



KAINUUN
hyvinvointialue

Digitaidot asiakastyössä

Digitaidot asiakastyössä-hanke
Loppuraportti 2021 - 2023

Digitaidot asiakastyössä -hanke

Loppuraportti 9/2021 – 12/2023

Kainuun Hyvinvointialue 2023

Kainuun hyvinvointialue
Sotkamontie 13, Hallinto H-talo
87300 Kajaani
Puh. 08 615 541
Faksi 08 6155 4270
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi
hyvinvointialue.kainuu.fi

1. Painos

Kajaani 2023

Tiivistelmä

Koronapandemian aikana suositeltiin välttämään sosiaalisia kontakteja, mikä on vaikuttanut siihen, että asiakkaat eivät ole halunneet asioida palveluissa paikan päällä ellei se ole ollut aivan välttämätöntä. Digitaidot asiakastyössä hankkeella haettiin ratkaisuja siihen, että työntekijöillä olisi hyvät valmiudet tuottaa palveluja digitaalisesti ja siten mahdollistaa asiakkaiden palvelujen käyttö koronapandemiasta huolimatta. Hankkeella tuettiin ja osaltaan siis mahdollistettiin asiakkaiden digitaalista asiointia Kainuun soten (myöhemmin Kainuun hyvinvointialueen) palveluissa ja sen myötä lisättiin osallisuutta ja vähennettiin eriarvoisuutta digitaalisten palvelujen käytössä.

Digitaidot asiakastyössä hanke oli ESR -rahoitteinen hanke, jonka tavoitteina oli vahvistaa Kainuun hyvinvointialueen asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamista ja rohkeutta tuottaa palveluja digitaalisesti ja mahdollistaa matalan kynnyksen tuki työntekijöille palvelujen tuottamiseen digitaalisesti koronapandemian (tai vastaavien) aikana ja sen jälkeen. Lisäksi tavoitteina oli lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja sähköisesti sekä parantaa tiedonkulkua digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä.

Hankkeen konkreettisina toimenpiteinä olivat Kainuun Digituki –hankkeessa (2021) aiemmin kehitetyn henkilöstön digituen mallin päivittäminen ja käyttöönotto, jotka edellyttivät muun muassa digitsemppareiden rekrytoimisen Kainuun hyvinvointialueen henkilöstön keskuudesta, virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskukseen käytännön toiminnan organisoimisen ja digituen mallin toimijoiden koulutukset. Työntekijöiden digitaalisten taitojen ja osaamisen vahvistamiseksi suunniteltiin ja toteutettiin kolme (3) erillistä verkkokoulutusta: etätapaaminen Omasotessa verkkokurssi, Digitaitokortti -verkkokurssi sekä EDI -esihenkilöiden verkkovalmennus. Asiakasohjausosaamisen vahvistamiseksi toteutettiin lisäksi Omasoten käyttöliittymän harjoitteluympäristö – Omasote Oppi, jolloin ammattilaisilla on käytössä soveltuva työkalu asiakkaiden ohjaamiseen.

Sähköisten sosiaali- ja terveysten palvelujen käyttöönotto edellyttää ammattilaisilta uutta osaamista, motivaatiota ja sitoutumista. Sähköisten palvelujen käyttöönotto ja käyttö oman hyvinvoinnin edistämiseksi sekä omahoidon ja arjessa selviytymisen tukena vaatii myös asiakkaiden perehdytystä ja ohjausta niiden käyttöön. Hankkeen tuloksena asiakasrajapinnassa työskentelevillä työntekijöillä on paremmat valmiudet ja rohkeutta hyödyntää asiakastyössä digitaalisia palveluja ja tarjota niitä asiakkaille. Näin ollen asiakkaat voivat käyttää palveluja digitaalisesti ja terveys- ja tietoturvalisesti. Samalla palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja kustannustehokkuus paranevat.

Sisällys

Tiivistelmä	1
1. Johdanto	3
2. Hankkeen taustaa ja tavoitteet.....	4
2.1 Hankkeen käynnistyminen	4
2.2 Organisoitumismalli	4
2.3 Hankkeen toimijat ja kohderyhmät	5
2.4 Hankkeen tavoitteet ja tavoiteltavat tulokset.....	6
3. Hankkeen toiminta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin	8
3.1 Henkilöstön digituen malli.....	9
3.2 Etätapaaminen Omasotessa -verkkokurssi.....	11
3.3 Digitaitokortti -verkkokoulutus.....	12
3.4 EDI esihenkilöiden -verkkovalmennus	17
3.5 Omasote Oppi -harjoitteluympäristö	19
4. Hankkeen arviointi	19
5. Viestinnän toteutuminen	21
6. Johtopäätökset ja pohdinta	22

1. Johdanto

Sähköiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon kuuluu asiakkaiden ja palvelujen tarjoajien välinen tiedonkulku ja vuorovaikutus, tiedonkulkua asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä. Kainuun sotella (myöhemmin Kainuun hyvinvointialue 1.1.2023 alkaen, Kainuun sote lakkautettiin 31.12.2022 ja uutena organisaationa aloitti toimintansa 1.1.2023 Kainuun hyvinvointialue) oli teknisesti hyvät valmiudet tuottaa palveluja digitaalisesti, mutta Kainuun soten työntekijöille v. 2020 tehdyn kyselyn perusteella digitaidoissa ja rohkeudessa käyttää digitaalisia työvälineitä näytti olevan puutteita. Toimintakulttuurin muutos, kansallinen ohjaus, kansalaisten valmius sähköisten palveluiden käyttöön yhdessä tietotekniikan nopean kehittymisen kanssa luovat edellytyksiä digitalisaatiolle. Tämä sote –palvelujen kehitys ja erityisesti koronapandemian mukanaan tuomat muutokset asiakaskäyttäytymisessä ja toimintakäytänteissä ovat entisestään korostaneet työntekijöiden digitaalisten valmiuksien ja osaamisen merkitystä nyt ja tulevaisuudessa. Digituen huomioiminen on tärkeää hyvinvoinnin ja terveyden kontekstissa - tarvitaan tukitoimia sähköisen asioinnin kehittämiseen, sähköisten palveluiden saavutettavuuden varmistamiseen ja käyttöönoton laajentamiseen. Mitä paremmat digitaidot asiakkailla ja ammattilaisilla on, sitä paremmat edellytykset heillä on hyödyntää sähköisiä palveluita. Digitalisaation yksi tärkeimmistä edellytyksistä on tiedon ja palvelujen käytön osaaminen ja oikeanlainen hyödyntäminen.

Digitaidot asiakastyössä -hanke on ollut jatkohanke Kainuun liiton hallinnoimalle Kainuun Digituki -hankkeelle (11/2019 – 9/2020), jossa tavoitteina Kainuun soten osalta oli toisaalta selvittää henkilöstön taitoja ja kyvykkyyttä digituen antamiseen sekä sähköisiin palveluihin ohjaamiseen ja toisaalta lisätä henkilöstön osaamista asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitukeen osana digituen alueellista koordinaatiota. Digituen jatkon varmistamiseksi kyseisessä hankkeessa saatuja tuloksia ja materiaaleja – asiakkaiden ja soten henkilöstön digituen malleja, henkilöstön vähimmäisosaamisvaatimusten määrittelyjä, alustavaa koulutus- ja osaamisen kehittämisen suunnitelmaa – hyödynnettiin henkilöstön digituen mallin käyttöönotossa. Mallin tarkoituksena on ollut selkiyttää henkilöstölle **mistä, miten ja milloin** he saavat digitukea ja neuvoja digitaalisiin palveluihin liittyvissä ongelmissa. Mallin käytäntöön viemisessä ja juurruttamisessa keskeisinä elementteinä olivat digitsemppareiden rekrytointi Kainuun hyvinvointialueen henkilöstön keskuudesta, virtuaalisen verkostomaisen digitukikeskuksen käytännön toiminnan organisointi, digituen eri toimijoiden koulutukset. Tavoitteena oli uusiutumiskykyinen organisaatio, jossa työskentelee digitaidoiltaan osaavat työntekijät ja jossa asiakkailla on mahdollisuus saada sosiaali- ja terveystalv palveluja sähköisesti terveys- ja tietoturvalisest.

Digitaidot asiakastyössä hankkeen tavoitteena oli 1) *vahvistaa* Kainuun hyvinvointialueen asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamista ja rohkeutta tuottaa palveluja digitaalisesti ja siten *mahdollistaa* matalan kynnyksen tuki työntekijöille palvelujen tuottamiseen digitaalisesti. Tavoitteena oli myös 2) *parantaa* tiedonkulkua digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä sekä 3) *lisätä* asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja digitaalisesti. Hankkeessa painopiste oli henkilöstön digiosaamisen vahvistamisessa ja kehittämisessä – saada työntekijät kokeilemaan rohkeasti uusia toimintatapoja ja teknologiaa sähköisten palveluiden tuottamisessa ja siten ymmärtämään sähköisten palveluiden tarjoamisen olevan luonnollinen osa heidän työtään.

2. Hankkeen taustaa ja tavoitteet

2.1 Hankkeen käynnistyminen

Koronapandemian aikana suositeltiin välttämään sosiaalisia kontakteja, mikä vaikutti siihen, että asiakkaat eivät halunneet asioida palveluissa paikan päällä ellei se ollut aivan välttämätöntä. Viruksen leviämisen estämiseksi myös työntekijöiden matkustamista ja asiakaskontakteja vältettiin. Hankkeella haettiin ratkaisuja siihen, että työntekijöillä olisi hyvät valmiudet tuottaa palveluja digitaalisesti, mikä puolestaan mahdollistaisi asiakkaiden palvelujen käytön. Lisäten siten asiakkaiden osallisuutta ja vähentäen samalla eriarvoisuutta digitaalisten palvelujen käytössä.

Digitaidot asiakastyössä hanke oli Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen rahoittama työllisyyden ja osaamisen edistämiseen sekä sosiaaliseen osallisuuteen liittyvä kehittämishanke. Kyseessä oli jatkohanke Kainuun liiton hallinnoimalle Kainuun Digituki -hankkeelle (11/2019 – 9/2020), jossa tavoitteina Kainuun soten osalta olivat toisaalta selvittää henkilöstön taitoja ja kyvykkyyttä digituen antamiseen sekä sähköisiin palveluihin ohjaamiseen ja toisaalta lisätä henkilöstön osaamista asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitueen osana digituen alueellista koordinaatiota.

Hankkeen kesto oli alun perin 1.9.2021 – 31.8.2023, hankkeelle myönnetyn lisärahoituksen ja jatkoajan (1.9.2023 – 31.12.2023) myötä hankkeen toteutusaika oli 1.9.2021 - 31.12.2023. Hankkeen jatkoajan ja lisärahoituksen johdosta nähtiin tarpeelliseksi hankkia jatkoaikaa myös verkkokoulutusalan leasing -sopimukselle. Optiomahdollisuus (1.9.2023 – 31.12.2023) sisältyi Vuolearningin kanssa tehtyyn sopimukseen oppimisolustan hankinnasta. Organisaatio sai näin lisää kokemusta oppimisolustan käytettävyydestä ja samalla mahdollistettiin henkilöstön osaamisen lisääminen. Näin mahdollistettiin hankkeen tavoitteiden toteutuminen parhaiten myös näiltä osin.

Itse hanke käynnistyi kokonaisuudessaan 11.10.2021. Hankesuunnittelija aloitti työskentelyn 11.10.2021, myöhäinen aloitus näkyi jonkin verran hankkeen käynnistymisvaiheen viivästymisenä, mutta ei tullut vaikuttamaan merkittävästi hankkeen kokonaistavoitteiden saavuttamiseen. Hankkeen aloituskokous rahoittajan edustajien kanssa pidettiin 12.10.2021.

Käynnistymisvaiheen aikana kerättiin taustatietoa eri lähteistä sekä tehtiin nykytilan selvitystä hankkeen tavoitteiden täsmentämiseksi ja sitä kautta pyrittiin luomaan kokonaiskuvaa hanketyöskentelyn pohjaksi.

2.2 Organisoitumismalli

Hankkeelle perustettiin Kainuun hyvinvointialueen johdon, esimiesten ja henkilöstön edustajista hankkeen toimintaa ohjaava ohjausryhmä, jonka asiantuntijajäseneksi (ei varsinaiseksi jäseneksi) nimettiin rahoittajaviranomaisen edustajana rahoitusasiantuntija Annukka Koskelo, myöhemmin 1.1.2023 lähtien Verna Piirainen. Ohjausryhmä kokoontui ensimmäisen kerran 30.11.2021 ja hankkeen aikana yhteensä 8 kertaa maksatuskausien mukaisesti jaksotettuina.

Hankkeessa työskenteli 1 suunnittelija (11.10.2021 – 31.12.2023), jonka tehtäviin kuului koordinoita hanketta, raportoida ohjausryhmälle ja rahoittajalle, toteuttaa viestintää ja arvioida hankkeen toteutumista. Kehittämistyöhön osallistui kaksi (2) erillistä perustettua Kainuun hyvinvointialueen henkilöstöstä koostuvaa työryhmää: 1) *digitaidot* työryhmä (kokoontumiset yhteensä 13 kertaa) sekä 2) *digitukikeskus* työryhmä (kokoontumiset yhteensä 12 kertaa). Hankkeen ohjausryhmän ja työryhmien kokoonpanot olivat seuraavat:

TAULUKKO 1. Digitaidot asiakastyössä hankkeen projektihenkilöstö ja ohjausryhmä

Henkilöstö:	Suunnittelija Pirjo Jokelainen (100 % ajalla 11.10.2021 – 31.12.2023)
Hankkeen ohjausryhmä:	Mäklin Jaana, vs. tulosaluejohtaja, 1.1.2023 – 31.12.2023 Mari Käyhkö, toimialuejohtaja Kaunisto Leena, henkilöstöjohtaja, 1.1.2023 – 31.12.2023 Soili Westerinen, henkilöstöjohtaja Karpainen Kati, pääluottamusmies (Jyty) Komulainen Niina, erikoissuunnittelija digitaaliset palvelut Leinonen Merja, koulutuspäällikkö Pikkarainen Marita, kehittämisjohtaja Väisänen Jari, tietohallintojohtaja Koskelo Annukka, 1.1.2023 – 31.12.2023 Verna Piirainen, asiantuntijajäsen rahoittajan edustaja

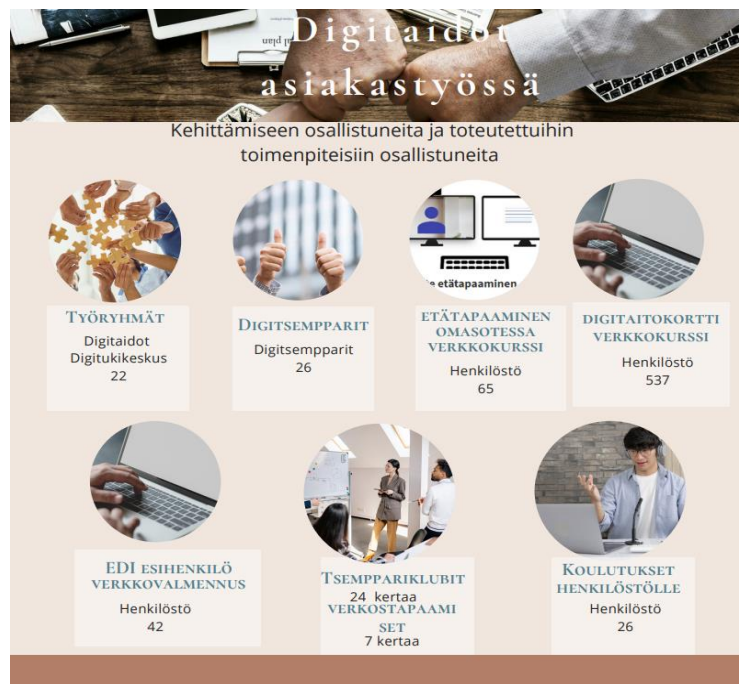
TAULUKKO 2. Digitaidot työryhmän ja Digitukikeskus työryhmän kokoonpanot

Digitaidot työryhmä:	Appelgren Piia Heikkinen Tuija Jauhonen Piia Juutilainen Päivi Karpainen Minna Karvinen Hanna Korhonen Tuija Kähkönen Päivi Komulainen Niina Sirviö Anita	Digitukikeskus työryhmä:	Kauppila Pirjo Komulainen Niina Kovalainen Arto Lehtonen Sanna Malinen Sirkku Niskanen Mari Pekkonen Timo Tervonen Jonna Tolonen Anne Turunen Ville
-----------------------------	--	---------------------------------	--

2.3 Hankkeen toimijat ja kohderyhmät

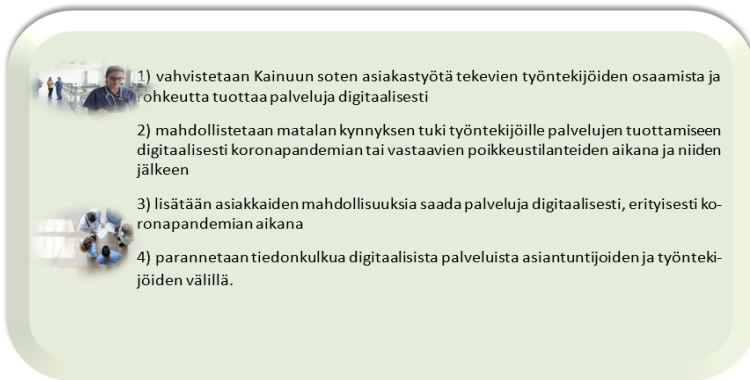
Digitaidot asiakastyössä -hankkeen varsinaisena kohderyhmänä olivat Kainuun hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastyötä tekevät työntekijät sekä digitukimallin eri toimijat – digitsempparit, palvelukeskuksen toimijat, esihenkilöt ja virtuaalisen digitukikeskuksen toimijat. Hankkeen välillinen kohderyhmä oli Kainuun hyvinvointialueen palveluja käyttävät asiakkaat. Lisäksi mukana oli kiinteästi tietohallinto-organisaatio sekä kehittäminen ja suunnittelu -tulosityksikkö sekä kaksi (2) hanketta varten perustettua työryhmää.

Työntekijöiden osallistaminen kehittämistoimintaan on kehittämisen kannalta yksi tärkeimmistä innovaatiotoiminnan keinoista. Ammattilaisilla on siten paremmat mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä, vaikutusmahdollisuudet lisäävät puolestaan halua sitoutua työhön. Alla tiivistetysti hanketoiminnassa mukana olleita eri tahoja.



2.4 Hankkeen tavoitteet ja tavoiteltavat tulokset

Hankesuunnitelmassa Digitaidot asiakastyössä -hankkeelle asetettiin seuraavat neljä (4) päätavoitetta. Kaikkia asetettuja päätavoitteita lähestyttiin alla esitetyn sähköisen asioinnin vision henkilöstön ja uudistumisen näkökulman kautta.



Pääperiaate oli, että tavoitteisiin vastataan hankkeessa tehtävillä toimenpiteillä ja kehittämisellä. Hankkeen toimenpiteet jakautuivat kahteen (2) alla esitettyyn työpakettiin: *henkilöstön digituen mallin käyttöönotto* sekä *digitaitokortin verkkokoulutuksen toteutus*.

A. Henkilöstön digituen mallin käyttöönotto

- digituen mallin tarkastelu ja päivittäminen yhteistyössä henkilöstön ja johdon kanssa (työpajat)
- henkilöstön digituen mallin toiminnan organisoinnin ja mallin käyttöönoton suunnittelu, käyttöönoton vaiheistuksen suunnittelu ja toteutus
- virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen organisointi ja toiminnan suunnittelu ja toteutus
- digitsempareiden rekrytointi Kainuun soten henkilöstön keskuudesta
- koulutukset digituen mallin toiminnasta ja tuen antamisen keinoista sekä eri toimijoiden rooleista ja vastuista (koulutusten suunnittelu, kilpailutus ja hankinta)
- digitsempareiden mallin mukaisen toiminnan aloittaminen vaiheittain siten, että malli on käytössä koko sotessa 10/2022 mennessä.
- tarvittavien ohjeistusten laatiminen
- digitaalisten palvelujen käytön mittareiden (mm. Omasoten ja etävastaanottojen käytön muutos) sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon palautteiden hyödyntäminen arvioinnissa

B. Digitaitokortin verkkokoulutuksen toteutus

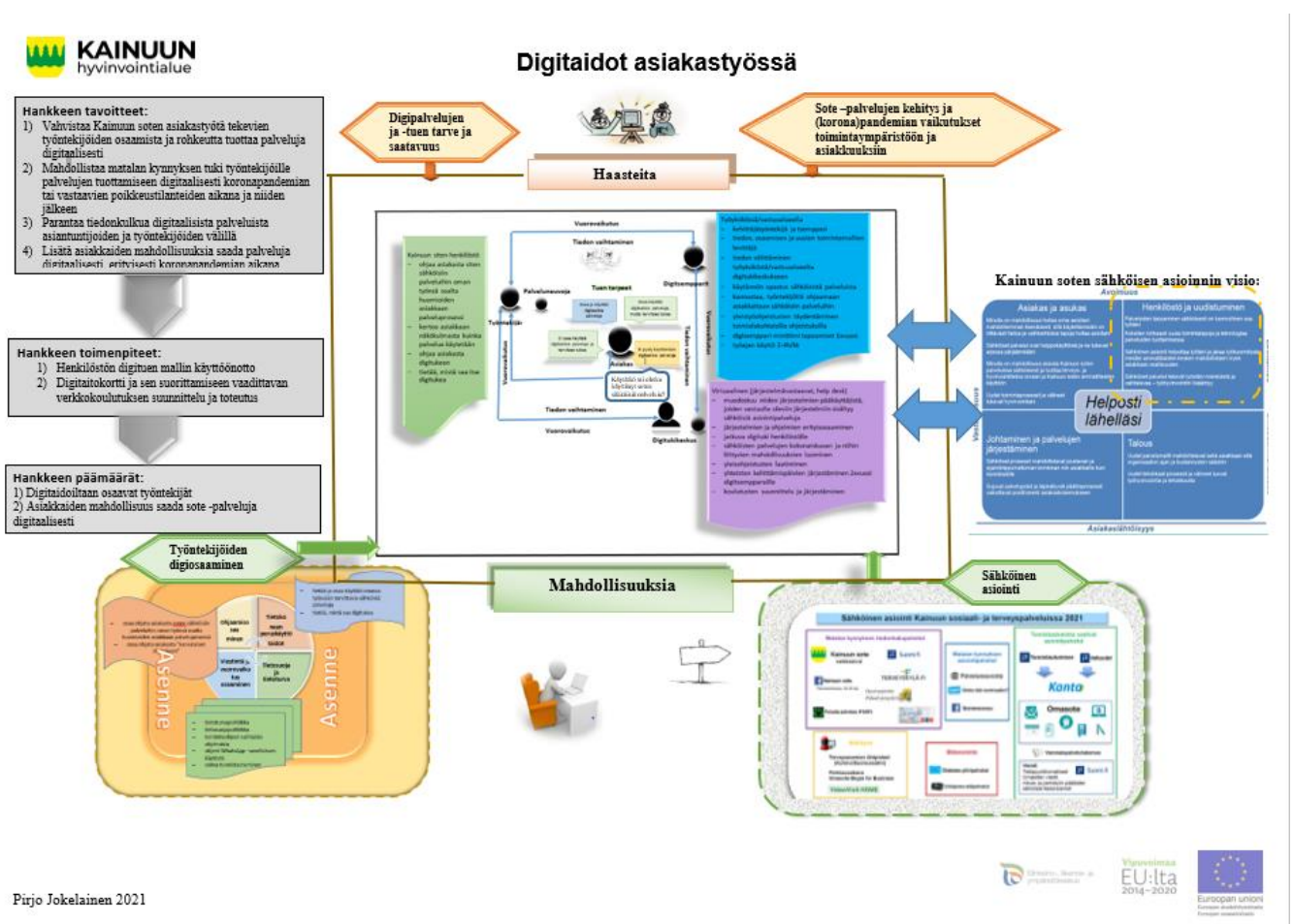
- digitaitojen vähimmäisosaamisvaatimusten määrittely (pohjana digitukihankkeen alustava | työ)
- digitaitojen ja asenteiden kartoituksen tekeminen (lähtötilanne) sähköisellä kyselyllä
- verkkokoulutuksen sisällön ja toteutuksen suunnittelu, toteutus ja pilotointi
- tarvittavien ohjeistuksien laatiminen
- koulutuksista viestintä ja koordinointi
- digitaitojen ja asenteiden kartoituksen tekeminen (vertailu alkuvaiheen kyselyn tuloksiin), sähköinen kysely
- palautteen kerääminen digitaitokortin suorittaneilta
- digitaalisten palveluiden käytön mittareiden seuranta ja tulosten arviointi
- digitaitokortin suorittamisen kytkeminen osaksi työntekijän osaamisprofiilia ja organisaation osaamis pääomaa/HRM järjestelmä

Tavoitteisiin liittyvät tehtäväkokonaisuudet olivat koko ajan kehittämistyön aikana tarkentuvia. Näin hankkeessa voitiin keskittyä hankkeen aikana nousseisiin haasteisiin ja pullonkauloihin, joita ei oltu voitu ennakoida suunnitteluvaiheessa. Hankesuunnitelmassa esitetyt tavoitteet antavat kehityksen kehittämistoiminnan toteutumiselle.

Hankkeessa kehittäminen tapahtui edellä mainittujen neljän (4) päätavoitteen mukaisesti kahden (2) kehittämisspolun - *digituen verkostomallin* käyttöönoton ja *digitaitokortin verkkokoulutuksen* kehittämisspolun kautta. Hankkeen päätavoitteiden saavuttamiseksi niihin liittyvät yhteiset rajapinnat edellyttivät vuorovaikutteista yhteistyötä kaikkien työryhmien kesken. Työryhmien työskentelyn tueksi perustettiin organisaation Teamsiin yhteiset tiimi kansiot vuorovaikutteisen työskentelyn mahdollistamiseksi ja erilaisten materiaalien jakamiseksi työryhmien käyttöön. Työtilan ylläpitäjinä toimivat hankkeen suunnittelija ja digitaalisten palvelujen erikoissuunnittelija.

Päätavoitteiden saavuttamiseksi niiden toisiinsa liittyvät yhteiset rajapinnat edellyttivät kehittämisen kokonaisuuden ymmärtämistä. Jotta päästäisiin osaoptimoinnista kokonaisuoptimointiin ja sitä kautta parempaan kokonaisuuden hallintaan, hankkeesta kuvattiin alla oleva kehittämisen tiekartta (Kuvio 1).

KUVIO 1. Hankkeen kehittämisen kokonaiskuva



Hankkeen osalta tavoiteltavat tulokset tavoitekohtaisesti ilmaistuna olivat seuraavat:

A. Henkilöstön digituen mallin käyttöönotto

- asiakasrajapinnassa työskentelevillä työntekijöillä on paremmat valmiudet ja rohkeutta hyödyntää digitaalisia palveluja ja tarjota niitä asiakkaille
- tiedonkulku digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä paranee

- asiakkailta on mahdollisuus saada palveluja digitaalisesti ja terveysturvallisesti nyt ja tulevaisuudessa
- palvelujen saatavuus ja saavutettavuus paranee
- eriarvoisuus digitaalisten palveluiden käytössä vähenee
- asiakkaiden osallisuus lisääntyy
- palvelujen kustannustehokkuus paranee
- muutos toimintakulttuurissa - digitaalisia palveluja tarjotaan asiakkaille ensisijaisena palveluna aina kun se on mahdollista
- henkilöstön työhyvinvointi paranee

B. Digitaalisen verkko-oppimisen toteutus

- asiakasrajapinnassa työskentelevillä työntekijöillä on paremmat valmiudet ja rohkeutta hyödyntää digitaalisia palveluja ja tarjota niitä asiakkaille
- malli tukee työntekijöiden digitaalisia taitoja ja osaamista sekä niiden ylläpitämistä

Hankkeen aikataulu ja vaativat tavoitteet edellyttivät asiantuntijapalveluiden käyttöä, joka oli myös hankesuunnitelman mukaista. Asiantuntijapalvelujen painopiste kehittämisessä kohdistui verkkokurssien sisällön hankkimiseen ja hankehenkilöstön pedagogisen osaamisen vahvistamiseen. Tuen käytöllä varmistettiin verkkokoulutusten käyttöönotto ja saavutettiin tälle osa-alueelle asetetut tavoitteet. Kehittämistyö tehtiin tiiviissä yhteistyössä asiantuntijoiden ja hankkeen henkilöstön kesken, jotta tavoiteltavat tulokset olisivat hankesuunnitelman mukaisia.

3. Hankkeen toiminta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin

Digi- ja väestötietovirasto on kuvannut, mitä digiosaaminen ja digituki tarkoittaa sote-alalla. Alla olevassa kuvauksessa (Kuvio 2) on tiivistetysti esitetty, mihin näihin DVV:n kuvaamiin toimintamalleihin Digitaidot asiakastyössä -hankkeen eri toimenpiteillä (digitaitokortti ja digitukiverkosto) pyrittiin Kainuun hyvinvointialueella vaikuttamaan ja sitä kautta myös kehittämään omaa toimintaa.

KUVIO 2. Työntekijän digiosaaminen ja digituki Kainuun hyvinvointialueella



3.1 Henkilöstön digituen malli

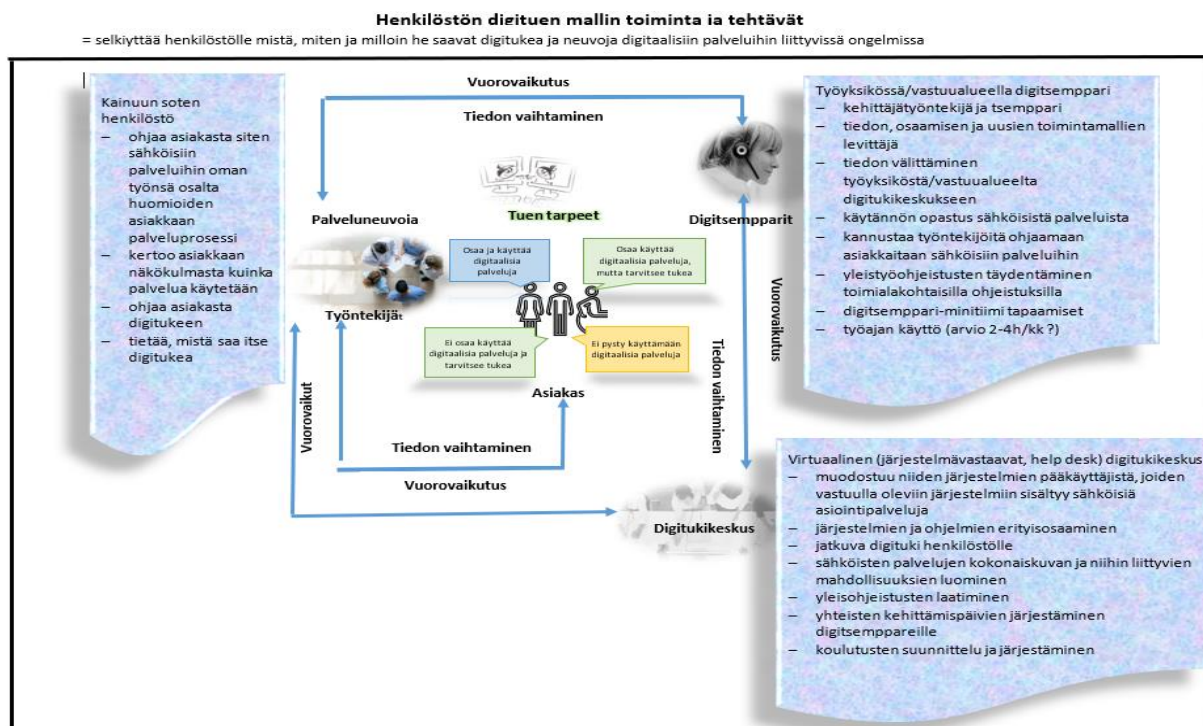
Kainuun Digituki -hankkeessa (11/2019 - 9/2020) kehitetty (Kuvio 3) - ja tässä Digitaidot asiakastyössä -hankkeessa päivitetty - henkilöstön digituen malli (Kuvio 4) otettiin käyttöön. Mallin tarkoituksena on ollut selkiyttää työntekijöille mistä, miten ja milloin he saavat digitukea ja neuvoja digitaalisiin palveluihin liittyvissä ongelmissa. Mallin keskeisimmät toimijat ovat asiakastyötä tekevät työntekijät, palveluneuvojat, digitsempparit sekä virtuaalisen digitukikeskuksen eri toimijat.

KUVIO 3. Kainuun sotien henkilöstön digituen mallin luonnos (Digituki hanke 11/2019 – 9/2020)



Mallissa työntekijän tehtävänä on ohjata asiakasta sopivan digituen antajan pariin sekä ohjata asiakasta käyttämään sotien sähköisiä asiointipalveluja. Työntekijän tulee osata myös neuvoa palvelujen käytössä digitaalisten palveluiden tuottamisen ohella. Digitsempparit puolestaan ovat oman työnsä ohessa kehittäjätyöntekijöitä ja työntekijöitä kannustavia vertaistukijoita yksiköissä. He toimivat myös tiedon, osaamisen ja uusien toimintamallien välittäjinä eri toimijoiden kesken. Virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen roolina on toimia digitsemppareiden tukena, laatia yleisohjeistuksia sekä suunnitella ja järjestää tarvittavia koulutuksia omalta osaltaan. (Kuvio 4).

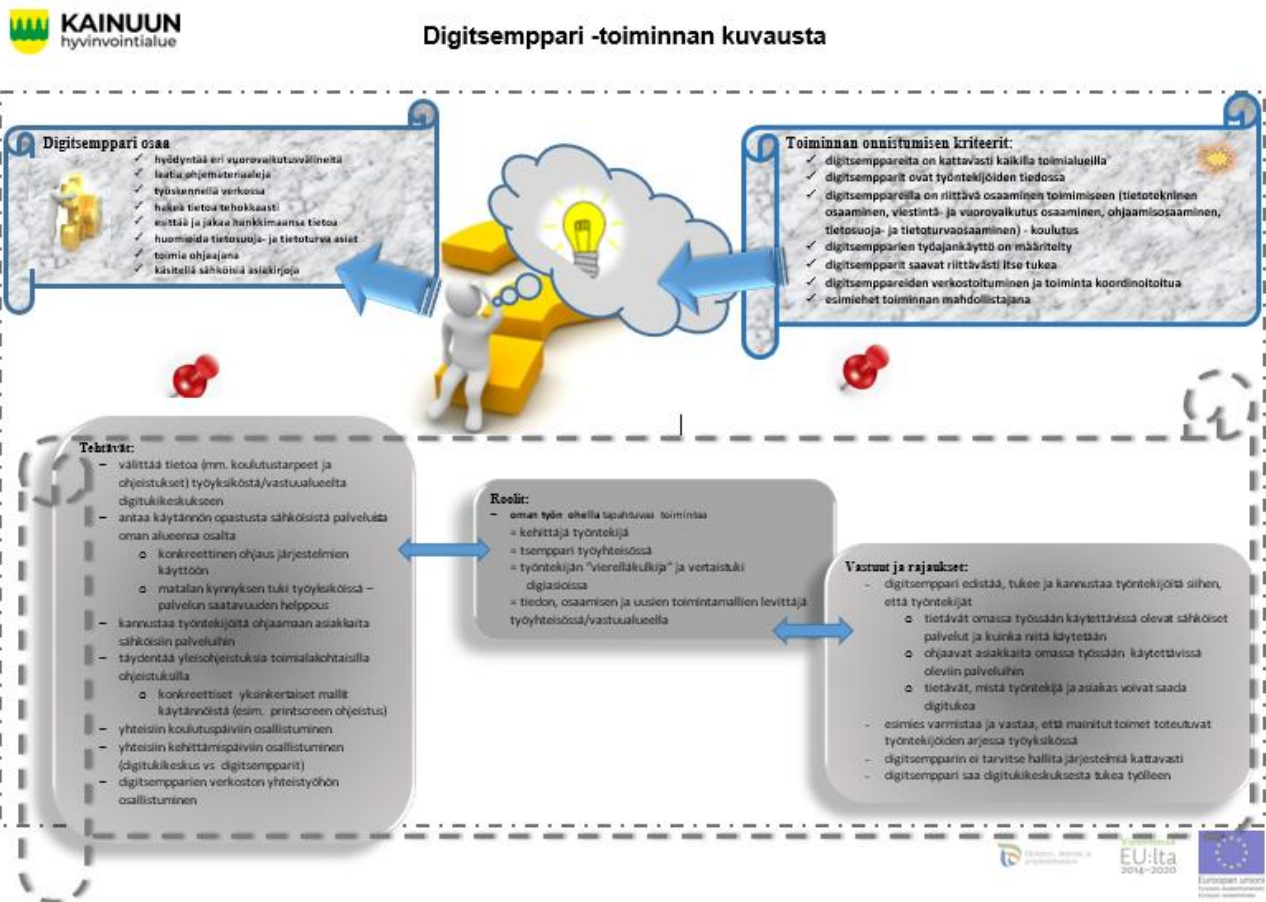
KUVIO 4. Päivitetty henkilöstön digituen verkostomallin toiminta ja tehtävät



Digituen mallin käyttöönotto edellytti mm. digitsempparien rekrytoimisen Kainuun hyvinvointialueen henkilöstön keskuudesta. Mallin käyttöönotto eteni digitsempparien tehtävien, roolien ja vastuiden määrittämisestä digitsempparien rekrytointiin ja digitsempparitoiminnan käynnistämiseen organisaatiossa (Kuvio 5). Kehittämistyön seuraavana vaiheena oli digitsempparitoiminnan mallin käynnistämisen koordinointi ja kehittäminen sekä tarvittavien koulutusten suunnittelu ja toteutus.

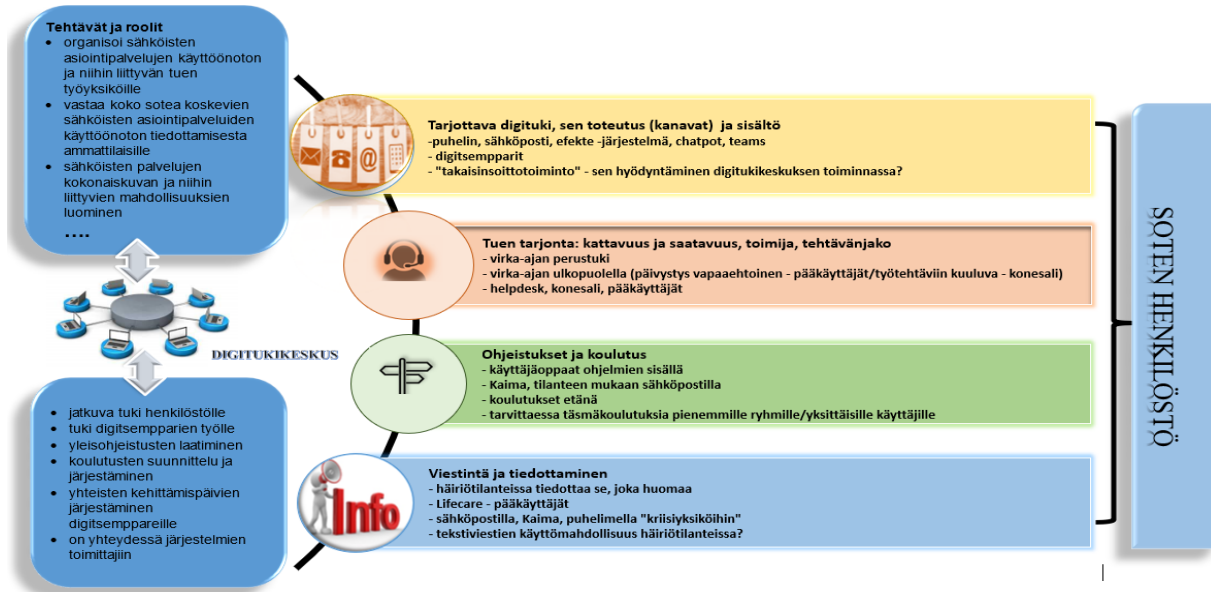
Digitsempparien rekrytointi toteutettiin 23.3. – 8.4.2022 – kiinnostuksensa määräaikaan mennessä ilmaisi 32 henkilöä, joista lopulliseksi osallistujamääräksi on seuloutunut 18. Toiminnan käynnistämiseksi ensimmäinen Teams aloituskokous pidettiin 3.5.2022, jossa käytiin läpi digitsempparitoimintaa, koulutuksia ja alustavaa toimintasuunnitelmaa yleisesti sekä sovittiin mm. viikoittaisista tsemppariklubien käynnistämistä. Näissä lyhyissä (30 min) tapaamisissa käsiteltiin ajankohtaisia digitukeen liittyviä asioita, tarvittaessa organisaation eri asiantuntijoita hyödyntäen. Tsemppariklubit kokoontuivat hankkeen aikana kaikkiaan 24 kertaa. Digitsempparien verkostotapaamisia järjestettiin 2 – 3 vuodessa, yhteensä seitsemän (7) kertaa. Digitsempparien työskentelyn tueksi perustettiin organisaation Teamsiin oma tiimi kansio vuorovaikutteisen työskentelyn mahdollistamiseksi ja erilaisten materiaalien jakamiseksi. Kyseinen kanava on tarkoitettu digitsempparien keskinäiseen sekä virtuaalisen digitukikeskuksen kanssa käytävään vuorovaikutukseen, opastukseen ja tiedon vaihtoon.

KUVIO 5. Digitsempparitoiminnan tiivistetty kuvaus



Virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen organisointi ja toiminta edellyttivät eri toimijoiden yhteistyölle rakentuvaa digituen verkostomallia, joka mahdollistaisi digituen tarjonnan ja saatavuuden vastaamaan digitukea tarvitsevien tarpeita sekä yhtenäisen viestinnän/tiedon tuen saatavuuden digituen löydettävyyden helpottamiseksi. Painopiste digitukikeskuksen toiminnan koordinoinnissa oli yhteistyössä digitsempparien kanssa. **Digitukikeskus** -työryhmän tavoitteina oli selvittää a) **kuinka ja ketkä** "digitukikeskuksen" muodostavat, b) **kuinka toiminta** organisoidaan sekä c) **millaista koulutusta** "digitukikeskuksen" toimijat mahdollisesti tarvitsevat. Tehdystä keskuksen toiminnan kuvauksesta (Kuvio 6) ilmenee sen tehtävät ja roolit sekä toiminnan sisältö eri osa-alueittain: *tarjottava digituki, sen toteutus (kanavat) ja sisältö, tuen tarjonta: kattavuus ja saataavuus, toimijat ja tehtävänjako, ohjeistukset ja koulutus, viestintä ja tiedottaminen.*

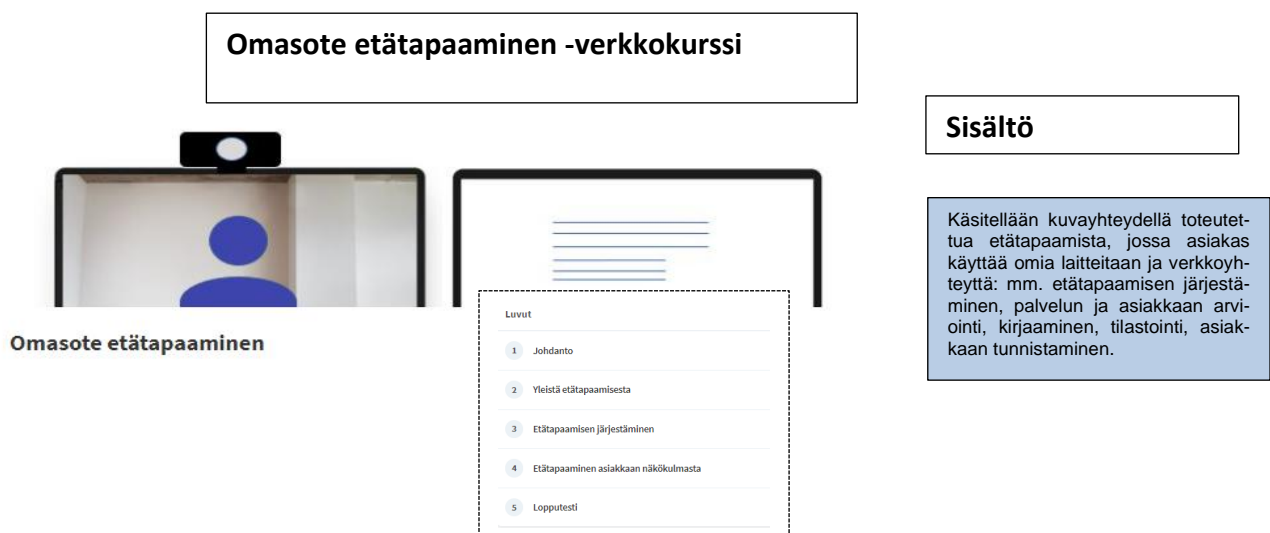
KUVIO 6. Virtuaalisen digitukikeskuksen toiminnan kuvaus



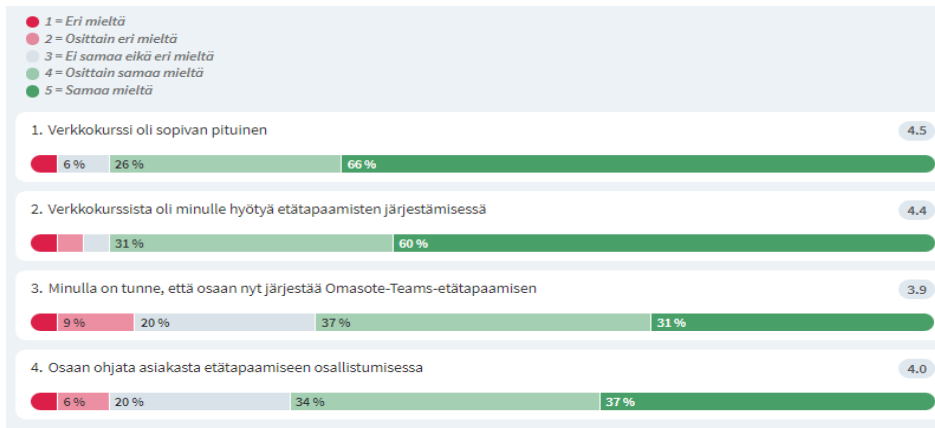
3.2 Etätapaaminen Omasotessa -verkkokurssi

Osana digitaitokortin verkkokoulutusta suunniteltiin ja toteutettiin Etätapaaminen Omasotessa -verkkokurssi, joka pilotoitiin 23.3. – 4.4.2023 välisenä aikana ja otettiin sen jälkeen 19.4.2023 käyttöön. Näin voitiin testata ja käynnistää verkkokoulutus pienemmällä kohderyhmällä ja siten saada tärkeää käyttäjäkokemusta ennen laajemman kokonaisuuden käyttöönottoa.

KUVIO 7. Näkymää Omasote etätapaaminen -verkkokoulutuksen sisällöstä



Omasote etätapaaminen -verkkokurssin suorittaneilta pyydettiin kurssin lopussa palautetta. Sen perusteella 71 % oli osittain tai samaa mieltä siitä, että koki osaavansa ohjata asiakasta etätapaamiseen osallistumisessa ja 68 % vastaajista oli samaa tai osittain samaa mieltä siitä, että osaa järjestää Omasote Teams -etätapaamisen. Melkein kaikki eli 91 % olivat samaa tai täysin samaa mieltä verkkokurssin hyödyllisyydestä etätapaamisen järjestämisessä.



3.3 Digitaikortti -verkkokoulutus

Toinen työpaketti sisälsi digitaikortin suorittamiseen vaadittavan verkkokoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen, jotka perustuivat Digitaidot asiakastyössä -hankkeessa saatuihin digitaitojen ja asenteiden kartoituksen (2.3. – 25.3.2022) tuloksiin. Kartoituksen pohjana käytettiin aiemmin Kainuun Digituki -hankkeessa (2019-2020) alustavasti tehtyä digitaitojen vähimmäisosaamisvaatimusten määrittelyä sekä tuolloin esille nousseita henkilöstön koulutustarpeita digitaalisista palveluista, jotka liittyivät digitaalisten perustaitojen vahvistamiseen (etäneuvotteluvälineiden, esim. Teams käyttö, tietosuoja ja tietoturva, sähköinen tunnistautuminen) ja digitaalisiin palveluihin, niiden tuottamiseen ja käyttöön liittyvään tukeen (hyvinvointialueen omat ja valtakunnalliset digitaaliset palvelut, digipalvelun erot suhteessa henkilökohtaiseen asiakaspalveluun esim. asiakkaan kohtaamisessa ja kirjaamisessa). Digitaidot työryhmässä täsmennettiin henkilöstön sähköiseen asiointiin liittyvät digitaidot ja -osaaminen neljän eri osaamisalueen (tietotekninen osaaminen, viestintä ja vuorovaikutusosaaminen, ohjausosaaminen sekä tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen) näkökulmasta (Kuvio 8). Näiden pohjalta työstettiin sähköinen kyselylomake Questback -ohjelmalla ja myöhemmin myös verkkokoulutuksen sisältö.

KUVIO 8. Osaamisalueet

Osaamisalueet

Tietotekninen osaaminen

- tuntee organisaatiossa käytössä olevia sähköisiä asiointipalveluja
- hallitsee useimmat viestinvälityksen työvälineet
- osaa käyttää Omasotea ja OmaKantaa asiakkaan ohjauksen näkökulmasta
- osaa itsenäisesti hakea ratkaisuja tietoteknisiin ongelmiin
- tietää, mistä saa digitukea ja osaa hakea itsellesi tukea



Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen

- osaa tuottaa sotepalveluja turvallisesti
- osaa toimia tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteiden mukaisesti
- tietää millaista tietoa voit välittää ja mitä muotoja viestintään verkossa voi käyttää
- tietää vahvan tunnistautumisen menetelmät ja perustelut sen käytölle
- osaa suojata henkilökohtaisia tietoja ja yksityisyyttä
- tunnistaa tilanteet, kun tietosuojaa ja tietoturvaa on loukattu ja tietää, miten toimia niissä tilanteissa



Ohjausosaaminen verkossa

- omaa riittävästi tietoja ja taitoja asiakkaiden ohjaamiseen ja opastamiseen
- osaa antaa tietoa saatavilla olevista soten sähköisistä palveluista
- osaa ohjata asiakasta sähköisten palvelujen turvallisessa käytössä
- osaa arvioida asiakkaan tarvitseman ohjauksen ja tuen tarpeen
- tietää, mistä asiakas saa halutessaan neuvontaa digiasioissa ja osaa ohjata asiakasta oikean digituen pariin



Viestintä - ja vuorovaikutusosaaminen verkossa

- hallitsee lainsäädännön ja tiedonhallinnan eettiset ohjeet
- huomioi salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden
- hallitsee verkkotyöskentelyn periaatteet ja verkkoviestinnän ilmaisuaidot
- hallitsee hyvät kirjaamisen käytänteet sähköisessä asiointissa
- osaa arvioida asiakkaan digitaitojen riittävyyden sähköiselle asiointille



Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa henkilöstön valmiudesta sähköisten palveluiden käyttöön, digiosaamisesta ja tietämyksestä heidän itsensä arvioimana. Toisaalta kyselyn tavoitteena oli myös selvittää, mitä kehittämiskohteita ammattilaisten digiosaamisessa ilmenee, minkälaisissa osaamisissa on eniten kehittämisen varaa. Näin tehdyllä valmiuksien ja digitaitojen kartoituksella sekä esille nousseilla henkilöstön koulutustarpeilla digitaalisista palveluista, niiden tuottamiseen ja käyttöön liittyvistä tuen tarpeista saatiin tärkeää tietoa Digitaidot asiakastyössä -hankkeen tavoitteiden mukaisen verkkokoulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Varsinaisena kohderyhmänä kyselylle oli Kainuun hyvinvointialueella (aiemmin Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä) perussairaanhoidossa sekä erikoissairaanhoidossa asiakastyötä tekevä henkilöstö (noin 960 henkilöä). Itse verkkokyselyn (toteutusaika 2.3. – 25.3.2022) linkki lähetettiin sähköpostilla kuitenkin koko henkilöstölle maksimaalisen saavutettavuuden takaamiseksi kohderyhmän osalta. Kyselyn saate-teksti ja linkki julkaistiin myös Kaimassa – sisäisessä intrassa. Kyselyyn vastasi yhteensä 529 henkilöä. Toteutettujen koulutusten vaikuttavuuden arvioimiseksi toteutettiin uusinta kysely 9.10. – 27.10.2023. Vastauksia saatiin tuolloin vain 48.

Kesäkuussa (15.6. ja 16.6.2022) osallistuttiin kolmen (3) eri toimittajan esittelyyn heidän tarjoamistaan verkkokoulutusalueista ratkaisuihin. Digitaidot asiakastyössä -hankkeessa suunniteltavaa ja toteutettavaa Digitaitokortin verkkokoulutusta varten pyydettiin tarjoukset verkkokoulutusalueista kolmelta eri toimittajalta 20.9. – 11.10.2022. Verkkokoulutusalueen avulla oli mahdollista toteuttaa henkilöstön verkkokoulutukset sähköisesti itsenäisenä verkko-opiskeluna. Vuolearning -oppimisympäristö täytti verkkokoulutukselta vaadittavat ominaisuudet ja soveltui siten verkkokurssien toteutuksen alustaksi. Hankinta tehtiin määräaikaista vuokraleasing -sopimuksella 31.8.2023 saakka. Hankkeen jatkoajan ja lisärahoituksen johdosta nähtiin tarpeelliseksi hankkia jatkoaikaa myös verkkokoulutusalueen leasing -sopimukselle. Optiomahdollisuus (1.9.2023 – 31.12.2023) sisältyi Vuolearningin kanssa tehtyyn sopimukseen oppimisympäristön hankinnasta. Käyttöönotto prosessin eteneminen on kuvattu seuraavan kahdeksan päävaiheen kautta (Kuvio 9) ja niihin kuuluvien tarkennusten mukaisesti (Kuvio 10).

KUVIO 9. Verkkokurssin käyttöönoton etenemisprosessi



KUVIO 10. Verkkokurssin käyttöönoton etenemisprosessin tarkennukset



Valmistelevaa verkkokoulutuksen sisällön ja koulutuksen toteutuksen suunnittelua tehtiin ennakoivasti jo syksyn 2022 aikana. Varsinainen yhteistyö verkkokoulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa aloitettiin palveluntarjoajan kanssa pääkäyttäjäkoulutuksella 7.12.2022, osallistujina hankkeen suunnittelija ja kaksi organisaation digitaalisten palveluiden erikoissuunnittelijaa. Työ toteutettiin konkreettisenä materiaalin tuottamisena verkkokoulutusympäristöön. Toteutuksessa ja sisällön suunnittelussa hyödynnettiin mahdollisimman paljon organisaation omia asiantuntijoita ja työryhmien jäseniä sekä organisaation omia materiaaleja. Lisäksi asiantuntijapalveluna hankittiin KAMKilta sisältömateriaalit *ohjaamisosaaminen* verkossa ja *viestintä- ja vuorovaikutus* verkossa osioihin. Digitaitokortin verkkokoulutuksen pedagogista osaamista vahvistettiin myös hankkimalla asiantuntijapalveluna Vuolearningiltä fasilointi -palvelu (3x) tammi-maaliskuussa 2023. Alla tarkennetut koulutustavoitteet:

Koulutustavoitteet: järjestäjän ja osallistujan näkökulma

	Tavoitteet järjestäjälle <i>Miksi kurssi järjestetään? Mitä kurssin jälkeen osaa tehdä? Mitä taitoja kursilla harjoitellaan?</i>	Tavoitteet osallistujalle <i>Mitä hyötyä osallistuja kursista saa? Miksi kurssin käymiseen kannattaa käyttää aikaa? Miksi kurssi kiinnostaa?</i>
Tietotekninen osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Työssä pärjääminen, perustason osaaminen omaan tehtävään liittyvistä työkaluista (eri lähtötaoja) • Kyky palvella asiakkaiden palveleminen paremmin ja tasa-arvoisemmin myös digitaalisesti, palveluiden saatavuus • Digituen saatavuus, tieto siitä mistä saa apua 	<ul style="list-style-type: none"> • Helpottaa työtä, sujuvampi arki • Rohkeus käyttää eri työkaluja arjessa, itsevarmuus • Eri tekemisen tavat ja työn monipuolistaminen • Saa tukea arjen työhön tarvittaessa
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Etäpalvelussa vuorovaikutusosaaminen korostuu kontakti jää helposti kylmemmäksi • Taidot olla läsnä ja kohdata myös etänä • Verkkoviestinnän ilmaisutaitojen hallinta • Eettinen käyttäytyminen verkossa, pelisäännöt 	<ul style="list-style-type: none"> • Saa varmuutta ja itseluottamusta kohdata asiakas etänä • Luontevuus etäasiakaskohtauksissa • Osaa toimia erityisryhmien kanssa
Ohjausosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasprosessin ymmärtäminen laajemmin • Asiakkaiden laadukas tukeminen digipalveluiden käytössä • Asiakkaiden ohjautuminen oikeiden palveluiden äärelle, palveluiden käytön kanssa onnistuminen • Resurssien kohdennettavuus, resurssitehokkuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Työvälineet asiakkaan ohjaamiseen • Rohkeutta ohjaamiseen • Työtaakan vähentäminen sujuvuuden myötä
Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Lainsäädännön velvoitteiden täyttäminen • Tietoturvallinen toiminta, tietosuoja • Asiakkaiden luottamus, asiakkaiden tietoturvasta ja tietosuojasta huolehtiminen, yksityisyyden kunnioittaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Varmuus ja ymmärrys asiakkaan yksityisyyden suojelemisesta • Osaaminen tietoturvalliseen sotepalveluiden tuottamiseen • Tunnistaa riskitilanteet ja oaa niihin soveltuvat toimintatavat

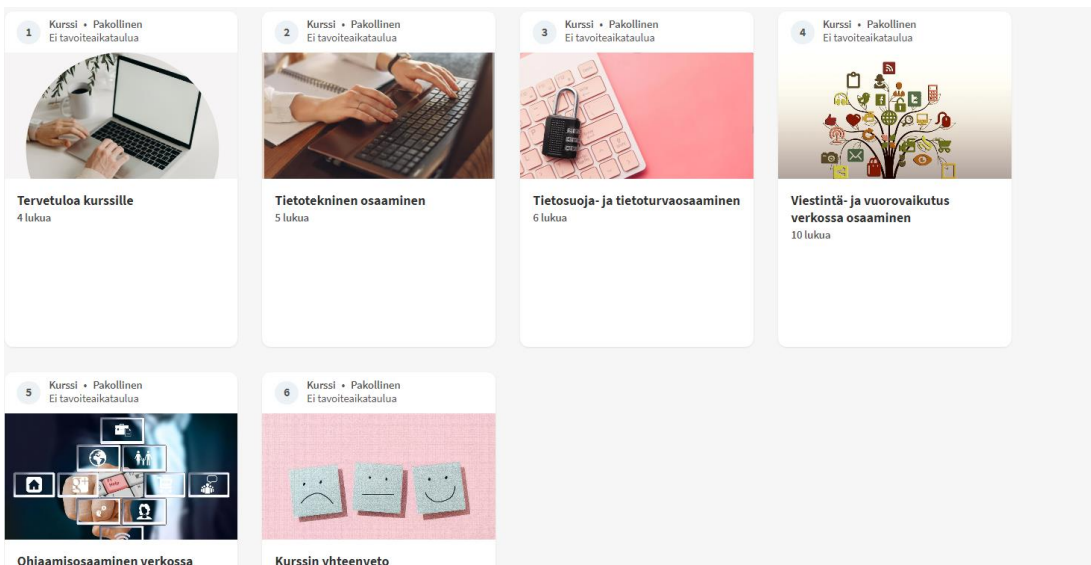
Verkkokurssi muodostui seuraavasta neljästä (4) eri osiosta:

- Tervetuloa kurssille
- Tietotekninen osaaminen
- Tietoturva- ja tietosuoja
- Viestintä ja vuorovaikutus
- Ohjausosaaminen
- Kurssin yhteenveto

KUVIO 11. Verkkokurssin sisältö ja rakenne



KUVIO 12. Näkymä digitaitokortti verkkokoulutuksen sisällöstä

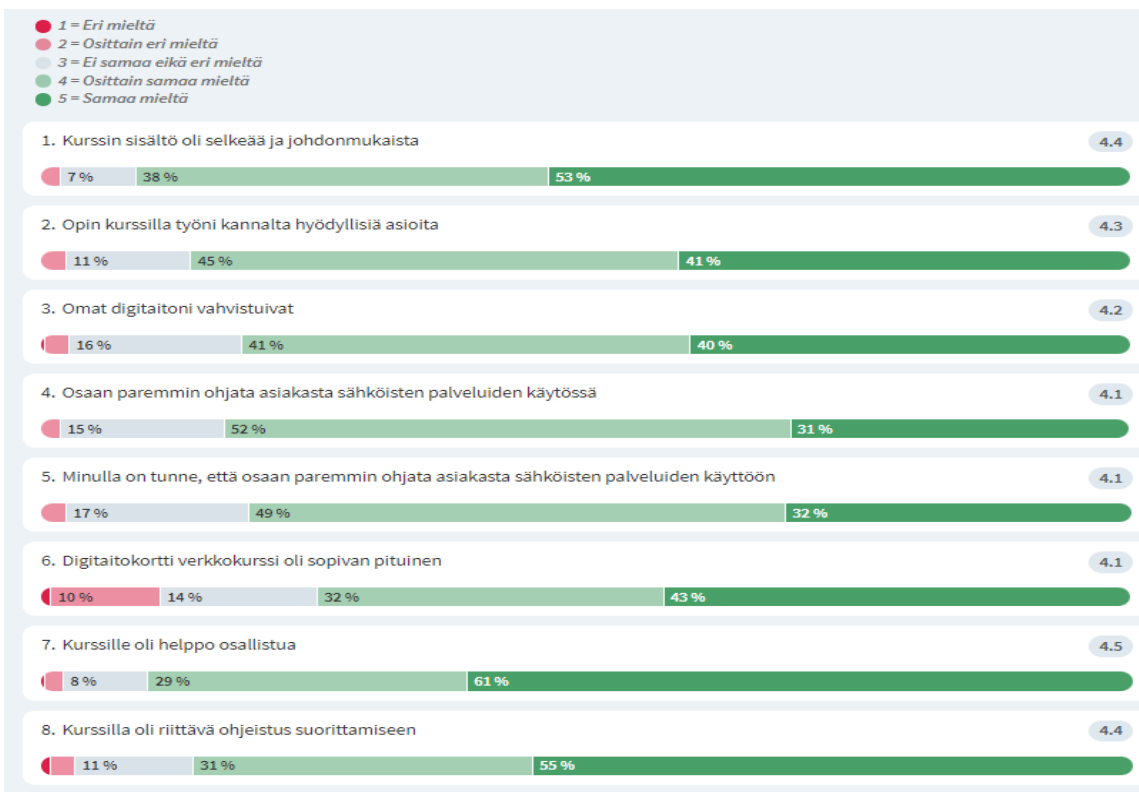


Digitaitokortin verkkokoulutuksen pilotointi toteutettiin 15.5. – 29.5.2023 – pilotoijina toimi digitsemppareita ja työryhmän jäseniä, yhteensä 11 henkilöä. Käyttöönotto tapahtui heti pilotoinnin jälkeen käydyn palautekeskustelun jälkeen 12.6.2023. Rekisteröityneitä käyttäjiä Digitaitokortti -verkkokurssille oli 537. Verkkokurssin suorittamisen eteneminen on kuvattu seuraavasti:

KUVIO 13. Verkkokurssin opintopolku



Palautteen kerääminen kurssista on tärkeää jatkuvan kehittämisen kannalta. Saadun palautteen perusteella Digitaitokortti -verkkokurssia voidaan pitää onnistuneena, kokonaiskeskiarvon ollessa 4.3. Alla saatu palaute Digitaitokortti -verkkokurssista:




3.4 EDI esihenkilöiden -verkkovalmennus

Esihenkilöille kohdentuvassa valmennuksessa taustalla oli henkilöstölle tehdyn kyselyn pohjalta esille noussut tarve esihenkilöiden osaamisen vahvistamiseen: *miten työyksiköiden toimintakulttuuria saadaan tukemaan entistä enemmän sähköisten palveluiden käyttöä ja miten mahdollistetaan esihenkilöiden tuki sähköisten palveluiden hyödyntämisessä työyksiköissä.*

Tarve esihenkilöiden osaamisen vahvistamiseen:

- miten työyksiköiden toimintakulttuuria saadaan tukemaan entistä enemmän sähköisten palveluiden käyttöä
- miten mahdollistetaan esihenkilöiden tuki sähköisten palveluiden hyödyntämisessä työyksiköissä



- esihenkilöiden rooli ja tehtävät muutoksen edistäjänä

Tavoitteena

- Esihenkilöiden kyvykkyys vastata tulevaisuuden haasteisiin digitalisaatiota hyödyntäen
- Esihenkilöillä kyvykkyys ja osaaminen toteuttaa toimintamallia ja vahvistaa sähköisten palveluiden käyttöä ja kehittämistä

Käytännössä

- Esihenkilöillä on sähköisten palveluiden hyödyntämiseen ja juurruttamiseen tarvittava tuki
- Käytössä on muutoksen ja uuden toimintatavan seuranta ja mittari

Sisältömateriaalin kilpailutus toteutettiin 8.6.2023 – 22.6.2023 - tarjouspyyntö lähetettiin 3:lle eri toimittajalle ja määräaikaan mennessä saatiin yksi (1) tarjous KPMG:ltä. Hankintapäätös kurssimateriaalin hankinnasta tehtiin 27.6.2023. Verkkovalmennuksen sisällön työstäminen toteutettiin elo-syyskuussa, jonka jälkeen esihenkilöille pidettiin EDI verkkovalmennuksesta Teamsillä kick off esittelytilaisuus 25.9.2023 yhteistyössä KPMG:n kanssa. Tilaisuudessa esiteltiin lyhyesti verkkovalmennusta ja KPMG:n ennakkoon (31.8. – 16.9.2023) esihenkilöille tekemän kyselyn tulokset. Itse verkkovalmennus otettiin esihenkilöille käyttöön 3.10.2023. Rekisteröityneitä käyttäjiä verkkovalmennukseen oli 40.

Verkkovalmennus rakentuu kolmesta moduulista, joissa kussakin on 1-3 osiota. Jokainen moduuli sisälsi hyödynnettäviä konkreettisia ja hyvinvointialueille soveltuvia työkaluja ja menetelmiä.

1. Moduuli – Digitalisaation merkitys hyvinvointialueelle

Mitä muutoksia digitalisaatio hyvinvointialueella tarkoittaa

- Nykytila ja tulevaisuusnäkyvä
- Asiakaslähtöinen digitalisaatio
- Arvokeijujen kehittäminen

2. Moduuli – Sähköiset työkalut asiointipalveluissa käyttöön

Millä toimenpiteillä ja välineillä muutosta edistetään

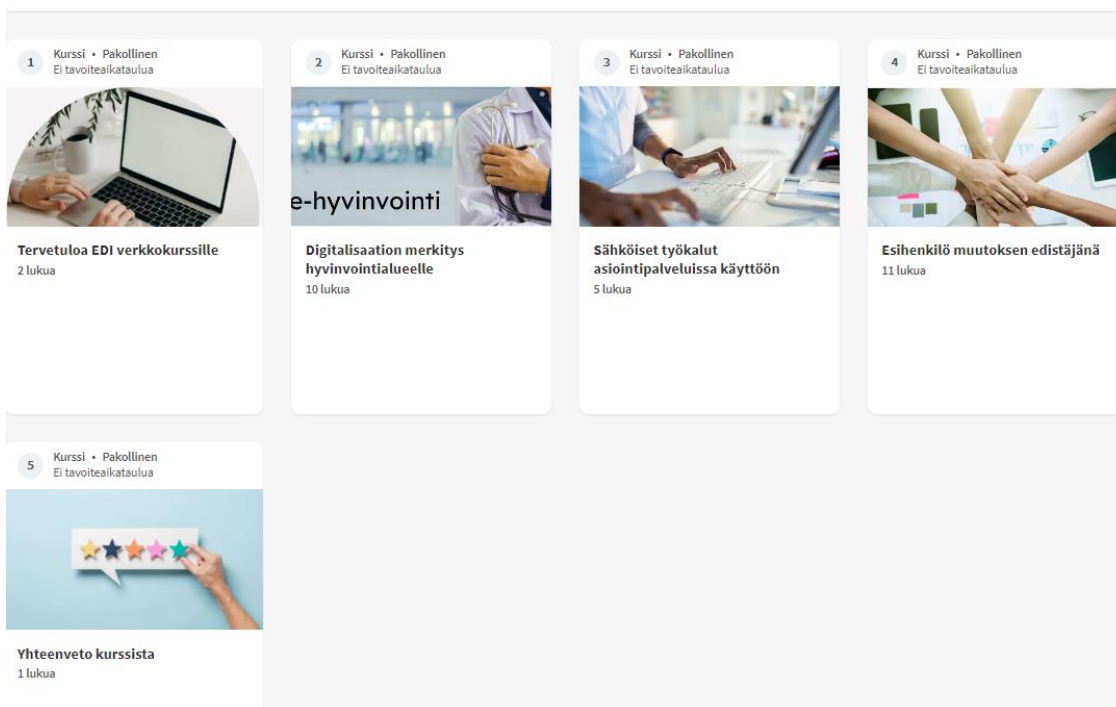
- Ketterän kehittämisen idea ja työkaluja
- Seurannan merkitys ja mittarien asettaminen
- Yhteistekemisen ja -kehittämisen vahvistaminen

3. Moduuli – Esihenkilö muutoksen edistäjänä

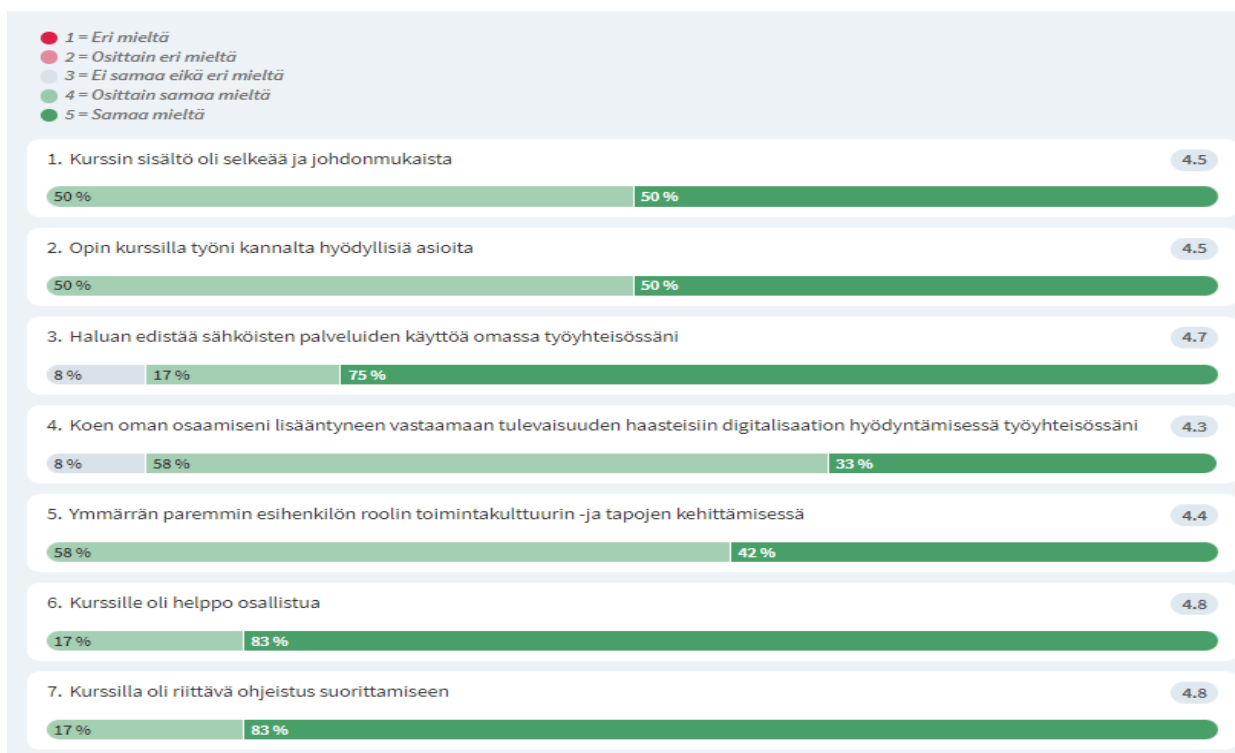
Roolin merkitys ja tehtävät muutoksen edistäjänä

- Esihenkilöiden rooli ja tehtävät muutoksen edistäjinä
- Digitaalisuuden vaatima kyvykkyys: organisaatio ja yksilö
- Muutosvastarinnan kohtaamisen keinot, mm. osallistaminen, dialogisuus, motivointi ja viestintä

KUVIO 14. Näkymä EDI verkkovalmennuksen sisällöstä



EDI -verkkovalmennuksesta kerättiin kurssin suorittaneilta palautetta, joiden kokonaiskeskiarvoksi saatiin 4.6. Saadun palautteen perusteella voidaan myös EDI -verkkovalmennusta pitää onnistuneena kokonaisuutena.



3.5 Omasote Oppi -harjoitteluympäristö

Hankkeen toimintaa kohdennettiin juuri niihin kehittämiskohteisiin, jotka nousivat esille hankkeen toteutuksen aikana tehdyn kohderyhmäkyselyn myötä. Huomioitavaa oli, että vain puolet vastaajista (49 %) ilmoitti omaavansa riittävästi tietoja ja taitoja asiakkaan ohjaamisessa ja opastamisessa digiperusteisiin hyvinvointiasiointiin. Ammattilaisten ohjausosaamisen vahvistaminen lisää valmiuksia suositella sähköistä asiointia asiakkaille. Tähän tarkoitukseen suunniteltiin ja toteutettiin osaamistarpeiden mukainen Omasoten käyttöliittymän harjoitteluympäristö Omasote Oppi, jolloin ammattilaisilla on käytössä soveltuva työkalu asiakkaiden ohjaamiseen. Tietopyyntöilmoitus Omasoten harjoitteluympäristön toteuttamisesta julkaistiin Hilmassa 13.3. - 27.3.2023. Määräaikaan mennessä saatiin yksi osallistumishakemus - CSAM Health Oy:ltä, jonka kanssa suunnittelu toteutettiin yhteistyössä.

Harjoitteluympäristö vastaa toiminnoiltaan tuotantokäytössä olevaa Omasotea kuitenkin sillä erotuksella, että harjoitteluympäristöstä ei voi lähettää viestejä eikä tallentaa tietoja. Ennen käyttöönottoa Omasote Oppi -harjoitteluympäristön toimivuutta pilotoitiin lokakuun lopussa käyttäjäkohderyhmällä ja lopullinen käyttöönotto tapahtui 1.12.2023. Omasote Oppi otettiin ensin käyttöön ammattilaisten työn tueksi. Käytön aikana ammattilaisilta pyydetään palautetta, jonka mukaan palvelua kehitetään ennen sen julkaisemista asiakkaille.

4. Hankkeen arviointi

Digitaidot asiakastyössä -hankkeessa toteutettiin riskien arviointia riskianalyysin avulla. Riskianalyysin tavoitteena oli seurata hankkeen riskitekijöitä ja muuttaa toimintaa, mikäli riskit käyvät liian suuriksi. Riskianalyysissä sitoutumiseen ja merkittävään toimintaympäristön muutokseen liittyvät riskit koettiin suurimmiksi riskeiksi. Alla tarkemmin esitetty hankkeen tavoitteiden saavuttamista edistäviä ja estäviä tekijöitä.

Mitkä ovat edistäneet hankkeen tavoitteiden saavuttamista	
Vahvuudet	Miten vahvuudet hyödynnettiin?
<ul style="list-style-type: none"> mahdollisuus moniammatilliseen yhteistyöhön eri ammattiryhmien kesken käytössä olevat digitaaliset työkalut ammattitaitoista henkilöstöä käytettävissä – asiantuntijoiden tuki 	<ul style="list-style-type: none"> käytössä olevat digitaaliset työvälineet mahdollistivat palvelun laadun ja sujuvuuden parantamisen henkilöstö mukana toiminnan kehittämässä yhteistyössä muiden sidosryhmien kanssa - osallistaminen digitsempparitoiminnan koordinointi ja kehittäminen
Mahdollisuudet	Miten mahdollisuuksia hyödynnettiin?
<ul style="list-style-type: none"> tietotekniikan ja sähköisen asioinnin hyödyntäminen toimintaympäristön muutoksen (sote uudistus, lainsäädäntö, uusi sairaala) tuomat mahdollisuudet toiminnan kehittämiseen yhtenäisten toimintatapojen selkiytyminen 	<ul style="list-style-type: none"> sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen hyvinvointialueella (toteutetut verkkokurssit, Omasote oppi harjoitteluympäristö) toiminnan kehittäminen hyvinvointialueella yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa (digitsempparit) tiedonvälityksen paraneminen, kun on määritelty selkeät yhtenäiset toimintatavat ja niitä noudatetaan (digitaitokortti)
Mitkä estivät tavoitteiden saavuttamista	
Heikkoudet	Miten heikkoudet muutettiin vahvuuksiksi?
Operatiivisella tasolla: <ul style="list-style-type: none"> kiire – ei riittävästi aikaa kehittämistyölle resurssien vähäisyys riittämätön osaaminen asennoituminen 	<ul style="list-style-type: none"> laajennettiin henkilöstön osaamista ja asiantuntijuutta - koulutukset henkilöstön motivointi
Uhat	Miten uhat hallittiin?
<ul style="list-style-type: none"> työmäärän lisääntyminen, kiire osaamisvaatimusten lisääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> osaamista vahvistettiin verkkokoulutusten avulla – digitaitokortti, EDI esihenkilöiden digiosaamisen verkkovalmennus, etätapaaminen Omasotessa Omasote Oppi -harjoitteluympäristön käyttöönotto ammattilaisille digituen saatavuus – digitsemppari toiminnan koordinointi

Hankkeen ohjausryhmä toteutti hankkeen aikana kaksi (2) kertaa itse- ja prosessiarvioinnin. Suurimmaksi haasteeksi arvioinneissa nostettiin operatiivisen toiminnan passiivisuus, johdon ja esihenkilöiden sitoutumattomuus hankkeen tavoitteisiin, henkilöstön resurssipula sekä aikaresurssi suhteessa suuriin tavoitteisiin.

Hankkeen vahvuutena nähtiin osaava hankehenkilöstö. Arvioitaessa hankkeen onnistumista prosessina ohjausryhmä arvioi sen onnistumista keskiarvolla 4,85 - 4,92.

Hankehenkilöstö toteutti myös kaksi (2) kertaa itsearvioinnin Tupu Holman laatiman pikaitsearviointilomakkeen avulla. Itsearviointi osoitti, että hankehenkilöstön arvioimana projekti oli onnistunut hyvin tai melko hyvin. Hyvin oli onnistuttu muun muassa talouden seurannassa ja hallinnassa sekä projektin etenemisen arvioinnissa ja raportoinnissa. Onnistumisena koettiin myös Digitaitokortin saama kiinnostus – rekisteröityneitä käyttäjiä oli 537. Näyttäisikin siltä, että verkkokoulutus vastasi henkilöstön osaamistarpeita ja että itsenäinen verkko-opiskelu soveltui parhaiten koulutusmuodoksi. Melko hyvin oli puolestaan onnistuttu ulkoisessa ja sisäisessä tiedottamisessa, panostuksessa projektiin osallistuvien motivoinnissa ja kannustamisessa.

Digitsemppareille toteutettiin sähköinen palautekysely digitsempparitoiminnasta, jonka tarkoituksena oli kartoittaa heidän mielipiteitään seuraavista asioista: *miten* digitsempparitoiminnan tulisi jatkua, *miten* toimintaa voisi kehittää, *missä* asioissa onnistuttiin, *missä* asioissa olisi parannettavaa ja *oliko* päästy riittävästi osallistumaan toimintaan. Saadun palautteen perusteella toiminnan toivottiin edelleen jatkuvan nykyisessä muodossaan. Digitsemppareita tarvittaisiin kuitenkin jokaiseen työyksikköön. Kehittämisideoina ja parannettavina asioina nousi esille muun muassa yhteistyön tiivistäminen IT-puolen kanssa, henkilökunnan kannustamiseen panostaminen mukaan toimintaan. Onnistumisia koettiin verkostoitumisesta ja tsemppariklubien toteutuksesta.

Verkkokurssien suorittajilta kerättiin kunkin kurssin läpikäynnin jälkeen palautetta liittyen kurssin suorittamiseen ja sisältöön. Erityisesti kysyttiin myös sekä ennen että Digitaitokortin suorittamisen jälkeen kokemuksia verkkokurssin vaikutuksesta valmiuksiin ja asenteisiin liittyen sähköisten palveluiden käyttöön. Näin saatiin jo alustavaa tietoa koulutuksen vaikuttavuudesta.

Millaisena sinä koet omat valmiutesi sähköisten palveluiden käyttöön?



5. Viestinnän toteutuminen

Hankkeen kokonaistiedottamisesta vastasi hankkeen suunnittelija. Hankkeelle työstettiin oma viestintäsuunnitelma (Taulukko 3), jossa esitellään hankekokonaisuuden viestintä.

TAULUKKO 3. Viestintäsuunnitelma

VIESTINTÄSUUNNITELMA 1.9.2021 - 31.12.2023						
PROJEKTI: Digitaidot asiakastyössä						
LAATIJAT: Pirjo Jokelainen						
PVM: 25.11.2021						
VIESTINNÄN KOHDERYHMÄ	VIESTINNÄN TAVOITE	VIESTINNÄN KEINOT/ TOIMENPITEET	VIESTINNÄN SISÄLTÖ	VIESTINNÄN AIKATAULU	VIESTINNÄN VASTUUHENKILÖ	VIESTINNÄN SEURANTA
Hankkeen ohjausryhmä	Tiedottaminen hankkeen tavoitteista, etenemisestä, tehdystä sopimuksesta, projektillisuudesta ja heidän vastuista sekä mahdollisista rahoittajan ohjeistamennettelytavoista.	Ohjausryhmän kokoukset, sisäinen intra, tiedotteet, sähköpostihankkeen omat www sivut	Hankkeen kohde ja tavoitteet, työn eteneminen.	Ohjausryhmän kokouksissa, tarvittaessa tiedotetaan useammin	Hankesuunnittelija ja hankkeen muut vastuu hiöt tehtäviensä mukaan.	Merkitään ohjausryhmän pöytäkirjaan
Hankkeen työryhmät	Ajanasainen tiedottaminen ohjausryhmässä tehdystä päätöksistä ja niiden vaikutuksista hankkeen toteutukseen. Aikataulu- ja vastuukysymykset.	Sisäinen intra, kokouspöytäkirjat/ muistiot, tiedotteet, sähköposti.	Hankkeen tavoitteiden ja aikataulun toteutuminen, keskeiset päätökset, jolla vaikutusta käytännön työhön.	Työryhmien kokouksissa säännöllisesti, tarvittaessa useammin.	Hankesuunnittelija ja hankkeen muut vastuu hiöt tehtäviensä mukaan.	Työryhmien kokouksissa. Kirjataan Työryhmien muistioihin.
Sisäinen viestintä: muu henkilöstö	Hankkeen näkyväksi tekeminen. Tiedottaminen hankkeen yleisistä tavoitteista, aikatauluista ja etenemisestä.	Sisäinen intra, tiedotteet, sähköposti, Kainuun sähköinen uutiskirje, esittelijä henkilöstölle.	Tavoitteet, toimenpiteet, mahdollisten pilotointien toteuttaminen (kohderyhämät, aikataulut).	Alussa tiedotetaan yleisesti. Toteuttamisvaiheen aikana tiiviimmin, hankkeen päättyessä tuloksista.	Hankesuunnittelija ja hankkeen muut vastuu hiöt tehtäviensä mukaan.	Hankkeen ohjausryhmässä. Esittelijän viestien jäljensuun määrää.
Muut yhteistyökumppanit	Hankkeen näkyväksi tekeminen. Tiedottaminen hankkeen yleisistä tavoitteista, aikatauluista ja etenemisestä.	Sisäinen intra, tiedotteet, Kainuun sähköinen uutiskirje.	Yleistiedon jakaminen hankkeesta.	Alussa tiedotetaan yleisesti. Toteuttamisvaiheen aikana tiiviimmin, hankkeen päättyessä tuloksista.	Hankesuunnittelija ja hankkeen muut vastuu hiöt tehtäviensä mukaan.	Seurataan hankkeen saamaa julkisuutta esim. yhteydenottojen määrää.
Ulkoisen viestintä: sidosryhmät, rahoittaja	Informoida hankkeen tavoitteista ja toimenpiteistä sekä etenemisestä.	Ohjausryhmän kokoukset, seurantaraportit rahoittajalle määrääjain.	Informaatio palveluista, niiden kehittämisestä ja mahdollisten muutosten vaikutuksista.	Ohjausryhmän kokouksissa, tarvittaessa tiedotetaan useammin	Hankesuunnittelija	Merkitään ohjausryhmän pöytäkirjaan

Hankkeella on tarpeen mukaan päivitettävä esittelysivu Kainuun hyvinvointialueella [www – sivustolla Digitaidot asiakastyössä | Kainuun hyvinvointialue](http://www-digitaidot-asiakastyossa.kainuunhyvinvointialue.fi). Hankkeen tavoitteita ja toimenpiteitä on esitelty Sähköiset asiointipalvelut ja niiden kehittäminen -koulutuksissa. KS -yksikön soten koko henkilöstölle julkaistu sähköisen uutiskirje sisälsi hankkeesta lyhyen esittelyn. Lisäksi hanketta on esitelty muun muassa esimieskokouksissa, hoitotyön johtoryhmässä, sihteeripalveluiden tiimikokouksessa sekä Ikäihmisten johtoryhmässä. Digitaitokortti on herättänyt kiinnostusta myös muilla hyvinvointialueilla ja sitä kautta yhteydenottoja hankehenkilöstöön. Näkyvyyttä on saatu muun muassa DVV:n *Digituki hyvinvointialueilla* sivustolla sekä *Sote-digituen Kärki seminaari* sivustolla (kansallinen sote-digituen Kärki2023 -seminaari) olevilla digitaitokortin esittelyllä.

Digitaidot asiakastyössä hankkeen etenemisestä tiedottaminen ohjausryhmälle jäsenille on tapahtunut ohjausryhmän kokouksissa. Kainuun hyvinvointialueen johtoryhmälle järjestettiin erillinen infotilaisuus hankkeen tavoitteista ja jatkosuunnitelmista Digitaitokortin osalta. Työryhmien ja digitsempparien sisäistä viestintää varten hankkeelle luotiin omat työryhmätilat Kaimaan työryhmätilaan ja myöhemmin Teamsiin M365 siirtymisen jälkeen. Työryhmätiloihin tallennettiin kokouskutsut, muistiot liitteineen sekä hankkeen kehittämisteemoihin liittyvää materiaalia sekä linkkejä tapahtumiin ja koulutuksiin. Digitsempparien osalta työryhmätilaan tallennettiin myös tsemppariklubien tallenteet, jotta myös ne, jotka eivät päässeet osallistumaan voivat katsoa ne jälkikäteen.

Digituen saavutettavuuden parantamiseksi pääkäyttäjistä ja digitsemppareista koottiin säännöllisesti päivitettävä yhteenvetolistaus, joka on julkaistu Kaimassa ja on siten koko henkilöstön käytettävissä. Toiminnan näkyvyyttä pyrittiin lisäämään myös digitsemppari toiminnasta toimintayksiköihin jaettavalla sekä Kaimassa julkaistavalla esitteellä ja videolla. Esitteet toimivat myös digitsemppareille kohdentuvana toiminnan yhteenvetona sekä ovat käytettävissä myös rekrytoinnin apuna.

6. Johtopäätökset ja pohdinta

Digitaidot asiakastyössä -hankkeen tavoitteena oli vahvistaa Kainuun hyvinvointialueen asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamista ja rohkeutta tuottaa palveluja digitaalisesti. Tavoitteena oli myös parantaa tiedonkulkua digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä sekä siten lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja digitaalisesti. Asiakastyötä tekevät hyvinvointialueen työntekijät ovat avainasemassa digipalveluiden käytön edistämässä. Sähköisten palvelujen käyttöönotto ja käyttö asiakkaiden oman hyvinvoinnin edistämässä sekä omahoidon ja arjessa selviytymisen tukena vaatii heidän perehdytystä ja ohjausta niiden käyttöön. Ammattilaisten ohjausosaamisen vahvistaminen lisää myös näitä valmiuksia suositella sähköistä asiointia asiakkaille.

Hankkeen alkuvaiheessa 3/2022 toteutetussa alkukartoituskyselyssä tarkoituksena oli saada tarkempaa tietoa henkilöstön valmiudesta sähköisten palveluiden käyttöön, digiosaamisesta ja tietämyksestä heidän itsensä arvioimana. Toisaalta kyselyn tavoitteena oli myös selvittää, mitä kehittämiskohteita ammattilaisten digiosaamisessa ilmenee, minkälaisissa osaamisissa on eniten kehittämisen varaa. Mittaamalla ja arvioimalla henkilöstön nykyosaamista saatiin selville heidän tietämyksensä taso ja mahdolliset kehittämiskohteet riittävän digiosaamisen varmistamiseksi.

Tulosten perusteella henkilöstö näytti tuolloin arvioineen oman osaamisensa tason hyväksi. Vastaajista kolme neljästä (77 %) arvioi omat digitaidot erittäin hyväksi tai hyväksi. Huonoina tai erittäin huonoina niitä piti vain 19 % vastaajista. Tämä tulos oli sinällään huomionarvoinen, koska organisaation järjestämiin sähköiseen asiointiin liittyviin koulutuksiin oli usein osallistunut kuitenkin vain 11 % vastaajista, harvoin osallistuneita oli puolet (54 %) vastaajista ja koulutuksiin osallistumattomia oli jopa kolmannes (35 %) vastaajista. Tarkasteltaessa valmiuksia kuvaavia keskiarvoja, kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat välillä 2,96 – 4,24. Kaiken kaikkiaan valmiuksia voidaan pitää hyvänä kokonaiskeskiarvon ollessa 3,76.

Organisaatiossa käytössä olevista sähköisistä sovelluksista ja palveluista (Omasote ja Kanta palvelut) esiintyi vastaajien keskuudessa eniten epätietoisuutta. Suurimpia puutteita osaamisessa ilmeni monipuolisten kommunikaatitaitojen riittävyydessä erityisasiakasryhmien kanssakäymisissä (vieraskielinen asiakas, aistirajoitteiset asiakkaat). Vastaajista noin puolet koki omaavansa riittävästi tietoja ja taitoja asiakkaiden ohjaamisessa ja opastamisessa digiperusteiseen hyvinvointiasiointiin, organisaation sähköisten sovellusten ja palvelujen turvallisessa käytössä, saatavilla olevista sähköisistä palveluista, asiakkaan ohjauksen ja tuen tarpeista. Tulosten perusteella ei esille noussut selviä suuria osaamisvajeita.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella nousi esille erityisesti kaksi kehittämiskohdetta: Omasoten ja Oma-kanta palvelujen asiakasohjausosaamisen vahvistaminen ja sähköisen asioinnin osaamisen lisääminen erityisasiakasryhmien kanssa työskenneltäessä. Ammattilaisten asiakasohjausosaamisen vahvistamiseksi toteutettiin Omasoten käyttöliittymän ohjaamisympäristö Omasote Oppi, jolloin ammattilaisilla ja myöhemmin myös asiakkailla on käytössä soveltuva työkalu asiakasohjaukseen. Digitaitokortin viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen osiossa on puolestaan huomioitu sähköisen asioinnin saavutettavuusvaatimuksia asioitaessa erityisasiakasryhmien kanssa. Laajempi yhteiskehittäminen näiden asiakasryhmien kanssa jatkuu seuraavassa Kestävän kasvun Kainuun hankkeessa.

Digitaitojen ja asenteiden uusi kartoitus toteutettiin 9.10. – 27.10.2023 vertailutiedon saamiseksi alkuvaiheen tuloksiin. Kyselyllä haluttiin selvittää henkilöstölle suunnatun Digitaitokortin vaikuttavuutta asiakastyötä tekevästä henkilöstön digitaitoihin ja valmiuksiin ohjata ja neuvoa asiakasta digipalveluissa ja missä asioissa mahdollisesti tarvitaan lisää koulutusta, kehittämistä ja tiedottamista. Kyselyyn vastasi vain 48 Kainuun hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvaa. Kyselyllä ei näin ollen päästy sille asetettuihin tavoitteisiin matalan vastausprosentin vuoksi eikä yleistyksiä verkkokoulutuksen vaikuttavuudesta ole siten mahdollista toteuttaa kyselyn perusteella vaan tuloksia voitaneen pitää ainoastaan suuntaa antavina.

Tulosten perusteella osaamisen tasoaan hyvänä tai erittäin hyvänä piti 98 % vastaajista. Vastaava luku vuoden 2022 kyselyssä oli 77 %, huonoksi tai erittäin huonoksi sen arvioi tuolloin 19 %. Työnantajan järjestämiin sähköiseen asiointiin liittyviin koulutuksiin oli usein osallistunut 18 (37 %) henkilöä, kun edellisessä kyselyssä vastaava luku oli 11 %. Harvoin 21 (44 %) henkilöä ja koulutuksiin osallistumattomia oli 9 (19 %) henkilöä vastaajista. Koulutuksiin osallistumattomien määrä väheni 35 %:ta 19 %:iin. Tarkasteltaessa valmiuksia kuvaavia keskiarvoja, kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat välillä 3,31 – 4,48. Kaiken kaikkiaan valmiuksia

voidaan pitää hyvänä kokonaiskeskiarvon ollessa 4,06. Tietoteknisen osaamisen, viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen, ohjausosaamisen sekä tietosuojaja- ja tietoturvaosaamisen kaikissa kokonaiskeskiarvoissa oli muu-
tosta positiivisempaan suuntaan.

Muutoksena pidemmän aikavälin vaikutuksena voidaan nähdä erityisesti asiakasrajapinnassa työskentelevien
työntekijöiden toimintatavan ja -kulttuurin hienoinen muutos, jossa työntekijöillä on paremmat valmiudet ja roh-
keutta hyödyntää asiakastyössä digitaalisia palveluja ja tarjota niitä asiakkaille ensisijaisena palveluna aina
kuin se vain on mahdollista.

Toimintaa tullaan jatkamaan hankkeen jälkeen siten, että Kainuun hyvinvointialueen henkilöstöllä on digituen
mallin mukainen digitsemppareiden sekä virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen tarjoama jatkuva
tuki digitaalisten palveluiden tuottamiseen ja niiden tarjoamiseen asiakkaille. Verkkokoulutukset varmistavat
jatkossakin työntekijöiden digitaalisten taitojen osaamisvaatimusten täyttymisen. Hankkeessa kehitettyjä toi-
mintamalleja tullaan jatkamaan ja edelleen kehittämään Kainuun hyvinvointialueella myös hankkeen jälkeen
Kestävän kasvun Kainuun hankkeessa. Verkkokurssien sisällöt ovat siirrettävissä organisaation hankkimalle
verkkoalustalle ja ovat siten työntekijöiden käytettävissä jatkossakin.

Kokemukset digiosaamisen ja digituen kehittämisestä olivat positiivisia. Hankkeen aikana koordinoitiin ja käyn-
nistettiin digitsempparitoiminta organisaatiossa, Omasote Oppi harjoitteluympäristö ammattilaisille asiakasoh-
jaamisen tueksi ja verkkokurssit sekä asiakastyötä tekeville ammattilaisille Etätapaaminen Omasotessa ja Di-
gitaitokortti että esihenkilöille EDI -esihenkilöiden verkkovalmennus. Asiantuntijatuen avulla saatiin toteutettua
henkilöstön osaamistarpeita vastaavat verkkokoulutukset. Koulutuksista saatujen palautteiden perusteella ne
koettiin henkilöstön keskuudessa hyvin tarpeellisiksi. Kaikkiaan verkkokursseille rekisteröityi 644 käyttäjää.
Koulutuksella voidaan vahvistaa työntekijöiden digiosaamista, mutta käytäntö on osoittanut, että sen lisäksi
työntekijät tarvitsevat myös konkreettista tukea digitaalisten välineiden käytössä sekä rohkaisua digitaalisten
palveluiden tarjoamisessa asiakkaille että palveluihin ohjaamisessa.



KAINUUN
hyvinvointialue

hyvinvointialue.kainuu.fi