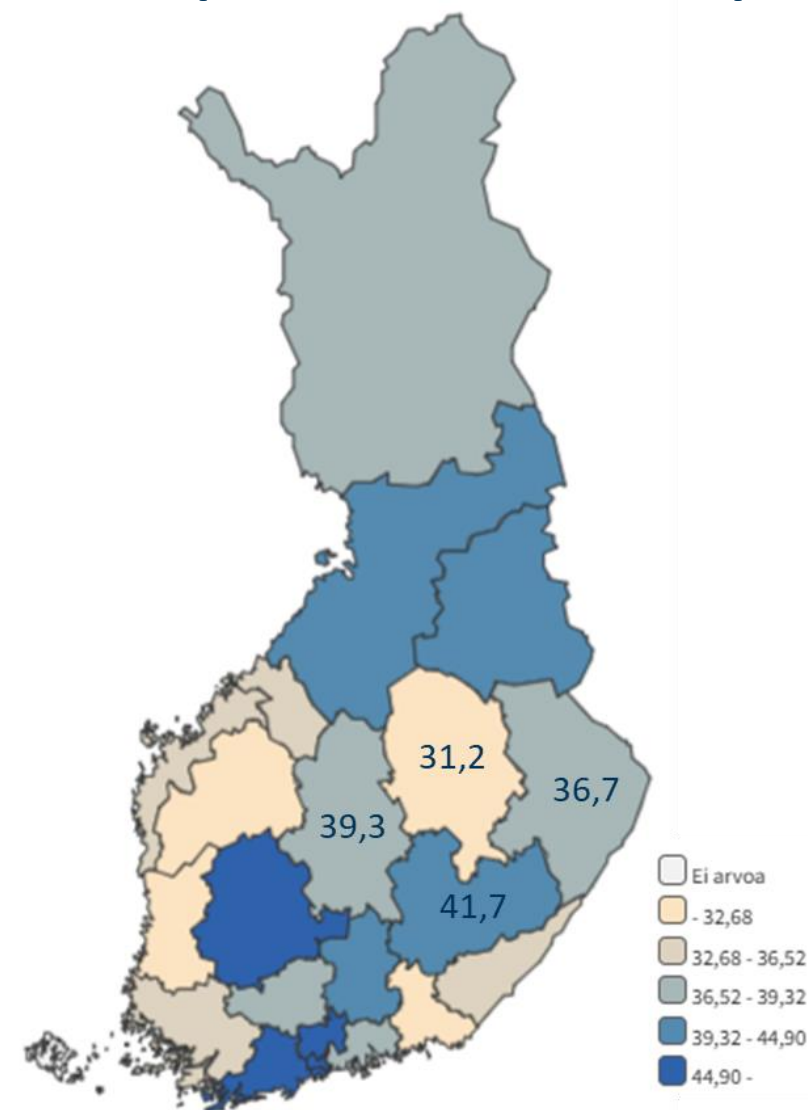
Miten Siun sote näyttäytyy digipalveluiden osalta kansallisesti?

Digitaalisten palveluiden kansallinen indikaattori ja sen saavuttaminen (RRP-hanke, inv 4)

- 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (esim. chat, etäpalvelut) Q4/25 mennessä.

Alue	2020	2022	2024
Koko maa	25,8	36,5	41,9
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	18,4	27,8	36,7

Lähde: [Tulostaulukko](#) - [Sotkanet.fi](#), [Tilasto- ja indikaattoripankki](#)



Miten digiloikan ensiaskeleessa ollaan Siun sotessa yhdessä onnistuttu?

Kehittämistä ohjaa

- Kansallinen ohjaus, esim. määritellyt hyvinvointialueiden järjestämistehtävät ja RRP-hankkeen ohjaus
- HVA:n strategia vuosille 2023–2026
- palvelustrategia vuosille 2024–2038



Mistä lähdettiin?

- Kansalliset digipalvelut (esim. Kanta, Suomi.fi-viestit) tarjolla
- Ei yhtenäistä tietoturvallista digipalveluiden tarjoamista ja digiasiointia mahdollistavaa järjestelmää
- Siun soten **omia digitaalisia palveluita oli vähän eivätkä ne olleet** yhdenvertaisesti tarjolla
 - Olivat **pirstaleisia ja vaihtelivat** niin palvelusta kuin toimintayksiköstä riippuen
 - Palveluita tuotettiin eri järjestelmien kautta, joka haastoi asiakasta löytämään oikean asiointikanavan

Mitä ollaan tehty?

● 2023

- Digitaalisen palvelualustan yhteishankinta Eloisan kanssa

● 2024

- Alustan käyttöönottoprojekti
- Siun soten uusien **digipalveluiden avaaminen** (Digisotekeskus 4/24)
- Alustan **ylläpitovaiheeseen ja käytön laajentamiseen siirtyminen**

● 2025

- **Terveyspalvelut:** Uusien digipalveluiden avaaminen ja laajentaminen käynnissä
- **Sosiaalipalvelut:** Tarpeiden kartoitus pohjaksi digipalveluiden tulevaisuuden suunnittelulle. Alustan käyttöönottojen suunnittelu ja ensimmäiset käyttöönotot sosiaalipalveluissa

Missä ollaan nyt?

- Kansalaisilla on pääsy digitaalisten palveluiden pariin ketterästi, ajasta ja paikasta riippumattomasti myös mobiilisovelluksen kautta
- Ammattilaisilla on nykyaikaiset ja helppokäyttöiset digityökalut, jotka mahdollistavat digitaalisten palveluiden tarjoamisen turvallisesti paikasta riippumattomasti

Asioi itse tai toisen
puolesta



Missä ollaan nyt?

- **Esimerkkejä terveydenhuollon digipalveluista**
 - **Digisotekeskus**, jossa pystytään hoitamaan episodityyppisiä asioita chatin välityksellä – **hoitoon pääsy 1-7 vrk:n sisällä n. 95%**
 - Miepän etävastaanotot, joilla pystytään korvaamaan tarkoituksen mukaisesti vastaanottokäyntejä
 - Erikoissairaanhoidossa leikkauspotilaan digipolku
 - Hoitotarvikejakelun lomakkeet
 - Kaikille avoimet Hyvinvoinnin digipolut (uni, ravinto ja liikunta)
- **Esimerkkejä sosiaalihuollon digipalveluista**
 - Sosiaalipalveluiden Omais- ja perhehoitokeskuksen esitietolomake
 - HUOM! Digialustan hyödyntäminen sosiaalipalveluissa ei vielä mahdollista järjestelmätoimittajasta johtuvista syistä

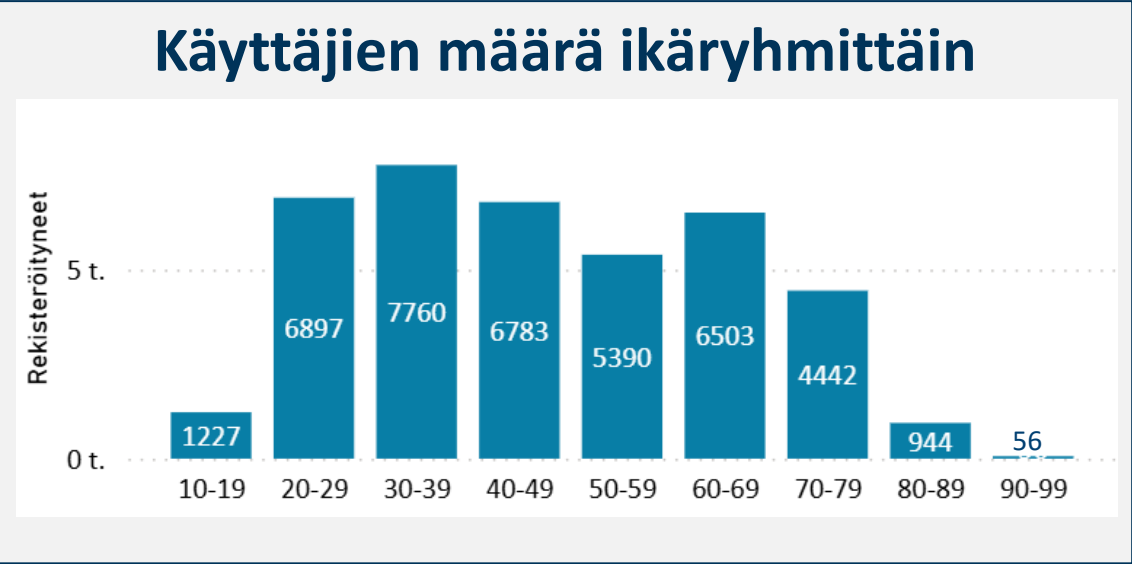
Chattaile ammattilaisen
kanssa ilman ajanvarausta



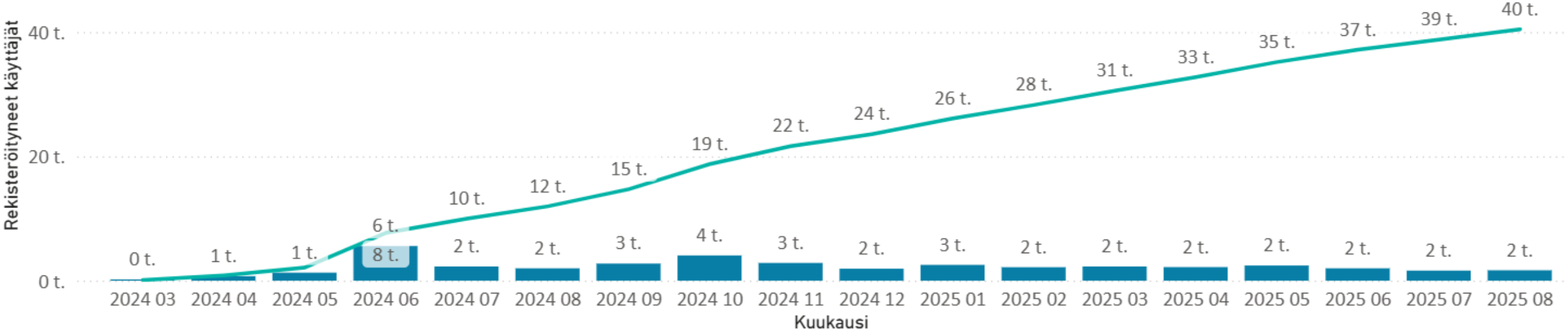
Digialustalle rekisteröityneet käyttäjät

Alustan käyttöönoton (4/2024) jälkeen

Rekisteröityneet käyttäjät yht.
40 t.
25 % väestöstä



● Rekisteröityneet käyttäjät ● Kumulatiivinen



Mitä digialustan kautta tapahtuu?

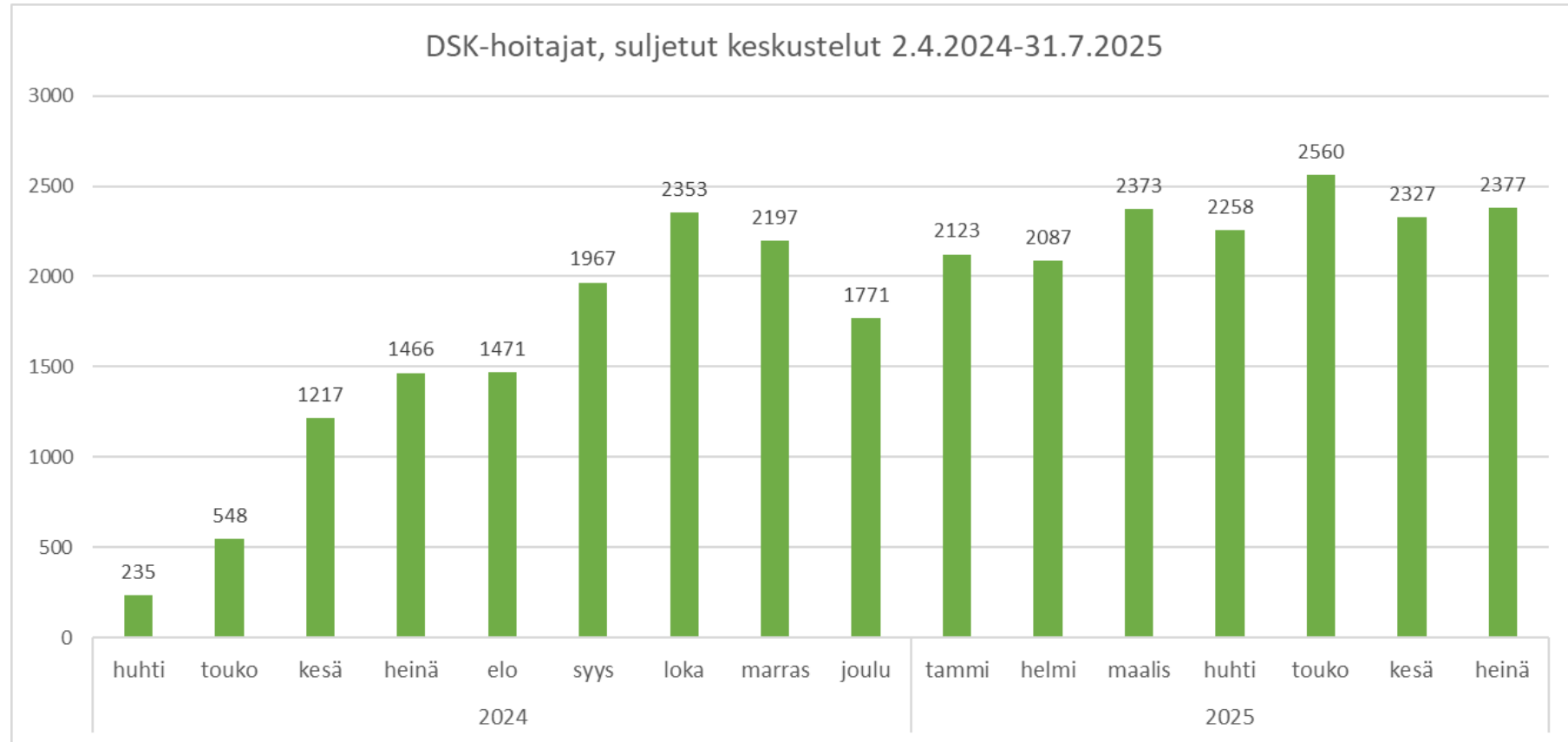
Digisotekeskuksen reaaliaikaisen chatin asiointien kehitys käyttöönoton jälkeen

Digisotekeskus-chat (4/24 alk.)

30 100 hoidettua chattia

Asiakkaan odotusaika: 5 min

Asiakkaiden arviot ka: 4,36/5



Esimerkkejä asiakkaiden antamasta kirjallisesta palautteesta

**Siun soten digipalvelut saavat asiakkailta vuolaasti kiitosta –
Hoitajan saa kiinni jopa parissa minuutissa**



Sairaanhoitaja Mari Karhu (vas.), sosiaalihoitaja Mira Piironen (takana), palveluesihenkilö Elisa Raatikainen ja terveydenhoitaja Tiina Tuononen työskentelevät digitaalisessa sote-keskuksessa Tikkamäellä. Kuva: Marko Puumalainen

7.9.2024 12:01

Kuva: [Karjalaisen pääkirjoitus: Siun sote on onnistunut digiloikassaan](#)

"Pakko sanoa, että olipa näppärä kokemus. Yleensä saa jonottaa KAUAN, että pääsee linjoille! Jos vielä tulee tarvetta palvelulle, niin ehdottomasti käytätä tätä palvelua. Tehokasta ja toimivaa!"

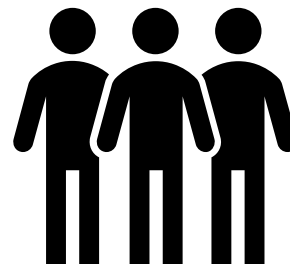
"Palvelu toimi hyvin. Tällä tavalla pääsee kertomaan vaivasta monipuolisesti. Ja kysymysten kautta muistaa kaikki asiaan liittyvät seikat."

"Vau miten nopeaa toimintaa, vain muutama minuutti sen jälkeen kun päätimme keskustelun hoitajan kanssa, oli resepti valmis. Siun soten sovellus muutenkin todella näppärä."

"Asiantuntijaan sai yhteyden nopeasti, ja varattiinkin aika fyssarille jo seuraavalle viikolle. Kynnys laittaa chatissa viestiä oli minulle paljon matalampi kuin soittaminen. Esitietokyselyä täyttyessä oli aikaa miettiä oireita, eikä tärkeitä asioita unohtunut sanoa, toisin kuin joskus puhelussa tai kasvotusten."

"Asia hoitui. Ainoastaan pitkä, lähes tunnin odottelu vastaukseen oli turhan pitkä."

"Asia tuli hoidettua vaikka tänään sattui olemaan jonoa, mutta niin niitä oli muuallakin."



Evästyöstä tulevaisuuteen

Mitä seuraavaksi ja nostoja huomioitavaksi hyvinvointialueemme tulevaisuuteen

Mitä seuraavaksi?

- **Palvelustrategian toimeenpano jatkuu** ja toivotaan uuden HVA:n strategian tukevan ja ohjaavan digipalveluiden kehittämistä
- Hanketuen päättyessä vuoden 2025 loppuun, jatkaa organisaatio omalla panoksellaan alustan käytön laajentamista ja digipalveluiden kehittämistä
 - Sosiaalipalveluiden osalta joudutaan odottamaan alustatoimittajan kehitystyötä, jotta pääsemme edistämään digipalveluiden käytön laajentamista

Yhteenvetoa ja evästyksiä

- On tehtävä pitkäjänteistä ja suunnitelmallista kehittämistä
 - Digipalvelut osana palveluita
 - **Tavoitteet, suunnitelma, seuranta ja arviointi**
- **Yhteistyötä** Itä-Ytalla on vahvistettava ja on osallistuttava yhteiskehittämiseen
- Ammattilaisille on mahdollistettava koulutus ja perehdytys, johtamisosaamista ja tiedolla johtamista on vahvistettava
- Kansalaisten
 - digitietoisuuden lisäämiseen tarvitaan suunnitelmallista viestintää sekä
 - digitaitojen tukemisessa tarvitaan yhteistyössä kuntien, järjestöjen ja läheisten kanssa

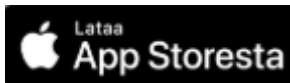
Yhteenvetoa ja evästyksiä

- Digipalvelut **tukevat asiakkaan/potilaan aktiivista roolia** oman terveytensä huolehtimisesta ja seurannasta sekä **sairauksien ennaltaehkäisystä**
- Digipalvelut mahdollistavat työn teon paikasta riippumattomasti (etätyön hyödyt mm. rekrytoinnissa)
- Digi on mahdollisuus ja vaihtoehto, ei itseisarvo
- Digipalvelut täydentävät, eivät korvaa. **Vastakkain asettelua digin ja kivijalkapalvelujen välillä ei kannata tehdä; molempia tarvitaan**

Linkkejä

- [Digitaaliset palvelut - Siun sote](#)
- [Miunhyvinvointi.fi-sivusto](#)

Lataa Siun soten mobiilisovellus ja asioi jatkossa digipalveluissa:



Helposti palveluihin

Siun soten digitaaliset palvelut ovat käytössäsi, missä ikinä oletkin. Kun haluat asioida ilman puhelinsoittoa, voit keskustella chatissa ammattilaistemme kanssa ja hoitaa asiiasi ketterästi vaikka kotoa käsin. Palvelussa voit muun muassa:

- saada nopeasti yhteyden ammattilaiseen
- saada hoitoa tai ohjausta tilanteeseesi, esimerkiksi pitkä-aikaissairauksien seurantaan
- osallistua etävastaanottoon
- uusia reseptejä
- täyttää ja lähettää erilaisia lomakkeita

Palvelussa uutena mm. hyvinvoinnin digipolut, raskauden ehkäisyn digipolku ja viikonloppuisin auttava päivystysavun chat.

Rekisteröidy ja hyödynnä rohkeasti!

Palvelussa jo noin 28 000 pohjoiskarjalaista käyttäjää

ASIAKASTYYTYVÄISYYS



Kiitos!



POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU