



Sähköisten palveluiden hyödyntäminen asiakastyössä Soitessa

Karoliina Jaakonaho

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2022

Mediatuottamisen YAMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Mediatuottamisen YAMK

JAAKONAHO, KAROLIINA:
Sähköisten palveluiden hyödyntäminen asiakastyössä Soitessa

Opinnäytetyö 55 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Tammikuu 2022

Sosiaali- ja terveystalvuiden kysyntä kasvaa tulevina vuosina muun muassa väestön ikääntymisen myötä. Valtakunnallisena tavoitteena on, että tuottavuutta ja kustannustehokkuutta haetaan digitalisaatiota hyödyntämällä. Tavoitteena on, että yhä useammat asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin erilaisten sähköisten sovellusten ja palveluiden kautta.

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena on tutkia Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvuidenkuntayhtymä Soiten ammattilaisten sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä. Tarkoituksena on selvittää mitkä tekijät edistävät tai estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen. Työn tuloksia hyödynnetään Soiten digiohjelman kuuluvan digirepun suunnittelussa.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka toteutettiin lokakuussa 2021. Aineisto analysoitiin kvantitatiivisin menetelmin. Kyselytutkimus sisälsi myös laadullisia kysymyksiä, jotka analysoitiin sisällönanalyysin keinoin.

Kerätty aineisto osoitti, että sähköisiin palveluihin ja niiden hyödyntämiseen suhtaudutaan pääsääntöisesti positiivisesti, mutta sähköisiä palveluita hyödynnetään asiakastyössä vain jossain määrin. Useat seikat edistävät ja estävät sähköisten palveluiden hyödyntämistä. Yhteiset käytännöt ja koulutus ovat merkittävintä sosiaali- ja terveystalvan ammattilaisten sähköisten palveluiden hyödyntämistä edistävä asia. Suurimmaksi sähköisten palveluiden käyttöä estäväksi tekijäksi valittiin yhteisten käytäntöjen sekä ajan puute.

Johtopäätöksissä voidaan esittää, että sosiaali- ja terveystalvan ammattilaisten osaamisen ja oman motivaation lisäksi sähköisten palveluiden hyödyntämistä tulee tarkastella myös organisaatiotasolla. Lähivuosien haasteena on tehdä organisaatiotasolla toimintakulttuurin muutos, jossa ammattilaiset ja asiakkaat haluavat hyödyntää sähköisiä palveluita ensisijaisesti silloin, kun se on hyvän hoidon mukaisesti mahdollista.

Asiasanat: sosiaali- ja terveystalvut, digitalisaatio, sähköiset palvelut, kyselytutkimus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Media Production

JAAKONAHO, KAROLIINA:
Electronic services in client work in Soite

Master's thesis 55 pages, appendices 3 pages
January 2022

The demand for electronic social and health services will rise increasingly in the future. One of the reasons is the aging of the population. On the national level the aim is to raise productivity and cost efficiency by using digitalization. More people should use electronic services to contact the social and health care professionals.

The objective of this study was to investigate how the social and health care professionals of the Joint Municipal Authority in Central Ostrobothnia, Soite, utilize electronic social and health services in client work. In addition, it was also explored which factors promote or prevent the use of electronic social and health care services. The results will contribute to the planning of the digitalization programme of Soite.

The data were gathered through a survey in October 2021. The quantitative data were analyzed by using quantitative methods and the qualitative part by using inductive content analysis.

According to the results, social and health care professionals have a positive outlook towards digitalization and utilizing electronic services. However, they utilize electronic services only to some extent. Multiple factors promote and prevent the use of electronic services. Common practices and training seem to be the key solutions to the problem. The main factors in preventing the use of electronic services were the lack of common practices and time.

As a conclusion, besides the know-how and motivation of the professionals, the use of digitalization should be examined on the organizational level. The challenge in the future years is to create a change in operational processes so that professionals and clients would prefer electronic services whenever possible to ensure good health care.

Key words: social and health services, digitalization, electronic services, questionnaire survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	DIGITALISAATIO SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	7
	2.1 Digitalisaation hyödyntäminen lähivuosina.....	7
	2.2 Sähköisten palveluiden käyttö.....	8
	2.3 Asiakkaiden ohjaaminen ja motivointi	10
	2.4 Sote-ammattilaisten digiosaaminen	12
	2.5 Koronaepidemian vaikutukset sähköisten palveluiden käyttöön ..	13
3	SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN HYÖDYNTÄMINEN SOITESSA	16
	3.1 Soiten digiohjelma.....	17
	3.2 Digireppu osaamisen tukena.....	18
4	KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
	4.1 Kyselylomakkeen laadinta.....	20
	4.2 Tietoturva ja eettisyys	22
	4.3 Aineiston hankinta ja analysointi	23
5	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	25
	5.1 Sähköiset palvelut osana asiakastyötä	27
	5.1.1 Sähköisten palveluiden tuttuus.....	27
	5.1.2 Asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden pariin.....	28
	5.1.3 Asiakkaiden ohjaaminen näiden omilla laitteilla.....	29
	5.1.4 Sähköisten palveluiden käyttöä edistävät asiat	30
	5.1.5 Sähköisten palveluiden hyödyntämistä estävät asiat.....	33
	5.1.6 Sähköisten palveluiden hyödyt	35
	5.2 Perehdytys sähköisten palveluiden käyttöön	37
	5.2.1 Osaaminen sähköisten palveluiden käytössä.....	37
	5.2.2 Sähköisten palveluiden käyttöä tukeva työkuultuuri	38
	5.2.3 Tukea sähköisten palveluiden käyttöön.....	39
6	KYSELYN ANALYYSI.....	41
7	POHDINTA	45
	7.1 Mitä digireppuun laitetaan?	46
	7.2 Kehittämistyön onnistuminen	48
	7.3 Jatkotutkimusehdotukset.....	49
	LÄHTEET.....	50
	LIITTEET	53
	Liite 1. Kyselytutkimus	53
	Liite 2. Kyselyn saate.....	55

1 JOHDANTO

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena on tutkia Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Soiten ammattilaisten sähköisten palveluiden tunte-
musta ja sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä. Lisäksi tutkin
mitkä tekijät edistävät tai estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen.

Selvityksen tuloksia hyödynnetään Soiten henkilöstölle suunnatun digireppu-pal-
velun suunnittelussa. Digirepun tavoitteena on tukea henkilöstöä sähköisten pal-
veluiden käytössä ja henkilöstön sähköisten palveluiden tietotaitoa lisäämällä
nostaa myös asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöastetta.

Digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden on linjattu olevan yksi kriittisistä menes-
tystekijöistä Soiten strategiassa. Strategian toteuttamisen toimenpiteenä Soi-
tessa laaditaan digiohjelma viitoittamaan digitaalisten palveluiden käyttöä ja ke-
hittämistä lähivuosina. Digireppu on osa Soiten digiohjelmaa 2021–2022.

Aiheen käsittely on tärkeää, koska sosiaali- ja terveysministeriön linjauksen mu-
kaisesti valtakunnallisena tavoitteena on, että yhä useammat asiakkaat ovat vuo-
rovaikutuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin erilaisten sähköis-
ten sovellusten ja palveluiden kautta. Kun palvelun kohderyhmä
käyttää sähköisiä palveluita perinteisten palveluiden sijaan, mahdollistaa se hen-
kilöstöresurssien ohjaamisen hoitotyöhön toimistotyön sijaan. Sähköisten palve-
luiden käyttöä lisäämällä pyritään vastaamaan muun muassa väestön ikääntymi-
sestä johtuvaan palvelukysynnän kasvuun. Tavoitteena on parantaa palveluiden
kustannustehokkuutta ja yhdenvertaista saatavuutta. (Sosiaali- ja terveysminis-
teriö 2016, 4, 8.)

Sähköisten palveluiden käyttöönotto edellyttää asiakkaiden ohjaamista uusiin
palveluihin ja tässä sote-ammattilaisten rooli ohjaajana korostuu (Karisalmi ym.
2018). Kyseessä on suuri toimintakulttuurin muutos sosiaali- ja terveysalalla,
minkä vuoksi on tärkeää kartoittaa sähköisten palveluiden hyödyntämisen nyky-
tilannetta ja valmiuksia sähköisten palveluiden laajempaan käyttöönottoon.

Tutkimuksen aineisto koostuu kyselytutkimuksesta, jossa on sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Aineiston analysoin kvantitatiivisin menetelmin. Kyselytutkimus sisältää myös laadullisia kysymyksiä, jotka analysoin sisällönanalyysin keinoin. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän olen valinnut tutkimukseen sen vuoksi, että tavoitteena on saada mahdollisimman edustava ja luotettava aineisto kohdejoukosta. Soitessa työskentelee noin 4 000 eri alojen ammattilaista, suurimpina ammattiryhminä hoitajat ja lääkärit, ympäri Keski-Pohjanmaan. Kysely soveltuu tutkimukseen, jossa halutaan kuulla suuren joukon mielipidettä (Vilkka 2021, 17). Kerätystä aineistosta koostan ehdotuksia Soiten digirepun suunnittelun tueksi.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Kuinka paljon sähköisiä palveluita hyödynnetään asiakastyössä tällä hetkellä?
2. Mikä on henkilöstön näkemys sähköisten palveluiden hyödyntämisestä asiakastyössä?
3. Mitkä asiat edistävät sähköisten palveluiden käyttöä asiakastyössä?
4. Mitkä asiat estävät sähköisten palveluiden käytön asiakastyössä?

Lähestymistapana kehittämistyössäni on tapaustutkimus eli case-tutkimus. Tapaustutkimus valitaan tyypillisesti tutkimusstrategiaksi silloin, kun halutaan tuottaa kehittämisehdotuksia yritykselle tai organisaatiolle. Tapaustutkimus auttaa ymmärtämään työntekijöiden toimintaa ja soveltuu siksi käyttäytymisen tutkimiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–53.) Keskeiset käsitteet kehittämistyössä ovat sosiaali- ja terveyspalvelut, sähköiset palvelut ja digitalisaatio. Sosiaali- ja terveysalasta käytän tässä työssä myös lyhennettä sote-ala ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista lyhennettä sote-ammattilaiset.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Työskentelen Soitessa viestintäsihteerinä viestinnän ja markkinoinnin vastuualueella. Kehittämistehtäväni toimeksiantajana toimi digiohjelmaryhmä, joka vastaa Soiten digiohjelmasta 2021–2022.

2 DIGITALISAATIO SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Digitalisaatio on laaja käsite, jota useimmiten kuvataan esimerkkien kautta. Siinä missä aiemmin täytettiin paperilomake, sama lomake löytyy nykyään sähköisessä muodossa internetistä. Palvelujen digitalisoiminen eli sähköistäminen ei kuitenkaan yksin riitä digitalisaation syntymiseen. Digitalisaatioon kuuluu olennaisesti myös ihmisten käyttäytymisen, markkinoiden ja yritysten toimintatapojen muutokset. Teknologia yksin ei siis saa aikaan digitalisaatiota vaan se vaatii onnistuakseen myös toimintatapojen muuttamista tiedonhankinnasta asioiden hoitamiseen ja kommunikointiin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23.)

Ilmarinen ja Koskela (2015, 13) kuvaavat digitalisaatiota aikakautemme suurimmaksi muutosvoimaksi, joka muuttaa radikaalisti kaikkea mitä teemme informaation hankinnasta asioiden hoitamiseen. Digitalisaation avulla yritykset pystyvät muun muassa palvelemaan paremmin ja toimimaan tehokkaammin. Digitalisaatio ei kuitenkaan ole pelkkä mahdollisuus. Se on myös välttämättömyys, sillä moni asiakas odottaa voivansa asioida sähköisesti ja näihin odotuksiin on vastattava. (Ilmarinen & Koskela 2015, 14.)

Älypuhelimien myötä ihmisillä on taskussaan valmiudet tehokkaaseen tiedonsiirtoon, paikannukseen sekä kameran ja huippuluokan kosketusnäytön käyttöön. Tämä mahdollistaa palvelujen käyttämisen uudella tavalla ajasta ja paikasta riippumatta. Teknologian kehittymisen myötä toimintatavat ovatkin muuttuneet oleellisesti ja muutos on tapahtunut nopeasti. Se on aiheuttanut kuilun nykyisten toimintatapojen ja teknologian tuomien mahdollisuuksien välille. Julkisella sektorilla digitalisaatio tarjoaa ennennäkemättömiä mahdollisuuksia toiminnan uudistamiseen, kustannussäästöihin sekä asiakaspalvelun ja palvelun saatavuuden parantamiseen. (Rousku ym. 2017, 83–85.)

2.1 Digitalisaation hyödyntäminen lähivuosina

Sosiaali- ja terveystalouden kysyntä kasvaa tulevina vuosina. Oleellinen palvelukysyntää lisäävä tekijä on väestön ikääntyminen. Myös maahanmuuttajat

ovat kasvava asiakasryhmä, jonka tarpeet tulee huomioida. Samalla kysyntään on vastattava entistä pienemmillä resursseilla. Digitalisaation hyödyntäminen on yksi ratkaisu näihin sote-alan lähitulevaisuuden haasteisiin. Digitalisaatiolla haetaan jo nyt tuottavuutta ja kustannustehokkuutta, mutta valtakunnallisena tavoitteena on lisätä digitalisaation hyödyntämistä. Tavoitteena on, että asiakkaat ovat yhä enemmän vuorovaikutuksessa sote-ammattilaisiin erilaisten sähköisten sovellusten ja palveluiden kautta. Sähköisillä palveluilla turvataan myös palveluiden saatavuus haja-asutusalueilla sekä erityisryhmille. Lisäksi kansalaisten vastuunottoa omasta terveydestään tuetaan sähköisellä opastuksella ja neuvonnalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4, 15, 18.)

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) toteaa Suomen olevan kansainvälisestikin tarkasteltuna kärkimaita terveyden ja hyvinvoinnin sähköisessä tiedonhallinnassa. Tästä oivana esimerkkinä toimii laajasti käytössä oleva Kanta-palvelut. Samalla ministeriöstä muistutetaan, että turhaa digitalisointia on vältettävä. Digitalisaatio ei ole vastaus kaikkeen. Edelleen on palveluita, jotka on syytä toteuttaa lähipalveluina ja tilanteita, joihin digitaaliset kanavat eivät sovi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4, 8, 26.) Huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden ja potilaisen hoitoon jää kuitenkin enemmän resursseja, kun kevyemmällä palveluilla pärjäävät ohjataan sähköisten palveluiden pariin (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 4).

2.2 Sähköisten palveluiden käyttö

Sähköisistä palveluista käytetään myös nimitystä digipalvelut, eAsiointi ja e-terveyspalvelut (eHealth), mutta tässä kehittämistyössä käytetään Soitessa vakiintunutta termiä sähköiset palvelut.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) julkaisi heinäkuussa 2021 raportin suomalaisten kokemuksista sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä asioinnista. Kyseessä oli kolmas kerta, kun suomalaisten sähköisten palveluiden käyttöä tutkittiin osana Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi -hanketta. Aiemmat tutkimukset toteutettiin vuosina 2014 ja 2017. Tutkimukset osoittavat, että sähköisiä palveluita käytetään vuosi vuodelta enemmän. Erityisesti vuodesta 2017 vuoteen 2020 sähköisten palveluiden käyttöaste oli

noussut selvästi. Tutkituista toiminnallisuuksista eniten kasvoi sähköinen laboratorio- ja muiden tutkimustulosten vastaanottaminen, joka kasvoi 25 % ollen vuonna 2020 52 %. Sähköisiä palveluita hyödynnettiin paljon myös ajanvaraukseen ja omien potilas- ja asiakastietojen tarkasteluun. (Kyytsönen ym. 2021, 25, 34.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluita käyttäneistä 80 % koki, että sähköinen asiointi oli säästänyt heille ainakin yhden soiton tai käynnin yksikköön. Huomioitavaa on myös se, että joka viides arvioi, ettei sähköisten palveluiden käyttö ollut säästänyt käyntiä yksikköön. Kuitenkin lähes puolet väestöstä koki sähköisen asioinnin tuoneen heille jotain hyötyä. Yleisin koettu hyöty oli palveluiden käytön mahdollisuus ajasta ja paikasta riippumatta. (Kyytsönen ym. 2021, 45–46, 49–50.)

Merkittävää tutkimuksessa on se, että vaikka valtaosa väestöstä arvioi taitonsa käyttää internetiä hyväksi, sanoi joka viides tarvitsevansa opastusta sähköisten palveluiden käytössä. Epävarmuutta ja huolta aiheuttivat muun muassa henkilökohtaisen käynnin korvaaminen ja tietoturva. (Kyytsönen ym. 2021, 39, 53.) Aiemmissä tutkimuksissa sähköisten palveluiden käytön esteiksi on todettu vaikeakäyttöisyys ja välineiden, kuten verkkoyhteyden, älylaitteen tai tietokoneen puuttuminen. Niin ikään tietoteknisten taitojen ja kiinnostuksen puute estävät sähköisten palveluiden käytön. Digipalveluiden käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista, joten myös pankkitunnusten puuttuminen on este palveluiden käytölle. (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 3–4.)

Jauhiainen, Sihvo & Ikonen (2015, 11) havaitsivat Asiakaslähtöisten omahoitoa ja etähoitoa tukevien sähköisten palveluprosessien käyttöönoton innovaatiot perusterveydenhuollossa -hankkeeseen liittyvän tutkimuksen yhteydessä, että asiakkaat toivoivat kirjallisia ohjeita sähköisten palveluiden käyttöön. Osa asiakkaista toivoi selkokielistä ohjausta sekä sähköisten palveluiden käyttöön että yleistä ohjausta tietokoneen käyttöön eli digitukea. Lisäksi asiakkaat toivoivat henkilökohtaista selkokielistä ohjausta ja tietoa siitä, mitä sähköisiä palveluita on saatavilla. (Jauhiainen ym. 2015, 11.) Myöhemmässä tutkimuksessa havaittiin, että useat asiakkaat kaipaavat henkilökohtaista opastusta, tietoa sähköisestä palvelutarjonnasta ja konkreettisia ohjeita yksittäisten sähköisten palveluiden

käyttöön. Henkilökunnan toivotaan aktiivisemmin kertovan sähköisistä palveluista ja rohkaisevan asiakkaita niiden pariin. (Jauhiainen ym. 2017).

Sote-ammattilaisten tärkeä rooli on siis tunnistaa asiakkaat, jotka kaipaavat erityistä tukea sähköisten palveluiden käytössä (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 4). Palveluiden pariin tulee ohjata myös ne asiakkaat, joilla on tarvittavat digitaidot ja laitteet sähköisten palveluiden hyödyntämiseen, mutta jotka eivät ole vielä ottaneet niitä aktiiviseen käyttöön (Karisalmi, Kaipio & Kujala, 2018.) Kiteytettynä voisi sanoa, että ohjattavat ovat eri ikäisiä henkilöitä vaihtelevin digitaidoin ja heitä on paljon. Ammattilaisten on pystyttävä arvioimaan asiakkaan osaaminen ja sähköisten palveluiden käytön mahdollisuus, ja tarjota heille tietoa ja tukea palveluiden käyttämiseen.

2.3 Asiakkaiden ohjaaminen ja motivointi

Asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöä on tutkittu Suomessa paljon, mutta ammattilaisten rooli palveluiden käytön tukemisessa on jäänyt vähemmälle huomiolle. Kiistatonta on kuitenkin se, että sote-ammattilaisilla on merkittävä rooli asiakkaiden sähköisten palveluiden käytön tukemisessa ja edistämisessä. (Karisalmi ym. 2018.) Henkilökunnan motivaatio lisää myös asiakkaiden innostusta sähköisiä palveluita kohtaan (Schnipper ym. 2012).

THL:n väestön kokemuksia sähköisistä palveluista käsittelevässä tutkimuksessa käy ilmi, että väestöstä lähes puolet oli ohjattu käyttämään jotain sähköistä palvelua perinteisen sosiaali- ja terveydenhuollon käynnin tai soiton yhteydessä. Samalla havaittiin, että sote-ammattilaiset suosittelivat sähköisiä palveluita helpommin nuorille kuin iäkkäämmille asiakkailleen. (Kyytsönen ym. 2021, 5.)

Karisalmi ja tutkimusryhmä (2018) havaitsivat sydän-, diabetes- ja syöpäpotilaille suunnatussa kyselytutkimuksesta, että lähes puolelle vastaajista oli kerrottu sähköisistä palveluista ammattilaisen toimesta, mutta harvempaa oli kannustettu käyttämään sähköistä palvelua ja vielä harvempaa oli opastettu, kuinka palvelua

käytetään. Sähköisten palveluiden käyttö perustui asiakkaiden omaan osaamiseensa ja motivaatioon sote-ammattilaisten roolin ja vaikutuksen jäädessä vähäiseksi.

Juuri motivointia, innostamista ja opastusta vastaajat kuitenkin toivoivat sote-ammattilaisilta. Myös ne asiakkaat, jotka eivät tarvitse tukea sähköisten palveluiden käytössä, kokivat, että henkilökunnan aktiivisempi rooli tiedottamisessa ja kannustamisessa voisi edistää palveluiden käyttöä. Pelkkä sähköisten palveluiden määrän lisääminen ei yksin riitä digitalisaation edistämiseksi vaan tarvitaan enemmän ohjaamista ja tukea palveluiden käyttöön. (Karisalmi ym. 2018.)

Jotta sote-ammattilaiset voivat tiedottaa asiakkaita aktiivisesti sähköisistä palveluista, tulee heidän itse osata käyttää niitä ja omaksua ne osaksi toimintaprosessia. (Karisalmi ym. 2018.) Ammattilaisten kyky omaksua sähköiset palvelut osaksi työtään vaan kasvaa tulevaisuudessa digitalisaation edetessä (Kujala, Rajalahti, Heponiemi & Hilama 2018). Pelkkä teknologian perusvalmiuksien hallinta ei riitä vaan lisäksi tarvitaan ohjausosaamista. Asiakslähtöistä palveluosaamista on myös sähköisten palveluiden käytön hallinta ja kyky nähdä asiakkaalle parhaiten soveltuvat sähköiset palvelut. (Jauhiainen ym. 2017.)

Sote-ammattilaisten sähköisten palveluiden hyödyntämistä on todettu edistävän muun muassa palveluiden tuoma tehokkuus, teknologian helppokäyttöisyys, oma osaaminen, asenne ja kokemus siitä, kuinka organisaatio ja koulutus tukevat työntekijää työssään. Myös tarvittava ja jatkuva koulutus on priorisoitava, jotta kaikilla on työssä tarvittavaa osaamista. Erityisesti päivystävässä sairaalassa vaarana on, että koulutukselle jää hyvin vähän aikaa. Tästä syystä käy usein niin, että ammattilaisille tarjotaan uusia sähköisiä palveluita käytettäväksi, mutta vain vähän opastusta ja tukea työn muuttumiseen. Koulutuksen lisäksi saatavilla oleva tekninen tuki on edistänyt sähköisten palveluiden käyttöä. (Tirkkonen 2017, 27, 30–31.)

Sote-ammattilaisten sähköisten palveluiden hyödyntämistä estäviksi tekijöiksi on todettu työntekijöiden muutosvalmius, asenne ja osaaminen, ja myös organisaatio-

tiotasolla toimintakulttuurin ja toimintaprosessien päivittämisen hitaus. Organisaation johto ja esihenkilöt voivat muutosjohtamisella tukea sote-ammattilaisia sitoutumaan uusiin linjauksiin. (Tirkkonen 2017, 30–31.)

Kujalan ja tutkimusryhmän osaamiskyselyn mukaan sote-ammattilaiset eivät tunne sähköisiä palveluita hyvin ja kaipaavat lisäkoulutusta asiakkaiden ohjaamiseen. Monelle on epäselvää, mitkä ovat sähköisten palveluiden käytön hyödyt ja millaista roolia heiltä odotetaan sähköisten palveluiden markkinoijina. Ennen kaikkea ammattilaiset toivovat selvää suunnitelmaa sähköisten palveluiden hyödyntämisestä asiakastyössä sekä ohjausta ja motivointia asiakkaiden ohjaamiseen palveluiden käyttöön. (Kujala ym. 2018.)

On todettu, että merkittävä osa sosiaalipalveluita käyttävistä asiakkaista tarvitsee myös terveydenhuollon palveluita. Sote-ammattilaisilta vaaditaan siis laajaa osaamista sähköisten palveluiden saralla. On tärkeää, että sote-ammattilaiset kokevat osaavansa käyttää itse sähköisiä palveluita, jotta he voivat kannustaa ja ohjata siihen myös asiakkaitaan. Tulee myös huomioida, että sähköiset palvelut eivät ole kuuluneet vanhempien ikäryhmien työntekijöiden koulutukseen. Silti myös heiltä odotetaan taitoja käyttää sähköisiä palveluita ja ohjata asiakkaita niiden käytössä. (Juujärvi ym. 2019, 8, 10.) Digitalisaatio asettaa haasteita myös koulutukselle, jonka haasteena on reagoida riittävän nopeasti ja joustavasti muuttuviin osaamistarpeisiin (Koivisto, Serlo & Meriläinen 2017).

2.4 Sote-ammattilaisten digiosaaminen

Digitalisaatio näyttäytyy asiakkaille verkkosivuina, sähköisinä asiointikanavina ja mobiilisovelluksina. Sen kaiken takana digitalisaatiossa on kyse laajasta, jopa radikaalista, toimintatapojen muutoksesta sote-alalla. Digitalisaatio muuttaa nopeasti tapaa, jolla työ tehdään. Osaamisen tulee vastata ajan vaatimuksia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 15, 229, 231.) Hanhinen (2010, 48–49) kiteyttää työelämäosaamisen sisältävän työssä menestymiseen tarvittavien tietojen ja taitojen soveltamisen lisäksi myös asennetta. Digitalisaation onnistuminen vaatii, että hen-

kilöstö löytää sisäisen motivaation muutokseen. Digitalisaation edistämistä auttaa, mikäli työntekijä näkee, millaisia hyötyjä digitalisaatio tuo asiakkaiden ja potilaiden arkeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 25, 36.)

Vuonna 2019 julkaistussa THL:n tutkimuksessa sote-ammattilaiset arvioivat seuraavan viiden vuoden aikana tarvitsevansa lisää sähköisiin palveluihin ja palveluiden integraatioon liittyvää osaamista. Myös asiakasnäkökulman arvioitiin saavan merkittävän roolin. Lähes puolet vastaajista arvioi asiakkaiden neuvomisen sähköisten palveluiden käytössä kasvavan voimakkaasti. Ammattiryhmistä erityisesti sairaanhoitajat ja lähihoitajat arvioivat näihin taitoihin liittyvien osaamistarpeiden kasvavan. Edellä mainittujen ammattiryhmien tapaan myös sosiaalialan työntekijät ja lääkärit arvioivat tarpeen sähköisten palvelun käytön neuvonnassa kasvavan eniten. (Lehtoaro, Juujärvi & Sinervo 2019.)

Ammattilaiset tunnistavat siis osaamistarpeet, jotka ovat kytköksissä digitalisaation hyödyntämisen lisäämiseen sote-alalla (Lehtoaro ym. 2019). Digitalisaation hyödyntäminen ei kuitenkaan ole kiinni pelkästään yksittäisten työntekijöiden digiosaamisesta vaan myös organisaation kyvystä päivittää toimintaprosessit ja työskentelytavat laajemmin (Kujala ym. 2018). Digitalisaation hyödyntäminen hoitotyössä vaatii tuekseen muutoksia potilaita hoitavien yksiköiden lisäksi myös strategisessa ja operatiivisessa johtamisessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 23). Digitalisaatio tulee huomioida organisaation vuositavoitteissa ja siihen liittyvien kehittämistoimenpiteiden priorisoinnissa. Ilman konkreettisia toimenpiteitä digitalisaatio muuttuu toiveajatteluksi. (Ilmarinen & Koskela 2015, 229, 231.)

2.5 Koronaepidemian vaikutukset sähköisten palveluiden käyttöön

COVID-19-epidemia (koronaepidemia) toi selvän muutoksen sähköisten palveluiden tarjontaan ja käyttöön. Heti epidemian alussa niin sanottua luokkuasiointia pyydettiin välttämään yhtenä epidemian rajoitustoimena. Se muutti sähköiset palvelut vaihtoehtoisista palveluista välttämättömyyksiä ja niiden käyttö nousi merkittävästi. (Fahy & Williams 2021, 7.)

Yhteydenotot lisääntyivät jo aiemmin käytössä olleissa palveluissa, joiden lisäksi epidemian alkaessa kehitettiin nopeasti uusia palveluita. Yksi korona-ajan uusista sähköisistä palveluista on Omaolo.fi-palvelun koronavirusoirearvio, jota suomalaiset ovat käyttäneet ahkerasti heti epidemian alusta alkaen. (Jormanainen ym. 2020). Ennen aika näytteenottoon varattiin puhelimitse. Linjalla oli mahdollisesti täyttä, jolloin asiakas joutui odottamaan tai soittamaan uudelleen. Omaolo-palvelun myötä ajan testiin voi varata sähköisesti täyttämällä Omaolon korona-oirearvion itselle parhaiten sopivalla hetkellä. Mikäli oireet ja tilanne edellyttävät testissä käymistä, palvelu näyttää vapaana olevat ajat ja asiakas voi vahvan tunnistautumisen jälkeen varata niistä itselleen sopivimman. Asiakkaan saapuessa näytteenottoon, sote-ammattilaisella on jo kaikki tarvittavat tiedot asiakkaasta valmiina. Digitaalinen palvelu ei kuitenkaan ole ainoa tarjottava palvelumuoto, vaan sitä tarjotaan perinteisten palveluiden ohella. Edelleen korona-asi-oissa voi myös soittaa, mutta digitalisaatio luo niin sanotun perinteisen eli kasvokkain tai puhelimesta tapahtuvan asiointin rinnalle uudenlaisia vaihtoehtoja.

Koronaepidemia on lisännyt Omakanta-palveluun kirjautumisia merkittävästi. Omakantaan kirjaututtiin vuonna 2020 29,4 miljoonaa kertaa. Käyntimäärä kasvoi edellisvuodesta 40 prosenttia. Omien terveystietojen tarkastelun lisäksi muun muassa koronatestituloksien tarkastaminen Omakannasta nosti kävijämäärää. (Kansaneläkelaitos 2021, 24.) Vuonna 2021 Omakanta-palvelun käyttö jatkoi edelleen kasvuaan. Syynä tähän oli muun muassa koronapassin tietojen katselu ja lataaminen omalle puhelimelle. (Kestilä, Jormanainen & Rissanen 2021, 15.)

Myös erilaiset puolesta asiointit lisääntyivät epidemian aikana. Suomi.fi-valtuudet-palvelun apteekkivaltuuksien käyttö, mikä tarkoittaa toisen henkilön valtuuttamista puolesta asiointiin apteekissa, lisääntyi 50 prosentilla tammikuusta syyskuuhun 2020. (Kestilä, Härmä & Rissanen 2020, 137.)

Vaikka koronaepidemia nosti sähköisten palveluiden käyttöastetta, toi epidemia hyvin esille myös sähköisten palveluiden käytön esteitä. Esimerkiksi koronaepidemian alkuvaiheessa kirjastojen ja muiden yhteisten tilojen sulkiessa ovensa, menetti osa kansalaisista mahdollisuuden internetin ja tietokoneen käyttöön. Välineiden puuttuessa osa kansalaisista jäi sähköisten palveluiden käytön ulkopuolelle. Valtakunnallisella tasolla tuleekin pohtia ratkaisuja sähköisten palveluiden

käytön esteille, jotta palveluiden käyttäjäjoukko olisi tulevaisuudessa entistä laajempi (Hietapakka ym. 2021).

Ajoitus sähköisten palveluiden käytön edistämiseksi on hyvä, sillä koronaepidemia teki sähköisistä palveluista tuttuja huomattavalle määrälle asiakkaita ja ammattilaisia. Sähköisten palveluiden kehityksen ja käytön voidaan odottaa jatkuvan perinteisten palvelujen rinnalla vielä koronaepidemian laannuttuakin (Hietapakka ym. 2021). Tämä muutos on positiivinen ja vie oikeaan suuntaan. Mikäli muutos jää pysyväksi, avaa se ovia sähköisten palveluiden hyödyntämiselle myös tulevaisuudessa.

3 SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN HYÖDYNTÄMINEN SOITESSA

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymä Soite on maakunnallinen perus- ja erikoistalokelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Soite vastaa jäsenkuntiensa Kokkolan, Kannuksen, Kruunupyyn, Kaustisen, Toholammin, Vetelin, Halsuan, Lestijärven, Perhon ja Reijärven (osajäsen) sote-palveluista. Soiteen kuuluva Keski-Pohjanmaan keskusairaala on lähin päivystävä sairaala 200 000 asukkaalle. Soite aloitti toimintansa 1.1.2017. Alueen sosiaali- ja terveystalokelut yhdessä pelastuspalveluiden kanssa siirtyvät Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen.

Integroituneessa sosiaali- ja terveystalokelun kuntayhtymässä henkilöstö koostuu monien eri alojen ammattilaisista. Sosiaali- ja terveystalokeluihin kuuluu muun muassa aikuis-sosiaalityö, päihde- ja riippuvuuspalvelut, mielenterveyspalvelut, perhetukipalvelut, lastensuojelu, vammaistalokelut ja senioreiden palvelut. Terveystalokelut taas jaetaan sairaalassa annettaviin erikoissairaanhoidon palveluihin ja esimerkiksi terveystalokelussa, neuvoloissa ja hammashoitoloissa annettaviin perusterveystalokelun palveluihin.

Soiteessa on käytössä useita sähköisen asiointin palveluita, joiden tavoitteena on tehdä rutiiniasioiden hoitamisesta mutkatonta. Sähköisiä palveluita hyödyntämällä asiakkaat voivat varata itse ajan ammattilaiselle, perua tai siirtää ajan, tarkastella tutkimustalokeluita, kysyä neuvoa tai lähettää viestin ammattilaiselle. Tämä lisää tehokkuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Reponen 2015.)

Soiten Omahoidon kautta voi hoitaa terveystalokeluita, kuten ajanvarauksia Soiten toimipisteisiin ja rokotuksiin sekä viestiä neuvolaan tai terveystalokelun vastaanotolle. Soiten Omapalvelun kautta pystyy hoitamaan sosiaali- ja terveystalokeluiden asiointia, kuten hakemaan toimeentulotukea, lapsiperheiden kotitalokelua, vammaistalokelulain mukaisia palveluita sekä omaishoidon tukea ja tekemään esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen.

STM:n ohjeistuksen mukaisesti Soiteessa hyödynnetään jo olemassa olevia valtakunnallisia sähköisiä palveluita palvelutarjonnassa. (Sosiaali- ja terveystalokeluministeriö

2016, 6.) Yleisen terveystiedon hankkimiseksi asiakkaita ohjataan hyödyntämään valtakunnallisia sähköisiä palveluita, kuten Omakantaa ja Terveyskylää. Omakannassa voi tarkastella sähköisiä reseptejä ja Potilastiedon arkistoon tallennettuja terveystietoja, kuten laboratoriotuloksia ja röntgenlausuntoja. Omakannassa voi myös tehdä reseptin uusimispyynnön. Terveyskylä taas tarjoaa erilaisia itsehoito- ja kuntoutusoppaita. Terveyskylä koostuu ”taloista”, joihin on koottu tietoa ja itsehoito-ohjeita tiettyjen aihepiirien ympärille. Lisäksi Soitessa hyödynnetään Omaolon terveyspalveluiden oirearvioita, kuten aiemmin mainittu koronaoirearvio ja sosiaalipalveluiden palveluarvioita, kuten henkilökohtaisen avun arvio. Muita valtakunnallisia sähköisiä palveluita ovat muun muassa Terveyskirjasto ja Suomi.fi.

3.1 Soiten digiohjelma

Soite on sitoutunut noudattamaan sosiaali- ja terveysministeriön asettamia digitalisaatiolinjauksia palveluiden digitalisoinnista ja sähköisten palveluiden kehittämisestä. Valtakunnallisten linjausten mukaisesti Soite hakee vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta digitalisaatiota hyödyntämällä. Tämä ei välttämättä tarkoita uusien sähköisten palveluiden käyttöönottoa vaan jo olemassa olevien palveluiden kehittämistä ja laajempaa hyödyntämistä.

Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus on yksi Soiten strategian kriittisistä menestystekijöistä (Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite 2020, 24). Se vaatii digitaalisten palveluiden kehittämisen ja niiden käytön lisäämisen priorisointia, mutta myös kulttuurimuutosta organisaation sisällä. Soiten strategiaan perustuen henkilöstön osaamista tulee lisätä uusien palvelumuotojen, erityisesti sähköisten palveluiden, kehittämisessä ja käytössä. Uudistuksen läpivienti vaatii henkilöstöltä muutosvalmiutta, osaamisen kehittämistä sekä aitoa halua sitoutua muutokseen.

Vuosien 2021–2022 aikana Soitessa laaditaan digiohjelma viitoittamaan digitaalisten palveluiden käyttöä ja kehittämistä lähivuosina. Tavoitteena on vähentää kivijalkakeskeistä laitos- ja vastaanottohoitoa ja samalla sujuvoittaa asiakkaan palvelupolkua ja parantaa palvelukokemusta sekä hoidon laatua.

3.2 Digireppu osaamisen tukena

Soiten digiohjelma on osa Kestävä Soite -ohjelmaa, jonka tavoitteena on löytää pidemmän aikavälin toiminnallisia ja palvelurakenteellista muutoksia kustannussäästötavoitteiden saavuttamiseksi. Näillä pyritään turvaamaan alueen sote-palvelujen saatavuus tulevina vuosina huomioiden alueen kuntien taloudellinen kantokyky. Kestävä Soite -talouden tasapainottamisohjelman yksi kahdeksasta kivijalasta on ”etänä ensi sijassa - digi tuo lähelle”. Tavoitteena on digi- ja etäpalveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen asiakas- ja potilastyössä.

Digiohjelma hyväksyttiin Soiten johtoryhmässä 9.11.2021 ja Soiten hallituksessa 22.11.2021. Strateginen vastuu digiohjelmasta on Soiten johtoryhmällä ja operatiivisesta toiminnasta vastaa digiohjelmaryhmä. Digiohjelman hyväksymisen jälkeen digiohjelmaryhmä suunnittelee toimenpiteet ja vastuut digiohjelmassa määriteltujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Samaan aikaan digiohjelman valmistumisen kanssa määritellään digimittaristo sähköisten palveluiden käytön seurannalle systemaattisen vaikuttavuusarvioinnin tueksi.

Digiohjelman painopisteenä on muun muassa henkilöstön osaamisen varmistaminen suunnitelmallisella täsmäkoulutuksella ja käyttöönottoihin liittyvällä tuella. Koulutuksen tavoitteena on antaa digitukea ammattilaisille, jotta he voivat edelleen opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä. Digireppua varten tulee tunnistaa henkilöstön mahdolliset osaamistarpeet ja löytää osaamisen kehittämiseen liittyviä ratkaisuja.

Digiohjelma on jaettu neljään teemaan, joille on määritely painopisteet, toimenpiteet, mittarit ja vastuut. Teemat ovat:

- *Digiasenne*, johon kuuluu digitalisaation johtaminen, prosessien uudelleenmuotoilu ja osaamisen kehittäminen muun muassa henkilöstön koulutuksella ja sähköisten palveluiden käyttöönottoon liittyvällä tuella.
- *DigiSoite*, jossa hiotaan sujuvia palveluketjuja ja asiakkaiden digitaalisia palveluita. DigiSoite kokoaa yhteen Soiten sähköiset palvelut helpottamaan asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöä. Sähköisiä palveluita markkinoidaan ensisijaisena tapana asioida ja saada palvelua.

- *Digireppu*, joka keskittyy sujuvan työn ja sisäisten digitaalisten palveluiden tukemiseen. Tähän sisältyy muun muassa työtehtävien ja prosessien uudelleenmuotoilu sekä koulutus.
- *Digialusta*, jossa toimivat tietojärjestelmät toimivat palveluiden mahdollistajana ja tukena. Oleellinen osa digialustaa ja ICT-järjestelmät ja kyberturvallisuus.

Nämä yhdessä muodostavat *digitahtotilan*, jonka perusajatuksena on hyödyntää digitalisaatiota ja tarjota digitaalisia palveluita alueen asukkaille ensisijaisena tapana asioida ja saada palvelua. Digitaaliset palvelut suunnitellaan ja niitä toteutetaan yhteistyössä kasvokkain tapahtuvan palvelun kanssa.

Tässä kehittämistyössä keskitytään henkilöstölle suunnattuun digireppuun sivuten myös digiasennetta. Digireppua voisi kuvata henkilökunnan työkalupakiksi tai työpöydäksi, josta löytyy materiaaleja sähköisten palveluiden käyttöön ja niiden hyödyntämiseen asiakastyössä. Tavoitteena on tukea henkilökuntaa päivittäisessä työnteossa. Digireppuun kuuluu oleellisesti myös sähköisten palveluiden sisäinen markkinointi, viestintä ja tuki. Digiasennetta taas voisi kuvailla koko organisaation yhteiseksi visioksi sähköisten palveluiden hyödyntämisessä. Siihen liittyy sekä organisaatiotasoinen strategiatyö että toimintatapojen päivittämiseen vaadittava muutosvalmius niin johdon kuin henkilökunnan keskuudessa.

4 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä kehittämistyössä tutkitaan sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten sähköisten palveluiden tuntemusta sekä asiakkaiden ohjaamista sähköisten palveluiden pariin kyselyn avulla. Kyselyllä kartoitetaan Soiten henkilöstön sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä ja mitkä tekijät edistävät tai estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen.

Digitalisaatiolla ja sähköisten palveluiden käytön lisäämisellä on merkittävä rooli sosiaali- ja terveystaloudella lähivuosina, minkä vuoksi on tärkeää kartoittaa sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä. Asiakastyön näkökulmasta myös henkilökunnan motivaation mittaaminen on tärkeää. Tuloksellinen toiminta edellyttää osaavaa henkilöstöä, joka aktiivisesti ohjaa asiakkaita sähköisten palveluiden käyttämiseen. Kyselytutkimus tehdään Soiten digiohjelmajärjestelmän tilauksesta digirepun suunnittelun tueksi. Ojasalo ym. (2014, 40) toteavat, että kysely soveltuu hyvin juuri lähtötilanteen kartoittamiseen.

Kyselyn perusjoukon muodostavat ne, joiden mielipiteestä tutkimuksessa on kiinnostuttu (Vehkalahti 2014, 43). Tässä kehittämistyössä perusjoukon muodostaa Soiten henkilöstö, joka tekee suoraa asiakastyötä. Soitessa työskentelee noin 4000 eri alojen ammattilaista, suurimpina ammattiryhminä hoitajat ja lääkärit, ympäri Keski-Pohjanmaan. Kyselyn ulkopuolelle jäävät muun muassa johdon tuen ja tuotannollisten tukipalveluiden toimialueella työskentelevät, kuten hallinnollista tai teknistä työtä tekevät henkilöt. Kaikkiaan mahdollisia vastaajia on noin 3500. Sähköiseen kyselyyn päädyttiin, koska se on nopein tapa tavoittaa mahdollisimman moni vastaamaan kyselyyn maantieteelliset välimatkat huomioiden. Samalla kyselyn aineisto on heti käytettävissä sähköisessä muodossa.

4.1 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselytutkimuksen kysymyksiä ja väitteitä kutsutaan osioiksi. Osiot voivat olla joko suljettuja tai avoimia. Suljetun osion vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi lomakkeessa ja avoimeen osioon vastataan vapaamuotoisesti. Sanalliset vas-

taukset ovat työläämpiä analysoida, mutta ne saattavat paljastaa jotain tutkimuksen kannalta oleellista tietoa, joka saattaisi pelkkiä suljettuja kysymyksiä käyttämällä jäädä saamatta. (Vehkalahti 2014, 22–23, 25.) Kaikkiaan kyselyssä oli 15 kysymystä (LIITE 1). Kyselyssä käytettiin sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä.

Kysymykset suunniteltiin jaettavaksi kolmeen teemaan: sähköisten palveluiden tuttuus, sähköisten palveluiden hyödyntämiseen vaikuttavat tekijät sekä sähköisten palveluiden käyttöä tukeva toimintakulttuuri. Kyselylomakkeessa kysymykset jaettiin kahden otsikon alle. Suurin osa kysymyksistä muotoiltiin väittämiksi. Kysymykset käytiin läpi Soiten viestintäpäällikön ja hankepäällikön kanssa, jonka kanssa pohdittiin myös kehittämiskohteita aineiston analyysin yhteydessä.

Hyvin tyypillinen kyselytutkimuksen mittaustapa on järjestysasteikko. Tunnetuin järjestysasteikko lienee viisiportainen Likertin asteikko, jota myös tässä tutkimuksessa käytettiin suurimmassa osassa kysymyksistä. Likertin asteikolla vastausvaihtoehdot ovat täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä. Asteikon neutraalein vaihtoehto sijoitetaan keskelle. Mikäli neutraali vaihtoehto uupuu täysin, on vaarana, että vastaaja jättää kokonaan vastaamatta kysymykseen. (Vehkalahti 2014, 35–36.)

Kuudenneksi vastausvaihtoehdoksi lisättiin omana kohtanaan en osaa sanoa -vaihtoehto. Vehkalahtien suosituksesta en osaa sanoa -vaihtoehto sijoitettiin Likertin asteikon ulkopuolelle. Vehkalahti perustelee sijoittelua sillä, että vaihtoehto rikkoo Likertin asteikon jatkumon. En osaa sanoa -vaihtoehto on kuitenkin hyvä olla lomakkeessa mukana yhtenä vaihtoehtona, mikäli vastaaja ei halua kertoa kantaansa tai ei ymmärrä kysymystä. En osaa sanoa -vaihtoehtoa ei tule sekoittaa neutraaliin kantaan. (Vehkalahti 2014, 36.)

Vehkalahti suosittelee kysymään taustatietoja, kuten ikää, vasta kyselyn lopussa. Taustatietojen kysyminen heti lomakkeen alussa saattaa tuntua vastaajasta tungettevalta ja vaikuttaa näin vastausinnostukseen (2014, 25). Vehkalahtien ohjeen mukaisesti taustatietoja kysyttiin lomakkeen lopussa. Taustamuuttujina kyselyssä käytettiin ikäryhmää, sukupuolta ja ammattia.

Kysely on tärkeää testata ennen julkaisua muutamalla koevastaajalla. Mikäli kyselyä testatessa havaitaan, että kyselystä puuttuu tutkimuskysymyksiin nähden oleellisia kysymyksiä tai mukana on turhia kysymyksiä, kysely päivitetään ennen julkaisua (Vilkkä 2021, 108, 130). Kyselyn kysymykset testattiin ennen julkaisua muutamalla Soiten hallinnon työntekijällä. Näin varmistettiin, että kysymykset ovat ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä, jotta saatu aineisto vastaa tutkimusongelmaan. Kysymysten sanamuotoja ja joitakin vastausvaihtoehtoja päivitettiin testauksen jälkeen.

4.2 Tietoturva ja eettisyys

Tätä kehittämistyötä ja kyselytutkimusta varten laadittiin kirjallinen tutkimuslupa Soite-organisaatiolle ja se myös myönnettiin kirjallisessa muodossa. Eettisiä periaatteita noudattaen tutkimuslupaa hakiessa kerrottiin mahdollisimman tarkasti tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutustavasta.

Hyvän tutkimusetiikan mukaisesti kyselyyn osallistuneita informoitiin saatekirjeessä (LIITE 2) tutkimuksen aiheesta ja tavoitteista. Saatekirjeestä kävi ilmi myös aineistonkeruun toteutustapa, tutkimuksen tekijän nimi ja yhteystiedot sekä kuinka vastaajat on valittu. Kyselyssä ei kysytty vastaajien nimeä tai työyksikköä, jolloin vastaajien anonymiteetti säilyi, eikä yksittäistä vastaajaa voinut tunnistaa aineistosta. Koska kyselyssä ei kysytty henkilötietoja, ei syntynyt tarvetta henkilörekisterin pitämiseksi ja rekisterinpitäjän määrittämiselle. Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista ja kyselyyn vastaamisen pystyi keskeyttämään missä tahansa kyselyn vaiheessa. (Kuula 2011, 99, 102.)

Kyselyn sähköiseen aineistoon oli pääsy opinnäytetyöntekijälle sekä Soiten talous- ja tilastointipalveluiden työntekijöillä. Kyselytutkimuksen aineisto säilytettiin kuuden kuukauden ajan kyselyn sulkeutumisen jälkeen.

4.3 Aineiston hankinta ja analysointi

Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja se julkaistiin Soiten intranetissä 6.10.2021. Kysely oli auki kahden viikon ajan 20.10.2021 saakka. Kyselyn ulkoasusta pyrittiin tehdä mahdollisimman selkeä ja vastaamisesta helppoa.

Kyselyn mukana julkaistiin saatekirje (LIITE 2). Vehkalahti kuvaa saatekirjettä kyselyn julkisivuksi. Se kertoo, mistä tutkimuksessa on kyse, kuka tutkimuksen tekee, mistä on kysymys ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeellä voi olla ratkaiseva vaikutus siihen, vastaako joku kyselyyn vai ei. Vaikka aihe ei kiinnostaisi, saattaa hyvin laadittu saatekirje innostaa kuitenkin osallistumaan tutkimukseen ja vastaamaan kyselyyn. (Vehkalahti 2014, 47–48.)

Intranetissä julkaisun lisäksi kysely lähetettiin Soiten sähköpostiryhmiä hyödyntäen eri ammattiryhmille ja työyksiköille. Kyselyyn pyydettiin vastaamaan ja tarvittaessa välittämään kyselyä eteenpäin omassa työyksikössä asiakastyötä tekeville työntekijöille. Kyselyä mainostettiin myös 15.10.2021 julkaistussa sisäisessä SoiteSanomat-utiskirjeessä, joka lähetetään jokaisen Soiten työntekijän sähköpostiin.

Kaikkiaan kyselyyn vastasi 264 työntekijää. Vastausprosentti oli 7,5 %. Vaikka vastausprosentti jäi pieneksi, vastaa se organisaation kyselyihin vastaajien osuutta henkilöstöstä. Kysely oli auki kahden viikon ajan, joista jälkimmäinen viikko osui Keski-Pohjanmaan alueen syyslomaviikolle. Tämä ei ollut ajankohdallisesti paras mahdollinen hetki kyselylle, sillä syyslomaviikolla esimerkiksi osa Soiten neuvoloista ja terveysasemista oli suljettu ja osa työntekijöistä syyslomalla.

Ajankohdasta huolimatta vastaajamäärä (n) oli kyselyssä hyvä ja hieman korkeampi Soitessa aiemmin järjestettyihin kyselyihin nähden. Tästä voi päätellä, että aihe kiinnosti työntekijöitä ja todennäköisesti vastauksia olisi tullut enemmänkin, mikäli kyselyn ajankohta olisi ollut toinen. Vastauksilla saavutettiin kuitenkin saturaatio eli ne toistuivat samankaltaisina ja vastasivat tutkimuskysymyksiin.

Kyselytutkimus on määrällistä tutkimusta, johon sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, koostuu kyselyaineisto pääosin mitatuista luvuista. (Vehkalahti 2014, 13.) Suljettujen kysymysten vastaukset analysoitiin kvantitatiivisin menetelmin Webropolin raportointityökalua hyödyntäen. Kyselytutkimuksen tuloksissa suljetut vastaukset käsitellään prosenttilukuina. Lisäksi vastaukset esitetään kuviaina.

Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Vastaukset luokiteltiin osiin, jonka jälkeen niitä tutkittiin teemoittain. Vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä ja eroja ja lisäksi tarkasteltiin tiettyjen teemojen toistumista aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105.)

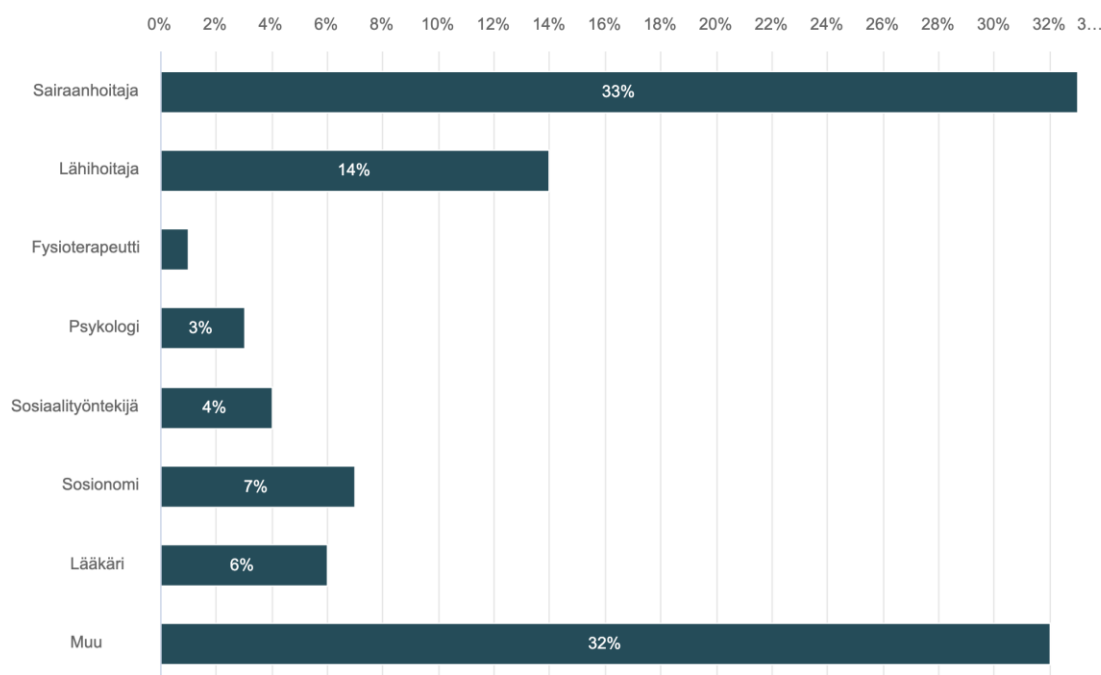
Kaikki avoimet vastauskentät olivat vapaaehtoisia ja niihin tuli vaihteleva määrä vastauksia. Osa vastaajista oli kirjannut yhteen avoimeen vastaukseen useampia ajatuksia ja vaihtoehtoja. Nämä vastaukset purettiin yksittäisiksi vastauksiksi ja otettiin huomioon analyysiä tehdessä. Vastauksista koottiin sanoja ja teemoja, jotka muutettiin perusmuotoon ja laskettiin niiden ilmaantuvuus. Kyselytutkimuksen tuloksissa avoimet vastaukset on esitetty sanapilvessä. Sanapilvi on työkalu, jonka avulla joukko sanoja esitetään visuaalisesti siten, että mitä useammin sana toistuu sitä suuremmalla fontilla se näkyy sanapilvessä.

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyyn vastasi 87 sairaanhoitajaa, 39 lähihoitajaa, 18 sosionomia, 15 lääkäriä, 10 sosiaalityöntekijää, 8 psykologia ja 2 fysioterapeuttia. 85 vastaajaa oli valinnut ammatikseen muu-vaihtoehdon.

11. Ammattiryhmä

Vastaajien määrä: 261

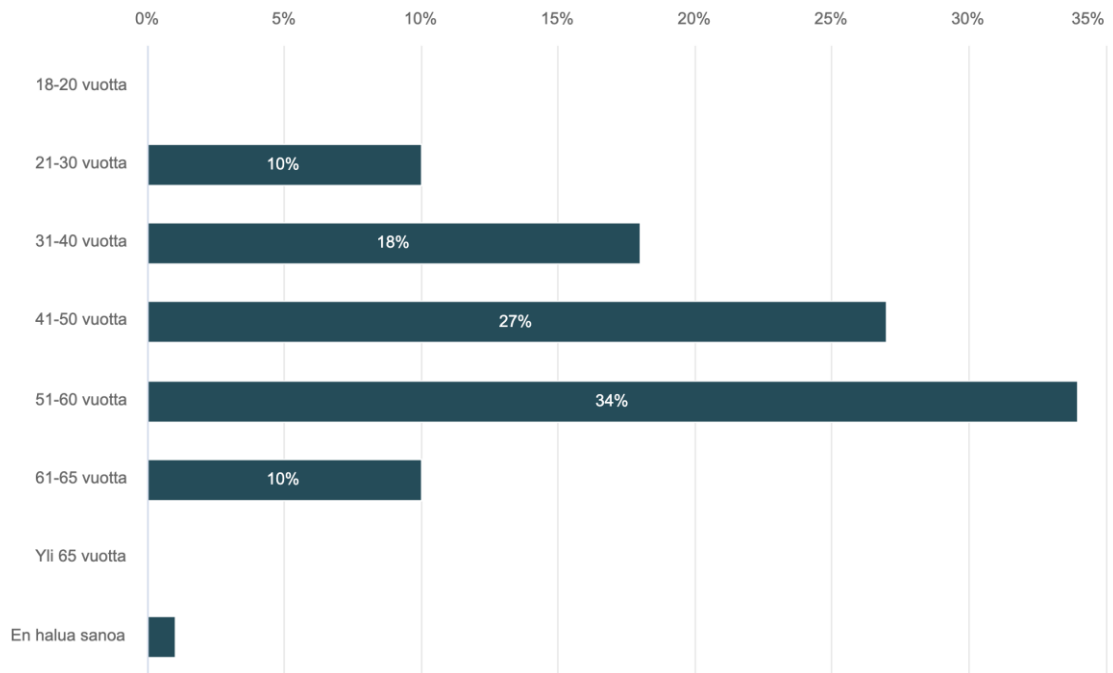


KUVIO 1. Vastaajien taustatiedot: kyselyyn vastanneet ammattiryhmittäin.

Vastaajista 34 % oli 51–60-vuotiaita, 27 % 41–50-vuotiaita ja 18 % 31–40-vuotiaita. Sekä 21–30-vuotiaita että 61–65-vuotiaita oli 10 % vastaajista. Lisäksi yksi vastaaja oli 18–20-vuotias ja yksi yli 65-vuotias. Kolme vastaajista ei halunnut sanoa ikäänsä.

10. Ikäryhmä

Vastaajien määrä: 260

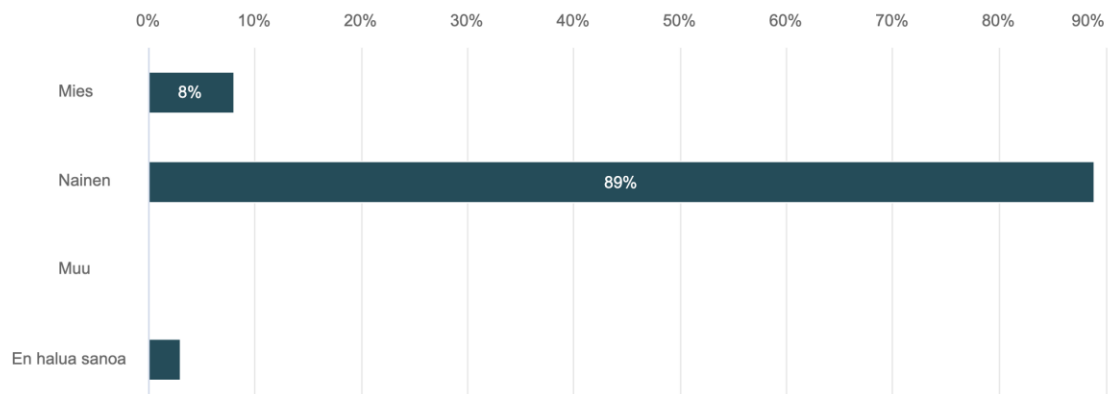


KUVIO 2. Vastaajien taustatiedot: kyselyyn vastanneet ikäryhmittäin.

Kyselyyn vastaajista 89 % oli naisia ja 8 % miehiä. Tämä vastaa hyvin sukupuolijakaumaa sosiaali- ja terveysalalla. 3 % vastaajista ei halunnut sanoa sukupuolensa. Kukaan vastaajista ei valinnut muu-vaihtoehtoa.

9. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 261



KUVIO 3. Vastaajien taustatiedot: kyselyyn vastanneet sukupuolen mukaan.

5.1 Sähköiset palvelut osana asiakastyötä

Kysely oli jaettu kahteen osaan: *sähköiset palvelut osana asiakastyötä*, johon kuului kahdeksan kysymystä sekä *perehdytys sähköisten palveluiden käyttöön*, johon kuului seitsemän kysymystä. Jokaisen kysymyksen vastaukset esitellään omassa alaotsikossaan.

5.1.1 Sähköisten palveluiden tuttuus

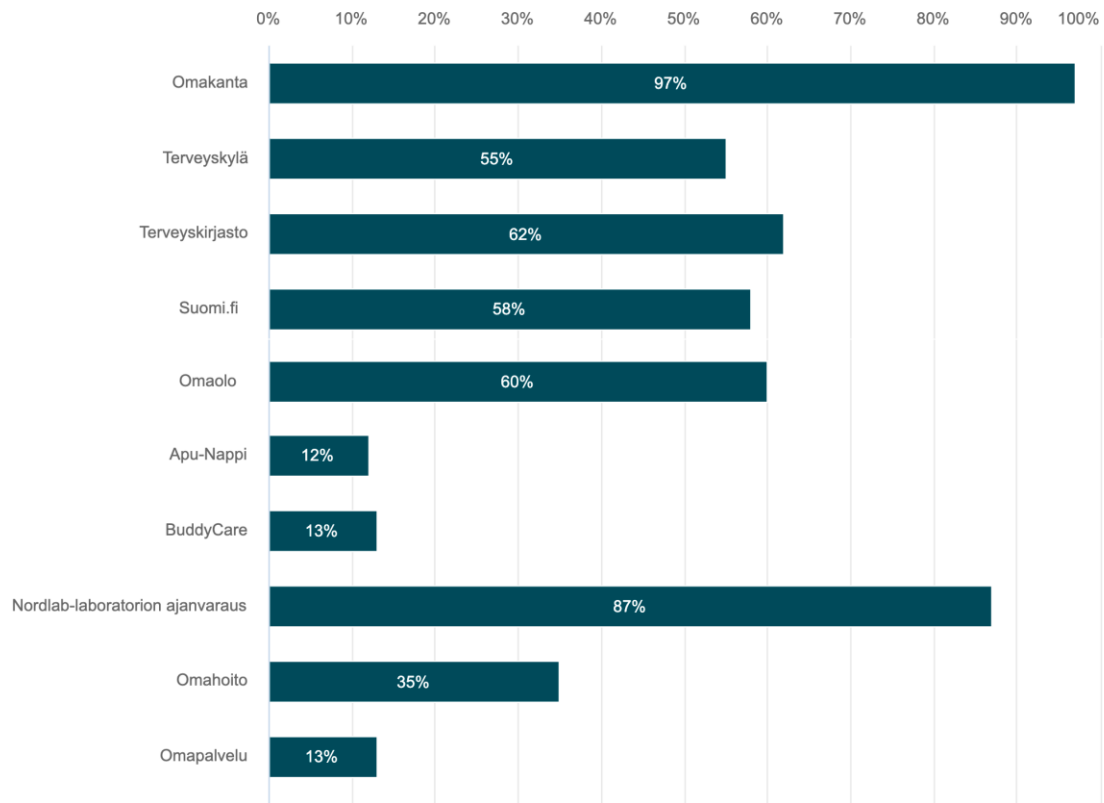
Ensimmäisessä kysymyksessä ammattilaisia pyydettiin valitsemaan heille tutut sähköisen asioinnin kanavat annetuista vaihtoehdoista. Vastaajat pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon. Valittavana oli sekä valtakunnallisia sähköisiä palveluita että Soiten omia sähköisiä palveluita. Vastaajat tekivät yhteensä 1294 valintaa eli keskimäärin yksi työntekijä tunsi neljästä viiteen sähköisen asioinnin kanavaa.

Selkeästi tutuin sähköisen asioinnin kanava oli valtakunnallinen Omakanta, jonka 97 % vastaajista tunnisti ja tunsi. Toiseksi tutuin oli Nordlab-laboratorion sähköinen ajanvaraus, jonka valitsi 87 % vastaajista. Terveyskirjasto oli tuttu 62 %:lle vastaajista, Omaolo 60 %:lle vastaajista, Suomi.fi 58 %:lle vastaajista ja Terveyskylä 55 %:lle vastaajista. Vähiten tuttuja olivat Omahoito (35 %), Omapalvelu (13 %), BuddyCare (13 %) ja Apu-Nappi (12 %).

Buddycare-sovellus on käytössä gastroenterologisella poliklinikalla paksusuolen tähytykseen tulevien potilaiden toimenpiteeseen valmistautumisen tukena sekä koronaviruspotilaan kotiseurannassa. Apu-Nappi taas on Soiten lapsiperheiden palveluohjauksen matalan kynnyksen sähköinen yhteydenottokanava, jota kautta voi ottaa yhteyttä esimerkiksi silloin, kun on huolta alaikäisestä lapsesta tai omasta jaksamisesta vanhempana.

1. Kuinka moni seuraavista sähköisen asioinnin kanavista on sinulle tuttu. Voit valita useamman vaihtoehdon.

Vastaajien määrä: 260, valittujen vastausten lukumäärä: 1280



KUVIO 4. Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin valitsemaan itselle tutut sähköisen asioinnin kanavat.

5.1.2 Asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden pariin

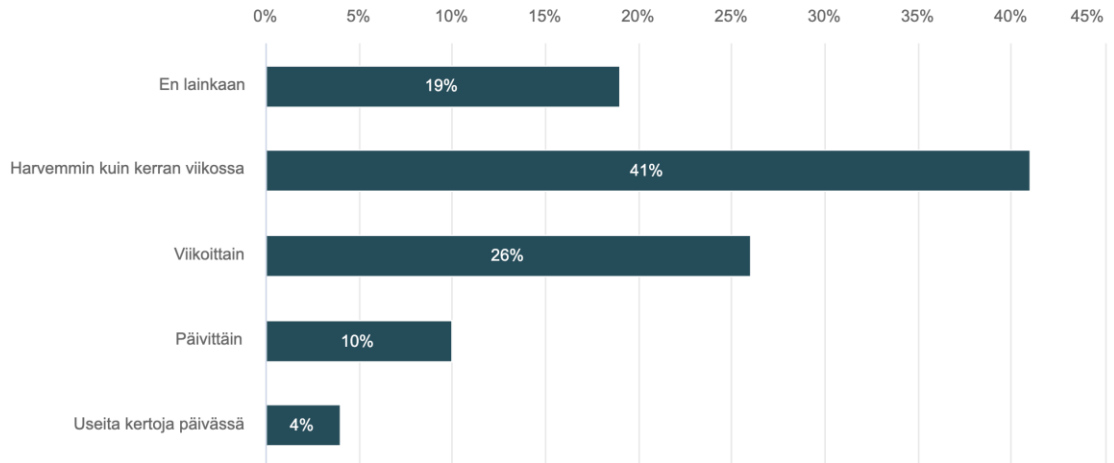
Toisessa osiossa kysyttiin, kuinka usein ammattilaiset ohjaavat asiakkaitaan käyttämään sähköisiä palveluita. 41 % vastaajista ohjasi asiakkaita käyttämään sähköisiä palveluita harvemmin kuin kerran viikossa, 26 % viikoittain. 19 % vastaajista ei ohjannut asiakkaita lainkaan sähköisten palveluiden pariin, 10 % tekee ohjaustyötä päivittäin ja 4 % useita kertoja päivässä.

Ammattikunnittain löytyi eroja sähköisiin palveluihin ohjaamisessa. Ammattiryhmistä sairaanhoitajat ohjasivat asiakkaita useammin sähköisten palveluiden pariin kuin lääkärit. Sairanhoitajista päivittäin tai useita kertoja päivässä asiakkaita sähköisten palveluiden pariin ohjasi 23 % vastaajista. Lääkäreistä sähköisten palveluiden pariin asiakkaita ohjasi päivittäin 13 % vastaajista. Lääkäreistä kukaan ei valinnut vaihtoehtoa useita kertoja päivässä.

Lähihoitajat ja sosionomit ohjasivat asiakkaita vähiten. Lähihoitajista yli puolet (53 %) ei ohjannut asiakkaita lainkaan sähköisten palveluiden pariin. Sosionomeista yli puolet (56 %) ohjasi asiakkaita harvemmin kuin kerran viikossa.

2. Kuinka usein ohjaat työssäsi asiakasta käyttämään jotain sähköistä palvelua?

Vastaajien määrä: 259



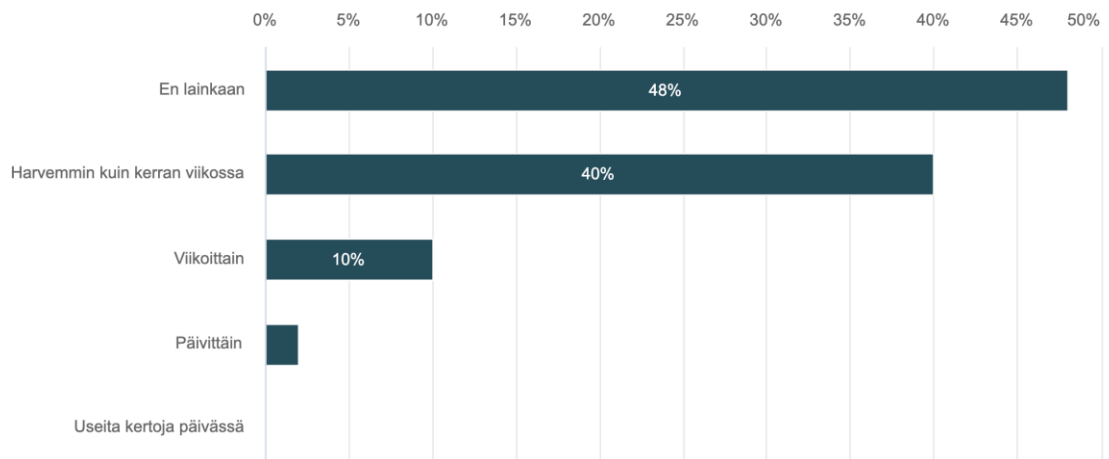
KUVIO 5. Toisessa osiossa kysyttiin, kuinka usein ohjaat työssäsi asiakasta käyttämään jotain sähköistä palvelua.

5.1.3 Asiakkaiden ohjaaminen näiden omilla laitteilla

Kolmannessa osiossa kysyttiin asiakkaiden opastamista sähköisten palveluiden pariin konkreettisesti esimerkiksi asiakkaan omalla puhelimella. Lähes puolet vastaajista (48 %) ei ohjannut asiakkaita sähköisten palveluiden pariin näiden omilla älylaitteilla lainkaan ja 40 % harvemmin kuin kerran viikossa. Joka kymmenes ohjasi asiakkaita viikoittain ja 2 % päivittäin. Yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon useita kertoja päivässä.

3. Kuinka usein opastat asiakasta käyttämään jotain sähköistä palvelua esimerkiksi asiakkaan omalla puhelimella

Vastaajien määrä: 260



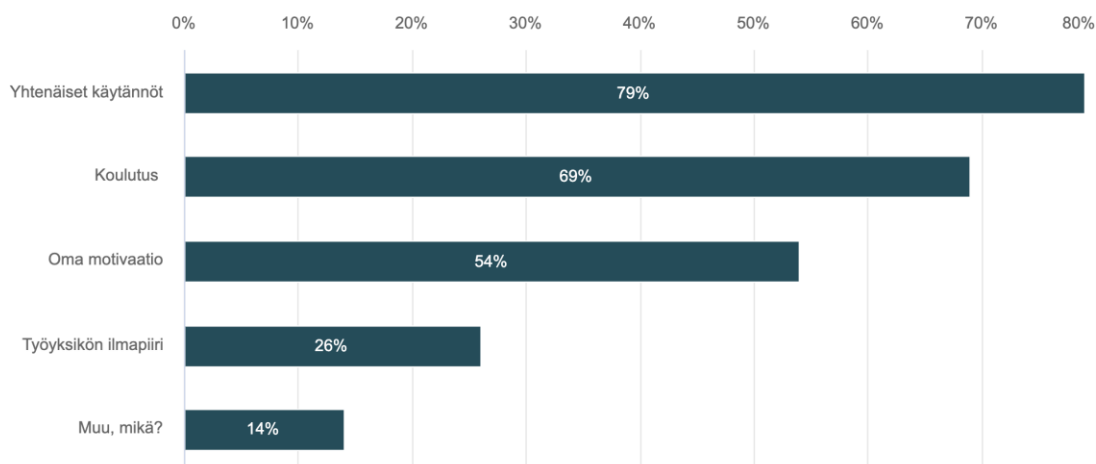
KUVIO 6. Kolmannessa osiossa kysyttiin, kuinka usein ammattilaiset opastavat asiakasta käyttämään jotain sähköistä palvelua esimerkiksi asiakkaan omalla puhelimella.

5.1.4 Sähköisten palveluiden käyttöä edistävät asiat

Sähköisten palveluiden hyödyntämistä edistäviä seikkoja kysyttäessä ammattilaiset pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon. Kaikissa ikäryhmissä suurimmaksi edistäväksi tekijäksi valittiin yhteiset käytännöt. Kaikkiaan 79 % vastaajista koki yhteisten käytäntöjen edistävän sähköisten palveluiden käyttöä. 69 % valitsi koulutuksen ja 54 % oman motivaation. Joka neljäs (26 %) valitsi edistäväksi tekijäksi työyksikön ilmapiirin. Vaihtoehtona oli myös avoin vastauskohta, jota hyödynsi 14 % vastaajista.

4. Millaiset asiat edistävät sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä? Voit valita useamman vaihtoehdon

Vastaajien määrä: 258, valittujen vastausten lukumäärä: 622



KUVIO 7. Neljännessä osiossa kysyttiin, millaiset asiat edistävät sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä.

Avoimissa vastauksissa tuotiin eniten esille helppokäyttöisyyden tärkeyttä niin laitteiden kuin käyttöliittymien osalta. Tämä tuli ilmi muun muassa seuraavista vastauksista:

- ”hyvin suunnitellut ja hyvin toimivat sähköiset palvelut”
- ”käytön helppous”
- ”sähköisten palveluiden helppokäyttöisyys”
- ”käyttöliittymän helppous”
- ”helposti käytettävät laitteet”.

Vastauksista selvisi, että kaikkien ammattilaisten käytössä ei ole tarvittavia laitteita ja työvälineitä asiakkaiden opastukseen sähköisten palveluiden äärelle. Eräs vastaajista ehdotti, että ”jokaisella vastaanotolla/poliklinikalla pitäisi olla yksi asiakaspääte, jolla voi neuvoa/opastaa asiakasta palvelun käyttöön”.

Informaatio, ohjeistus, osaaminen, koulutus, perehdytys ja tieto toistuivat niin ikään useassa avoimessa vastauksessa, vaikka koulutus oli myös yksi suljetuista vastausvaihtoehdoista. Avoimissa vastauksissa toivottiin esihenkilöltä tietoa siitä, mitä sähköisen asioinnin kanavia yksikössä voi hyödyntää työnkuva huomioiden. ”Osaaminen, mitä palvelua milloinkin tulee käyttää”.

Riittävä informaatia toivottiin jo ennen sähköisen palvelun julkaisua. Lisäksi vastaajat toivoivat perustelua sähköisten palveluiden käytölle. Hyödyn, tarpeen ja lisäarvon kokeminen suhteessa muihin palveluihin koettiin tärkeäksi. Yksi vastaajista totesi omien kokemusten palvelun käyttäjänä edistävän sähköisten palveluiden hyödyntämistä myös työssä.

Esille nostettiin myös sähköisten palveluista tiedottaminen ja laaja markkinointi asiakastyön tukena. ”Se, että asiakas on saanut tietoa myös muualta eli yleinen tiedottaminen” ja ”mainostaminen laajalti”.

Avoimissa vastauksissa esiin nousseita teemoja on koottu sanapilveen. Mitä isommalla fontilla sana näkyy, sitä useampi vastaaja toi sen esille.



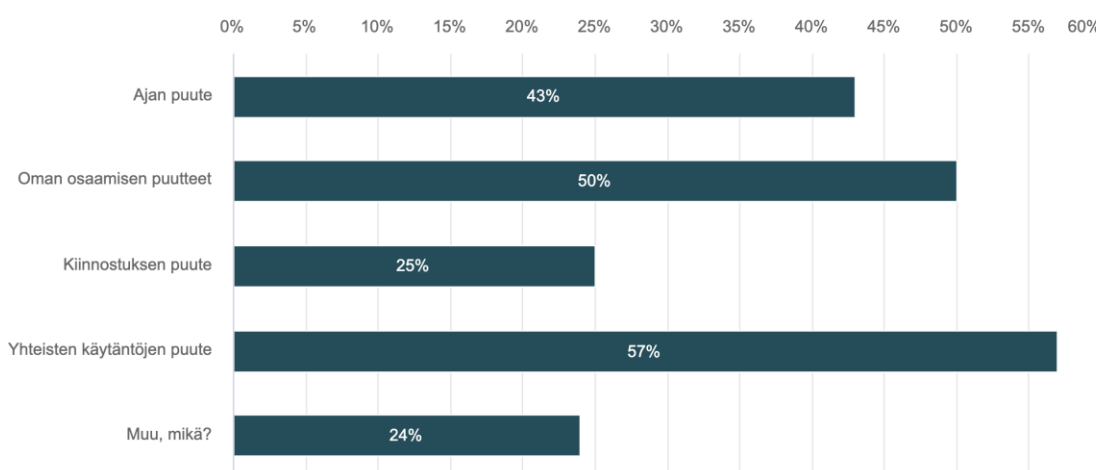
KUVIO 8. Sanapilveen on koottu yleisimmät avoimista vastauksista esiin nousseet teemat kysymykseen ”millaiset asiat edistävät sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä”.

5.1.5 Sähköisten palveluiden hyödyntämistä estävät asiat

Sähköisten palveluiden hyödyntämistä estävistä asioista kysyttäessä ammattilaiset pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon. Kaikissa ikäryhmissä suurimmaksi estäväksi tekijäksi valittiin yhteisten käytäntöjen puute. Kaikkiaan 57 % valitsi estäväksi tekijäksi yhteisten käytäntöjen puutteen. Puolet vastaajista (50 %) valitsi oman osaamisen puutteet, 43 % ajan puutteen ja 25 % kiinnostuksen puutteen.

5. Millaiset asiat estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen asiakastyössä? Voit valita useamman vaihtoehdon

Vastaajien määrä: 256, valittujen vastausten lukumäärä: 510



KUVIO 9. Viidennessä osiossa kysyttiin, millaiset asiat estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen asiakastyössä.

24 % vastaajista hyödynsi avointa vastauskenttää. Avoimissa vastauksissa suurimmaksi estäväksi tekijäksi mainittiin asiakkaiden välineiden ja laitteiden, kuten älypuhelimien ja nettiyhteyden puute. Lisäksi kyvyttömyys käyttää vahvaa tunnistautumista vaativia sähköisiä palveluita pankkitunnusten puuttumisen vuoksi mainittiin estävänä tekijänä. Tämä käy ilmi muun muassa seuraavista vastauksista:

- ”asiakkailta ei ole välineitä, nettiyhteys ei toimi tai ei ole pankkitunnisteita tunnistautumiseen”
- ”asiakas ei pysty käyttämään sähköisiä palveluita koska ei ole tarvittavia tunnistautumisia (esim. puuttuu pankkitunnukset)”
- ”asiakkaalla ei ole tarvittavaa teknistä välineistöä”
- ”asiakkailta ei ole käytössä tietokoneita/älylaitteita”

- ”asiakkailla ei ole tunnistautumismahdollisuutta sähköiseen palveluun”.

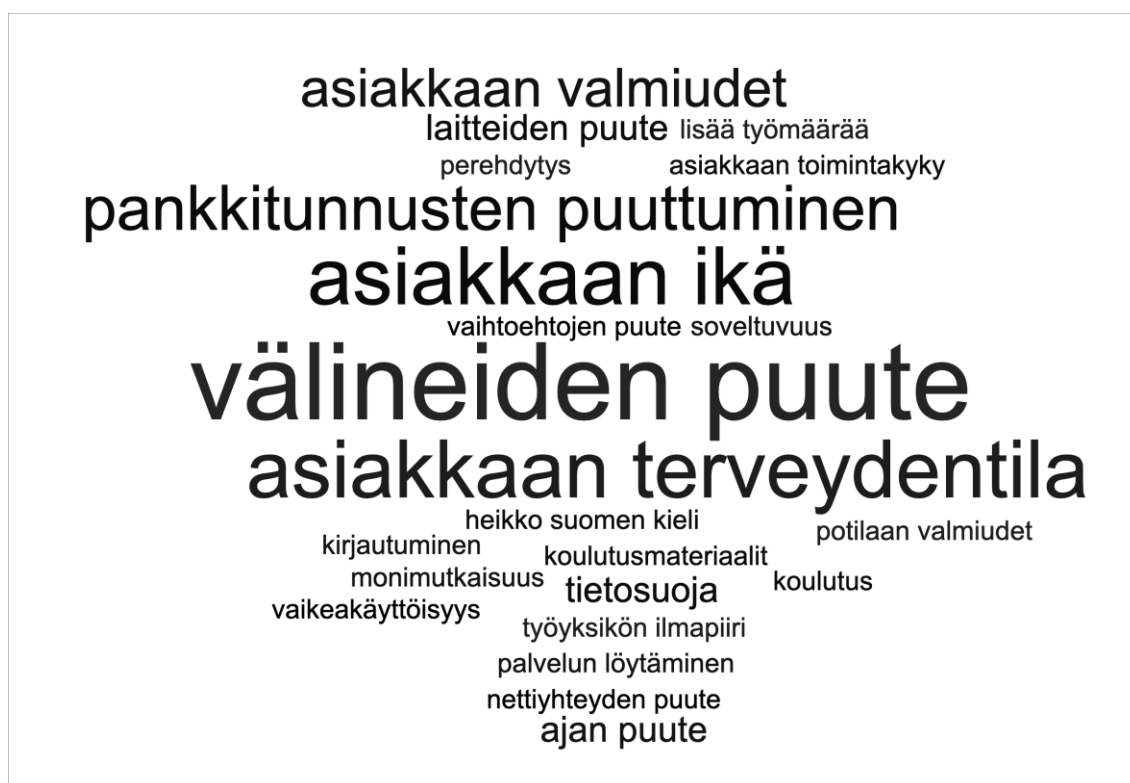
Myös asiakkaiden korkea ikä esti sähköisten palveluiden käytön. Asiakkaan terveydentila, toimintakyky ja valmiudet mainittiin myös estävinä tekijöinä. ”Ikääntyneillä ei ole käytössä tietokoneita tai älypuhelimia tai heillä on sairauksia, jotka vaikuttavat laitteiden käyttämiseen” ja ”potilas ei pysty käyttämään niitä ikänsä tai terveydentilansa vuoksi”.

Vastauksista selvisi, että sähköisten palveluiden hyödyntämistä esti asiakkaiden puutteellinen kielitaito tai kognitiiviset taidot. ”Asiakkaan omat digitaidot tai edellytykset oppia käyttämään sähköisiä välineitä (kognitiiviset taidot). Myös se, että asiakkaalla ei ole itsellään sähköisiä välineitä käytössään tai hänen kielitaitonsa on puutteellinen vaikeuttaa sähköisten palvelujen käyttöä.”

Ajan puute estää sähköisten palveluiden käytön. Tämä tulee ilmi muun muassa seuraavista vastauksista: ”Käytännön hoitotyöhön menee koko työaika. Sähköisten palveluiden käytön opetteluun ei ole aikaa töissä” ja ”ajan puute sillä tavalla, ettei ole aikaa perehtyä tarkasti eri sähköisiin palveluihin”. Sähköisten palveluiden koettiin myös lisäävän työmäärää. Myös tietoturvaan liittyvien kysymysten mainittiin estävän sähköisten palveluiden hyödyntämistä.

Yksi vastaajista sanoi sähköisten palveluiden olevan irrallinen osa palveluprosessia. Yksittäisissä vastauksissa esiin tuli myös työyksikön ilmapiri, sähköisten palveluiden monimutkaisuus ja vaikeakäyttöisyys sekä liian tiukka salaus, jolloin kaikilla selaimilla ei pääse käyttämään sähköisiä asiointikanavia. Lisäksi asiakkaiden mainittiin toivovan tietoa paperilla tai kasvatusten sähköisten palveluiden sijaan. Ammattilaisten työn tueksi toivottiin asiakkaille jaettavia koulutusmateriaaleja.

Avoimissa vastauksissa esiin nousseita teemoja on koottu sanapilveen. Mitä isommalla fontilla sana näkyy, sitä useampi vastaaja toi sen esille.



KUVIO 10. Sanapilveen on koottu yleisimmät avoimista vastauksista esiin nousseet teemat kysymykseen ”millaiset asiat estävät sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä?”.

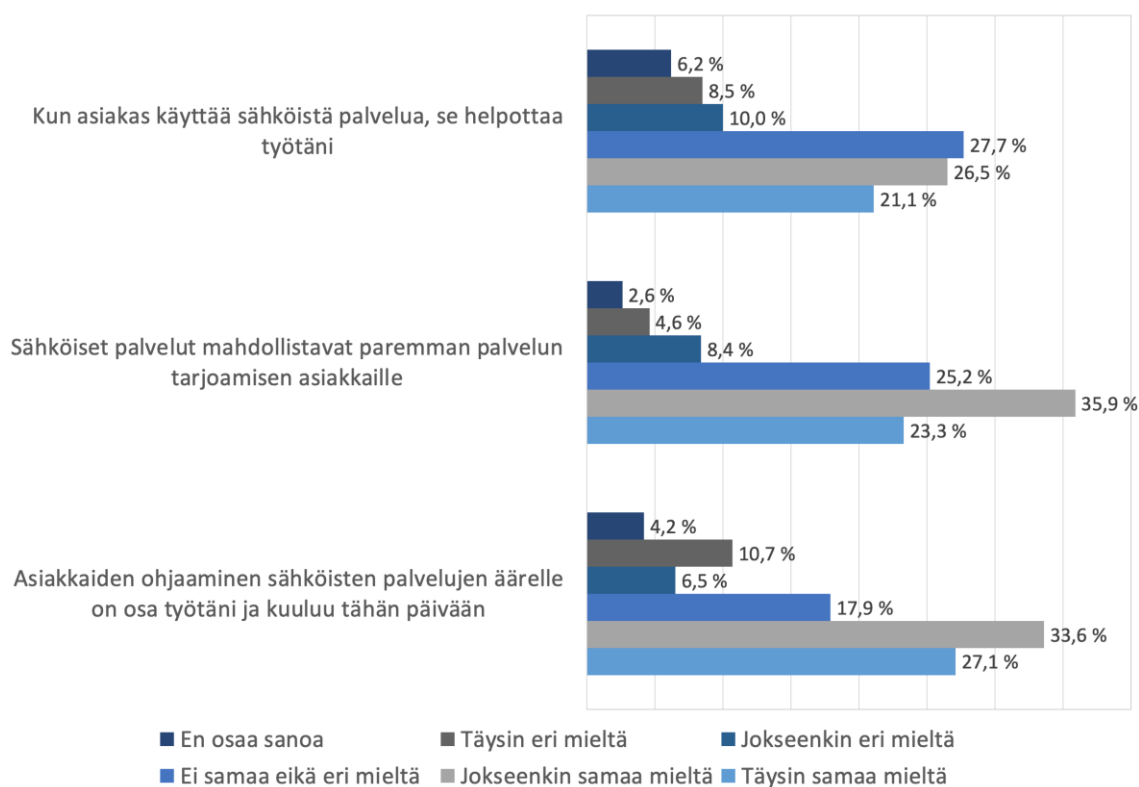
5.1.6 Sähköisten palveluiden hyödyt

Sähköiset palvelut osana asiakastyötä -osan kolme viimeistä osiota olivat väittämiä, joihin vastattiin arvoasteikolla täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Kolmen väittämän avulla mitattiin henkilöstön näkemyksiä sähköisten palveluiden hyödyistä.

Joka viides (21 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että asiakkaan sähköisten palveluiden käyttö helpottaa ammattilaisten työtä. 27 % oli jokseenkin samaa mieltä, 28 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä, joka kymmenes (10 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 9 % oli täysin eri mieltä. 6 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään tästä asiasta.

36 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että sähköiset palvelut mahdollistavat paremman palvelun tarjoamisen asiakkaille. Neljännes (25 %) vastaajista ei ollut samaa tai eri mieltä, 23 % oli täysin samaa mieltä, 8 % oli jokseenkin eri mieltä ja 5 % oli täysin eri mieltä. 3 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään tästä asiasta.

27 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden pariin on osa heidän työtään ja kuuluu tähän päivään. Kolmannes (34 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 18 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, 7 % oli jokseenkin eri mieltä ja 11 % täysin eri mieltä. 4 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään tästä asiasta.



KUVIO 11. Vastaajia pyydettiin vastaamaan väittämiin: kun asiakas käyttää sähköistä palvelua, se helpottaa työtäni, sähköiset palvelut mahdollistavat paremman palvelun tarjoamisen asiakkaille sekä asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden äärelle on osa työtäni ja kuuluu tähän päivään.

5.2 Perehdytys sähköisten palveluiden käyttöön

Perehdytys sähköisten palveluiden käyttöön -osan kuusi ensimmäistä osiota olivat väittämiä, joihin vastattiin arvoasteikolla täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Kyselyn viimeisessä kysymyksessä ammattilaisia pyydettiin valitsemaan paras tuki valmiista vastausvaihtoehdoista.

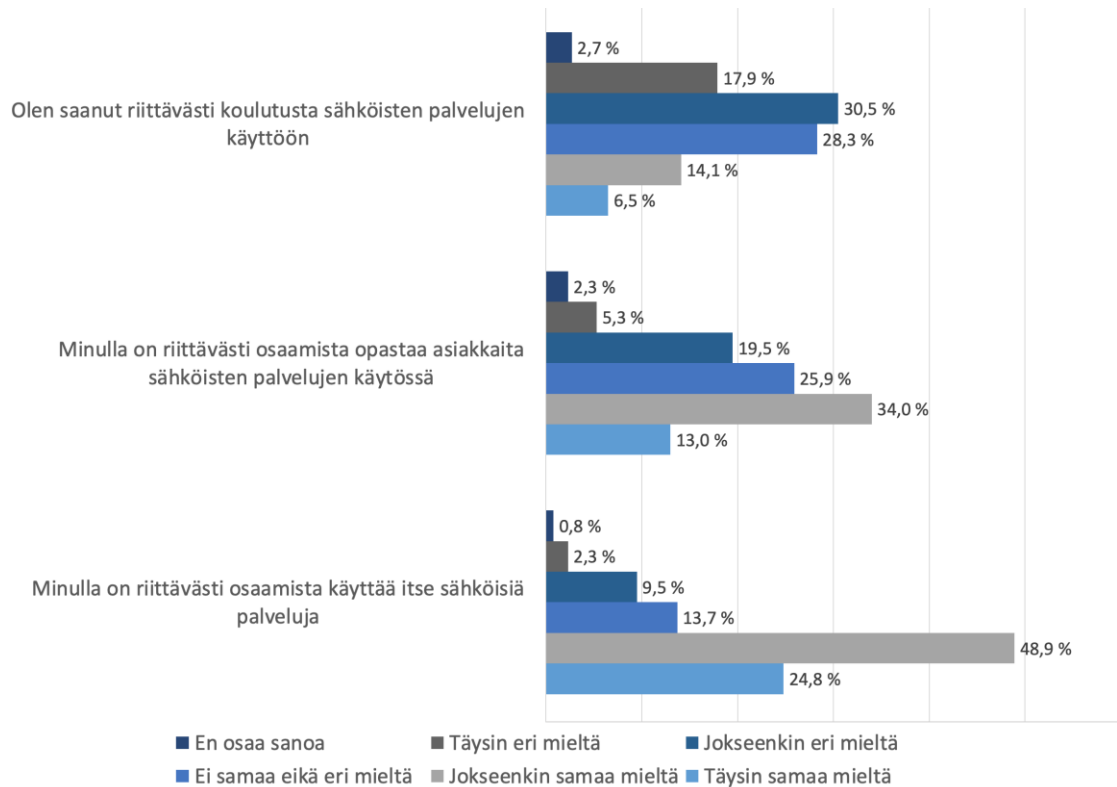
5.2.1 Osaaminen sähköisten palveluiden käytössä

Kolme ensimmäistä väittämää käsittelivät ammattilaisten saamaa koulutusta sähköisten palveluiden käyttöön sekä heidän omaa osaamistaan sähköisten palveluiden käyttäjinä ja asiakkaiden opastamisessa.

7 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että he ovat saaneet riittävästi koulutusta sähköisten palveluiden käyttöön. 14 % oli jokseenkin samaa mieltä, 28 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, 31 % oli jokseenkin eri mieltä ja 18 % vastaajista oli täysin eri mieltä. 3 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa kysyttävästä asiasta.

13 % oli täysin samaa mieltä siitä, että heillä on riittävästi osaamista opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä. Kolmannes (34 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 26 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, viidennes (20 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 5 % oli täysin eri mieltä. 2 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa kysyttävästä asiasta.

Neljännes (25 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että heillä on riittävästi osaamista käyttää itse sähköisiä palveluita. Puolet (49 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 14 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, 10 % oli jokseenkin eri mieltä ja 2 % täysin eri mieltä. 1 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa kysyttävästä asiasta.



KUVIO 12. Vastaajia pyydettiin vastaamaan väittämiin: olen saanut riittävästi koulutusta sähköisten palveluiden käyttöön, minulla on riittävästi osaamista opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä ja minulla on riittävästi osaamista käyttää itse sähköisiä palveluita.

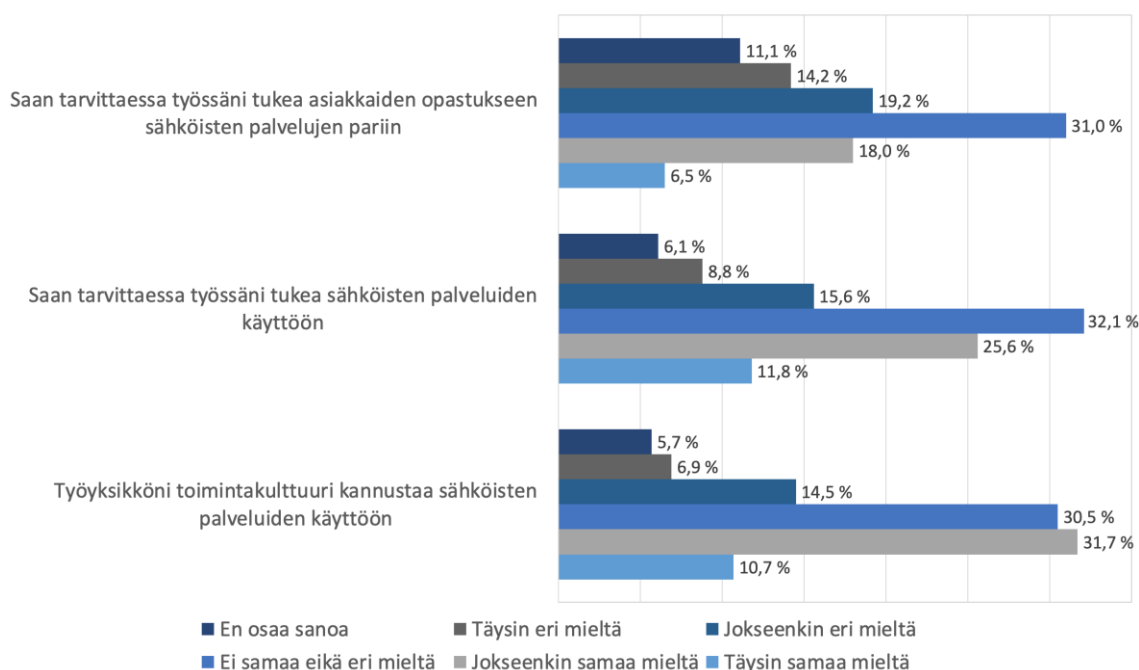
5.2.2 Sähköisten palveluiden käyttöä tukeva työkuultuuri

Kyselyn kolme viimeistä väittämää koskivat sähköisten palveluiden käyttöä tukevaa toimintakulttuuria työyksikössä. Ensimmäisessä väittämässä kysyttiin tuen saamisesta työyksikössä asiakkaiden ohjaamiseen ja toisessa väittämässä kysyttiin tuen saamisesta työyksikössä omien digitaitojen kartuttamiseksi. Kolmas väittämä koski sähköisten palveluiden käyttöä edistävää toimintakulttuuria työyksikössä.

31 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, saa tarvittaessa tukea asiakkaiden opastukseen sähköisten palveluiden pariin. 18 % oli jokseenkin samaa mieltä ja 7 % oli täysin samaa mieltä. 19 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 14 % oli täysin eri mieltä. 11 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään kysytystä aiheesta.

Kolmannes (32 %) vastaajista ei ollut samaa tai eri mieltä siitä, että he saavat tarvittaessa työssään tukea sähköisten palveluiden käyttöön. 26 % oli jokseenkin samaa mieltä ja 12 % täysin samaa mieltä. 16 % oli jokseenkin eri mieltä, ja 9 % täysin eri mieltä. 6 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään kysytystä asiasta.

Kolmasosa (32 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että heidän työyksikkönsä toimintakulttuuri kannustaa sähköisten palveluiden käyttöön. 11 % oli täysin samaa mieltä, 31 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, 15 % oli jokseenkin eri mieltä ja 7 % täysin eri mieltä. 6 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään kysytystä asiasta.



KUVIO 13. Vastaajia pyydettiin vastaamaan väittämiin: saan tarvittaessa tukea asiakkaiden opastukseen sähköisten palveluiden pariin, saan tarvittaessa tukea sähköisten palveluiden käytössä, ja työyksikköni toimintakulttuuri kannustaa sähköisten palveluiden käyttöön.

5.2.3 Tukea sähköisten palveluiden käyttöön

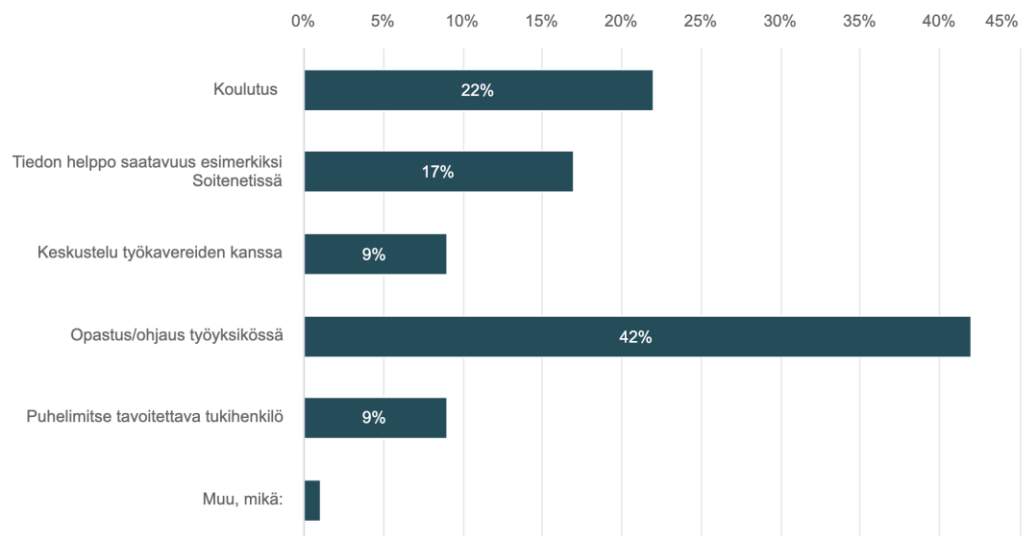
Kyselyn viimeisessä osiossa kysyttiin ammattilaiselle sopivinta tukea sähköisten palveluiden käytössä. 42 % vastasi parhaan tuen olevan opastuksen / ohjauksen työyksikössä, 22 % koulutuksen, 17 % tiedon helpon saatavuuden esimerkiksi

Soiten intranetissä, 9 % valitsi puhelimitse tavoitettavan tukihenkilön ja keskustelun työkavereiden kanssa.

1 % vastaajista valitsi avoimen vastauskentän. Avoimen vastauskentän vastaajat kokivat, että määritellyistä vaihtoehdoista mikään ei ole yksistään riittävä tuki vaan tarvitaan useita tukimuotoja. ”Mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole riittävä. Tarvitaan ensin perehdytystä, mielellään koulutuksen muodossa, sen jälkeen tukea pitäisi olla saatavilla puhelimitse, vaikka työkavereita tietysti autetaan.”

8. Minulle sopivin tuki sähköisten palveluiden käyttöön on:

Vastaajien määrä: 260



KUVIO 14. Kyselyn viimeisessä osiossa vastaajia pyydettiin valitsemaan heille sopivin tuki sähköisten palveluiden käytössä.

6 KYSELYN ANALYYSI

Kyselyn tuloksia analysoitaessa aineistosta tehtiin erilaisia otantoja esimerkiksi ammattiryhmittäin ja ikäryhmittäin. Ikäryhmittäin tarkastelu ei tuonut merkittäviä eroavaisuuksia suhteessa vastauksiin. Ammattiryhmittäin tarkasteltuna vastauksista löytyi joitakin eroavaisuuksia. Osassa ammattiryhmistä vastaajamäärä jäi kuitenkin niin pieneksi, että vastaukset eivät ole yleistettävissä.

Tässä kehittämistehtävässä selvisi, että sähköisen asioinnin hyödyntämistä edistävät ja estävät lukuisat seikat. Kaikissa ikäryhmissä suurimmaksi sähköisten palveluiden käyttöä edistäväksi tekijäksi valittiin yhteiset käytännöt. Yhtä lailla suurimmaksi sähköisten palveluiden hyödyntämistä estäväksi tekijäksi valittiin yhteisten käytäntöjen puute. Tästä voi päätellä, että Soitessa on vielä tekemistä sähköisten palveluiden integroimisessa luonnolliseksi osaksi palveluketjua ja arkityötä. Kuten luvussa 2.4 todetaan, digitalisaation hyödyntäminen vaatii prosessien ja työskentelytapojen päivittämistä organisaatiotasolla.

Sähköisten palveluiden hyödyntämistä edistävinä seikkoina nousi selvästi esiin koulutus ja koulutuksen räätälöinti yksiköiden tarpeisiin. Puolet vastaajista tunnisti puutteita omassa osaamisessaan. Vastaajat näkivät tarpeelliseksi sähköisten asiointikanavien kokonaiskuvan hahmottamisen sekä oman yksikön asiakkaille tarpeellisten palveluiden hahmottamisen. Riittävää koulutusta toivottiin sähköisen palvelun käyttöönoton eri vaiheissa. Koulutuksen tarve ilmeni sekä suljetuista että avoimista vastauksista. Vastaajat kokivat myös, että koulutukseen on resursoitava aikaa, sillä sähköisiin palveluihin perehtymiseen ei jää aikaa arkityön ohella.

Ammattilaiset nostivat oman motivaation tärkeäksi käyttöä edistäväksi tekijäksi. Myös kokemukset sähköisten palveluiden hyödyistä ja helppokäyttöisyydestä nousivat esiin edistävinä seikkoina.

Sähköisten palveluiden käyttöä estävinä asioina mainittiin useassa vastauksessa asiakkaan terveydentila tai ikä. Jo aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että sähköisiä palveluita suositellaan useammin nuorille kuin iäkkäämmille asiakkaille.

Tämä on ymmärrettävää, mutta mikäli sähköisistä palveluista halutaan ensisijainen yhteydenottotapa, tulee sähköisiä palveluita tarjota myös iäkkäämmille ilman ennako-oletusta heidän digitaidoistaan, ja tarvittaessa tukea heitä palveluiden käytössä. Iäkkäämmät sukupolvet on saatava mukaan sähköisten palveluiden käyttäjiksi, sillä he ovat myös yksi suurimmista sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävistä ryhmistä. Kyseessä ei ole yksin Soiten alueen haaste vaan myös valtakunnallisella tasolla tulee pohtia, kuinka ikääntyneet saadaan mukaan sähköisten palveluiden käyttäjiksi.

Vastauksista kävi myös ilmi, että kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta sähköisten palveluiden käyttöön. Asiakkailta puuttui laitteet tai mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen.

Omakanta-palvelu oli tuttu lähes jokaiselle Soiten ammattilaiselle. Hyvin tuttu oli myös Soitessa laajasti käytössä oleva Nordlab-laboratorion ajanvaraus. Yli puolet vastaajista tunnistivat valtakunnallisesti käytössä olevat Terveyskylän, Terveyskirjaston, Suomi.fi:n ja Omaolon. Vastauksista näkee, että mitä laajemmassa käytössä sähköinen palvelu on, sitä paremmin se tunnettiin. Tämä selittää esimerkiksi Nordlab-laboratorion ajanvarauksen tunnettuuden. Lisäksi valtakunnalliset sähköiset palvelut olivat Soiten omia palveluita tutumpia.

Vähemmän tuttuja olivat Soiten omat sähköiset palvelut, kuten Omahoito, Oma-palvelu, BuddyCare ja Apu-Nappi. Tämä on ymmärrettävää, sillä nämä sähköiset palvelut koskettavat vain pientä osaa Soiten ammattilaisista. Toisaalta kokonaiskuvan hahmottamisen ja asiakasohjauksen kannalta olisi hyvä tuntee koko sähköisten palveluiden kenttä.

Avoimissa vastauksissa ilmeni useita sähköisen asioinnin hyödyntämiseen liittyviä kehittämisideoita, kuten laitehankinnat yksiköihin opastuksen tueksi. Myös yhteistyötä viestinnän ja markkinoinnin vastualueen kanssa peräänkuulutettiin. Sote-alan ammattilaisten työn tueksi toivottiin laajaa markkinointia, jotta sähköiset palvelut olisivat tutumpia asiakkaille jo vastaanotolle tullessa. Myös esitemateriaaleja toivottiin asiakkaille jaettavaksi.

Kerätyn aineiston perusteella voidaan todeta, että sähköisiin palveluihin ja niiden hyödyntämiseen suhtaudutaan pääsääntöisesti positiivisesti, vaikka myös neutraalia ja kielteistäkin asennoitumista oli nähtävissä. Valtaosa vastaajista kuitenkin näki, että asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden pariin on osa heidän työtään, ja sähköiset palvelut mahdollistavat paremman palvelun tarjoamisen asiakkaille. Lähes puolet vastaajista koki työtään helpottavaksi, jos asiakas käyttää sähköisiä palveluita. Myönteinen asenne auttaa näkemään digitalisaation edut ja ammattilaisten myönteinen asenne vaikuttaa myös asiakkaiden motivaatioon käyttää sähköisiä palveluita.

Vaikka sähköisiin palveluihin suhtauduttiin pääasiassa positiivisesti, myönteinen suhtautuminen ei heijastu suoraan sähköisten palveluiden hyödyntämisen määrään asiakastyössä. Vain harva vastaajista sanoi ohjaavansa asiakkaita käyttämään jotain sähköistä palvelua päivittäin tai useita kertoja päivässä. Ohjaamista asiakkaan omalla laitteella tapahtuu vähemmän kuin ohjaamista sähköisten palveluiden pariin yleensä. Kuten luvussa 2.2 todettiin, myös ne asiakkaat, joilla on tietoteknistä osaamista ja tarvittavat laitteet, kaipaavat ohjausta ja tukea sähköisten palveluiden käytössä. Tämä tulee huomioida myös Soitessa. Aktiivisimpia ohjaajia olivat sairaanhoitajat. Toimialueitten sisäisiä eroja selittää muun muassa se, että Soitessa on tällä hetkellä käytössä useampia terveyspalveluiden kuin sosiaalipalveluiden sähköisiä palveluita. Tämä saattaa selittää myös toimintakulttuurieroja yksiköiden välillä.

Aikaisemmin kuvatussa osaamiskyselyssä havaittiin ammattilaisten tarvitsevan lisää tietoa sähköisistä palveluista ja koulutusta myös asiakkaiden motivointiin ja ohjaamiseen. Tämä käy ilmi myös Soiten ammattilaisten vastauksista. Tulokset näyttävät, että vastaajien oma digiosaaminen oli hyvällä tasolla. Mutta harvempi koki, että heillä on riittävästi osaamista opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä.

Mielenkiintoista aineistossa oli se, että alle puolet vastaajista kokivat oman työyksikön työskulttuurin sähköisten palveluiden hyödyntämistä kannustavaksi. Vain neljännes koki saavansa työyksikössään tukea asiakkaiden opastamiseen sähköisten palveluiden pariin. Tässä kehittämistyössä ei ilmennyt erityistä kritiikkiä

esihenkilöitä kohtaan, mutta esihenkilöitä voisi haastaa pohtimaan, kuinka toimintakulttuuria työyksikössä voisi muuttaa enemmän sähköisten palveluiden käyttöä tukevaksi.

7 POHDINTA

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli tutkia Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Soiten ammattilaisten sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä. Lisäksi tutkittiin, mitkä asiat edistävät ja estävät sähköisten palveluiden käyttöä kyselytutkimuksen avulla. Kehittämistehtävän tuloksia hyödynnetään Soiten digiohjelman kuuluvan digirepun suunnittelussa.

Yhteenvetona tästä kehittämistyöstä voidaan sanoa, että sähköisten palveluiden hyödyntämistä tulee tarkastella niin yksilön, prosessin, organisaation kuin teknologian näkökulmasta. Organisaatiolla ja johdolla on suuri merkitys sähköisten palveluiden muuttamisessa osaksi palvelukokonaisuutta. Työtapoja on kehitettävä tukemaan sähköisten palveluiden tehokasta hyödyntämistä. Digitalisaation edistämiseksi on varmistettava, että ammattilaisilla on tarvittava tekninen välineistö, kuten samat päivitettyt selainversiot ja älylaitteet asiakasohjauksen tukena. Henkilökunnan osaamiseen ja motivoimiseen tulee lähivuosina panostaa, sillä ammattilaisen oma osaaminen ja motivaatio heijastuvat suoraan asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöön.

Kyselytulosten perusteella voidaan todeta, että sote-ammattilaiset hyödyntävät sähköisiä palveluita asiakastyössä jossain määrin. Henkilöstö koki omaavansa tarvittavan digiosaamisen, mutta haasteeksi nousi yhteisten käytäntöjen puute sähköisten palveluiden pariin ohjaamisessa. Lisäksi havaittiin, että Soiten sähköisten palveluiden kenttää ei tunneta tarpeeksi kattavasti. Aiemmissä tutkimuksissa on todettu sote-ammattilaisten kokevan epävarmuutta taidoistaan ohjata asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä. Tämän kehittämistehtävän tulokset ovat samansuuntaiset. Ammattilaiset toivovat koulutusta ja opastusta sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Ammattilaisille tuleekin tarjota koulutusta sähköisten palveluiden hyödyntämiseen asiakastyössä sekä tietoa olemassa olevista palveluista ja niiden tuomista mahdollisuuksista ja hyödyistä. Oleellisen tärkeää on, että ammattilaiset tuntevat sekä Soiten sähköisten palveluiden kentän kokonaisuudessaan että oman asiakasryhmänsä kannalta tärkeimmät palvelut.

Vastauksissa nousi esiin sote-alan tiukka aikataulu. Työntekijöille on annettava riittävästi aikaa sähköisiin palveluihin perehtymiseen, sillä sähköisiin palveluihin tutustumiseen ei arkityön ohella riitä aikaa. Riittävää resursointia tarvitaan niin kouluttautumiseen kuin uusien toimintatapojen omaksumiseen.

Kyselyn mukaan henkilökunnalla on myönteinen katsontakanta sähköisiä palveluita ja niiden hyödyntämistä kohtaan. Merkittävä osa näki sähköiset palvelut osana sosiaali- ja terveydenhuoltoa tänä päivänä ja keinona tarjota parempaa palvelua asiakkaille. Tämän on todettu vaikuttavan positiivisesti sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Lähivuosien haasteena on tehdä organisaatiotasolla toimintakulttuurin muutos, jossa ammattilaiset ja asiakkaat haluavat hyödyntää sähköisiä palveluita ensisijaisesti silloin, kun se on hyvän hoidon mukaisesti mahdollista. Se vaatii, että sähköisistä palveluista tulee luonnollinen osa palvelukonaisuutta, ei vain irrallinen lisä siihen. Ammattilaisten myönteinen asenne auttaa näkemään digitalisaation edut ja tällä on suuri merkitys digitalisaation onnistumisessa ruohonjuuritasolla. Samalla koronaepidemia on vauhdittanut sähköisten palveluiden käytön yleistymistä ja tämä muutos kannattaa hyödyntää.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymä Soitessa on kaikki edellytykset digitalisaation laajempaan hyödyntämiseen: henkilökunta tunnistaa sähköisten palveluiden hyödyntämisen edut, ja sähköisten palveluiden voidaan todeta olevan jo jossain määrin osa arkityötä Soiten yksiköissä. Kyselytulosten perusteella henkilöstöllä on hyvät valmiudet ottaa sähköiset palvelut käyttöön laajemmin. Toimintaprosessien muutosta varten tarvitaan kuitenkin yhteisen vision lisäksi konkreettiset toimintaohjeet, jotka helpottavat sähköisten palveluiden integroimista luontevaksi osaksi arkityötä.

7.1 Mitä digireppuun laitetaan?

Kyselytutkimuksessa saadut vastaukset tukevat Soiten digiohjelman ja digirepun tarpeellisuutta. Sähköisten palveluiden kehittäminen vaatii taakseen koko organisaation kattavan digiasenteen ja toimintamallin, joiden avulla vahvistetaan positiivisia näkemyksiä sähköisten palveluiden hyödyistä perinteisen kasvokkain ta-

pahtuvan palvelun rinnalla. Digirepun tavoitteena on tarjota yhdenmukaiset menetelmät ammattilaisen työn tueksi ja edesauttaa näin yhdenmukaisten palveluiden tarjoamisen kaikissa Soiten yksiköissä.

Tällä hetkellä sähköiset palvelut ovat useassa eri paikassa, mikä hankaloittaa niiden hyödyntämistä asiakastyössä. Digirepun tulee koota sähköiset palvelut yhteen paikkaan samalle toiminta-alustalle esimerkiksi intranettiin. Tämän pitäisi osaltaan helpottaa hahmottamaan sähköisten palveluiden kokonaiskuvaa sekä säästää ammattilaisten aikaa. Digitalisaatio luo uudenlaisia haasteita myös osaamisen kehittämiseksi. Digirepusta tulee löytyä koulutusmateriaaleja ja ohjeita sähköisistä palveluista ja niiden hyödyntämisestä lähtötasoltaan erilaisille käyttäjille. Itseopiskelumateriaalien tulee olla helposti hyödynnettävissä ajasta riippumatta. Osaamistarpeisiin on vastattava myös priorisoimalla täydennyskoulutukset. Koulutusten aiheiksi kyselyn vastauksista voisi poimia keskeiset sähköiset palvelut ja niiden käyttö, asiakkaiden motivointi ja ohjaus sähköisten palveluiden käyttöön sekä sähköisten palveluiden tietosuoja ja -turva.

Digirepusta löytyvä koulutusmateriaali ja täydennyskoulutukset eivät kuitenkaan yksin riitä vaan digitukea tulee olla saatavilla myös yksiköissä. Digirepun tukena voisi toimia digivastaava tai digineuvoja, joka auttaa ja opastaa sähköisten palveluiden hyödyntämisessä yksiköissä ja puhelimitse. Lisäksi osana digireppua ammattilaisten tueksi tulee tuottaa erilaisia yleisesitteitä Soiten sähköisistä palveluista yhteistyössä viestinnän ja markkinoinnin vastualueen kanssa ja hyödyntää jo olemassa olevia valtakunnallisia esitemateriaaleja.

Digirepun lanseerauksen yhteydessä tulee varmistaa, että henkilökunta löytää digirepun helposti. Lanseerauksen yhteydessä voitaisiin järjestää markkinointikampanja sisäisiä viestintäkanavia hyödyntäen. Osana lanseerausta voitaisiin lisäksi viettää aiheeseen liittyviä teemapäiviä tai järjestää esimerkiksi Teams-kliinikoita, joissa tutustutaan sähköisiin palveluihin ja niiden hyödyntämiseen.

7.2 Kehittämistyön onnistuminen

Kehittämistehtäväni on tapaustutkimus, jossa tavoitteena oli tuottaa kehittämis-ehdotuksia oman työntajaorganisaationi Soiten digiohjelman ja digirepun suunnittelun tueksi ja mielestäni onnistuin tässä tavoitteessa. Kehittämistyöni eteni ja valmistui suunnitellussa aikataulussa. Oli mielenkiintoista toteuttaa organisaatiossamme ajankohtainen ja laajasti henkilökuntaa koskeva kehittämisetehtävä.

Aineistonkeruumenetelmänä tässä kehittämistyössä käytettiin kyselytutkimusta. Kysely oli auki kahden viikon ajan lokakuussa 2021. Kaksi viikkoa oli sopivan mittainen aika kyselyn aukiololle, mutta ajankohta kyselyn julkaisulle ei ollut kenties paras mahdollinen: alueella oli syyslomaviikko ja osa henkilökunnasta oli lomalla ja osa yksiköistä suljettu. Syyslomaviikon läheisyys saattoi vaikuttaa vastausprosenttiin alentavasti. Kyselyaikaa ei kuitenkaan ollut syytä pidentää, sillä aineisto saavutti saturaation ja sain vastaukset tutkimuskysymyksiini.

Kyselylomakkeen kysymykset käytiin läpi toimeksiantajan kanssa, jotta vastauksista saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajan näkökulmasta. Myös kyselyn tulokset käytiin läpi toimeksiantajan kanssa osana kyselyn analyysiprosessia. Erityisesti kyselyn avoimista vastauksista nousi esiin useita konkreettisia ja käytännönläheisiä kehittämisideoita. Lisäksi kyselyn tuloksista selvisi hyödyllistä tietoa henkilökunnan sähköisten palveluiden hyödyntämisestä asiakastyössä. Annettujen vastausten valossa kyselyn kysymysten voidaan todeta olleen onnistuneesti muotoiltuja. Vastauksista on nähtävissä, että kysymykset on ymmärretty niin kuin ne oli tarkoitettu ja kysymyksiin on osattu vastata tarkoituksenmukaisesti.

Kehittämistyöni on myös varsin ajankohtainen, sillä digiohjelman prosessi jatkuu edelleen. Tästä syystä joitakin kehittämis-ehdotuksia voidaan hyödyntää heti tai myöhemmässä ohjelman jalkauttamisen vaiheessa.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Sähköisiä palveluita markkinoidaan kustannustehokkaana ja ammattilaisten työaikaa säästävänä vaihtoehtona lähipalveluille. Kustannussäästöjen syntyminen ja ajan säästyminen vaativat kuitenkin pidempiaikaista tarkastelua. Työelämässä toimintaa ja muutosta pystytään parhaiten seuraamaan pitkällä aikavälillä. Tästä syystä kertatutkimukset harvoin tuovat ratkaisua tutkittavaan pulmaan. Vertailevaa ja muutosta kuvaavaa tutkimusaineistoa saadaan, kun toteutetaan samansisältöinen seurantatutkimus sopivan ajan kuluttua ensimmäisestä tutkimuksesta.

Tässä kehittämistehtävässä tarkasteltiin Soiten ammattilaisten sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä. Sähköisten palveluiden hyödyntämistä ei ole aiemmin järjestelmällisesti seurattu Soitessa. Mielenkiintoista olisi tietää, muuttuuko sähköisten palveluiden hyödyntäminen asiakastyössä digiohjelman jalkauttamisen ja digirepun julkaisun jälkeen. Jos halutaan nähdä, kasvaako sähköisten palveluiden käyttöaste henkilökunnan koulutuksen myötä, tulee tutkimus uusina joidenkin vuosien kuluttua. Jatkossa tarvitaan myös tutkimus siitä, kuinka paljon sähköisiä palveluita hyödynnetään eri yksiköissä ja toimialoilla ja miten ammattilaisten taustatekijät, kuten ikä ja koulutus, ovat yhteydessä tuloksiin.

Lisäksi kannattavaa olisi järjestää kyselytutkimus Soiten alueen asukkaille heidän sähköisten palveluiden käytöstään ja siitä, kuinka heitä on ohjattu sähköisten palveluiden pariin sote-ammattilaisten toimesta. Tärkeää olisi myös tietää, onko sähköisten palveluiden käyttö vähentänyt puhelinsoittoja tai käyntejä kivijalkayksiköihin ja näin tuonut kustannussäästöjä. Näitä tietoa yhdistämällä saataisiin aivan uudenlaista tietoa sähköisten palveluiden käytöstä Soiten alueella.

LÄHTEET

- Fahy N. & Williams G. Use of digital health tools in Europe: before, during and after COVID-19. 2021. World Health Organization. Luettu 11.11.2021. <https://eurohealthobservatory.who.int/publications/i/use-of-digital-health-tools-in-europe-before-during-and-after-covid-19>
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen: kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Kasvatustieteen laitos. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Luettu 19.12.2021. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8290-8>
- Hietapakka, L., Elovainio, M., Kaihlanen, A., Gluschkoff, K., Virtanen, L. & Heponiemi, T. 2021. Ketkä lisäsivät sähköistä asiointia sosiaali- ja terveystalouksissa koronaepidemian aikana? Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 26.11.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-700-5>
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 11.11.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-739-8>
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2015. Sähköiset terveyspalvelut käytössä: koulutusmateriaalia ammattilaisten ja asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaukseen. Joensuu. Karelia-ammattikorkeakoulu. Luettu 10.11.2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-198-0>
- Jauhiainen, A., Sihvo, P., Jääskeläinen, H., Ojasalo, J. & Hämäläinen S. 2017. Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalveluista ja osaamistarpeista. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Luettu 11.12.2021. <https://doi.org/10.23996/fjhw.61002>
- Jormanainen, V., Kaikkonen, R., Isosomppi, S., Numminen, J., Kunnamo, I., Salaspuro, T. & Nordlund, H. 2020. Suomalaiset löysivät koronavirustaudin oirearvion verkkopalvelun nopeasti. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 8.1.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-523-0>
- Juujärvi, S., Sinervo, T., Laulainen, S., Niiranen, V., Kujala, S., Heponiemi, T. & Keskimäki, I. 2019. Sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa. Luettu 26.11.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-338-0>
- Kansaneläkelaitos. 2021. Toimintakertomus ja tilinpäätös 2020. Luettu 8.1.2022. <https://www.kela.fi/documents/10180/17802081/Kela+toimintakertomus+ja+tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+2020+.pdf/be24cc17-3a5f-4b27-b0e5-608cbbd4ab79>
- Karisalmi, N., Kaipio, J. & Kujala, S. 2018. The role of healthcare personnel in motivating and guiding patients in the use of eHealth services. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Luettu 27.10.2021. <https://doi.org/10.23996/fjhw.69145>

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystaloustyöntekijä Seite. 2020. Toimintaja taloussuunnitelma 2021–2023. Luettu 28.11.2021.

Kestilä, L., Härmä, V. & Rissanen, P. 2020. Terveystaloustyöntekijä Seite. 2020. Toimintaja taloussuunnitelma 2021–2023. Luettu 28.11.2021.

Kestilä, L., Jormanainen, V. & Rissanen, P. Koronaepidemian vaikutukset hyvinvointiin, palveluihin ja talouteen. THL:n seurantaraportti, viikot 47–48/2021. 2021. Terveystaloustyöntekijä Seite. 2020. Toimintaja taloussuunnitelma 2021–2023. Luettu 14.1.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-578-0>

Koivisto, K., Serlo, K. & Meriläinen, M. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen merkitys hoitotyön koulutuksen ja käytännön toiminnalle. 2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ePooki. Luettu 9.12.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017120419537>

Kujala, S., Rajalahti, E., Heponiemi, T. & Hilama, P. 2018. Health Professionals' Expanding eHealth Competences for Supporting Patients' Self-Management. Luettu 30.10.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121120899>

Kuula, A. 2011. Toinen, uudistettu painos. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Kyytsönen, M., Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021: Väestön kokemukset. Terveystaloustyöntekijä Seite. 2020. Toimintaja taloussuunnitelma 2021–2023. Luettu 23.10.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>

Lehtoaro, S., Juujärvi, S. & Sinervo, T. 2019. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen: Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Terveystaloustyöntekijä Seite. 2020. Toimintaja taloussuunnitelma 2021–2023. Luettu 27.10.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-266-6>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Reponen, J. 2015. Terveystaloustyöntekijä Seite. 2020. Toimintaja taloussuunnitelma 2021–2023. Luettu 28.11.2021.

Rousku, K., Linturi, R., Andersson, C., Stenfors, S., Lähteenmäki, I., Kärki, T. & Limnell, J. 2017. Pilkahduksia tulevaisuuteen – digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet. Valtiovarainministeriö. Luettu 23.10.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-251-836-1>

Schnipper J., Gandhi, T., Wald, J., Grant R., Poon, E., Volk, L., Businger, A., Williams, D., Siteman, E., Buckel L. & Middleton B. 2012. Effects of an online personal health record on medication accuracy and safety: a cluster-randomized trial. Journal of the American Medical Informatics Association. Luettu 30.11.2021. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3422826/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Luettu 18.10.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>

Tirkkonen, A. 2017. Terveydenhuollon sähköinen asiointi. Ammattilaisen haasteena teknologia, toiminta, osaaminen vai asenne? Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2018. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura Ab.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimus

Sähköiset palvelut osana asiakastyötä

Kuinka moni seuraavista sähköisen asioinnin kanavista on sinulle tuttu. Voit valita useamman vaihtoehdon: Omakanta, Terveyskylä, Terveyskirjasto, Suomi.fi, Omaolo, Apu-Nappi, BuddyCare, Nordlab-laboratorion ajanvaraus, Omahaito, Omapalvelu.

Kuinka usein ohjaat työssäsi asiakasta käyttämään jotakin sähköistä palvelua: en lainkaan, harvemmin kuin kerran viikossa, viikoittain, päivittäin, useita kertoja päivässä

Kuinka usein opastat asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä esimerkiksi asiakkaan omalla puhelimella: en lainkaan, viikoittain, päivittäin, useita kertoja päivässä

Millaiset asiat edistävät sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä? Yhtenäiset käytännöt, koulutus, oma motivaatio, työyksikön ilmapiiri, muu mikä?

Millaiset asiat estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen asiakastyössä? Ajan puute, omat osaamisen puutteet, kiinnostuksen puute, yhteisten käytäntöjen puute, muu mikä?

Asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden äärelle on osa työtäni ja kuuluu tähän päivään: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Sähköiset palvelut mahdollistavat paremman palvelun tarjoamisen asiakkaille: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Kun asiakas käyttää sähköisiä palveluita, se helpottaa työtäni: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Perehdytys sähköisten palveluiden käyttöön

Minulla on riittävästi osaamista käyttää itse sähköisiä palveluita: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Minulla on riittävästi osaamista opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Olen saanut riittävästi koulutusta sähköisten palveluiden käyttöön liittyen: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Toimintakulttuuri työyksikössäni kannustaa sähköisten palveluiden käyttöön: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Saan tarvittaessa työssäni tukea sähköisten palveluiden käyttöön: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Saan tarvittaessa työssäni tukea asiakkaiden opastukseen sähköisten palveluiden pariin: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Minulle sopivin tuki sähköisten palveluiden käyttöön on: koulutus, tiedon helppo saatavuus esimerkiksi Soitenetissä, keskustelu työkavereiden kanssa, opastus/ohjaus työyksikössä, puhelimitse tavoitettava tukihenkilö, muu mikä

Taustakysymykset

Sukupuoli: mies, nainen, muu, en halua sanoa

Ikäryhmä: 18-20 vuotta, 21-30 vuotta, 31-40 vuotta, 41-50 vuotta, 51-60 vuotta, 61-65 vuotta, yli 65 vuotta

Ammattiryhmä: sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, psykologi, sosiaalityöntekijä, sosionomi, lääkäri, muu.

Liite 2. Kyselyn saate

Kysely henkilöstölle sähköisten palveluiden hyödyntämisestä asiakastyössä

Soite on sitoutunut noudattamaan sosiaali- ja terveysministeriön asettamia digitalisaatiolinjauksia palveluiden digitalisoinnista ja sähköisten palveluiden kehittämisestä. Sähköisten palveluiden kehittäminen ja niiden käytön lisääminen onkin yksi Soiten strategian 2020–2022 painopisteistä.

Nyt avatulla kyselyllä kartoitetaan Soiten henkilöstön sähköisten palveluiden hyödyntämistä asiakastyössä ja mitkä tekijät edistävät tai estävät sähköisten palveluiden hyödyntämisen. Tutkimus on suunnattu suoraa asiakastyötä tekeville Soiten työntekijöille.

Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään Soiten henkilöstölle suunnatun digireppupalvelun suunnittelussa. Digireppupalvelun tavoitteena on tukea henkilöstöä sähköisten palveluiden käytössä ja heidän sähköisten palveluiden tietotaitoa lisäämällä nostaa myös asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöastetta. Digireppupalvelu on osa Soiten digiohjelmia 2021–2022. Osana digiohjelmia Soite tarjoaa ja markkinoi digitaalisia palveluita alueen asukkaille ensisijaisena tapana asioida ja saada palvelua.

Kyselyyn vastataan anonyymisti eikä vastauksia voi kohdentaa tiettyyn vastaajaan. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Voit keskeyttää vastaamisen missä tahansa vaiheessa kyselyä tehdessä. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Kysely on auki 20.10.2021 saakka.

Kysely on osa Karoliina Jaakonahon mediatuottamisen YAMK-opinnäytetyötä. Kyselyyn pääset tästä linkistä: XXXX

Jokainen vastaus on tärkeä tutkimuksen onnistumiseksi. Kiitos, että vastaat kyselyyn!

Karoliina Jaakonaho, sähköpostiosoite