

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
pirha.fi

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Vastaus valtuustoaloitteeseen digipalvelujen häiriökysynnästä

Aluevaltuutetut Riitta Kuismanen, Sirpa Pursiainen, Kauko Turunen, Mia Joki ja Petra Schulze-Steinen ovat tehneet aluevaltuustossa 15.9.2025 § 95 aluevaltuustoaloitteen, jossa pyydetään selvittämään mahdollinen digitaalisiin palveluihin liittyvän häiriökysynnän määrä ja miten mahdollista häiriökysyntää voitaisiin vähentää neuvonnalla tai esimerkiksi palvelujärjestelmää selkiyttämällä.

Häiriökysyntää syntyy, kun asukas ei saa apua tai apu on väärää, jolloin hän joutuu palaamaan samaa asiaa hoitamaan, vaikka asia olisi voitu hoitaa kerralla. Myös monikanavaisuus voi aiheuttaa häiriökysyntää, tällöin asukas ottaa yhteyttä samassa asiassa monien kanavien kautta (esim. Chat ja puhelin), kun ei saa toivomallaan vasteajalla vastausta ensimmäiseen yhteydenottoonsa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen strateginen tavoite on, että asiointi ohjataan ensisijaisesti digitaalisiin yhteydenottokanaviin silloin, kun se on mahdollista niin asiakkaan kuin hoidettavan asian näkökulmista. Julkiset palvelut ovat monikanavaisia eli puhelin ja käyntiasiointi mahdollistetaan aina. Tästä syntyy aiemmin kuvattu häiriökysynnän mahdollisuus. Asukas on voinut ottaa yhteyttä digitaalisesti saamatta heti vastausta, hän on soittanut ja odottaa takaisinsoittoa ja tuleekin asiointipisteelle. Tätä samaan asiaan liittyvää asiointiyritysten määrää eri kanavissa ei ole mahdollista saada näkyväksi ainakaan toistaiseksi. Ammattilainen joutuu vastamaan kaikkiin yhteydenottoyrityksiin, mikä vie aikaa ja resursseja muilta asiakkailta. Määrät eivät ole kuitenkaan erityisen suuria. Takaisinsoitoissa sote-asemalta hoidon tarpeen arviota ei tehty 1,2 %:lle koska asia oli hoidettu jo digiklinikalla. Varsinaisia vaivaan/sairauteen liittymättömiä tiedusteluja on digiklinikassa vain vähän alle 2 % yhteydenotoista.



Vaikka Pirkanmaan hyvinvointialueella on useita digitaalisia palveluja, lähtökohtaisesti yhteen palveluun ei ole useita digitaalisia asiointikanavia. Näin ollen digitaalinen asiointi sinällään ei tuota häiriökysyntää. Valtuustoaloitteessa kuvattu digiklinikkapalvelu kuvaa terveydenhuollon kerralla hoidettavien asioiden sujuvaa asiointia. Jos asia ei kuitenkaan ratkea digiklinikalla ja tarvitaan jatkotoimia, asia välitetään suoraan eteenpäin, ja näin vältetään osaltaan myös häiriökysyntää. Digiklinikan ratkaisuaaste on keskimäärin 60 %. Tätä lukua ei voida verrata muiden alueiden ratkaisuaasteeseen, koska Pirkanmaan hyvinvointialueella digiasioinnin on haluttu tukevan hoidon jatkuvuutta ja tarvittaessa asiakkaan chat-asiointi ohjataan omalle sote-asemalle ratkaistavaksi.

Samaa jatkuvuutta turvaavaa toimintamallia pyritään toteuttamaan kaikissa palveluissa. Sosiaalipalveluissa on tavanomaisemmin tarve saada neuvoja tai lähettää hakemuksia tai tehdä ilmoituksia. Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaalipalveluihin chat-asiointimahdollisuus Pirha-chatissa ja käytössä on varsin kattavasti digitaaliset lomakkeet. Erikoissairaanhoidossa taas monet prosessit ovat systemoituja ja aikaan sidottuja, jolloin digipolku ja sen kautta saatava tuki ja keskustelumahdollisuus luovat potilaalle luottavan ja kiitetyn yhteyden palveluun.

Asiakaskokemusta seurataan suositteluhaluusindeksillä (NPS) sairaalapalveluissa, suun terveydenhuollossa ja digiklinikalla. Juuri tehdyssä kohdennetussa selvityksessä oli esimerkiksi digiklinikan NPS oli 63, joka on erinomaista tasoa. Digiklinikalla on alkamassa vuoden 2025 aikana mittaritutkimus, jossa selvitetään digiasiointiin liittyvien kysymysten validiteettia aiempaa kattavamman kyselytiedon kehittämiseksi. Myös ehdotettua asiakkaan pärjäämistä kontaktin jälkeen pohditaan selvitettäväksi (Patient Enablement Instrument, PEI). PEI-mittarin laajaa käyttöä ajatellen on vielä selvitettävänä teknisiä ja tutkimiseen liittyviä käytännön haasteita.

Neuvontapalveluita on selkeytetty ja yksinkertaistettu hyvinvointialueen toiminnan aikana, ja tämä työ jatkuu edelleen. Myös neuvontapalvelut osaavat ohjata asukkaat ensisijaisesti digikanaviin, mikäli se on asioinnin vuoksi ja asukkaan digikyvykyys huomioiden sujuvin kanava.

Pirkanmaan asukkaita ohjataan myös hyödyntämään puolesta asiointia sellaisissa tilanteissa, joissa itse on hankala tai mahdoton itsenäisesti asioida. Tällöin digitaalinen suomi.fi -valtuutus mahdollistaa puolesta asioiden saadun tuen. Mikäli asiakkaalla ei ole vahvan tunnistautumisen avulla mahdollisuutta tehdä suomi.fi -valtuutusta, se voidaan toteuttaa avustetun valtuutuksen palvelun rekisteröintinä. Pirkanmaan hyvinvointialueen 60 lähitorilla saa ohjausta puolesta asiointiin, ohjeita on saatavana myös hyvinvointialueen verkkosivustolta pirha.fi.

Häiriökysyntää ei ensisijaisesti ole, että potilas ottaa uudelleen yhteyttä, kun joku asia on jäänyt epäselväksi. Tällaisia yhteydenottoja on soteasemilla noin 10 % ja digiklinikassa noin 5 % yhteydentoista. Epäselvässä asiassa asiakkaalla/potilaalla tulee olla oikeus ottaa yhteyttä. Puheluiden määrissä sote-asemille on havaittu laskua digiklinikan käyttöönoton jälkeen noin 10 %. Tämä ei kata kaikkea digiklinikalle ohjautunutta kysyntää. On kuitenkin vaikea vetää johtopäätöstä siitä, onko tämä lisääntynyttä ”häiriökysyntää” vai patoutuneen kysynnän purkautumista digikanavaan.

Digipalvelut ovat melko uusi palvelukanava, etenkin laajassa käytössä. Tämä tarkoittaa, että toiminta on vielä kehitymisvaiheessa sekä ammattilaisten että asukkaiden näkökulmista. Tämä edellyttää jatkuvaa arviointia ja palvelun kehittämistä eri näkökulmista. Keskeinen asia on viestintä palvelun sisällöstä, jotta asiat ohjautuisivat mahdollisimman hyvin alusta alkaen oikeaan kanavaan eli sinne missä asiaa voidaan oikeasti hoitaa. Tämä ongelma ei koske tietenkään pelkästään digipalveluita. On muistettava, että asiakas tekee itse valinnan palvelukanavastaan ja hyvinvointialueen tehtävänä on antaa asiakkaalle selkeä viesti mihin missäkin asiassa on mielekkäintä ottaa yhteyttä. Esimerkiksi erikoissairaanhoidossa tunnistetaan, että vaikeitakin asioita pyritään hoitamaan digitaalisesti, vaikka se ei aina olisi tarkoituksenmukaista. Joskus potilas ei malta odottaa vastausta digitaalisesti, vaan soittaa samasta asiasta, mikä voi olla tulkittavissa häiriökysynnäksi. Toisaalta potilaat usein vakavasti sairaita, tilanteet muuttuvia ja potilaat apua ja tukea tarvitsevia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella siirrytään vuoden 2026 aikana hyvinvointialuetasoiseen potilastietojärjestelmään, mikä parantaa ammattilaisten

välistä tiedonkulkua entisestään ja vähentää osaltaan päällekkäisten yhteydenottojen tarvetta.

Aluevaltuustoaloitteessa ehdotetaan häiriökysynnän määrän selvittämistä ja tarvittavien toimenpiteiden tekemistä häiriökysynnän vähentämiseksi. Vastauksena valtuustoaloitteeseen voidaan todeta, että häiriökysyntä on hyvin tunnistettu asia ja digipalvelut ovat tuoneet tähän oman lisänsä aiemman häiriökysynnän lisäksi. Kokonaisuutena ajatellen häiriökysynnän yksityiskohtainen selvittäminen on haastavaa, mutta selvityksessä voidaan hyödyntää jo olemassa olevia asiakas- ja ammattilaiskyselyjä sekä data-analyysejä. Häiriökysynnän korjaamiseksi olennaista on selkeä viestintä palveluiden sisällöstä. Olisi optimaalista, että diginä otetaan yhteyttä aina kun asia on diginä hoidettavissa, mutta käytettäisiin muita väyliä muissa tapauksissa. 100 % tarkkuuteen ei tulla pääsemään, mutta viestinnän keinoin ja kokemuksen karttuessa tilanne varmasti tulee paranemaan. Palvelutuotannossa tulee myös päästä palvelutarjonnan tasapainoon siten, että resursseja kohdennetaan kanaviin, joissa asiakkaat asioivat, ilman että heitä pakotetaan olemaan yhteydessä tiettyyn kanavaan tai eri tahoille asiassaan. Aukkaiden halukkuus digiasiointiin on kasvanut erittäin voimakkaasti ja todennäköisesti digitarjonnan osalta ollaan jopa jäljessä tarpeeseen nähden.

Valtuustoaloite antaa hyvää näkökulmaa toiminnan seuraamiseen ja kehittämiseen.

Valmistelijat:

Taru Manner, kehittämispäällikkö, digikehittäminen

Jukka Karjalainen, ylilääkäri, kehittämistiimi, avopalvelut