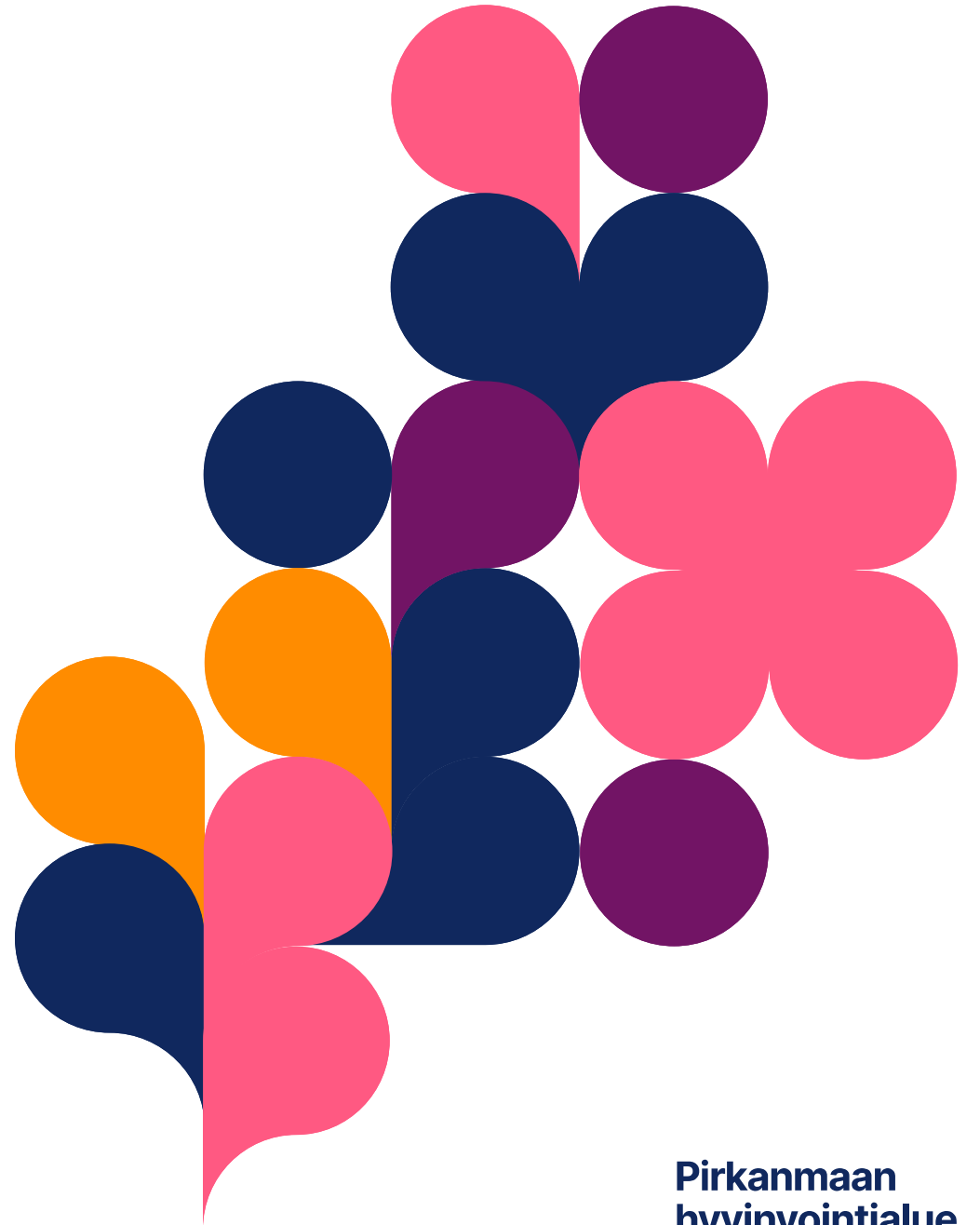


Pirkanmaan hyvinvointialueen digituen malli

Aino Nokelainen
Ida Kärki
Taru Manner



Digiesteettömyys mahdollistaa digiosallisuutta

- Jokaisella on oikeus olla osallisena digitalisoituvaa yhteiskuntaa
- Asiainnien esteiden tunnistaminen osallisuuden lisäämiseksi
- Viranomaispalveluissa oltava käytön tuki (Hallintolaki)
- Yhdenvertaiset asiakaslähtöiset palvelut
- Ammattilaisten ja asukkaiden rohkaisua ja osaamisen lisäämistä sähköisten palveluiden käyttöön tarvitaan
- DVV ehdottaa: digi ensisijaiseksi



Digituen määritelmä

- Digituki on digitaaliseen asiointiin ja digitaalisten palvelujen käyttöön sekä niihin tarvittavien laitteiden käyttöön annettava tuki
- Digitukea tarvitsevat sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat että työntekijät
- Digitukea voidaan antaa etätukena, esimerkiksi chatin tai puhelimen kautta, tai läsnäpalveluna, esimerkiksi palvelupisteissä tai asiakkaan kotona. Digitukea voidaan järjestää koulutuksena useammalle henkilölle yhtä aikaa, esimerkiksi verkkokurssilla.
- Digituen sisältö voi vaihdella. Se voi olla esimerkiksi digitaalisen asioinnin opastamista, sovellusten asentamista tai sovellusten ja palvelujen käyttöönotossa neuvomista.

Mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen digituki koostuu?

Digituen tarvitsijat

- Ammatillaiset
- Nuoret
- Aikuiset
- Ikäihmiset
- Puolesta-asiointi

Digituen tarpeita

- Laitetuki, verkkoyhteys
- Laitteen käytön tuki
- Palvelun löytämisen tuki
- Palvelun käytön tuki
- Tiedon- ja terveydenlukutaito

Digituen muotoja

- Lähituki
- Etätuki
- Koulutukset, infot
- Materiaalit
 - Sähköiset materiaalit
 - Esitteet

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Digitukipisteet

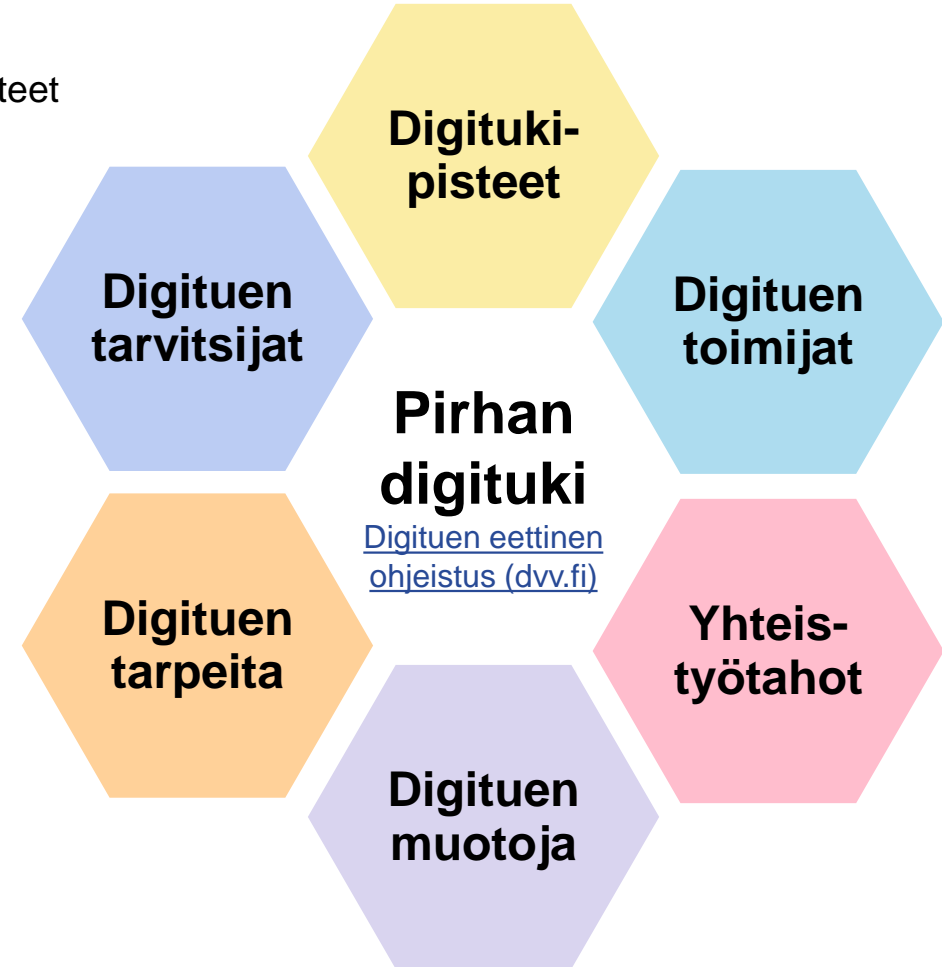
- Pirkanmaan hyvinvointialueen pisteet
- Kuntien pisteet
- Kelan pisteet (20)
- Liikkuvat pisteet
- 3. sektori

Digituen toimijat

- Pirkanmaan hyvinvointialueen-ammattilaiset
- Kunnan ammattilaiset
- 3. sektorin työntekijät
- Muut yhteistyötahot
- Aktiiviset kansalaiset, vertaiset

Yhteistyötahot

- Pirhan eri toimijat
- Kela
- DVV
- Kunnat
- Järjestöt
- TAMK
- Vaikuttamistoimielimet



Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiset kärkiteemat digituen näkökulmasta

Hyvä digityökokemus

- Ammattilaisella on riittävä tuki tarvitsemiensa ohjelmien käyttöön
- Tarjoamme ammattilaisen työn tueksi selkeää materiaalia ja digitukiverkoston
- Ammattilaisillamme on osaamista ohjata asukkaita sähköisissä palveluissa



Hyvinvoivat työntekijät

Digiosallisuuden tukeminen

- Tarjoamme digitukea monikanavaisesti ja monella eri tavalla, lähellä asukasta
- Huomioimme digiesteettömyyden kaikissa sähköisissä palveluissa
- Vahvistamme ihmisen osaamista löytää tietoa ja palveluita oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Tärkeintä
ihminen



Yhdenvertaiset,
ennaltaehkäisevät
ja vaikuttavat
palvelut

Yhdessä yhteentoimiva
hyvinvointialue

Ihmislähtöiset palvelut

- Tarjoamme saavutettavaa ja laadukasta digitukea, jolla sähköisten palveluiden löydettävyys ja käytön asiakaskokemus paranee
- Kehitämme digitukea asukasta/ammattilaista kuunnellen ja tarvelähtöisesti



Digitukea yhteistyönä

- Olemme luotettava kumppani ja teemme tiivistä yhteistyötä muiden organisaatioiden
- Olemme edelläkävijöitä sote-digituen kehittäjinä ja antajina

Digituen tasot asukaslähtöisesti

45% sote-asioinnista sähköisten palvelujen kautta 2025 mennessä

Digituen tarpeen muutos

HUOM!
Kuka ammattilainen?



Digiavun tarvitsija

- Puolesta-asiointi
- Yhdessä asiointi
- Suullinen asiointi



Lähituen asiakas

- Eri toimijoiden lähitukipisteet
- Vertaistuki, kokemusasiantuntijat



Etätuen hyödyntäjä

- Chat-neuvonta
- Puhelin neuvonta
- Kelan etätukipisteet



Omatoiminen harjoittelija

- Mahdollistetaan tarvittava laite
- Mahdollistetaan toimiva verkkoyhteys
- Harjoitteluohjelmat



Itsenäisesti pärjäävä

- On tarvittavat laitteet käytettävissä, osaa käyttää laitteita
- Osaa itsenäisesti etsiä tietoa ja ohjeita
- Hyödyntää Pirha.fi, Sähköiset palvelut käytössäsi -sivua
- Chattibotti auttaa oikean tiedon luo ohjautumisessa

Asukkaan sote-digituen toimijat

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa

Sote-ammatti-lainen

- Ohjaa asukasta kohdennettuihin palveluihin yhteydenoton tai käynnin yhteydessä
- Tietää asukkaan sote- digituen pisteet, joihin voi ohjata

Yhteisö-neuvoja

- Erityisesti sosiaali-huollon toimipisteet
- Organisaation työntekijä
- Pyritään ratkaisevaan palveluun
- Linkki ammattilaisiin, yhteisöön, Kelaan
- Ei vaadita sote-tutkintoa

Kunnan toimintaa

Palvelu-neuvoja

- Kunnan toimipisteessä
- Kunnan työntekijä
- Yhteistyösopimus hyvinvointialue + muut
- Ei sote-ammattilainen
- Suorittanut DVV-digiopaskoulutukset
- Pyritään ratkaisevaan palveluun
- Laaja-aukioloaika

Eri toimijoita

Muut ammatti-laiset

- Kunnan tai muun yhteistyötahon työntekijä, joka omassa työssään antaa digitukea
- Saa halutessaan ohjausta hyvinvointialueen sähköisiin palveluihin
- Yhteistyökäytänteet laaditaan yhdessä

3.Sektorin toimijat

- Esimerkiksi järjestön tai uskonnollisen yhteisön toimija, joka työssään haluaa tarjota digitukea myös hyvinvointialueen palveluihin
- Saa ohjausta ja tukea sote-digitukijana toimimiseen

Velvoittavammasta vapaampaan

Asukkaan sote-digituen pisteiden palvelut

Laite ja
verkkoyhteys
käytettävissä

Yleistä ohjausta
verkkosivujen
avulla

Sensitiivinen tila
käytettävissä

Yleistä ohjausta
palveluiden
löytymiseen ja
niiden käyttöön

Yhdessä asiointi
palvelussa

Avustettu
valtuutus

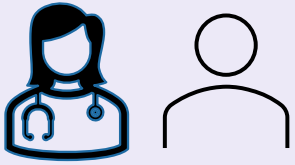
Tulkkauspalvelu

Kelapiste

Avustettu valtuutus – hallittu käyttöönotto

- Mahdollistetaan koulutettujen Pirhan ammattilaisten työnä avustettu valtuutus sellaisille henkilöille, joilla vahvan tunnistautumisen mahdollisuutta ei ole.
- Kyseiset ammattilaiset koulutetaan sekä DVV ja Pirhan toimesta. DVV antaa oikeudet. Henkilöitä tuetaan verkoston ja luotavan ohjaustiimin toimesta. Oikeustoimikelpoisuuden arviota tulee pystyä arvioimaan yhdessä.
- Palvelu aloitetaan liikkuvana palveluna, jotta kaikissa Pirkanmaan kunnissa valtuutus on mahdollista esim. 1-2 päivänä kuukaudessa. Jatkossa avustettu valtuutus mahdollista myös valikoituneilla sote-asemilla ja asiointipisteillä.
- Lisätietoa: <https://dvv.fi/valtuudet-hva>

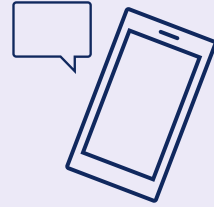
Eli mitä digituki voisi olla?



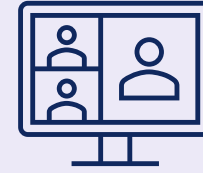
Lääkärin vastaanotolla sovitaan laboratorio-tutkimuksia. Lääkäri ohjaa asiakkaan kysymään vastaukset chatissa tai puhelimitse



Takaisinsoiton odottaminen tympii – entä chat? Asiakas huomaa kirjaston digituki-pisteen. Kirjaston digitukija neuvoo mistä Pirha-chat löytyy. Asiakkaan asia hoituu chatissa.



Vaiva uusiutuu ja asiakas muistaa nyt itse mistä chat löytyy. Hän kysyy asiaa chatissa. Asia vaatii lääkäriaikaa. Videovastaanotto-aika olisi tarjolla. Asiakas tarttuu tähän.



Videovastaanotolle liittyminen tuntuu puhelimella vaikealta. Asiakas menee etäasiointipisteeseen, jossa kunnan palveluneuvoja auttaa yhteyden avaamisessa. Asiakas asioi itse.



Jatkossa asiakas pärjää itse omalla osaamisellaan ilman, että täytyy Kela-taksilla siirtyä lähivastaanotoille.

Mitä seuraavaksi?

- Nykytilan kuvaaminen jatkuu
 - Tukipisteiden listaaminen
 - Digitukipisteet kartalle
 - Yhteistyöverkoston rakentuminen
- Ammattilaisten digituen toimintakäytänteiden mallintaminen
 - Keskeistä myös asukkaiden digitukeen
- Asukkaan digituen pilottien käynnistyminen
- Vaikuttamistoimielimien kuuleminen ja yhdessä suunnittelu
 - Tuleeko erilaiset tarpeet huomioiduksi?
 - Erityisryhmien ohjaaminen?
 - Pyrkimys löytää yhdessä paras mahdollinen lopputulos
- Digituki huomioitu myös järjestöavustushakemuksissa

Ammattilaisen sote-digituki Pirkanmaan hyvinvointialueella

LUONNOS

Sähköiset palvelut käytössäsi - verkkosivu

- Pirkanmaan hyvinvointialueen ammattilaiset
- Muiden organisaatioiden ammattilaiset
- Asukkaat

Digiosaamisen perehdytys

- Systemaattisesti kaikki ammattilaiset
- Yksikön omat ohjeet
- Esihenkilöt
- Digivastaavat

Pirsote/ Hoppu

Ammattilaisen digituen mallintaminen
Digituen mallin juurruttaminen yhteistyössä palvelulinjojen kanssa

Istekki

Pääkäyttäjätuki

Ammattilaisen digituki(jat)

Lähiesihenkilöt

Vastaavat oman yksikkönsä perehdytyksestä
Tietävät yksikkönsä digitaalisten palveluiden tarjonnan
Nimeävät yksikkönsä digivastaavat

Digivastaava

Yksiköissä työskenteleviä, digi-innostuneita ammattilaisia, joiden vastuualueena oman yksikön digiasioiden tukeminen
Ei erityistä resurssia työntekemiseen

Digituen tasot ammattilaislähtöisesti

Digituen tarpeen
muutos

Tuen tarve
vaihtelee



Lähituella oppija

- Yksikön digi-/ perehdytysvastaavan tuki
- Kollegiaalinen tuki
- Lähikoulutukset



Etätuen hyödyntäjä

- Hyödyntää mm. Teams-verkostoja ja –keskusteluja
- Istekki pääkäyttäjätukena (puhelin/ tiketit)
- Hanke-tuki apuna soveltuvasti



Omatoiminen harjoittelija

- Käyttää rohkeasti eri järjestelmiä, oppii kokeilemalla
- Verkkokoulutukset, harjoitusympäristöjen luominen
- Kokeilee itse eri asiointikanavia mahdollisuuksien mukaan



Itsenäisesti pärjäävä

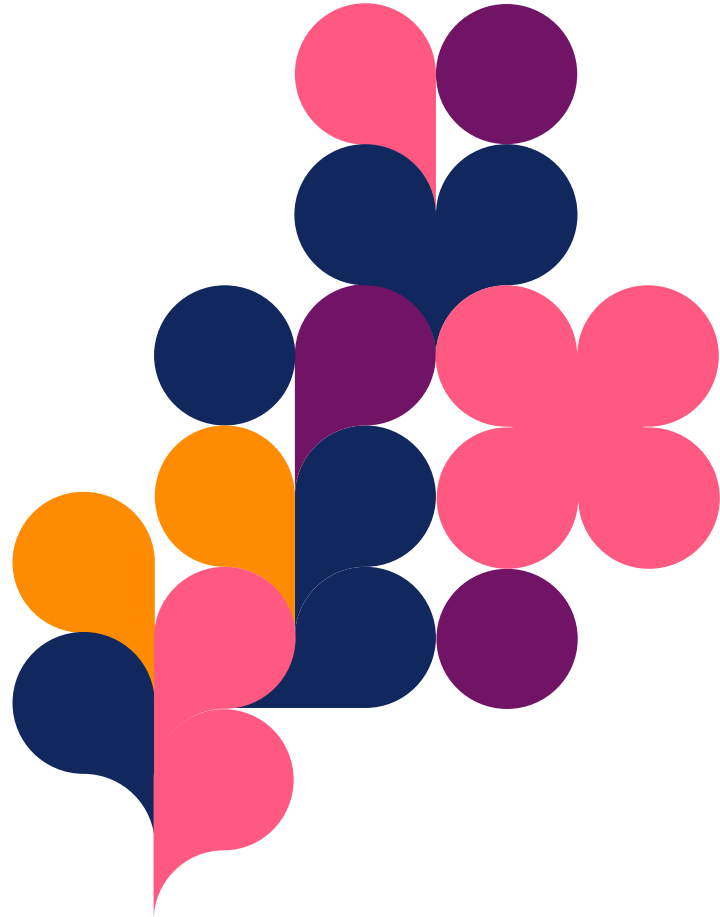
- On tarvittavat laitteet käytettävissä, osaa käyttää laitteita
- Osaa itsenäisesti etsiä tietoa ja ohjeita
- Hyödyntää sekä intran tietoa että Pirha.fi, Sähköiset palvelut käytössäsi -sivua

Esihenkilön asenne ja tuki merkityksellistä

Mitä seuraavaksi

- Digi tiiviisti osaksi perehdytystä ja jatkuvan kehittämisen periaatteita
 - Perehdytys lähtee asenteista
- Ammattilaisten digituen edistäminen → Keskeistä myös asukkaiden digitukeen
- Ammattilaisten digiverkoston laajentuminen ja vakiintuminen
- Yhteistyö Etelä – ja Pohjois-Karjalan kanssa, jossa ammattilaisten perehdytys jo pitkällä





Yhteystiedot

Aino Nokelainen

Projektipäällikkö
Digitalisaatio
PirSote-hanke
RRP2-hanke

Ida Kärki

Digisuunnittelija
Digituki
PirSote-Hanke

Taru Manner

Hankepäällikkö
Digitalisaatio
PirSote –hanke
RRP2- hanke

Sami Puurila

Digisuunnittelija
Sosiaalipalvelut
RRP2-hanke

