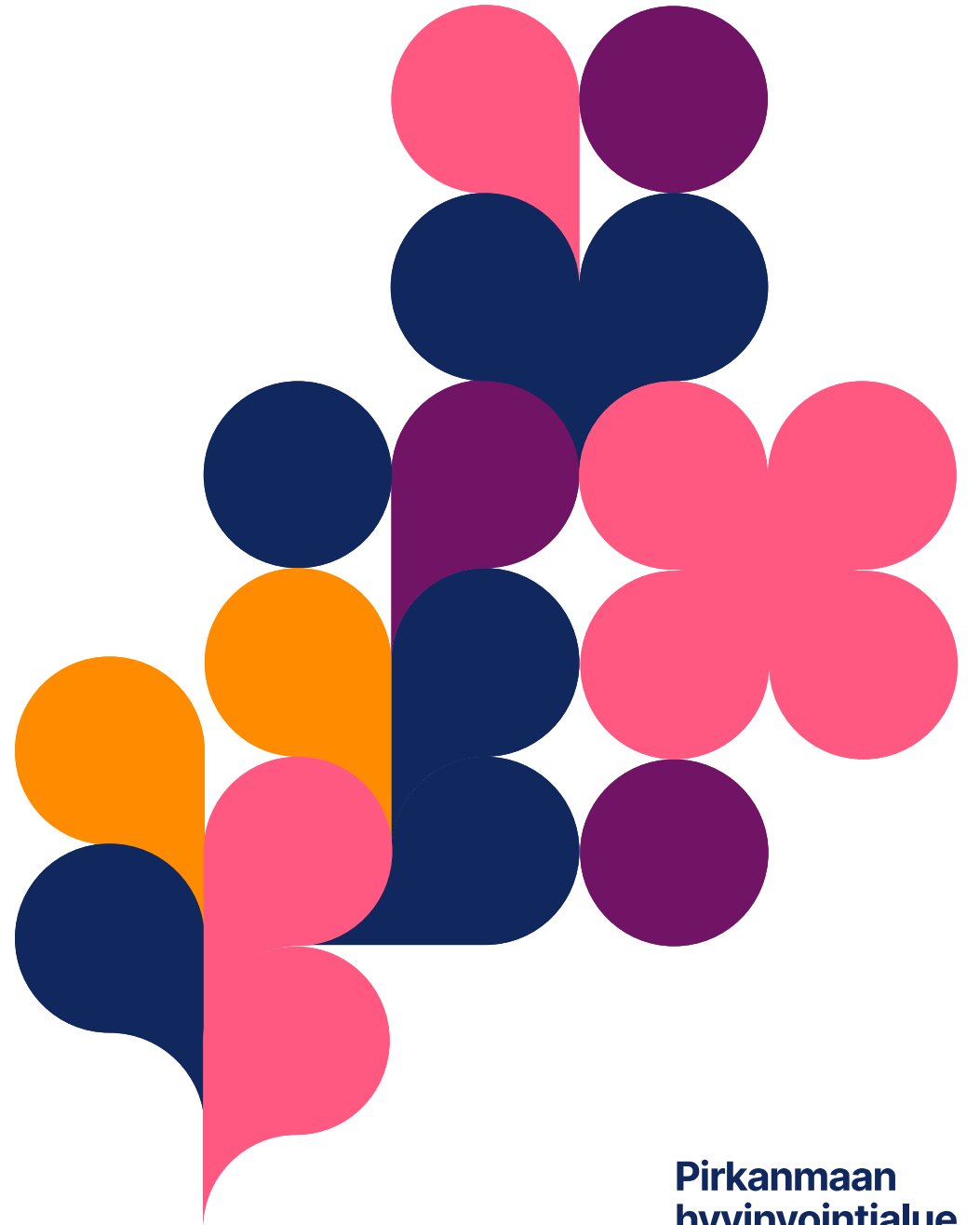


Pirkanmaan hyvinvointialueen puntaroiva asukaspaneeli

Julkilausuma 04/2024

LUONNOS



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Asukaspaneelin tavoite

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena kasvattaa digipalvelujen käyttömäärä huomattavasti vuoteen 2025 mennessä.

Miten teemme tämän muutoksen arvostavasti ja vastuullisesti pirkanmaalaisen näkökulmasta?



Asukaspaneelin kokoaminen

- Digi- ja väestöviraston laatima satunnaisotanta 8000:lle hyvinvointialueen asukkaalle.
- Kutsu lähetettiin postitse
- Reilu 250 ilmoittautui mukaan.
- 43 valittiin mukaan lopulliseen paneeliin, joista 40 osallistui aktiivisesti paneeliin.

Pirkanmaan
hyvinvointialue

ASUKASPANEELIIN

Tervetuloa puntaroimaan digipalveluja.

Pirkanmaan hyvinvointialueen digipalveluja kehitetään asukkaita kuunnellen. Tavoitteena on tarjota sujuvia, joustavia ja monipuolisia palveluita eri elämäntilanteissa oleville ihmisille.

Osallistujana olet korvaamaton

Sinut on valittu satunnaisotannalla* tuomaan omia näkökulmiasi ja kokemuksiasi asukaspaneeliin. Ilmoittautuneista valitsemme 40 henkilöä erilaisista elämäntilanteista.

Tuo äänesi kuuluviin ja vaikuta Pirkanmaan hyvinvointialueen digipalvelujen kehittämiseen. Haluamme tietää, miten digipalvelut toimivat juuri sinulle. Asukaspaneeliin osallistuminen ei edellytä erityisosaamista.

Mikä on asukaspaneeli ja mitä hyötyä siitä on?

Asukaspaneelissa alueen asukkaita kokoontuu perehtymään ja keskustelemaan ajankohtaisesta aiheesta. Osallistujat kuulevat asiantuntijoita ja saavat taustatietoa.

Asukaspaneelin tekemät suositukset otetaan mukaan Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Keskustelut käydään ohjatuissa pienryhmissä sekä koko paneelin kesken. Paneelissa tuotetaan arvokasta tietoa digipalveluiden kehittämiseen ja suosituksiin.



Asiakaslähtöiset digipalvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueella lisätään digipalveluja. Miten teemme tämän muutoksen arvostavasti ja vastuullisesti pirkanmaalaisen näkökulmasta?

Lisäämme digipalveluja, jotta sosiaali- ja terveys- sekä lähipalveluja edelleen riittää niitä tarvitseville. Työvoiman saatavuuden vähentyessä ja palvelujen tarpeen kasvaessa olemme Pirkanmaan hyvinvointialueella muutosten keskellä. Digipalveluja voi käyttää lähes kaikkialta. Samalla voimme säästää niin aikaa ja hermoja, mutta myös rahaa.

*Tietolähde: tämä kutsu on lähetetty 8000 satunnaisotannalla digi- ja väestötietoviraston tietokannasta poimitulle pirkanmaalaiselle



Asukaspaneelin kokoonpano



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

	Ikäjakama		
	kpl	nainen	mies
		21	19
16-25	9	5	4
26-40	10	5	5
41-55	9	2	7
56-70	7	4	3
71	5	5	0
Maantieteellinen sijainti			
		21	19
Pohjoinen	13	9	4
Länsi	13	7	6
Itä	14	5	9
Sosioekonominen tausta			
		21	19
opiskelijat	10	5	5
työssäkäyvät	13	6	7
Työttömät - vanhempainloma	6	2	4
Eläkeläiset	11	8	3
Maahanmuuttajatausta			
	3	2	1



Työskentely

- 9.3. Vapriikki
- 4.4. Teams
- 18.4. Teams
- Ennakkomateriaali ennen tapaamista.
- Etätyöskelyä tapaamisten välillä

2.1 Digipalveluiden valinnanvapaus käyttäjille

2.1.1 Tasavertainen asiointikanava

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

2.1.2 Valinnanvapaus

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

2.1.3 Asiakslähtöinen huomioiminen

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



Kokonaisuudesta plussaa ja siitä miten ensimmäisestä tapaamisesta tähän viimeiseen saatiin puserrettua monet ajatukset yhteiseksi näkemykseksi. :)

Sami



2.2 Tietoturva

2.2.1 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.

2.2.2 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.



2.2.3 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.



2.3 Toimivuus ja käytännöllisyys ovat ratkaisevia ominaisuuksia, jos haluamme, että ihmiset käyttävät digipalveluita

2.3.1 Yksinkertaisuus

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

2.3.2 Selkokieliisyys

Kaikkialla digipalveluissa käytetään selkeää kieltä.

2.3.3 Erityisryhmien osallistaminen

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

2.3.4 Tunnistautumismenetelmät

Käytetään tunnettuja tietoturvallisia tunnistautumismenetelmiä sekä Pirhan avustetun valtuuttamisen menetelmää.

2.3.5 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.

2.3.6 Joustava chat-palvelu

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

2.3.7 Tavoitettava chat-palvelu

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

2.4 Mitä pitäisi tiedottaa asukkaille ja miten?

2.4.1 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 palveluntarjoajan laajentuessa.

2.4.2 Erityisryhmien huomioiminen

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



2.4.3 Tärkeimmät ominaisuudet

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



2.5 Miten tuemme digipalvelujen käyttöönottoa?

2.5.1 Asenteet

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

2.5.2 Digiopastus

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



2.5.3 Käyttöönotto ja käyttökokemus

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

2.5.4 Termit ja käsitteet

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



2.6 Viestintä ja vuorovaikutus digissä

2.6.1 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.

2.6.2 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.

2.6.3 Tekoäly

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

2.6.4 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.

2.7 Miten muutoksista viestitään ja miten muutosviestit tavoittavat asukkaat?

2.7.1 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.

2.7.2 Avustettu digiasiointi

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

2.7.3 Monikanavaisuus ja yhteistyö

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

2.7.4 Tasavertaisuus

Ajanvaraus sähköisesti tulee tarjota kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille tasavertaisesti.

2.8 Käyttäjien ja erityisryhmien tarpeiden huomiointi

2.8.1 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.

2.8.2 Apua teknisistä ratkaisuista

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

2.8.3 Käyttäjätiedon ja palautteen hyödyntäminen

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

2.8.4 Tietoturvallinen mutta helppokäyttöinen

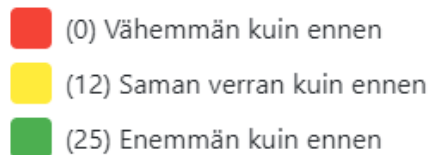
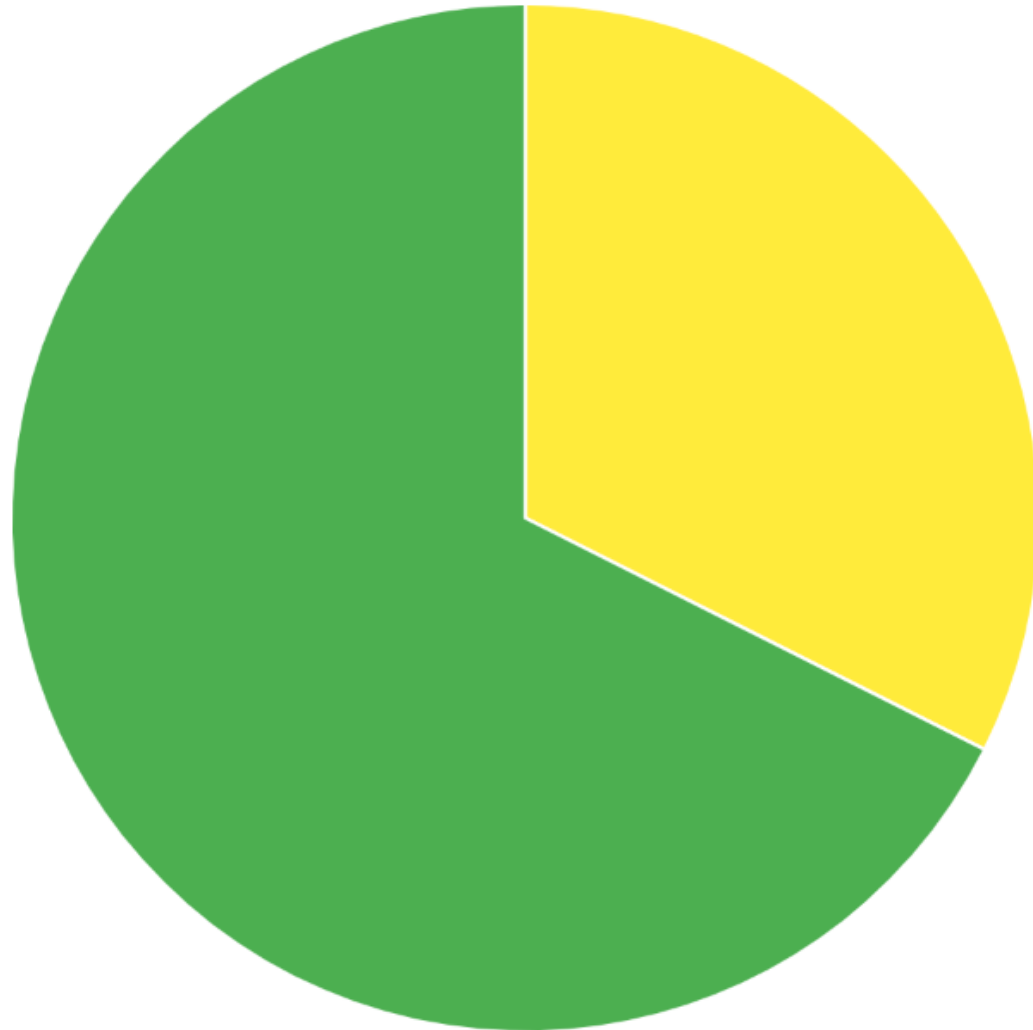
Pirhan tulee jatkaa erilaisten puolesta asioinnin tunnistautumistapojen selvittämistä tietoturvan sallimissa rajoissa.

Hyväksyntä

- 37 panelistia hyväksyivät julkilausuman suositukset täysin.
- Kolme panelistia hyväksyivät suositukset vähemmistölauselmin:
 - Kohta 2.3.5 kielikäännökset
 - Kohta 2.7.1 tasavertainen hinnoittelu
 - Yleinen: termit digi ja tekoäly karkoittavat ja hämmentävät

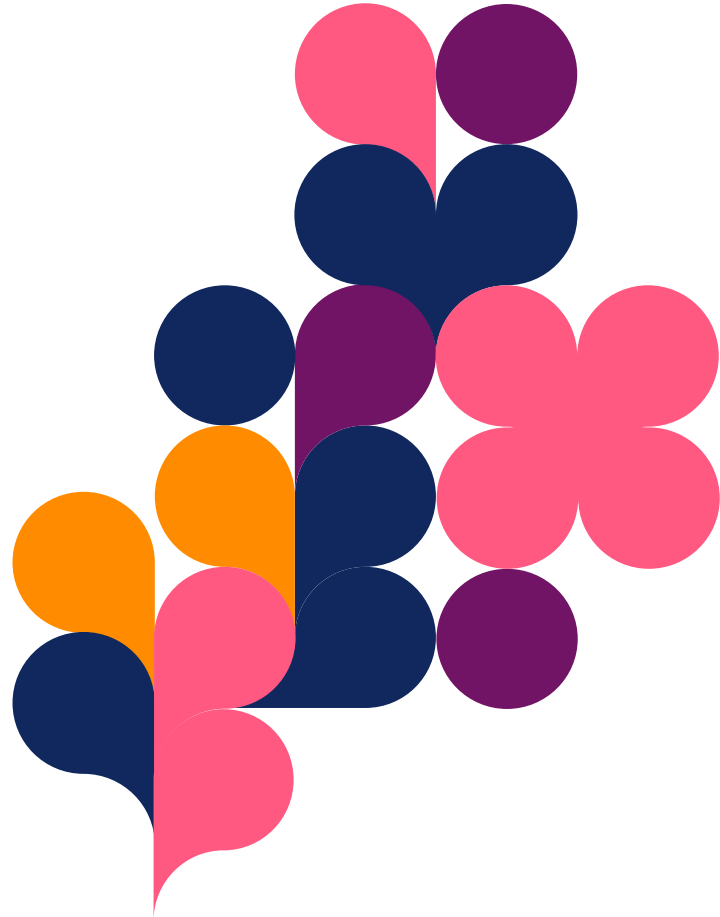
37) Voin hyväksyä koko suosituksen
3) Voin hyväksyä suosituksen osittain
0) En voi hyväksyä

Nyt kun sinulla on tämä kokemus, kuinka paljon aiot ottaa osaa hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen?



Palaute

- Osallistuminen koettiin merkitykselliseksi.
- 25 aikoo ottaa enemmän osaa hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen ja 12 saman verran kuin ennen.
- Panelistien antama kokonaisarvosana 4.2 (1-5)



Yhteystiedot

Janne Leinonen

Vs. Asiakaskokemuspäällikkö
Asiakaskokemus ja osallistuminen

Biokatu 14, 2. krs, 33520 Tampere
040 8063 863

janne.leinonen@pirha.fi

pirha.fi

