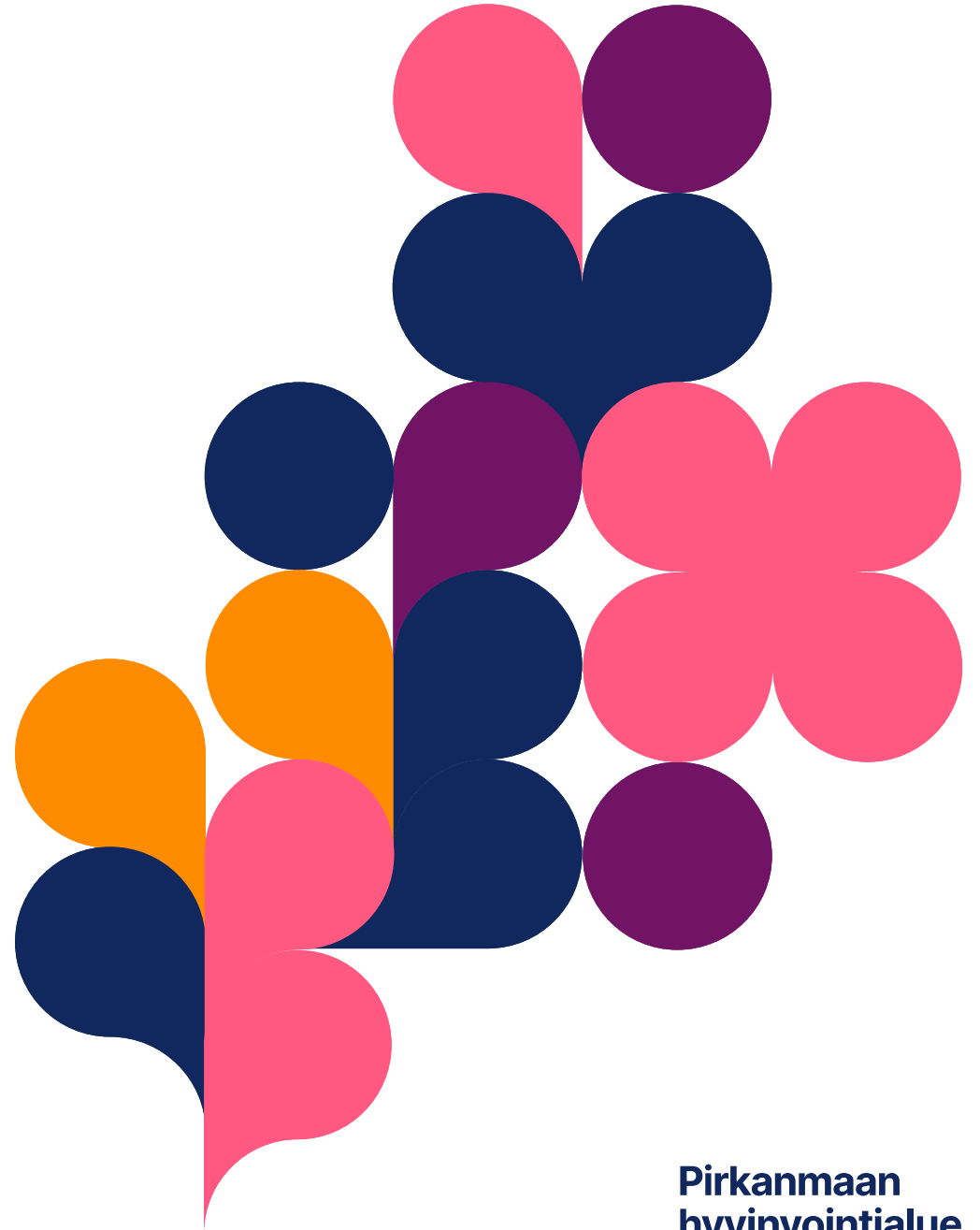


# Pirkanmaan hyvinvointialueen digituki

Aino Nokelainen  
Taru Manner  
Sami Puurila  
Ida Kärki



# Digiesteettömyys mahdollistaa digiosallisuutta

- Jokaisella on oikeus olla osallisena digitalisoituvaa yhteiskuntaa
- Asiainn esteidien tunnistaminen osallisuuden lisäämiseksi
- Viranomaispalveluissa oltava käytön tuki (Hallintolaki)
- Yhdenvertaiset asiakaslähtöiset palvelut
- Ammattilaisten ja asukkaiden rohkaisua ja osaamisen lisäämistä sähköisten palveluiden käyttöön tarvitaan
- DVV ja VM: 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.

# 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

## Ikäihmiset

- Ikäihmisissä paljon hyvin eritasoisia digin käyttäjiä.
- Tutkimusten mukaan on useita erilaisia tapoja, joilla ja joita yhdistelemällä ikäihmiset (>75v.) voivat osallistua digitalisoituvaan yhteiskuntaan
- Asenteiden tarkastelu erityisen tärkeää: kenen näkökulmasta digi sulkee ikäihmisiä ulkopuolelle?
- Digipalveluita pitäisi tässä hetkessä tarkastella erityisesti digikyvykkäiden näkökulmasta

# 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
- 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

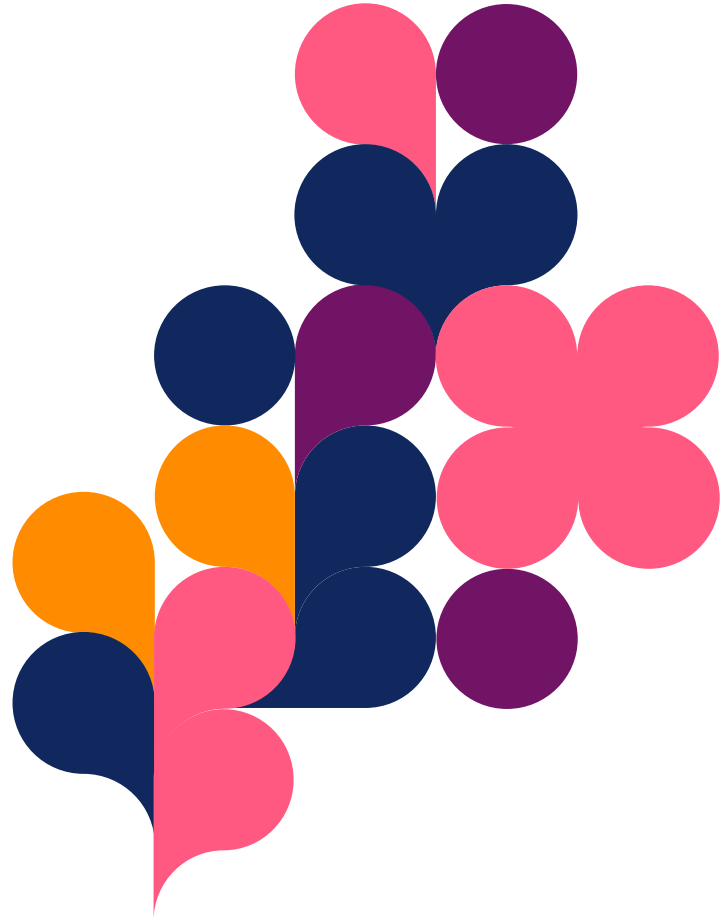
Avustettu valtuutus

Tulkkauspalvelu

Kelapiste

# 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,
- 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](mailto:digipalvelut@pirha.fi)

[etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)

### Digituesta vastaavat:

**Taru Manner**  
Hankepäälikkö  
RRP2 –hanke

**Aino Nokelainen**  
Projektipäälikkö  
RRP2- hanke

**Sami Puurila**  
Digisuunnittelija  
RRP2-hanke

**Ida Kärki**  
Digisuunnittelija  
Avustettu valtuutus  
RRP2-hanke