

Pirkanmaan hyvinvointialueen digituki

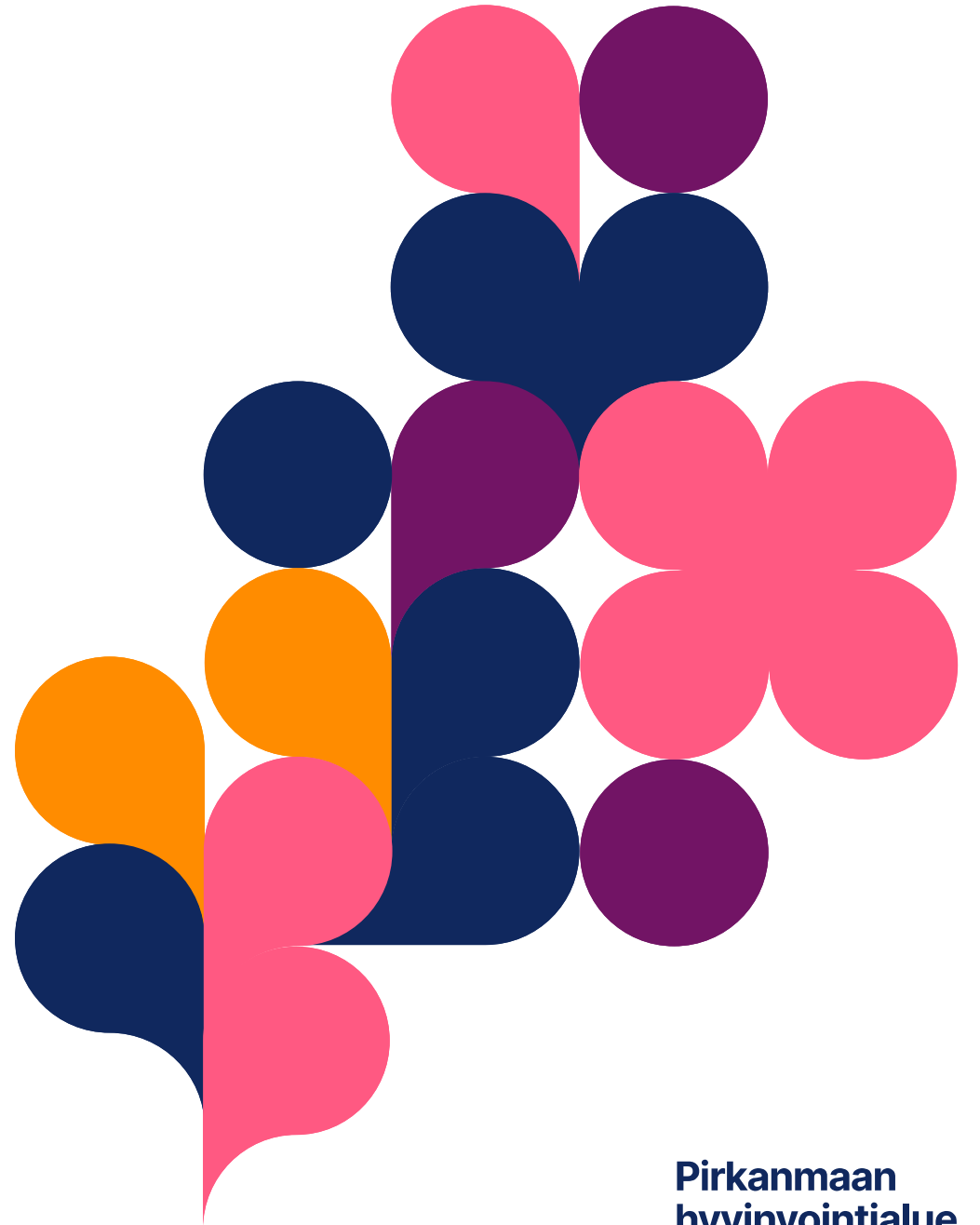
Integraation toimialue
Digikehittämisen vastuuyksikkö

Aino Nokelainen

Taru Manner

Sami Puurila

Ida Kärki



Digiesteettömyys mahdollistaa digiosallisuutta

- Jokaisella on oikeus olla osallisena digitalisoituvaa yhteiskuntaa – digitaidot yhä merkittävämpiä kansalaistaitoja
- Asioinnin esteiden tunnistaminen osallisuuden lisäämiseksi
- Viranomaispalveluissa oltava käytön tuki (Hallintolaki)
- Yhdenvertaiset asiakaslähtöiset palvelut
- Ammattilaisten ja asukkaiden rohkaisua ja osaamisen lisäämistä digitaalisten palveluiden käyttöön tarvitaan
- Hallitusohjelmassa todetaan Suomen siirtyvän asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana



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.

Lähde: Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto Julkaistu: 15.11.2023

Taustaa aiemmista tutkimuksista

PiDiKe – hanke 2020-2021

- PiDiKe-hankkeen huomioita:
 - Edelleen digituki osalle käsitteenä vieras
 - Eri ikäryhmillä omat kanavat ja verkostot
 - Ne, jotka kipeimmin tarvitsevat digitukea, eivät sitä löydä
 - Monikanavaisuus: hyöty ja haitta

Digitaitoraportti 2023, DVV

- Digi ensin, mutta ei yksin
- Digitaidot kasvavat kaikissa ikäluokissa
 - Kaikenikäiset tarvitsevat joskus digitukea, läheiset merkityksellisiä
- Tuki kasvattaa digirohkeutta

Miksi palveluita
tunnutaan kehitettävän
vain digikyvykkäille?

Pirhan 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

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

Digitukipisteet

- Pirhan 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, uskonnolliset yhdistykset
- TAMK
- Vaikuttamistoimielimet



Digituen tasot asukaslähtöisesti

45% sote-asioinnista sähköisten palvelujen kautta 2025 mennessä

Digituen tarpeen muutos

HUOM!
Kuka ammattilainen?



Digiavun tarvitsija

- Puolesta-asiointi, avustettu valtuutus
- Yhdessä asiointi
- Suullinen asiointi



Lähituen asiakas

- Eri toimijoiden lähitukipisteet
- Vertaistuki, kokemusasiantuntijat



Etätuen hyödyntäjä

- Chat-neuvonta
- Puhelin neuvonta
- Kelan etätukipisteet



Omatoinen 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-ammattilainen

- 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 ammattilaiset

- Kunnan tai muun yhteistyötahon (esim. Kela) 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 halutessaan ohjausta ja tukea sote-digitukijana toimimiseen

Velvoittavammasta vapaampaan

Asukkaan sote-digituen pisteiden palvelut

Laite ja verkkoyhteys käytettävissä

Yleistä ohjausta palveluiden löytymiseen ja niiden käyttöön

Sensitiivinen tila käytettävissä

Yhdessä asiointi

Avustettu valtuutus

Tulkkauspalvelu

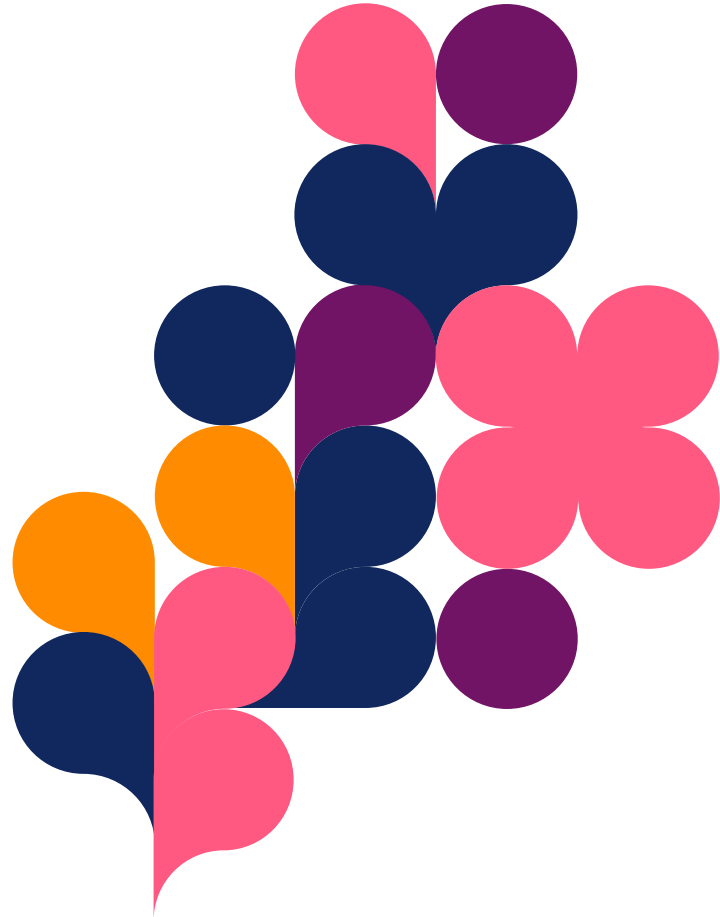
Kelapiste

Asioinnin tavoista yhdessä toisen kanssa tai avulla

- **Läheisten mukana oleminen asiakkaan palvelutapahtumissa toivottavaa**
 - Ammattilainen voi varmistaa asiakkaan suostumuksen missä tahansa vaiheessa
- **Puolesta asiointi**
 - Täysi-ikäinen voi valtuuttaa toisen henkilön eli asiamiehen toimimaan puolestaan
 - Valtuutuksen voi antaa suomi.fi kautta sähköisesti tai avustetusti
 - voi itse hakea etuutta, vaikka hänelle olisi määrätty edunvalvoja – ellei holhousviranomaisen ole rajoittanut hänen toimintakelpoisuuttaan
 - on täysivaltainen, ellei holhousviranomaisen edunvalvojan määrätessään ole julistanut häntä vajaavaltaiseksi – vajaavaltaiseksi julistetun puolesta etuutta hakee edunvalvoja
- **Edunvalvontavaltuutus toimeenpantuna**
 - Edunvalvoja voi vaikuttaa niihin asioihin, jotka edunvalvonnassa on hänelle määritelty.
 - Edunvalvoja ei voi asioida täysi-ikäisen päämiehen puolesta OmaKanta-palvelussa. Jos haluat asioida läheisesi puolesta OmaKannassa, edunvalvojan hakemisen sijaan läheisesi on annettava sinulle valtuus Suomi.fi-valtuuksissa.

Mitä seuraavaksi?

- Digitukitoimijoiden yhteistyöverkoston rakentuminen
- Sote-digitukipisteet kartalle
- Ammattilaisten digituen toimintakäytänteiden mallintaminen
 - Keskeistä myös asukkaiden digitukeen
- Asukkaan digituen pilottien kokemukset
 - Lempäälä, Kuhmoinen, Kuru
- Digituki osaksi liikkuvia palveluita?
 - Kuru, Luopioinen, Punkalaidun
- Vaikuttamistoimielimien kuuleminen ja yhdessä suunnittelu
 - Tuleeko erilaiset tarpeet huomioiduksi?
 - Erityisryhmien ohjaaminen?
 - Pyrkimys löytää yhdessä paras mahdollinen lopputulos
- Digituki huomioitu myös järjestöavustushakemuksissa



Yhteystiedot:

**Integraation toimialue
Digikehittämisen vastuuyksikkö**

digipalvelut@pirha.fi
etunimi.sukunimi@pirha.fi

Digituesta vastaavat:

Taru Manner
Hankepäällikkö
RRP2 –hanke

Ida Kärki
Digisuunnittelija
Avustettu valtuutus
RRP2-hanke

Aino Nokelainen
Projektipäällikkö
RRP2- hanke

Sami Puurila
Digisuunnittelija
RRP2-hanke