

# Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli

Mira Koivula<sup>1</sup>, Irina Laatikainen<sup>2</sup>, Pirjo Vesa<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mediconsult, Joensuu; <sup>2</sup> Siun sote, Joensuu; <sup>3</sup> Metropolia Ammattikorkeakoulu, Helsinki

**Pirjo Vesa, PhD, MSc, RN, Metropolia Ammattikorkeakoulu, PL 4000, 00079 Metropolia, FINLAND.  
Sähköposti: pirjo.vesa@metropolia.fi**

## Tiivistelmä

Digitalisaatio mahdollistaa parempien palveluiden tuottamisen asiakkaille edistämällä yhdenvertaisuutta sekä terveyttä ja hyvinvointia. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin menetelminä kyselyä (n=346) ja kehittämispalavereja sekä hyödynnettiin näkökulmatalukkoa Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen digituen mallia. Kyselyn vastaukset analysoitiin Webropol-raportointityökalun avulla. Varsinainen kehittämistyö toteutettiin kyselyn tulosten pohjalta kehittämispalavereissa jatkuvana arviointina. Näiden pohjalta laadittiin Digituki-malli Siun sotelle.

Kyselytutkimuksen tulosten perusteella tukea digitaalisten palvelujen käyttöön tarvitaan jokaisessa ikäluokassa sekä eri taitotasolla. Digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi ja asiakkaat ovat kiinnostuneita digipalvelujen oppimiseen. Kyselyyn vastanneilla on kattavasti käytössä digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittavia laitteita sekä vahvan tunnistautumisen välineitä. Enemmistö vastaajista toivoo digitukea verkkokoulutuksina tai lähikoulutuksina. Lähikoulutusta toivovat taitotasoltaan runsaasti apua tarvitsevat asiakkaat, kun taas taitavat digitaalisia palveluja käyttävät toivovat koulutuksen tapahtuvan etänä. Kyselyvastauksissa nousee myös esille tarve palveluiden piiriin ohjaamisesta. Taitoa palvelujen käyttöön on, mutta asiakkailta ei ole tietoa kaikista olemassa olevista palveluista.

Digituki-mallissa muodostettiin digituen palvelut asiakkaan digitaitojen mukaan. Tuloksista ilmeni, että digitaaliset palvelut ovat vahva osa Siun soten alueen asukkaiden arkea. Tuki digitaalisten palvelujen käyttöön on erittäin tärkeää, jotta jokaisella on tasavertainen mahdollisuus lisääntyviin ja kehittyviin sotepalveluihin. Mallin avulla digituki on mahdollista vakiinnuttaa osaksi hyvinvointialueen laadukkaita palveluita ja edistää sähköistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointia.

**Avainsanat:** digineuvonta, digitalisaatio, sähköiset palvelut, digitaaliset palvelut

## Abstract

Digitalization makes it possible to provide better services to customers, promoting equality and health and well-being. The research development work was carried out with surveys (n=346), development meetings and perspective tables using the digital support model from an expert, personnel and organi-

*Published under a CC BY 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).*

zational perspective, based on the model of the Ministry of Finance's AUTA project. The survey responses were analyzed using the Webropol reporting tool. The actual development work was carried out based on the results of the survey in development meetings as a continuous evaluation. Based on these, the Digi support model was prepared for Siu sote (Joint municipal authority for North Karelia social and health services).

Based on the results of the survey, support for the use of digital services is needed in every age group and skill level. Digital services are perceived as useful, and interest in learning about digital services emerges strongly. Those who responded to the survey have comprehensive use of the equipment needed to use digital services, as well as tools for strong identification. The majority of respondents would like digital support to take place in the form of training, either online or face-to-face training. Customers who need help with their skill level want local training, while skilled digital users want the training to take place remotely. In the survey responses, the need to guide the services is also brought up. There is skill in using the services, but customers do not have information about all existing services.

In the digital support model, digital support services were formed according to the customer's digital skill levels. The results showed that electronic services are a strong part of the daily life of the residents of the Siu sote area. Support for the use of digital services is very important so that everyone has equal access to increasing and developing social security services. With the help of the model, it is possible to establish digital support as part of the high-quality services of the welfare area and to promote electronic social and healthcare transactions.

**Keywords:** digital support, digitalisation, electronic services

## Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut digitalisoituvat nopeasti. Digitalisoitumista vauhditti hallitusohjelma, jonka yksi kärkihankkeista oli digitalisoida julkiset palvelut. Yhtä aikaa hallitusohjelman kanssa käynnistettiin AUTA-hanke, minkä tarkoituksena oli varmistaa mallintamalla kansalaisille heidän tarvitsemansa tuki, jotta kaikki olisivat kyvykkäitä käyttämään digitaalisia palveluita [1].

Tällä hetkellä palveluiden digitalisoimista ohjaa laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lain asettamat vaatimukset koskevat viranomaisia, eli kaikkia julkisia hallintotehtäviä hoitavia organisaatioita [2]. Sosiaali- ja terveysalan toimijoita ovat hyvinvointialueet ja hyvinvointikuntayhtymät [3].

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ohjaa julkisia organisaatioita digitaalisten palvelujen saatavuuden, laadun, tietoturvallisuuden sekä sisällön saavutettavuuden edistämisessä. Näiden tarkoituksena on parantaa jokaisen kansalaisen mahdollisuutta yhdenvertaiseen digitaalisten palvelujen käyttöön [2]. Digitalisaatio mahdollistaa parempien palveluiden tuottamisen asiakkaille edistäen yhdenvertaisuutta sekä terveyttä ja hyvinvointia. Tämän takia asiakasta tulee myös auttaa ja tukea digitaalisten palvelujen käytössä sekä tarjota digitukea asiakkaalle parhaiten sopivalla tavalla [4].

Yhteiskunnan digitalisoituminen kasvaa ja yhä enemmän palveluja tarjotaan digitaalisesti, jolloin kansalaisilta vaaditaan digitaitoja. Sosiaali- ja ter-

veydenhuollon digitaalisten palvelujen tavoitteena on tukea kansalaisia terveyden- ja hyvinvoinnin omatoimiseen ja aktiiviseen huolehtimiseen. Digitaalisten palvelujen avulla kansalainen voi tuottaa arvokasta tietoa terveydestään ja hyvinvoinnistaan itselleen sekä ammattilaisen käyttöön. Digitaaliset palvelut myös edesauttavat tasa-arvoisuutta palveluiden saatavuudessa erityisryhmillä sekä harvaan asutuilla alueilla [5].

Digitaalisten palvelujen tuottamisessa lähtökohtana tulee olla palvelun käyttäjäystävällisyys, helpokäyttöisyys, toimivuus sekä turvallisuus [6]. Sosiaali- ja terveysministeriön hyvinvoinnin ja terveyden kokonaisarkkitehtuurin visiona on tukea digitaalisten palvelujen kehittämistä niin, että palvelut ovat luotettavia, helposti löydettäviä sekä esteettömiä. Toiminnan sekä tiedon tulee tukea kansalaista hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Digitaalisten palvelujen hyödyn arvioidaan olevan huomattava myös ennaltaehkäisevässä työssä [7].

Maailman terveysjärjestö on laatinut maailmanlaajuisen digitaalisen terveyden strategian suunnitelman. Sen tavoitteena on asiakaslähtöisten digitaalisten terveysratkaisujen ja palvelujen kehityksen sekä käyttöönoton edistäminen sekä luoda kaikille yhteinen ymmärrys digitaalisten terveysratkaisujen tärkeydestä. Strategian tarkoituksena on vahvistaa terveydenhuoltojärjestelmiä digitaalisen terveysteknologian avulla terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmasta maailman laajuisesti ja edistää kansainvälisesti digitaalisen terveysjärjestelmän rakentamista [8].

Digitalisaation kehittymisen myötä tulee huolehtia kansalaisten digiosaamisesta ja näin varmistaa yhdenvertaiset mahdollisuuden digitaalisten palveluiden käyttöön. Digituen tulisi olla erityisen tärkeässä asemassa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen strategisilla sekä käytännön tasoilla [9].

Valtiovarainministeriön AUTA-hanke käynnistyi vuonna 2017 ja hankkeen tarkoituksena oli kehittää valtakunnallinen digituen toimintamalli. Digituen tavoitteena on kansalaisten digitaitojen ja palvelujen itsenäisen käytön vahvistaminen. Digituki ei ole ainoastaan käytön ja palvelun opastamista vaan myös ohjaamista palvelujen pariin. AUTA-hankkeen loppuraportissa digituen osaaminen määriteltiin neljään tasoon. Itsepalvelutasossa asiakkaan digitaaliset taidot ovat hyvällä tasolla ja digituki toimii itsepalveluperiaatteella. Kevyen tuen digituessa asiakas käyttää palvelua, mutta tarve tuelle on satunnaista ja lähinnä ohjaamista palvelun käyttöön. Vaativan tuen tasolla asiakas tarvitsee vahvaa tukea digitaalisen palvelun käyttöön, palvelun itsenäinen käyttö ei onnistu. Neljännellä tasolla digitaalisten palveluiden käyttö ei ole mahdollista ja tämän vuoksi asiakkaille tulee tarjota sähköisten asiointikanavien rinnalle muita asiointikanavia [1].

### **Aineisto ja menetelmät**

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin kvantitatiivisin kyselytutkimuksin (n=346), kehittämispalaverien sekä hyödynnettiin näkökulmataulukkoa Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen digituen mallia. Kyselyn vastaukset analysoitiin Webropol-raportointityökalun avulla. Varsinainen kehittämistyö toteutettiin kyselyn tulosten pohjalta kehittämispalaverissa jatkuvana arviointina. Näiden pohjalta laadittiin Digituki malli Siun sotelle.

Kvantitatiivisen kyselytutkimuksen avulla selvitetiin, millaista digitukea Siun soten asiakkaat tarvitsevat digitaalisiin palveluihin. Tavoitteena oli myös selvittää, millaisella tuella asukkaat, joilla on mahdollisuus käyttää sähköisiä sotepalveluita, mutta jotka tarvitsevat tukea niiden itsenäiseen käyttöön, ottavat sähköiset sosiaali- ja terveystalut ensisijaisesti käyttöönsä. Tarkoituksena ei ollut

ratkaista digisyrjäytymiselle altistavia tekijöitä, kuten syrjäseutujen yhteysongelmia tai henkilökohtaisten digilaitteiden puutetta [10].

Kyselylomakkeeseen valittiin strukturoituja sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Kysely toteutettiin sähköisenä sekä paperisena kyselynä. Sähköinen kyselylomake laadittiin Webropol-ohjelmalla, koska Webropolin raportointityökalu tarjosi kyselytutkimuksen vastausten analysointiin ja raportointiin tarvittavat ominaisuudet. Kyselytutkimuksen lopullinen otos oli 364 vastausta (n=364). Webropolin automaattinen peruseräraportti ja peruseräraportin tarkastelu- ja visualisointitoiminto mahdollistivat aineiston analysoinnissa tarvittavien suoran ja kaumioiden määrittämisen sekä vertailun ja ristiintaulukoinnin. Kyselylomakkeen avoimet vastaukset analysoitiin asialähtöisesti Webropolin Text Mining-toiminnolla, jonka avulla useimmin toistuvista sanoista muodostettiin ryhmät [10].

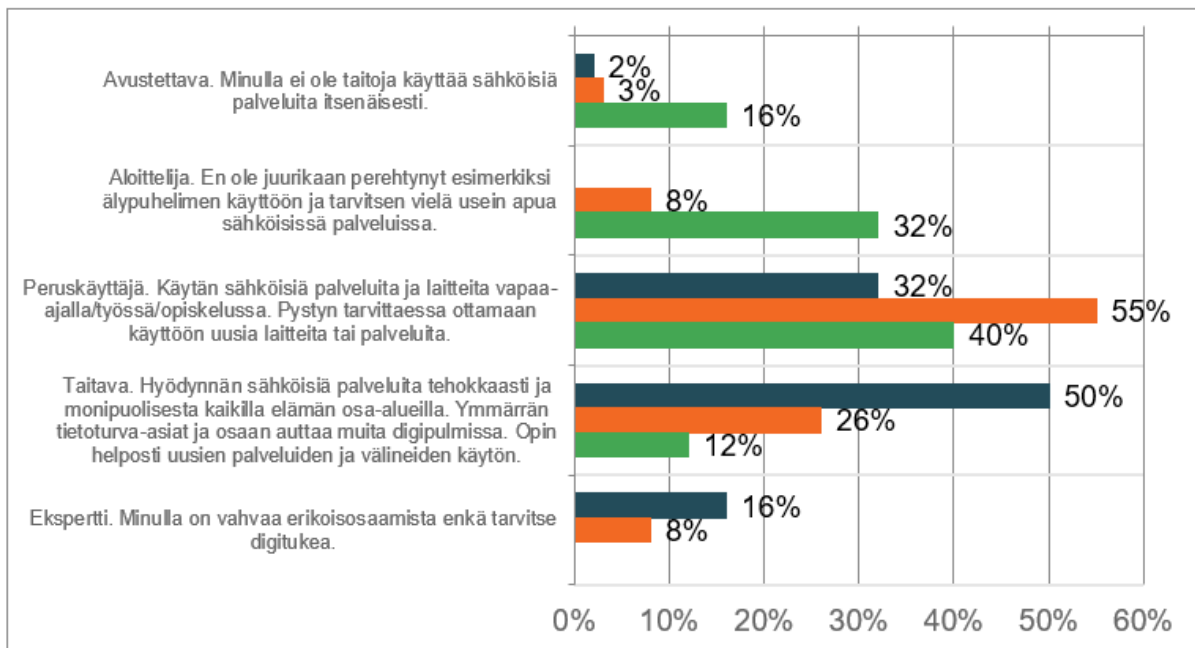
Tutkimuksellisen kehittämistyön jatkuva arviointi toteutettiin kehittämispalaverien keinoin, joita järjestettiin kaksi. Kehittämispalaverit järjestettiin, kun asiakkaille annettavan digituen mallia oli kehitetty asiakasymmärryksen eli kyselystä saadun tiedon sekä kirjallisuudesta saadun tietoperustan pohjalta. Kehittämispalaverien tavoitteena oli arvioida dialogisesti näkökulmatalukkoa hyödyntäen digituen mallia asiantuntija-, henkilöstö- sekä

organisaationäkökulmasta. Näkökulmatalukko on ratkaisujen kehittämisen matriisi, joka sopii työkaluksi silloin, kun kohdetta halutaan kehittää moninäkökulmaisesti.

Ensimmäiseen palaveriin osallistui Pohjois-Karjalan digituki verkoston toimijoita, joilla oli pitkäaikaista kokemusta digituen järjestämisestä. Toiseen palaveriin osallistui Siun soten asiantuntijaryhmä, joilta toivottiin organisaation näkökulmaa asiakkaille annettavan digituen kehittämistä Siun sotessa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijät täyttivät näkökulmatalukon edeltävästi ja kehittämispalaverien yhteydessä taulukkoa täydennettiin dialogin kautta tulleiden kehitysideoiden ja näkemysten kautta. Kehittämispalaverien tuotosta hyödynnettiin lopullisen digituen mallin laadinnassa.

### **Kyselytutkimuksen tulokset**

Kyselytutkimuksen tulosten perusteella tukea digitaalisten palvelujen käyttöön tarvitaan jokaisessa ikäluokassa sekä taitotasolla. Kyselyyn vastanneilla on kattavasti käytössä digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittavia laitteita sekä vahvan tunnistautumisen välineitä. Kuviossa 1 kuvataan tarkemmin ikäryhmittäin digipalveluihin ja digitukeen liittyviä asiakkaiden kokemuksia.



(n)	Ekspertti. Minulla on vahvaa erikoisosaamista enkä tarvitse digitukea.	Taitava. Hyödynnän sähköisiä palveluita tehokkaasti ja monipuolisesta kaikilla elämän osa-alueilla. Ymmärrän tietoturva-asiat ja osaan auttaa muita digipulmissa. Opin helposti uusien palveluiden ja välineiden käytön.	Peruskäyttäjä. Käytän sähköisiä palveluita ja laitteita vapaa-ajalla/työssä/opiskelussa. Pystyn tarvittaessa ottamaan käyttöön uusia laitteita tai palveluita.	Aloittelija. En ole juurikaan perehtynyt esimerkiksi älypuhelimien käyttöön ja tarvitsen vielä usein apua sähköisissä palveluissa.	Avustettava. Minulla ei ole taitoja käyttää sähköisiä palveluita itsenäisesti.
Alle 30 vuotiaat	7	22	14	0	1
30-69-vuotiaat	24	78	162	23	8
yli 70-vuotiaat	0	3	10	8	4

■ Alle 30 vuotiaat ■ 30-69-vuotiaat ■ yli 70-vuotiaat

**Kuvio 1.** Vastaajien digitaidot ikäryhmittäin.

Digituen mallinnuksen näkökulmasta tärkeintä kyselytutkimuksessa oli selvittää, millaista tukea Siun soten asiakkaat kaipaavat sähköisten sotepalveluiden käyttöön. Enemmistö vastaajista toivoi digituen tapahtuvan koulutuksina, joko verkkokoulutuksina tai lähikoulutuksina. Lähikoulutusta toivoivat taitotasoltaan avustettavat asiakkaat, kun taas taitavat digitaalisten palveluiden käyttäjät toivoivat koulutuksen tapahtuvan etänä.

Lähituen muotona vahvimmin nousi esille erityisesti avustettavien digiosaajien vastauksissa digiohjauksen asiointipisteet. Etätuen muotona avustettavat osaajat toivoivat puhelinneuvontaa ja taitavammat chat-palvelun kautta tapahtuvaa ohjausta. Kyselyvastauksissa nousi myös esille tarve palveluiden piiriin ohjaamisesta. Taitoa palvelujen käyttöön on, mutta asiakkailta ei ole tietoa kaikista olemassa olevista palveluista.

**Taulukko 1.** Digituen muodot.

(n364) vastausten lukumäärä 805	n	Prosentti
Lähitukea (lähituki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen antaja ja saaja ovat fyysisesti samassa tilassa)	147	40 %
Etätukea (etätuki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen saaja ja antaja eivät ole fyysisesti samassa tilassa)	158	43 %
Koulutuksia	160	44 %
Kirjallisia ohjeita	61	17 %
Sähköisiä ohjeita/videoita	89	24 %
En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin	190	52 %

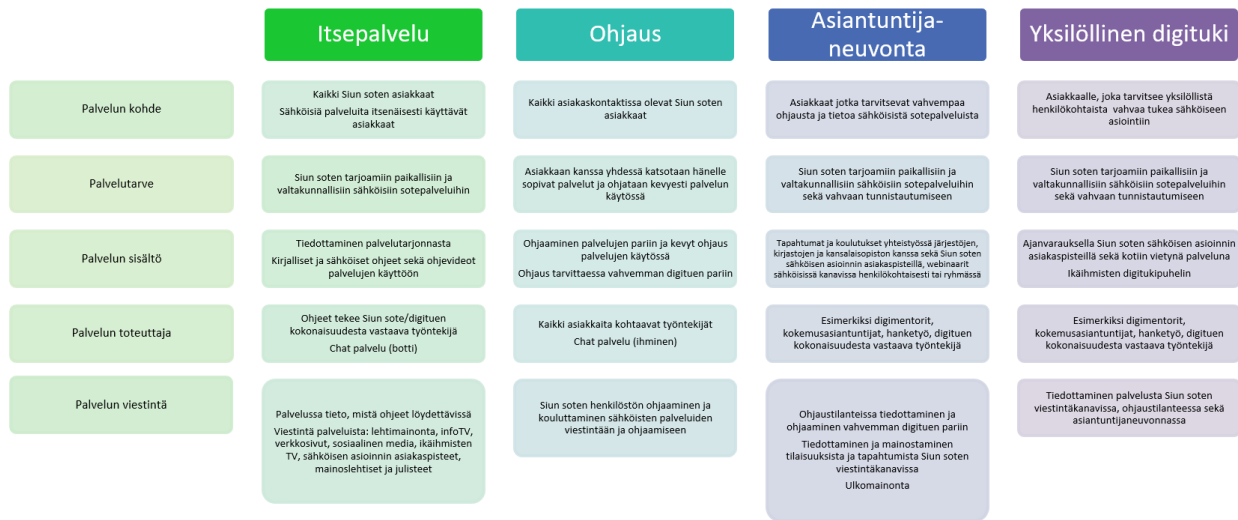
### Digituen malli

Kyselytutkimuksen tuloksiin sekä teoreettiseen viitekehykseen pohjautuen laadittiin ensimmäinen versio Siun soten asiakkaille annettavasta digituesta. Versiota arvioitiin yhteistoiminnallisissa kehittämispalavereissa. Digitukiverkosto näki ensisijaisena digituen muotona asiakkaan ohjaamisen sähköisten palvelujen piiriin ja kannustamisen palveluiden käyttöön. Avainasemassa onnistuneelle digituelle nähtiin henkilöstön motivointi. Digitukea antavien ammattilaisten koulutukseen tulee panostaa ja kehittää. Siun soten kehittämisryhmä näki ensisijaisen tärkeänä palveluiden helppokäytöisyyden. Palvelut tulee kehittämisryhmän mukaan toteuttaa ensisijaisesti niin, että palvelu itse ohjaa käyttäjää. Organisaatiossa tulee kuitenkin ymmärtää digituen tarve palveluiden kehittämisen rinnalla. Keskustelussa kehittämisryhmä korosti, että digitukea tulee tarjota, vaikka palvelut olisivatkin helppokäyttöisiä.

Siun soten asiakkaalle annettavan digituenmalli laadittiin kyselyyn, kehittämispalavereihin sekä

Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen malliin pohjautuen. Digitukimallissa muodostettiin digituen palvelut asiakkaan digitaalisten taitotasojen mukaan. Taitotasolle määriteltiin palvelunkohde, palveluntarve, palvelun sisältö, palvelun toteuttaja sekä palvelun viestintä. Osaaminen jaettiin neljään eri tasoon, joista itsepalvelu ja ohjaus ovat kevyttä asiakkaalle annettavaa tukea ja asiantuntija neuvonta sekä yksilöllinen digituki vahvempaa tukea.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta toteutettiin noudattamalla tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) hyviä tieteellisiä käytäntöjä [11] sekä noudattamalla Karelia ammattikorkeakoulun opinäytetyöohjeistusta opinäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa [12]. Kehittämistutkimuksessa yhdistyy kaksi prosessia, tutkimustyö ja kehittäminen. Tutkimustyön prosessiin kuuluu tieteen sekä tutkimuksen luotettavuustarkastelu sekä menetelmät, jotka kuuluvat myös kehittämistyön taustavaikuttajiin. Kehittämistyön luotettavuus perustuu prosessin eri vaiheiden sekä tulosten tarkkaan dokumentaatioon.



**Kuvio 2.** Siun soten asiakkaille annettavan digituen malli.

## Pohdinta

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä ilmeni, että jokainen tarvitsee digitukea jossain vaiheessa elämäänsä ja että sähköiset palvelut ovat vahva osa Siun soten alueen asukkaiden arkielämää. Tuki digitaalisten palvelujen käyttöön on erittäin tärkeää, jotta jokaisella on tasavertainen mahdollisuus lisääntyviin ja kehittyviin digitaalisiin sotepalveluihin. Mallin avulla digituki on mahdollista vakiinnuttaa osaksi hyvinvointialueen laadukkaita palveluita ja edistää sähköistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointia.

Digituen kehittämisen perusta on organisaation ymmärryksen kasvattaminen digituen järjestämisen tarpeellisuudesta ja tärkeydestä. Digitalisoitava sosiaali- ja terveydenhuolto vaatii muutostyötä, jonka ensisijainen tehtävä on kyetä motivoimaan henkilöstö mihin? ja varmistaa henkilöstön kyvykkyys toimia digitaalisessa murroksessa [13, 4].

Asiakkaalle annettavan digituen malli antaa useita jatkokehittämisen ideoita. Ensinnäkin yksi jatkokehittämisen kohde on mallin sisällön kehittäminen, kuten oppaiden, videoiden ja koulutusten tuottaminen. Toiseksi jatkokehittämisideoina tärkeitä ovat chat-palvelun ja sähköisen asioinnin pisteiden kehittäminen ja käyttöönotto. Laadukas digituki vaatisi myös viestintäsuunnitelman sähköisistä palveluista asiakkaille. Eriyksen tärkeänä jatkokehittämisen aiheena opinnäytetyöntekijät kokevat soteammattilaisten digiosaamisen varmistamisen kokonaisuuden, jotta kaikki asiakkaita kohtaavat ammattilaiset ymmärtävät sähköisten palveluiden merkityksen niin asiakkaiden kuin organisaation sekä oman työn näkökulmista ja pystyvät antamaan asiakkaille digitukea ja innostamaan asiakkaita asioimaan sähköisesti.

## Sidonnaisuudet

Ei sidonnaisuuksia.

## Lähteet

- [1] Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriö; 19.12.2017 [viitattu 16.5.2020]. Saatavilla: <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>
- [2] Finlex. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Valtionvarainministeriö; 2019 [viitattu 7.1.2022]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidm45237816400528>.
- [3] Aluehallintovirasto. Soveltamisala: kuulumme ko lain piiriin? Aluehallintovirasto; 2022 [viitattu 6.2.2022]. Saatavilla: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/soveltamisala-kuulummeko-lain-piiriin/>
- [4] Sosiaali- ja terveysministeriö. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriö, Julkaisuja 5/2016 [viitattu 2.2.2022]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>
- [5] Sosiaali- ja terveysministeriö. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö; 2014 [viitattu 2.2.2022]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>
- [6] Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Valtiovarainministeriö; 2022 [viitattu 7.1.2022]. Saatavilla: <https://vm.fi/digitalisaatio>.
- [7] Lohtander M, Hätönen H, Katainen J, Lundkvist T, Siira T, Hovi AM. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisarkkitehtuuri. Sosiaali- ja terveysministeriö 11/2021 [viitattu 31.1.2022]. Saatavilla: [https://stm.fi/documents/1271139/48496181/Hyvinvoinnin+ja+terveyden+edist%C3%A4misen+kokonaisarkkitehtuuri\\_2021\\_11.pdf/](https://stm.fi/documents/1271139/48496181/Hyvinvoinnin+ja+terveyden+edist%C3%A4misen+kokonaisarkkitehtuuri_2021_11.pdf/)
- [8] World Health Organization. Global strategy on digital health 2020-2025. World Health Organization; 2021 [viitattu 2.2.2022]. Saatavilla: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/344249>
- [9] Suomidigi. Digituella edistetään kuntalaisten hyvinvointia – digituen ja hyten yhteistyömalli. Suomidigi; 2020 [viitattu 1.2.2020]. Saatavilla: <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-jatuki/digituki/digituen-hyvat-kaytanteet/digituella-edistetaan-kuntalaisten-hyvinvointia-digituen-ja-hyten-yhteistyomalli>
- [10] Webropol. Automaattinen kyselytutkimusten raportointi. Webropol; 2021 [viitattu 5.12.2021]. Saatavilla: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/analysoi-ja-visualisoi/>
- [11] Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK); 2022 [viitattu 23.1.2022]. Saatavilla: <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- [12] Karelia ammattikorkeakoulu. Karelian opin näytetyön ohje: Ohjeen etusivu. Karelia ammattikorkeakoulu; 2021 [viitattu 23.1.2022]. Saatavilla: <https://libguides.karelia.fi/opinnayte>
- [13] Ilmarinen V, Koskela K. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum; 2015.



**LIITE 1. Kyselylomake****Valitse asuinpaikkakuntasi \***

- Nurmes
- Lieksa
- Juuka
- Polvijärvi
- Outokumpu
- Heinävesi
- Liperi
- Kontiolahti
- Joensuu
- Rääkkylä
- Tohmajärvi
- Kitee
- Ilomantsi

**Mihin ikäryhmään kuulut \***

- 15 tai alle
- 16-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70-79
- 80 tai yli

**Valitse digiosaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto \***

- Avustettava. Minulla ei ole taitoja käyttää sähköisiä palveluita itsenäisesti.
- Aloittelija. En ole juurikaan perehtynyt esimerkiksi älypuhelimien käyttöön ja tarvitsen vielä usein apua sähköisissä palveluissa.
- Peruskäyttäjä. Käytän sähköisiä palveluita ja laitteita vapaa-ajalla/työssä/opiskelussa. Pystyn tarvittaessa ottamaan käyttöön uusia laitteita tai palveluita.
- Taitava. Hyödynnän sähköisiä palveluita tehokkaasti ja monipuolisesta kaikilla elämän osa-alueilla.
- Ymmärrän tietoturva-asiat ja osaan auttaa muita digipulmissa. Opin helposti uusien palveluiden ja välineiden käytön.
- Ekspertti. Minulla on vahvaa erikoisosaamista enkä tarvitse digitukea.

Mitä ajattelet digistä? Valitse sopivin vaihtoehto \*

- En ole kiinnostunut digitaalisista laitteista tai palveluista, enkä halua lisätä niiden käyttöä.
- Olen varovainen ja hieman epäileväinen uusien palveluiden tai laitteiden kanssa.
- Sähköiset palvelut ja laitteet ovat minulle hyödyllisiä ja helpottavat elämäni, olen myös kiinnostunut oppimaan uutta.
- Sähköiset palvelut ja laitteet ovat vahva osa elämäni ja haluan käyttää niitä monipuolisesti.

Mitä digilaitteita sinulla on käytössä? (Voit valita useamman)

- Tietokone
- Älykännykkä
- Tabletti
- Jokin muu, mikä:
- Minulla ei ole omia digilaitteita

Mitä tunnistautumisvälinettä käytät sähköisessä asiointissa? (Voit valita useamman)

- Pankkitunnistautuminen
- Mobiilivarmenne
- Sirullinen henkilökortti
- Minulla ei ole tunnistautumisvälinettä. En käytä tunnistautumista vaativia palveluita.

Mitä sähköisiä sote-palveluja olet käyttänyt? (Voit valita useamman)

- OmaKanta
- Omaolo
- Suomi.fi viestit
- Terveyskylä.fi
- Miunpalvelut
- Medinet
- Etäkäynnit / etävastaanotot (VideoVisitin, Teamsin -yhteyden välityksellä sekä kuvapuhelin)
- Itseilmoittautumisautomaatti (keskussairaalan aulatiloiissa)
- Chatit (ikäihmisten chat, sosiaalitoimen chat, lasten ja nuorten "onks tää normaali" chat)
- Etäseurantalaite (esimerkiksi diabeetikot, tahdistin)
- Hoitotarviketilaus
- Turvateknologia (esimerkiksi turvapuhelin)
- Joku muu, mikä?
- En mitään

Millaista digitukea kaipaisit sähköisiin sotepalveluihin? (voit valita useamman)

- Lähitukea (lähituki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen antaja ja saaja ovat fyysisesti samassa tilassa)
- Etätukea (etätuki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen saaja ja antaja eivät ole fyysisesti samassa tilassa)
- Koulutuksia
- Kirjallisia ohjeita
- Sähköisiä ohjeita/videoita
- En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin

Missä ja miten haluaisit saada lähitukea? (Voit valita useamman)

- Asiointipisteet. Missä asiointipiste voisi mielestäsi sijaita? (esimerkiksi terveysaseman aula/kirjasto /kauppa/järjestö tai jokin muu): \_\_\_\_\_
- Ajanvarauksella henkilökohtaista ohjausta
- Vastaanoton yhteydessä (esimerkiksi sairaanhoitajan vastaanotolla)
- Kotiin saatua tukea
- Ryhmäohjausta / vertaistukea
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

Millaista etätukea haluaisit saada? (Voit valita useamman)

- Puhelinneuvontaa
- Videovälitteistä tukea
- Chat-neuvontaa
- Botti-neuvontaa
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

Millaista koulutusta toivoisit Siun soten järjestävän?

- Verkkokoulutusta
- Koulutus (esimerkiksi järjestöissä/kansalaisopistossa/kirjastossa)
- Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

Oletko tarvinnut digitukea sähköisen sote-palvelun käyttöön \*

- En, palvelut ovat minulle helppokäyttöisiä
- Kyllä tarvitsin, sain tukea (keneltä/mistä?) \_\_\_\_\_
- Olisin tarvinnut digitukea, mutta en saanut apua mistään
- En tiedä, mistä löydän sähköisiä sote-palveluita

Missä asiassa tarvitsit/olisit tarvinnut digitukea? Valitse palvelu ja kuvaile tuen tarve. (Voit valita useamman)

- OmaKanta, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Omaolo, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Suomi.fi viestit, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Terveyskylä.fi, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Miunpalvelut, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Medinet, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Etäkäynnit ja etävastaanotot (VideoVisit tai Teamsyhteyden välityksellä sekä kuvapuhelin), tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Verkkoojanvaraus (keskussairaalan tai terveysasemien ajanvaraus, röntgenin ajanvaraus), tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Itseilmoittautumisautomaatti (keskussairaalan aulatiloiissa), tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Chatit (ikäihmisten chat, sosiaalitoimen chat, lasten ja nuorten "onks tää normaali" chat), tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Etäseurantalaite (esimerkiksi diabeetikot, tahdistin), tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Hoitotarviketilaus, tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Turvateknologia (esimerkiksi turvapuhelin), tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Joku muu, mikä? Tuen tarve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Minkä sotepalvelun toivoisit pystyvän hoitamaan Siun sotessa sähköisesti?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Avoin palaute/kehittämisiä Siun sotelle sähköisten sotepalveluiden digituesta:

---

---

---

---

---

---

---

---



Millaista digitukea kaipaisit sähköisiin sotepalveluihin? (voit valita useamman)

- Lähitukea (lähituki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen antaja ja saaja ovat fyysisesti samassa tilassa)
- Etätukea (etätuki tarkoittaa ohjausta, jossa tuen saaja ja antaja eivät ole fyysisesti samassa tilassa)
- Koulutuksia
- Kirjallisia ohjeita
- Sähköisiä ohjeita/videoita
- En tarvitse digitukea sähköisiin sotepalveluihin

Missä ja miten haluaisit saada lähitukea? (Voit valita useamman)

- Asiointipisteet. Missä asiointipiste voisi mielestäsi sijaita? (esimerkiksi terveysaseman aula/kirjasto /kauppa/järjestö tai jokin muu): \_\_\_\_\_
- Ajanvarauksella henkilökohtaista ohjausta
- Vastaanoton yhteydessä (esimerkiksi sairaanhoitajan vastaanotolla)
- Kotiin saatua tukea
- Ryhmäohjausta / vertaistukea
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

Millaista etätukea haluaisit saada? (Voit valita useamman)

- Puhelinneuvontaa
- Videovälitteistä tukea
- Chat-neuvontaa
- Botti-neuvontaa
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

Millaista koulutusta toivoisit Siun soten järjestävän?

- Verkkokoulutusta
- Koulutus (esimerkiksi järjestöissä/kansalaisopistossa/kirjastossa)
- Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_