

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Hankesuunnitelma
Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020
Suomen rakennerahasto-ohjelma



Viranomaisen merkintöjä

Saapumispäivämäärä 2.6.2021	Diaarinumero EURA 2014/11964/09 02 01 01/2021/POPELY
Käsittelijä Annukka Koskelo	Puhelinnumero 0295023691
Hakemusnumero 107247	Hankekoodi S22496
Hakemustyyppi Uusi	Tila Käynnissä

1 Viranomainen, jolle hakemus osoitetaan

Viranomainen Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

2 Hakijan perustiedot

Hakijan virallinen nimi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä	
Organisaatiotyyppi Kuntayhtymä	Y-tunnus 2496986-0
Jakeluosoite PL 400	Puhelinnumero 08 61561
Postinumero 87070	Postitoimipaikka Kainuu
Tilinumero (IBAN) FI0881199710008972	BIC DABAFIHH
WWW-osoite http://www.sote.kainuu.fi	
Hankkeen yhteyshenkilön nimi Marita Pikkarainen	Yhteyshenkilön asema hakijaorganisaatiossa kehittämisjohtaja
Yhteyshenkilön sähköpostiosoite marita.pikkarainen@kainuu.fi	Yhteyshenkilön puhelinnumero 044 7100862
Hakijoiden lukumäärä tai tuen siirto -menettely <input checked="" type="checkbox"/> Vain yksi hakija <input type="checkbox"/> Hakijoita on useampi kuin yksi (yhteishanke) <input type="checkbox"/> Hakija siirtää osan haettavasta tuesta yhdelle tai useammalle taholle hankkeen toteuttamista varten (tuen siirto)	

3 Hankkeen perustiedot

Hankkeen julkinen nimi Digitaidot asiakastyössä	
Alkamispäivämäärä 1.9.2021	Päätymispäivämäärä 31.8.2023
Toimintalinja 9. REACT-EU:n ESR-toimenpiteet	
Erityistavoite 12.3. Digitaalisten taitojen parantaminen	
Hanketyyppi Hanke, jossa on henkilöitä varsinaisena kohderyhmänä	

4 Tiivistelmä (julkaistaan internetin tietopalvelussa)

4.1 Hankkeen julkinen tiivistelmä (tavoitteet, toimenpiteet, tulokset)

Koronapandemian aikana on suositeltu välttämään sosiaalisia kontakteja, mikä vaikuttaa siihen, että asiakkaat eivät halua asioida palveluissa paikan päällä, ellei se ole aivan välttämätöntä. Hankkeella haetaan ratkaisuja siihen, että työntekijöillä on hyvät valmiudet tuottaa palveluja digitaalisesti, mikä mahdollistaa asiakkaiden palvelujen käytön koronapandemiasta huolimatta. Hankkeella tuetaan ja osaltaan mahdollistetaan asiakkaiden digitaalista asiointia Kainuun soten palveluissa ja sitä kautta lisätään osallisuutta ja vähennetään eriarvoisuutta digitaalisten palvelujen käytössä. Digitaalisia palveluita hyödyntämällä asiakkaat ja työntekijät voivat vähentää matkustamiseen käytettyä aikaa, jolloin säästyy rahaa ja ympäristöä.

Hankkeen tavoitteina on vahvistaa Kainuun soten 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 on lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja digitaalisesti, erityisesti koronapandemian aikana sekä parantaa tiedonkulkua digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä.

Hankkeen konkreettisina toimenpiteinä on Kainuun Digituki –hankkeessa kehitetyn henkilöstön digituen mallin käyttöönotto, joka edellyttää mm. digitsemppareiden rekrytoimisen Kainuun soten henkilöstön keskuudesta, virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen käytännön toiminnan organisoimisen ja digituen mallin toimijoiden koulutukset. Lisäksi suunnitellaan ja toteutetaan verkkokoulutus, jonka suorittamisesta asiakastyössä oleva työntekijä saa digitaitokortin varmistamaan hänen digitaalisten taitojen vähimmäisosaamisvaatimusten täyttymisen. Digitaitokortin suorittaminen kytketään osaksi työntekijän osaamisprofiilia ja organisaation osaamispääomaa.

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 tietoturvalisiksi koronapandemian aikana, mutta myös sen jälkeen. Samalla palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja kustannustehokkuus paranevat.

4.2 Hankkeen nimi englannin kielellä

Digital skills in health and social care services

4.3 Hankkeen julkinen tiivistelmä englannin kielellä

During the corona pandemic, it is recommended to avoid social contacts, which makes customers unwilling to deal with social and health care services on site unless it is absolutely necessary. The project search solutions to ensure that employees have the skills and courage to provide services digitally, which enables the use of social and health care services for customers despite the corona pandemic. The project supports and contributes to enable customers to use digital services of Kainuu Social Welfare and Health Care Joint Authority (Kainuun sote) thereby increasing inclusion and reducing inequality in the use of digital services. By utilizing digital services, customers and employees can reduce time spent traveling which saves money and environment.

The aim of the project is to strengthen the skills and courage of Kainuun sote's customer service employees to provide services digitally and to enable low-threshold support for employees to provide services digitally during and after the corona pandemic (or similar). In addition, the aim is to increase customers' access to services digitally, especially during a corona pandemic, and to improve the flow of information about digital services between specialists and employees.

The concrete measures of the project are the introduction of the digital support model for personnel developed in the Digital support in Kainuu -project, which requires e.g. the recruitment of "digitsemppari" (an employee who supports

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

other employees in digital matters) from among the personnel of the Kainuun sote, the practical operation of the virtual and networked digital support center and the training of the actors of the digital support model. In addition, onlinecourse is planned and implemented to ensure that the minimum digital skills requirements for customer service employees are met. Upon completion of the course, the employee will receive a certificate of his or her digital skills (digitaitokortti). Completing the online course is integrated into the employee's competency profile and the organisation's competency capital.

As a result of the project, employees working in the customer interface will have better skills and courage to utilize digital services in customer work and provide digital services to customers. Thus, customers can use the services digitally safely from both a health and security perspective during, but also after, a corona pandemic. At the same time, the availability, accessibility and cost-effectiveness of services will improve.

5 Hankkeen tarve, tavoitteet ja kohderyhmä

5.1 Mihin tarpeeseen tai ongelmaan hankkeella haetaan ratkaisua? Miten hanke on valmisteltu? Miten valmistelussa on otettu huomioon aiemmin rahoitettujen hankkeiden tulokset?

Koronapandemian aikana on suositeltu välttämään sosiaalisia kontakteja, mikä on vaikuttanut ja vaikuttaa edelleen siihen, että asiakkaat eivät halua asioida palveluissa paikan päällä, ellei se ole aivan välttämätöntä. Viruksen leviämisen estämiseksi myös työntekijöiden matkustamista ja asiakaskontakteja tulisi edelleen välttää. Koska Kainuussa on pitkät välimatkat, usein joko asiakas tai työntekijä matkustaa fyysisiin tapaamisiin yli kuntarajojen, mikä lisää myös viruksen leviämisen riskiä. . Soten erilaisia ryhmätoimintoja (esim. vertaistukiryhmät) on lakkautettu ja sote-palveluiden käyttö on vähentynyt koronapandemian vuoksi. Sote-palveluiden käyttö on vähentynyt pandemian aikana, mikä voi johtaa asiakkaan asian tai ongelman kriisiytymiseen, jolloin asiakas tarvitsee enemmän tukea asian tai ongelman hoitamiseen kuin silloin, jos se olisi pystytty hoitamaan alkuperäisen suunnitelman mukaan. Tämä lisää luonnollisesti erityisesti heikommassa asemassa olevien ihmisten inhimillistä kärsimystä ja toisaalta sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia.

Kainuun sotella on teknisesti hyvät valmiudet tuottaa palveluja digitaalisesti, mutta Kainuun soten työntekijöiden digitaidoissa ja rohkeudessa käyttää digitaalisia työvälineitä on puutteita. Koronapandemian vuoksi keväällä 2020 Kainuun soten henkilöstöstä nousi selkeästi esiin erilaisia digitaalisiin palveluihin sekä niihin liittyviin työskentelymuotoihin liittyviä tuen tarpeita. Tämä tarve ei ole poistunut pandemian jatkuessa edelleen. Koulutuksella voidaan vahvistaa ja on vahvistettukin työntekijöiden digiosaamista, mutta käytäntö on osoittanut, että sen lisäksi työntekijät tarvitsevat konkreettista tukea digitaalisten välineiden käytössä sekä rohkaisua digitaalisten palveluiden tarjoamisessa asiakkaille että palveluihin ohjaamisessa. Tuen täytyy olla helposti saatavilla, jotta kynnyksen pyytämiseen ei ole korkea.

Hankkeella haetaan ratkaisuja siihen, että työntekijöillä on hyvät valmiudet tuottaa palveluja digitaalisesti, mikä mahdollistaa asiakkaiden palvelujen käytön koronapandemiasta huolimatta. Tämä lisää palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Hankkeella tuetaan ja osaltaan mahdollistetaan asiakkaiden digitaalista asiointia Kainuun soten palveluissa ja sitä kautta lisätään osallisuutta ja vähennetään eriarvoisuutta digitaalisten palvelujen käytössä. Pitkien välimatkojen Kainuussa digitaalisia palveluita hyödyntämällä asiakkaat ja/tai työntekijät voivat vähentää matkustamiseen käytettyä aikaa, jolloin säästyy rahaa ja ympäristöä.

Hanke on valmisteltu Kainuun Digituki ja Etäapu – Mielenterveystyötä etänä -hankkeissa todetun tarpeen ja koronapandemian jatkumisen vuoksi. Hanke on valmisteltu Kainuun soten kehittäminen ja suunnitteluyksikön toimesta, josta on konsultoitu henkilöstöpalveluiden palvelussuhde- ja koulutuspäällikköä. Myös Kainuun soten johdossa tarve hankkeelle on tunnistettu.

Hankevalmistelussa on huomioitu Etäapu - Mielenterveystyötä etänä –hankkeen (1.6.-31.12.2020) sekä Kainuun Digituki-hankkeen (15.11.2019-30.9.2020) tulokset. Kainuun Digituki -hankkeessa selvitettiin henkilöstön taidot ja

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

kyvykkyys digituen antamiseen sekä sähköisiin palveluihin ohjaamiseen ja kehitettiin henkilöstön digituen malli, jota ei ole vielä viety käytäntöön. Henkilöstölle tehdyn kyselyn tulokset osoittivat tarpeen työntekijöiden digitaalisten taitojen kehittämiseen. Tässä hankkeessa Kainuun Digituki –hankkeessa kehitetty henkilöstön digituen malli otetaan käyttöön. Etäapu-hanke lisäsi mielenterveys- ja päihdetyöntekijöiden valmiuksia tuottaa palveluja etänä ja ohjata asiakkaita etäpalveluiden käyttöön, mutta toimintatavat ja työntekijöiden valmiudet vaativat edelleen vahvistamista. Hankevalmistelussa on huomioitu mm. Etäapu-hankkeessa hyväksi koettu videovälitteinen koulutusmuoto, joka on mahdollista katsoa myös koulutuksen jälkeen. Hankkeessa on tarkoitus toteuttaa koulutukset aikaan ja paikkaan riippumattomasti hyödyntäen Etäapu-hankkeessa saatuja kokemuksia.

Kainuun Digituki-hankkeessa kehitetyn henkilöstön digituen mallin tarkoituksena on selkiyttää henkilöstölle mistä, miten ja milloin he saavat digitukea ja neuvoja digitaalisiin palveluihin liittyvissä ongelmissa. Mallin keskeisimmät toimijat ovat asiakastyötä tekevät työntekijät, digitsempparit sekä virtuaalinen ja verkostomainen digitukikeskus. Mallissa työntekijän tehtävänä on ohjata asiakasta hänen digipulmansa näkökulmasta sopivan digituen antajan/toimijan pariin sekä ohjata asiakasta soten sähköisiin asiointipalveluihin. Työntekijän tulee myös osata kertoa ja neuvoa, kuinka digitaalisia palveluja käytetään. Työntekijöiden rooli on myös merkittävä palveluiden tuottamisessa digitaalisesti.

Digitsempparit ovat kehittäjätyöntekijöitä ja digiasioissa muita työntekijöitä tsemppaavia vertaistukijoita. He edistävät, tukevat ja kannustavat työntekijöitä siihen, että työntekijät tietävät omassa työssään käytettävissä olevat digitaaliset palvelut, osaavat käyttää niitä, ohjaavat asiakkaita omassa työssään käytettävissä oleviin digitaalisiin palveluihin ja tietävät, mistä työntekijä ja asiakas voivat saada digitukea. He toimivat tiedon, osaamisen ja uusien toimintamallien levittäjinä työyksiköissä/vastuualueella ja toisaalta välittävät tietoa (esim. koulutustarpeet, kehitysideat) työntekijätasolta digitukikeskukseen. Virtuaalisessa ja verkostomaisessa digitukikeskuksessa on kokonaiskuva Kainuun soten sähköisistä asiointipalveluista, se laatii yleisohjeistukset soten sähköisistä asiointipalveluista, suunnittelee sekä järjestää tarvittavat koulutukset ja tukee digitsemppareiden työtä.

5.2 Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

Hankkeen päämäärä: Digitaidoiltaan osaavat työntekijät ja asiakkaiden mahdollisuus saada sosiaali- ja terveystalvveluja digitaalisesti.

Hankkeen tavoitteena on

- 1) vahvistaa Kainuun soten asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamista ja rohkeutta tuottaa palveluja digitaalisesti
- 2) mahdollistaa matalan kynnyksen tuki työntekijöille palvelujen tuottamiseen digitaalisesti koronapandemian, tai vastaavien poikkeustilanteiden aikana ja niiden jälkeen
- 3) lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja digitaalisesti, erityisesti koronapandemian aikana
- 4) parantaa tiedonkulkua digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä

5.3 Mikä on hankkeen uutuus- tai lisäarvo? Mitä toimintatapojen muutosta halutaan saada aikaan?

Hankkeessa käyttöön otettava henkilöstön digituen malli on uusi ja systemaattinen tapa tukea työntekijöiden digitaalisia taitoja ja osaamista, jotta asiakkailla on mahdollisuus saada palveluja digitaalisesti, terveys- ja tietoturvallisesti koronapandemian aikana, mutta myös sen jälkeen. Koska digitsempparit ovat työyhteisön jäseniä, kynnys pyytää tukea on oletettavasti matalampi. Henkilöstön digituen mallin toiminta on kustannustehokasta, koska se ei vaadi erillistä resurssia digitsemppareiden toimiessa roolissaan oman työnsä ohella.

Henkilöstölle laaditaan verkkokoulutus, jolla varmistetaan nykyisten ja tulevien asiakastyötä tekevien työntekijöiden digitaalisten taitojen vähimmäisosaamisvaatimusten täyttyminen. Verkkokoulutuksen suoritettuaan työntekijä saa digitaitokortin.

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

Muutoksena voidaan nähdä erityisesti asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden toimintatavan ja -kulttuurin muutos, jossa työntekijöillä on paremmat valmiudet ja rohkeutta hyödyntää asiakastyössä digitaalisia palveluja ja tarjota niitä asiakkaille.

5.4 Mitkä ovat hankkeen varsinaiset kohderyhmät?

Kainuun sotien sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastyötä tekevät työntekijät (yhteensä n. 960 henkilöä, pl. ympärivuorokautiseen hoitoon ja hoivaan, asumiseen sekä hallintoon liittyvät palvelut) ja digitukimallin toimijat (esim. digitsempparit, heidän esimiehet ja digitukikeskuksen toimijat)

5.5 Mitkä ovat hankkeen välilliset kohderyhmät?

Kainuun sotien palveluja käyttävät asiakkaat.

6 Toteutus ja tulokset

6.1 Mitkä ovat hankkeen konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi?

Hankkeen toteutus on suunniteltu ajalle 1.9.2021-31.8.2023. Hankkeeseen palkataan yksi suunnittelija 100-prosenttisella työajalla koko hankkeen ajalle. Suunnittelijan tehtävänä on koordinoida hanketta, raportoida ohjausryhmälle ja rahoittajalle, toteuttaa viestintää ja arvioida hankkeen toteutumista. Suunnittelija haetaan julkisena hakuna.

Hankkeen toimenpiteet jaetaan kahteen työpakettiin, joilla vastataan hankkeen tavoitteisiin:

- A) Henkilöstön digituen mallin käyttöönotto
- B) Digitaitokortin verkkokoulutuksen toteutus

Työpaketti A.

Työpaketti A. sisältää henkilöstön digituen mallin käyttöönoton, joka edellyttää mm. digitsemppareiden rekrytoimisen Kainuun sotien henkilöstön keskuudesta, virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen käytännön toiminnan organisoimisen ja digituen mallin toimijoiden koulutukset. Työpaketin pohjana on Kainuun Digituki -hankkeessa kehitetty henkilöstön digituen teoreettinen toimintamalli, jota ei ole käytännössä kokeiltu eikä käyttöönotettu. Tässä hankkeessa tarkastellaan mallin toimivuutta käytäntöön ja tehdään tarvittavia muutoksia malliin ennen sen käyttöönottoa.

1. Valmistautuminen ja toiminnan suunnittelu (toteutus 9-12/2021)

- Kainuun Digituki-hankkeessa kehitetyn henkilöstön digituen mallin tarkastelu ja päivittäminen yhteistyössä henkilöstön ja johdon kanssa (työpajat)
- Henkilöstön digituen mallin toiminnan organisoimisen ja mallin käyttöönoton suunnittelu:
 - käyttöönoton vaiheistuksen suunnittelu
 - virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen organisoiminen ja toiminnan suunnittelu
- Koulutusten suunnittelu, kilpailutus ja hankinta
- Digitsemppareiden rekrytointi Kainuun sotien henkilöstön keskuudesta, tavoitteena rekrytoida 50 digitsempparia
- Tarvittavien ohjeistusten laatiminen organisaatiolle

2. Henkilöstön digituen mallin käyttöönotto (toteutus 1/2022-8/2023)

- Toiminnan organisoiminen
- Koulutukset digituen mallin toiminnasta ja tuen antamisen keinoista sekä eri toimijoiden rooleista ja vastuista digitsemppareille, digitukikeskuksen toimijoille ja esimiehille. Digitsemppareiden koulutukset toteutetaan lähiopetuksena, a´ 1hpt, digitukikeskuksen toimijoille ja esimiehille etäopetuksena n. 3 tuntia/henkilö
- Mallin mukaisen toiminnan aloittaminen vaiheittain siten, että malli on käytössä koko sotessa 10/2022 mennessä.

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

3. Seuranta, arviointi ja mallin juurruttaminen (toteutus 9/2021-8/2023)

- Seurantaa, arviointia ja mallin juurruttamista toteutetaan koko hankkeen ajan ja mallia korjataan tarpeen mukaan (iteratiivinen prosessi)
- Arvioinnissa hyödynnetään digitaalisten palvelujen käytön mittareita (mm. Omasoten ja etävastaanottojen käytön muutos) sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon palautteita, joita kerätään systemaattisesti hankkeen aikana.

Työpaketti B.

Työpaketti sisältää digitaitokortin suorittamiseen vaadittavan verkkokoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen. Pohjana käytetään Kainuun Digituki-hankkeessa alustavasti tehtyä digitaitojen vähimmäisosaamisvaatimusten määrittelyä sekä esille nousseita henkilöstön koulutustarpeita digitaalisista palveluista, jotka liittyvät digitaalisten perustaitojen vahvistamiseen (etäneuvotteluvälineiden, esim. Skype/Teams käyttö, tietosuoja ja tietoturva, sähköinen tunnistautumisen) ja digitaalisiin palveluihin, niiden tuottamiseen ja käyttöön liittyvään tukeen (soten omat ja valtakunnalliset digitaaliset palvelut, digipalvelun erot suhteessa henkilökohtaiseen asiakaspalveluun esim. asiakkaan kohtaamisessa ja kirjaamisessa). Koulutusten sisällöt tarkennetaan hankkeen käynnistyessä. Hanketyöntekijä koordinoi opintojen suorittamista esimiesten kautta, mahdollisuuksien mukaan digitaitokortin suorittaminen viedään HRM järjestelmään, suorittamisesta saa todistuksen. Koulutuksista viestitään ja tiedotetaan mm. johtoryhmien kautta, yhteisen intran Kaiman kautta ja organisaation eri tasoilla. Digitsemppareiden aloitettua toiminnan, myös he ohjaavat ja motivoivat koulutukseen työntekijöitä.

1. Valmistautuminen ja suunnittelu (toteutus 10/2021-02/2022)

- Digitaitojen vähimmäisosaamisvaatimusten määrittely (pohjana digitukihankkeen alustava työ)
- Digitaitojen ja asenteiden kartoituksen tekeminen (lähtötilanne)
- Verkkokoulutuksen sisällön ja toteutuksen suunnittelu
- Sisältöä ja prosessia tukevan verkkokoulutuslun kartoittaminen (ei investointia)
- Kouluttajien kilpailutus
- Tarvittavien ohjeistuksien laatiminen

2. Digitaitokortin käyttöönotto (toteutus 02/2022-8/2023)

- Verkkokoulutuksen valmistaminen ja tallentaminen verkkoon ja pilotointi pienellä kohderyhmällä
- Tarvittavien muutosten tekeminen pilotoinnissa saatujen tulosten pohjalta
- Verkkokoulutuksen käytön laajentaminen koskemaan koko organisaation asiakastyötä tekeviä työntekijöitä. Koulutus itsenäisenä verkko-opiskeluna, n. 6 tuntia/henkilö. Hankehenkilö viestii aktiivisesti asiasta, koordinoi koulutuksia (tarvittaessa yhdessä organisaation koulutuspäällikön kanssa),

3. Arviointi ja toiminnan vakiinnuttaminen (toteutus 1-6/2023)

- Digitaitojen ja asenteiden kartoituksen tekeminen (vertailu alkuvaiheen kyselyn tuloksiin)
- Palautteen kerääminen digitaitokortin suorittaneilta
- Digitaalisten palveluiden käytön mittareiden seuranta ja tulosten arviointi
- Digitaitokortin suorittamisen kytkeminen osaksi työntekijän osaamisprofiilia ja organisaation osaamispääomaa/HRM järjestelmä

6.2 Mitä tuloksia hankkeella saadaan aikaan? Mitä lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutuksia sillä on?

Hankkeen tuloksena voidaan nähdä erityisesti asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden asenteiden, toimintavavan ja toimintakulttuurin muutos, jossa työntekijöillä on paremmat valmiudet ja rohkeutta hyödyntää asiakastyössä digitaalisia palveluja ja tarjota niitä asiakkaille. Hankkeessa käyttöönotettava henkilöstön digituen malli sekä digitaitokortti tukevat työntekijöiden digitaalisia taitoja ja osaamista, jotta asiakkailla on mahdollisuus saada palveluja digitaalisesti ja terveysturvallisesti koronapandemian aikana, mutta myös sen jälkeen.

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

Lyhyen aikavälin vaikutuksena on, että asiakkaiden elämäntilanteet eivät kriisiydy ja asiakkaat eivät siirry pandemian aikana raskaampiin palveluihin. Pidemmän aikavälin vaikutuksena voidaan nähdä toimintakulttuurin muutos, jossa digitaalisia palveluja tarjotaan asiakkaille ensisijaisena palveluna aina kuin se vain on mahdollista (palvelu on saatavilla digitaalisesti ja asiakkaalla riittävät kyvyt sen käyttöön). Tällöin myös palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja kustannustehokkuus paranevat.

6.3 Miten hakemuksen kohteena olevaa toimintaa jatketaan ja tuloksia sekä kokemuksia hyödynnetään hankkeen päättymisen jälkeen?

Toimintaa tullaan jatkamaan hankkeen jälkeen siten, että Kainuun soten henkilöstöllä on digituen mallin mukainen digitsemppareiden sekä virtuaalisen ja verkostomaisen digitukikeskuksen tarjoama jatkuva tuki digitaalisten palveluiden tuottamiseen ja niiden tarjoamiseen asiakkaille. Digitaitokortti varmistaa työntekijöiden digitaalisten taitojen vähimmäisosaamisvaatimusten täyttymisen. Nämä toimintamallit vahvistavat digitaalisten palvelujen sulautumista osaksi normaalia palvelutuotantoa - ja tarjontaa. Digitaalinen maailma muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, jolloin määräajoin pidettävät koulutukset eivät riitä työntekijöiden digitaalisten taitojen ylläpitämiseen, vaan työntekijät tarvitsevat helposti saatavilla olevaa tukea ja osaamisen vahvistamista.

Hankkeessa kehitettyä toimintaa tullaan jatkamaan Kainuun soten omana toimintana myös hankkeen jälkeen.

7 Kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman tiivistelmä

Hankkeelle haetaan ennakkoa <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei
Kustannusmalli Flat rate 17 % palkkakustannuksista

A Hankkeen kustannukset ja rahoitus

Kustannukset	Yhteensä €	Rahoitus	Yhteensä €	Osuus nettokustannuksista (%)
1 Palkkakustannukset	115 831	1 Haettava ESR- ja valtion rahoitus	139 619	80,00
2 Ostopalvelut	38 000	2 Kuntien rahoitus	34 904	20,00
3 Muut kustannukset	1 000	3 Muu julkinen rahoitus	0	0,00
4 Flat rate	19 692	4 Yksityinen rahoitus	0	0,00
Kustannukset yhteensä	174 523	Rahoitus yhteensä	174 523	100,00
5 Tulot	0			
Nettokustannukset yhteensä	174 523			

B Erikseen raportoitavat osallistujien palkkakustannukset ja niiden rahoitus (joihin ei myönnetä ESR:n ja valtion rahoitusta)

Kustannukset	Yhteensä €	Rahoitus	Yhteensä €
6 Kunnat	0	5 Kuntien rahoitus	0
7 Muu julkinen	0	6 Muu julkinen rahoitus	0
Yhteensä	0	Yhteensä	0

Kustannusarvio yhteensä	174 523	Rahoitussuunnitelma yhteensä	174 523
--------------------------------	----------------	-------------------------------------	----------------

8 Muilta rahoittajilta haettu rahoitus

8.1 Mitä sitovia sopimuksia tai aiesopimuksia on rahoitussuunnitelmassa esitetyistä muun julkisen rahoituksen, kuntarahoituksen ja yksityisen rahoituksen osuuksista (ml. omarahoitusosuus)?

Ei ole muita sopimuksia tai aiesopimuksia hakemukseen liittyen.

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

Kainuun sote sitoutuu omarahoitukseen jättäessään hakemuksen.

8.2 Onko hankkeeseen haettu tai ollaanko hakemassa rahoitusta muilta rahoittajilta? Mistä ja milloin rahoitusta on haettu? Kuinka paljon rahoitusta on haettu tai myönnetty?

Ei ole haettu, eikä aiota hakea.

9 Yhteydet muihin hankkeisiin**9.1 Mihin muihin Manner-Suomen rakennerahasto-ohjelmasta rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin hakemus liittyy ja miten? (Merkitse myös hakemusnumerot tai hankekoodit.)**

Hanke liittyy Etäapu - Mielenterveystyötä etänä –hankkeeseen (S22116, EURA 2014/10071/09 02 01 01/2020/POPELY), joka lisäsi mielenterveys- ja päihdetyöntekijöiden valmiuksia tuottaa palveluja etänä ja ohjata asiakkaita etäpalveluiden käyttöön. Tässä hankkeessa hyödynnetään Etäapu-hankkeessa hyväksi todettuja koulutusmuotoja (mm. koulutuksen toteuttaminen verkossa) sekä koulutusteemoja. Etäapu hankkeen toimintaa ei jatketa tällä hankkeella. Liittymäpinnat hankkeiden välillä: Etäapuhanke suuntautui kapeaan toimialaan ja erityisesti terapiatyön toteuttamiseen mielenterveyspalveluna. Myönteiset kokemukset Etäapu hankkeen toteuttamistavasta ovat pohjana tämän hankkeen suunnittelussa. Etäapuhankkeessa sisällöt oli suunnattu pienelle mielenterveyspalvelujen työntekijäjoukolle, tässä hankkeessa sisältö kohdennetaan erityyppistä asiakastyötä tekeville. Etäapuhankkeessa keskityttiin mielenterveyspalveluissa käytettävään teknologiaan. Tässä hankkeessa keskitytään yleiseen ja laajempaan teknologiaan ja teknologian käytön perustaitojen vahvistamiseen, jotta asiakkaalle voidaan pandemiankin aikana tarjota joustavasti ja nopeasti palvelua.

9.2 Mihin muista rahoituslähteistä rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin hakemus liittyy ja miten? (Merkitse myös hakemusnumerot tai hankekoodit, jos niitä on.)

Hanke liittyy jo päättyneeseen Kainuun liiton hallinnoimaan ja Valtiovarainministeriön rahoittamaan Kainuun Digituki-hankkeeseen (hankekoodi VM/910/02.02.03.09/2019), jonka tavoitteena oli parantaa kansalaisten mahdollisuutta saada digitukea ja lisätä kansalaisten sähköisten palveluiden käyttämistä. Kainuun soten osalta tavoitteena oli selvittää henkilöstön taidot ja kyvykkyys digituen antamiseen ja sähköisiin palveluihin ohjaamiseen sekä lisätä henkilöstön osaamista asiakkaiden ja potilaiden ohjaamiseen digitukeen.

Hankkeessa on yhtymäpintoja ESR-rahoitteiseen Kajaanin ammattikorkeakoulun hallinnoimaan Tecnos-hankkeeseen (hankenumero 128378), jossa kehitetään kuntoutuspalveluja teknologiaa hyödyntäen. Haettava hanke tukee myös Tecnos-hankkeen tavoitteita.

10 Maantieteellinen kohdealue

<input checked="" type="checkbox"/> Hankkeen toiminta kohdistuu yhden maakunnan alueelle	<input type="checkbox"/> Hankkeen toiminta kohdistuu usean maakunnan alueelle	<input type="checkbox"/> Hankkeen toiminta on valtakunnallista
Maakunnat Kainuu		
Seutukunnat Kajaanin, Kehys-Kainuun		
Kunnat Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi, Puolanka		

Jos hanke toteutetaan yhdessä paikassa, mikä on toteutuspaikan osoite?

Jakeluosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
--------------	-------------	------------------

11 Hakijan osaaminen, hankkeen riskiarviointi ja ohjausryhmä**11.1 Minkälainen on hakijan osaaminen ja kokemus hankkeiden toteuttamisesta ja hankesuunnitelman mukaisesta sisällöllisestä teemasta?**

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

Hankeosaaminen:

Kainuun sotien kehittämisen ja suunnittelun yksikkö on toteuttanut onnistuneesti vuodesta 2005 alkaen liki 80 erilaista kehittämishanketta. Organisaatiolla on vahva osaaminen ja kokemus kehittämishankkeiden hallinnoimisesta ja läpiviemisestä. Hankkeiden joukossa on ollut EU rahoitteisia hankkeita.

Substanssiosaaminen: Kainuun sotien Kehittäminen ja suunnittelu –yksikössä ja tietohallinnossa on digitaalisten palvelujen asiantuntemusta.

11.2 Minkälaisia riskejä hankkeen toteuttamiseen liittyy ja miten riskejä hallitaan?

Riski	Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi
Henkilöstön vaihtuminen	Sairastumisiin ym. siirtymiin varaudutaan tarkalla toiminnan kirjaamisella hankkeen alusta alkaen
Talousarvion ylittyminen	Ei ole todellinen riski; toimintaa hallinnoidaan keskitetysti ja talousseuranta on jatkuvaa
Osaamisen puutteet	Organisaatiossa on paljon osaamista, osaamista voidaan ostaa tarvittaessa, rekrytoinnissa huomoidaan osaamistarpeet
Työntekijöiden sitoutumattomuus	Toimintatavan muutoksen tarve tuodaan esille, positiivinen viestintä, johdon avoin suhtautuminen/sitoutuminen uudenaikaiseen toimintatapaan
Aikataulun pettäminen	Hankkeelle laaditaan riittävän tarkka toimintasuunnitelma
Pandemian aiheuttamat rajoitukset	Hyödynnetään etäteknologiaa, tallennetaan koulutukset, johdon sitoutumisella taataan henkilöstölle aikaresurssia toimintaan
Puutteellinen viestintä	Hankkeessa laaditaan viestintäsuunnitelma, suunnitellaan positiivisen markkinoinnin kautta työntekijöiden innostamista digitaalisen toteuttamiseen, toimitaan aktiivisesti ja näkyvästi niin organisaation sisällä kuin kansalaisiin päin

11.3 Esitys hankkeen ohjausryhmän kokoonpanoksi

Alustava esitys:

- Tulosaluejohtajien edustaja(t)
- Henkilöstöjohtaja Jyrki Komulainen
- Koulutuspäällikkö Merja Leinonen
- Henkilöstön edustaja (luottamushenkilö)
- Tietohallintojohtaja Jari Väisänen
- Kehittämisjohtaja Marita Pikkarainen

12 Hakemusvaiheessa ilmoitettavat arviot hankekohtaisista seurantatiedoista

12.1 Hankkeeseen osallistuvien yritysten arvioitu lukumäärä

Henkilöstömäärä	Yritysten lukumäärä
Mikroyritys	
Pieni yritys	
Keskisuuri yritys	
Suuryritys	
Yhteensä	0

12.2 Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden lukumäärät hankkeen keston ajalta työmarkkina-aseman mukaan, naisten määrä eriteltyinä

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

	Työttömät (ml. pitkäaikaistyöttömät)	Yleissivistävässä / ammatillisessa koulutuksessa olevat	Työssä olevat (ml. yrittäjät)	Työmarkkinoiden ulkopuolella olevat	Yhteensä
Alle 25-vuotiaita			26		26
25-29-vuotiaita			54		54
30-54-vuotiaita			298		298
Yli 54-vuotiaita			132		132
Yhteensä	0	0	510	0	510
Joista naisia			454		454

12.3 Osallistujien henkilökoulutus- ja henkilötyöpäivät koko hankkeen keston ajalta

	Yhteensä
Lähiopetuspäiviä	57
Etäopetuspäiviä	17
Tukityöllistämispäiviä	
Ohjaus- tai konsultointipäiviä	
Muita henkilötyöpäiviä	437
Yhteensä	511

12.4 Hankkeeseen osallistuvien alle 30-vuotiaiden, 30-54-vuotiaiden ja yli 54-vuotiaiden koulutustausta, naisten määrä eriteltyinä

Toimintalinja 9. REACT-EU:n ESR-toimenpiteet

Erityistavoite 12.3. Digitaalisten taitojen parantaminen

	Osallistujat ilman perusasteen (ISCED 1) koulutusta	Alemman perusasteen (ISCED 1) ja ylemmän perusasteen (ISCED 2) koulutuksen suorittaneet	Keskiasteen (ISCED 3) tai keskiasteen jälkeisen (ISCED 4) koulutuksen suorittaneet	Korkea-asteen koulutuksen (ISCED 5 to 8) suorittaneet	Yhteensä
Alle 30-vuotiaita					0
30-54-vuotiaita					0
Yli 54-vuotiaita					0
Yhteensä	0	0	0	0	0
joista naisia					0

12.5 Hankkeeseen osallistuvien opinto-ohjaajien, uraneuvojen ja muiden ohjauspalveluiden asiantuntijoiden lukumäärä, naisten määrä eriteltyinä

Toimintalinja 9. REACT-EU:n ESR-toimenpiteet

Erityistavoite 12.3. Digitaalisten taitojen parantaminen

	Yhteensä
Osallistuvat opinto-ohjaajat, uraneuvojat ja muut ohjauspalveluiden asiantuntijat	
joista naisia	

13 Horisontaaliset periaatteet

13.1 Sukupuolten tasa-arvo

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

	Kyllä	Ei	Perustelu
Hankkeessa on tehty toimintaympäristön analyysi sukupuolinäkökulmasta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Osallistuva organisaatio on pääsääntöisesti naisvaltainen; Kainuun sotella naisten osuus henkilöstöstä on noin 87%. Hanke kohdistuu kuitenkin koko henkilöstöön. Organisaatiossa on laadittu henkilöstöraportit vuosittain sekä tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Tässä hankkeessa huomioidaan yksilöllisyys muutoksessa ja uuden oppimisessa
Sukupuolinäkökulma on huomioitu hankkeen toiminnassa (valtavirtaistaminen)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hankkeessa tullaan kiinnittämään huomiota miesten osallisuuteen hankkeessa, koska organisaatio on naisvaltainen. Toisaalta eri ihmisten oppiminen vaihtelee eri oppimistyylien mukaisesti yksilöllisesti. Taustalla huomioidaan tehdyt tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. Sukupuolisensitiivinen orientaatio on mukana kehittämisessä ja kaikessa toiminnassa huomioidaan sukupuolten näkökulmat.
Hankkeen päätavoite on sukupuolten tasa-arvon edistäminen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Hanke palvelee kaikkia sukupuolia tasapuolisesti ja hankkeen luonteesta johtuen päätavoite ei ole sukupuolten tasa-arvon edistäminen.

13.2 Kestävä kehitys

Hankkeen nimi: Digitaidot asiakastyössä

Vaikutuksen kohde	Vaikutusaste		Perustelu
	Välitön vaikutus	Välillinen vaikutus	
Ekologinen kestävyys			
Luonnonvarojen käytön kestävyys	8		Digitaalisten palvelujen avulla vähennetään liikkumista
Ilmastonmuutoksen aiheuttamien riskien vähentäminen	0	7	Digitaalisten palvelujen avulla vähennetään ilmatoriskejä
Kasvillisuus, eliöt ja luonnon monimuotoisuus		3	Ks. edellä
Pinta- ja pohjavedet, maaperä sekä ilma (ja kasvihuonekaasujen väheneminen)		3	Ks. edellä
Natura 2000 -ohjelman kohteet			Ei vaikutusta
Taloudellinen kestävyys			
Materiaalit ja jätteet	5		Digipalveluista ei synny jätteitä
Uusiutuvien energialähteiden käyttö	0		Ei vaikutusta
Paikallisen elinkeinorakenteen kestävä kehittäminen	3		Voi luoda uudenlaista yrittäjyyttä
Aineettomien tuotteiden ja palvelujen kehittäminen	10		Kyse on juurikin aineettomien palvelujen kehittämisestä ja käyttöönotosta
Liikkuminen ja logistiikka	7		Vähentää liikkumista
Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys sekä yhdenvertaisuus			
Hyvinvoinnin edistäminen	8		Uusi toimintamalli edistää asiakkaiden hyvinvointia paremmin saatavien ja saavutettavien palvelujen myötä. Työntekijöiden työhyvinvointi paranee. Turvaa palvelun kriisiaikoina. Ennaltaehkäisee palvelutarpeiden kriisiytymistä.
Tasa-arvon edistäminen	8		Palvelujen saavutettavuus paranee. Edellyttää kuitenkin, että huomioidaan ne asiakkaat, joilla ei ole resursseja ja edellytyksiä digipalveluihin.
Yhteiskunnallinen ja kulttuurinen yhdenvertaisuus	8		Asiakkaiden yhdenvertaisuus lisääntyy palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden myötä, edellyttäen, että huomioidaan ne asiakkaat, joilla ei ole resursseja ja edellytyksiä digipalveluihin.
Kulttuuriympäristö		3	Uudenlaisilla työtavoilla voi olla vaikutusta työntekijöiden yksityiselämän uudennaisiin toimintamalleihin.
Ympäristöosaaminen		3	Työntekijät voivat tulla tietoisemmiksi digipalvelujen hyvistä puolista ympäristön näkökulmalta

14 Liitteet

ERI-vakuutus

Hakija vakuuttaa tässä hakemuksessa ja sen liitteissä antamansa tiedot oikeiksi.

Viranomaisella on oikeus tarkastaa hakijaa koskevat verovelkatiedot, arvonlisäverovelvollisuutta koskevat tiedot sekä muut tarvittavat toiselta viranomaiselta saatavat tiedot, joilla voi olla vaikutusta rahoituksen myöntämiseen.

Yhteishankkeessa tarkastusoikeus koskee kaikkia hakijoita ja tuen siirto –menettelyssä hakijan lisäksi kaikkia tuen siirronsaajia.

Päiväys ja hakijaorganisaation sähköinen allekirjoitus

2.6.2021 Ahopelto Maire Annikki
Maire Ahopelto

(Allekirjoitettu sähköisesti vahvalla Suomi.fi-tunnistautumisella)

