

# Pirkanmaan hyvinvointialue



## Pirkanmaan hyvinvointialueen puntaroiva asukaspaneeli Julkilausuma 04/2024

*Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena kasvattaa digipalvelujen käyttömäärä huomattavasti vuoteen 2025 mennessä. Miten teemme tämän muutoksen arvostavasti ja vastuullisesti pirkanmaalaisen näkökulmasta?*

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
Asukaspaneelin kokoaminen .....	3
Työskentely .....	6
Asukaspaneelin julkilausuma.....	7
1    Digipalveluiden valinnanvapaus käyttäjille .....	7
1.1    Tasavertainen asiointikanava .....	7
1.2    Valinnanvapaus .....	7
1.3    Asiakaslähtöinen huomioiminen .....	7
2    Tietoturva .....	7
2.1    Selkeä ja saavutettava ohjeistus .....	7
2.2    Tietous turvallisuudesta .....	8
2.3    Häiriöviestintä .....	8
3    Toimivuus ja käytännöllisyys ovat ratkaisevia ominaisuuksia, jos haluamme, että ihmiset käyttävät digipalveluita .....	9
3.1    Yksinkertaisuus .....	9
3.2    Selkokieliisyys .....	9
3.3    Erytisryhmien osallistaminen .....	9
3.4    Tunnistautumismenetelmät.....	9
3.5    Kielikäännökset .....	9
3.6    Joustava chat-palvelu .....	10
3.7    Tavoitettava chat-palvelu.....	10
4    Mitä pitäisi tiedottaa asukkaille ja miten? .....	10
4.1    Jatkuva tiedottaminen.....	10
4.2    Erytisryhmien huomioiminen.....	10
4.3    Tärkeimmät ominaisuudet .....	10
5    Miten tuemme digipalvelujen käyttöönottoa? .....	11
5.1    Asenteet .....	11
5.2    Digiopastus.....	11
5.3    Käyttöönotto ja käyttökokemus.....	11
5.4    Termit ja käsitteet .....	11
6    Viestintä ja vuorovaikutus digissä .....	11

## Pirkanmaan hyvinvointialue

6.1	Henkilöstön kouluttaminen.....	11
6.2	Varasuunnitelmat.....	12
6.3	Tekoäly.....	12
6.4	Osallistuminen palveluiden kehittämiseen.....	12
7	Miten muutoksista viestitään ja miten muutosviestit tavoittavat asukkaat? .....	12
7.1	Tasavertainen hinnoittelu.....	12
7.2	Avustettu digiasiointi.....	12
7.3	Monikanavaisuus ja yhteistyö.....	13
7.4	Tasavertaisuus .....	13
8	Käyttäjien ja erityisryhmien tarpeiden huomiointi .....	13
8.1	Vuorovaikutus asiakaskohtamisessa.....	13
8.2	Apua teknisistä ratkaisuista .....	13
8.3	Käyttäjätiedon ja palautteen hyödyntäminen .....	13
8.4	Tietoturvallinen mutta helppokäyttöinen .....	13
	Hyväksyntä.....	14

## Johdanto

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksi strateginen kärkiteema on ”Tärkeintä on ihminen”. Teema jakautuu neljään alakohtaan, jotka ovat:

1. Ansaitsemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen
2. Tavoitteemme on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut
3. Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palveluiden suunnitteluun
4. Turvallisuus on meidän jokaisen asia

Kärki 1.3b (Otamme käyttöön monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät) kuuluu yhtenä osaprojektina puntaroivan asukaspaneelin järjestäminen Pirkanmaan hyvinvointialueella. Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaista koostuneen puntaroivan asukaspaneelin tehtävänä oli tuottaa yhteinen julkilausuma siitä, miten Pirkanmaan hyvinvointialue voi tehdä muutoksen digipalveluiden lisäämisestä arvostavasti ja vastuullisesti hyvinvointialueen asukkaan näkökulmasta.

Pirkanmaan hyvinvointialue on toteuttanut puntaroivan asukaspaneelin Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto) Uudet vaikuttamisen tavat -projektissa.

## Asukaspaneelin kokoaminen

Kutsu asukaspaneeliin lähetettiin 8000 satunnaisesti valitulle Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaalle helmikuussa 2024. Kutsuun vastanneiden noin 250 vapaaehtoisen joukosta paneeliin poimittiin satunnaisesti 43 henkilöä siten, että paneeli vastasi mahdollisimman hyvin Pirkanmaan hyvinvointialueen väestöä. Taustamuuttujina panelistien valinnassa käytettiin asuinpaikkaa, ikäryhmää, elämäntilannetta, sukupuolta sekä maahanmuuttotaustaa. Lopulliseen julkilausumaan osallistui lopulta 40 asukaspanelistia.

Asukaspaneelin osallistuneiden ikäjakauma oli seuraava:

		nainen	mies
<b>Ikäjakauma</b>	kpl	21	19
16-25	9	5	4
26-40	10	5	5

Pirkanmaan hyvinvointialue

41-55	9	2	7
56-70	7	4	3
71+	5	5	0

<b>Sosioekonominen asema</b>		Nainen	Mies
Opiskelijat	10	5	5
Työssäkäyvät / yrittäjät	13	6	7
Työttömät / vanhempainloma	6	2	4
Eläkeläiset	11	8	3

Alueellinen jakauma esitettynä kuvassa 1:

<b>Maantieteellinen sijainti</b>		nainen	mies
Pohjoinen	13	9	4
Länsi	13	7	6
Itä	14	5	9

## Pirkanmaan hyvinvointialue



Kuva 1 Pirkanmaan hyvinvointialueen aluejako, jota käytettiin hyödyksi panelistien valinnassa

## Työskentely

Asukaspaneeli kokoontui live-tilaisuuteen lauantaina 9.3. sekä kahtena etäpäivänä 4.4. ja 18.4. Panelistit työskentelivät ennakkomateriaalin pohjalta ensimmäisessä tapaamisessa, jossa he pääsivät esittämään myös kysymyksiä asiantuntijoilta. Työskentelyä jatkettiin kahdessa etätapaamisessa ja etätapaamisten välillä verkkotyöskentelyalustalla.

Tilaisuuksissa käytiin aiheesta keskusteluja ja keskustelujen päätteeksi paneeli äänesti suosituksista, jotka nostettiin yhteiseen julkilausumaan. Julkilausumaan nostetut suositukset ovat panelistien yhteisen työskentelyn tulos. Julkilausuma ei heijastele kenenkään yksittäisen panelistin mielipiteitä eikä järjestäjät tai asiantuntijat osallistuneet julkilausumaan nostettavien suositusten päättämiseen. Asukaspaneeli luovuttaa työryhmän muotoileman julkilausuman Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuustolle syyskuussa 2024.



## **Asukaspaneelin julkilausuma**

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena kasvattaa digipalvelujen käyttö määrää huomattavasti vuoteen 2025 mennessä. Satunnaisotannalla valittu 40 osallistujan asukaspaneeli on puntaroinut tätä aihetta eri näkökulmista ja suosittaa seuraavaa:

### **1 Digipalveluiden valinnanvapaus käyttäjille**

#### **1.1 Tasavertainen asiointikanava**

Digipalvelut olisivat tulevaisuudessa tasavertaisena asiointikanavana, koska digitaalinen taito on jatkuvasti kehittyvä ja opittava taito. Joka tapauksessa kehittyvässä yhteiskunnassa mennään digipalveluiden suuntaan.

#### **1.2 Valinnanvapaus**

Valinnanvapaus on säilytettävä ja palveluita tulee saada myös puhelimella ja paikan päällä. Digipalvelut ja niiden toimimattomuus eivät saa eriarvoistaa ihmisiä.

#### **1.3 Asiakaslähtöinen huomioiminen**

Valinnanvapauspohdintaa tulee käydä asiakaslähtöisesti ja palvelukohtaisesti esimerkiksi kiireellisyys ja palvelutarve huomioiden, jotta ihmisten erilaiset tilanteet tulevat huomioiduksi. Tähän liittyy myös eri tasoisen digiosaamisen huomioiminen.

### **2 Tietoturva**

#### **2.1 Selkeä ja saavutettava ohjeistus**

Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista kerrottu tieto ja käyttöohjeet tulee olla helposti saavutettavia ja selkeällä yleiskielellä. Ohjeissa hyödynnetään visuaalisuutta ja niistä tehdään lyhyitä, maksimissaan 1min kestäviä videoita, joissa oleellinen tieto kerrotaan napakasti tekstityksen kera. Ohjevideoita on tärkeä olla saatavilla eri palveluista ja ohjeista ja niiden sisältö pitää kertoa



myös tekstimuodossa. Videot käyttöohjeista ja lapsille tarjottavat palvelut, esim. hammastarkastukset 1 vuositarkastukset.

Käyttöohjeet ovat oleellisia materiaaleja tietoturvan kannalta. Asiakkaan tulee osata käyttää digipalveluita tietoturvallisesti, jotta henkilökohtaisten tietojen antaminen on turvallista.

Pirhan pohdittavaksi, että minkälaisista palveluista tarvitaan tiedottamista?  
Mistä kannattaa tehdä videoita?

Asukaspaneeli suosittaa, että käyttöohjeiden lukemista ja hyväksymistä sähköisissä järjestelmissä tulee parantaa käyttäjäystävällisemmäksi, koska paneeli kokee, että ne ovat monimutkaisia, jolloin asiakkaan mielenkiinto tai halukkuus eivät riitä niiden lukemiseen. Erityisryhmien osalta selkokieliisyys on erityisen perusteltu.

## 2.2 Tietous turvallisuudesta

Asukaspaneeli suosittaa, että olisi olemassa vain yksi digitaalinen kanava (OmaPirha), joka on niin selkeä, että asiakas tunnistaa olevansa oikealla sivulla. Huijausriskien minimoimiseksi asukkaita pitää tiedottaa ja kouluttaa huijauksista ja miten oikean sivuston voi tunnistaa. Tämä ei ole pelkästään Pirhan vastuulla, vaan myös valtakunnallisestikin pitäisi panostaa enemmän huijauksen tiedottamiseen ja miten niitä voidaan välttää. Paneelia huolestuttaa käyttäjien haasteet, kuten asiakkaiden tekniset valmiudet, asiakkaan henkilökohtaisten tietojen luovuttamiseen liittyvä turvallisuus ja asiakkaan ymmärrys siitä, että kanava on turvallinen. Asiakkaita ja asukkaita tulee tiedottaa, millainen on Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallinen verkkosivun osoite ja miten tietoja kerrotaan hyvinvointialueen ammattilaisille.

## 2.3 Häiriöviestintä

Häiriöviestinnästä tulisi tiedottaa nopeasti ja herkästi. Häiriöviestinnän tulee olla sisällöltään selkeää ja tavoittaa erilaiset väestöryhmät. Asiakkaan tulee olla varma, että viesti lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla oleva informaatio, joka on selkeästi

laadittu, on riittävä tiedottamisen taso. Informaation sisältö on ratkaiseva, eli miten vikatilanteessa saa parhaiten yhteyden ja asiansa hoidettua.

Häiriötilanteesta saa tiedon, kun kirjautuu palveluun, jossa tämä tieto on ja ohjeistus, miten toimia häiriötilanteessa.

Pirhan on hyvä itse strategiassaan pohtia, mitä on se häiriöviestintä, josta asukkaita ja käyttäjiä tulee informoida. Esimerkiksi palvelujen käyttökätköt, päivitykset ja huollot sellaiseksi tiedoksi, jota Pirha omilla nettisivuillaan voi tiedottaa. Muunlainen kriisiviestintä ja hätätilanneohjeistus on valtion ja viranomaisten tehtäviä ja vastuulla.

### **3 Toimivuus ja käytännöllisyys ovat ratkaisevia ominaisuuksia, jos haluamme, että ihmiset käyttävät digipalveluita**

#### **3.1 Yksinkertaisuus**

Yksinkertaiset ja selkeät sivut, jotka ohjaavat mitä tulee tehdä. Portaittain eteneminen on loogista.

#### **3.2 Selkokieliisyys**

Kaikkialla digipalveluissa käytetään selkeää kieltä.

#### **3.3 Erityisryhmien osallistaminen**

Käytettävyyden varmistamisessa tulisi osallistaa erityisryhmien edustajia, koska heillä paras tieto.

#### **3.4 Tunnistautumismenetelmät**

Käytetään tunnettuja tietoturvallisia tunnistautumismenetelmiä sekä Pirhan avustetun valtuuttamisen menetelmää.

#### **3.5 Kielikäännökset**

Nettisivujen tulee olla suomeksi ja englanniksi, jolloin jo sivuilla oleva kääntämisintegraatio voi kääntää tekstin käyttäjän toivomalle kielelle. Tämän

lisäksi sivuilla tulee olla selkeästi yhteystieto, johon olla yhteydessä, kun tarvitsee lisäapua.

### **3.6 Joustava chat-palvelu**

Chat palveluita voisi olla ilman vahvaa tunnistautumista tiettyyn rajaan saakka. Kun siirrytään henkilötietojen käsittelyyn, tunnistautuminen tulee tehdä.

### **3.7 Tavoitettava chat-palvelu**

Chat tulee olla kattavasti auki ja terveydenhoitoalan ammattilaisen tavoitettavan sitä kautta.

## **4 Mitä pitäisi tiedottaa asukkaille ja miten?**

### **4.1 Jatkuva tiedottaminen**

Digipalveluista ja digituesta annetaan tietoa jatkuvasti ja katkeamattomasti hoitopolun aikana asiakkaan tarpeet huomioiden myös paperisina tiedotteina asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi tietoa digipalveluista kotiin jaettuna palveluntarjonnan laajentuessa.

### **4.2 Erityisryhmien huomioiminen**

Paneeli suosittaa, että myös sosiaalipalveluissa (kuntouttava työtoiminta, asumispalvelut, ikäihmisten toiminta jne.) tiedotetaan aktiivisesti digitaalisista palveluista. Tämä edellyttää vahvaa yhteistyötä ja tiedon jakamisen vastuunjakoa palveluntuottajien kanssa.

### **4.3 Tärkeimmät ominaisuudet**

Ajantasaiset yhteystiedot tulee olla helposti löydettävissä verkkosivuilta ja palvelujen haku tehdään yksinkertaiseksi.

## **5 Miten tuemme digipalvelujen käyttöönottoa?**

### **5.1 Asenteet**

On tärkeää vaikuttaa ihmisten asenteisiin ja tarjota helppoja keinoja tutustua digipalveluihin, jotta asukkaat innostuisivat käyttämään digipalveluja.

### **5.2 Digiopastus**

Tarjotaan lisää mahdollisuuksia asukkaille saada digiopastusta joka paikkakunnalla esimerkiksi kerran kuussa, jotta vastaanotolla ammattilaisen aika ei mene opastukseen.

### **5.3 Käyttöönotto ja käyttökokemus**

Olisi hyvä tutkia miten käyttöönotosta ja käyttökokemuksesta saadaan mahdollisimman positiivinen ja toimiva jatkossakin, jotta tiedetään mikä auttaisi ihmisiä siirtymään digipalveluihin.

### **5.4 Termit ja käsitteet**

Digipalvelujen käytön kynnystä madaltaa selkeämmät ja helpommin ymmärrettävät käsitteet. Termien ja kielen tulee olla mahdollisimman selkeää ja siihen tulee kiinnittää huomiota.

## **6 Viestintä ja vuorovaikutus digissä**

### **6.1 Henkilöstön kouluttaminen**

Henkilöstöä koulutetaan riittävästi etäkohtaamisten vuorovaikutukseen, empatiaan ja tekniikkaan sekä haastavampiin vuorovaikutustilanteisiin luodaan esimerkiksi kysymyspattereita vuorovaikutuksen helpottamiseksi.

Lisäksi paneeli suosittelee, että kaikille erityisryhmien kanssa toimiville järjestetään riittävä koulutus etäkohtaamisiin ja tekoälyn hyödyntämiseen

## **6.2 Varasuunnitelmat**

Asiointitilanteissa olisi hyvä olla aina varasuunnitelma, esimerkiksi niin, että työntekijä soittaa asiakkaalle puhelimella, jos videoyhteyttä ei saada toimimaan.

Nettiyhteys on keskeinen sähköisissä palveluissa. Videon välityksellä on vaikea kommunikoida, jos yhteys pätkee. Yhteyksistä ei koskaan tiedä, milloin se toimii ja milloin ei.

## **6.3 Tekoäly**

Paneeli suhtautuu suosiollisesti tekoälyn käyttämiseen tekstipohjaisissa kohtaamisissa. Tekoäly pystyy hoitamaan johonkin pisteeseen asti tekstipohjaista viestintää. Tämä voisi vähentää henkilöstön tarvetta ja nopeuttaa asiointia.

## **6.4 Osallistuminen palveluiden kehittämiseen**

Paneeli suosittelee, että asiakkaat pääsevät vaikuttamaan palveluihin säännöllisesti monissa kanavissa monipuolisesti ja helpolla tavalla, kuten esimerkiksi asiakaspalvelukyselyillä, tekstiviestitse kerättävällä palautteella, sosiaalisen median kanavissa tai esimerkiksi mahdollisen Pirha sovelluksen kautta. Palvelujen kehittämiseen otetaan ruohonjuuritason työntekijät vahvasti mukaan.

# **7 Miten muutoksista viestitään ja miten muutosviestit tavoittavat asukkaat?**

## **7.1 Tasavertainen hinnoittelu**

Digi- ja läsnäpalveluiden tulee olla tasavertaisia hinnoittelun suhteen. Asiakas pystyy itse valitsemaan käytettävän palvelun ja kaikilla ei ole mahdollista valita digipalvelua, jolloin palvelu ei voi olla edullisempi kuin lähipalvelu.

## **7.2 Avustettu digiasiointi**

Asiointipisteitä tulee sijoittaa pinta-alan mukaan, kuitenkin niin, että kaikissa kunnissa on vähintään yksi asiointipiste, jossa voi avustetusti digiasioida.

### **7.3 Monikanavaisuus ja yhteistyö**

Tiedotusta monikanavaisesti, että palveluista tiedetään ja erityisesti yhteistyössä kuntien kanssa.

### **7.4 Tasavertaisuus**

Ajanvaraus sähköisesti tulee tarjota kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille tasavertaisesti.

## **8 Käyttäjien ja erityisryhmien tarpeiden huomiointi**

### **8.1 Vuorovaikutus asiakaskohtamisessa**

Paneeli suosittelee, että asiakaskohtamisessa vuorovaikutus on sujuvaa ja asiakas ymmärtää häntä koskevat päätökset. Tästä on apua kaikissa asiakaskohtamisissa mutta varsinkin erityisryhmien kanssa. Tulkkipalvelua on saatava helposti myös digipalveluissa. Saatavilla oleva potilas- ja asiakaskirjaus lisää merkittävästi ymmärrystä.

### **8.2 Apua teknisistä ratkaisuista**

Kehitetään teknisiä ratkaisuja, joilla erityisryhmät voivat hallita digitaalisia palveluita esimerkiksi yksinkertaistetut ja selkokielliset näkymät, puheohjaus, tekoälyn mahdollisuuksien hyödyntäminen, esimerkiksi kielenkäännökset jne. Palveluiden käytettävyyteen panostettava teknisillä ratkaisuilla niin, että myös toimintarajoitteiden kanssa mahdollista käyttää palvelua.

### **8.3 Käyttäjätiedon ja palautteen hyödyntäminen**

Pirhan tulisi pyrkiä kehittämään digipalveluja käyttäjätietoja ja palautetta keräämällä ja sen perusteella personoi käyttäjäkokemuksia. Käyttäjän suostumus edellytetään käyttäjätietojen keräämiseen.

### **8.4 Tietoturvallinen mutta helppokäyttöinen**

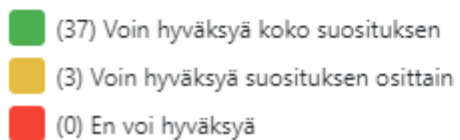
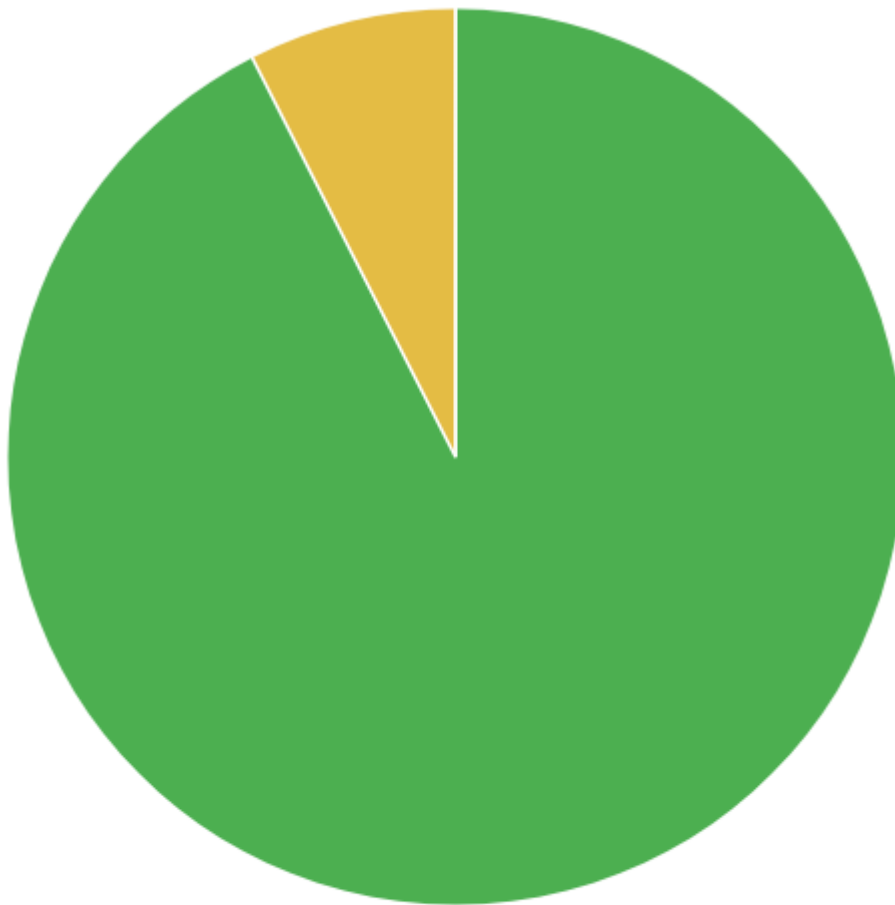
Pirhan tulee jatkaa erilaisten puolesta asioinnin tunnistautumistapojen selvittämistä tietoturvan sallimissa rajoissa.

## Hyväksyntä

Julkilausuman yhteinen hyväksyntäkierros käytiin viimeisen tapaamisen loppuksi. Asukaspanelisteista 37 hyväksyivät julkilausuman suositukset täysin sellaisenaan.

Kolme panelistia hyväksyivät suositukset vähemmistölauselmin:

- Kohta 3.5 kielikäännökset
- Kohta 7.1 tasavertainen hinnoittelu
- Yleinen: termit digi ja tekoäly karkoittavat ja hämmentävät





Seuraa meitä somessa.