ALUEVALTUUSTOALOITE 15 SYYSKUU 2025

Selvitys digipalvelujen häiriökysynnästä

Digipalvelujen on todettu lisäävän kokonaiskäyttöä, koska potilaat pystyvät helpommin ja matalammalla kynnyksellä ottamaan yhteyttä. Kysynnän kohdistuessa digipalveluihin on ajatuksena, että kasvokkain tapahtuviin palveluihin kuormitus vähenee.

Digikanava toimii, kun asiakkaalla on suhteellisen yksinkertainen ja helppo ongelma. Digiklinikka saa runsaasti kiitosta niiltä asiakkailta, joille se toimii. Ongelmia syntyy, jos digikanava on ainoa reitti palveluihin – tällöin henkilöiden moninaiset tarpeet ja erilaiset kyvyt käyttää digipalveluja voivat aiheuttaa ns. häiriökysyntää eli asiakas ei löydä oikeisiin palveluihin, ei saa tarvitsemaansa apua, palvelujärjestelmä on vaikeaselkoinen tms. ja asiakas päätyy käyttämään useita kanavia yhtä aikaa ja toistuvasti. Digijärjestelmä itsessään ei kykene arvioimaan asiakkaan kykyä käyttää digipalvelua, joten voi syntyä ylimääräisiä yhteydenottoja ja puutteellista palvelua.

Noin 10 prosenttia asiakkaista kerryttää 80 prosenttia sote-kustannuksista. Paljon sote-palveluita käyttävien asiakkaiden haaste on tiedossa, mutta miten se kytkeytyy häiriökysyntään? Hoidon jatkuvuus ei toteudu, asiakas ei välttämättä saa oikeanlaista apua ja päällekkäinen työ kasvaa. Tarvitaan seurantamenetelmä, esimerkiksi asiakkaan eri yhteydenottokanavat kokoava asiakkuudenhallintajärjestelmä, jotta mahdollinen häiriökysyntä selviää.

Pelkkien suoritteiden mittaaminen ei riitä eli tässä tapauksessa yhteydenottojen. Sen sijaan pitää selvittää mahdollinen häiriökysyntä, päällekkäiset toiminnot ja digipalvelujen vaikuttavuus. Olisi hyvä selvittää myös, miten hyvin asiakkaat tulevat toimeen ongelmansa/sairautensa kanssa digitaalisen kontaktin jälkeen. Entä onko digipalvelut lisänneet ”varmuuden vuoksi” kokeita ja tutkimuksia? Onko ns. kivijalkapalveluissa näkynyt jonojen vähentymistä vai onko yhteydenottojen määrä lisääntynyt kokonaisuudessaan? Palvelujen kehittämisen kannalta olisi hyvä myös selvittää minkälaisilla oireilla digipalveluihin turvaudutaan.

Työntekijöiden työhyvinvointiin häiriökysyntä vaikuttaa lisäämällä työn määrää ja psykososiaalista ja kognitiivista kuormitusta. Työhyvinvointi voidaan tiivistää siihen, että onnistuuko työ sujuvasti. Jos on jatkuvasti häiriökysyntää, aikaa kuluu virheiden korjailuun ja päällekkäiseen työhön.

Esitämme, että selvitetään mahdollinen häiriökysynnän määrä ja miten sitä voitaisiin vähentää neuvonnalla, palvelujärjestelmää selkiyttämällä tms.

Riitta Kuismanen

Sirpa Pursiainen

Kauko Turunen

Mia Joki

Petra Schulze-Steinen