

Kärki2023! Sessio 1

Käyttäjälähtöiset digitaaliset palvelut



Session puheenvuorot:

- Ihmiskeskeiset digipalvelut, Minna Piirainen, Digi- ja väestötietovirasto
- Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät, Emma Kainiemi, THL
- Unipoliklinikalla kasvava kysyntä ja kustannukset hallintaan digihoitopolulla, Minna Lavikko, Tays/ Pirkanmaan hyvinvointialue
- Omahoito-ohjelmat käyttäjän näkökulmasta terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi, Wilhelmiina Hölttä

Ihmiskeskeiset digipalvelut

Sote-digituen Kärki2023 –seminaari

Minna Piirainen
9.11.2023



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

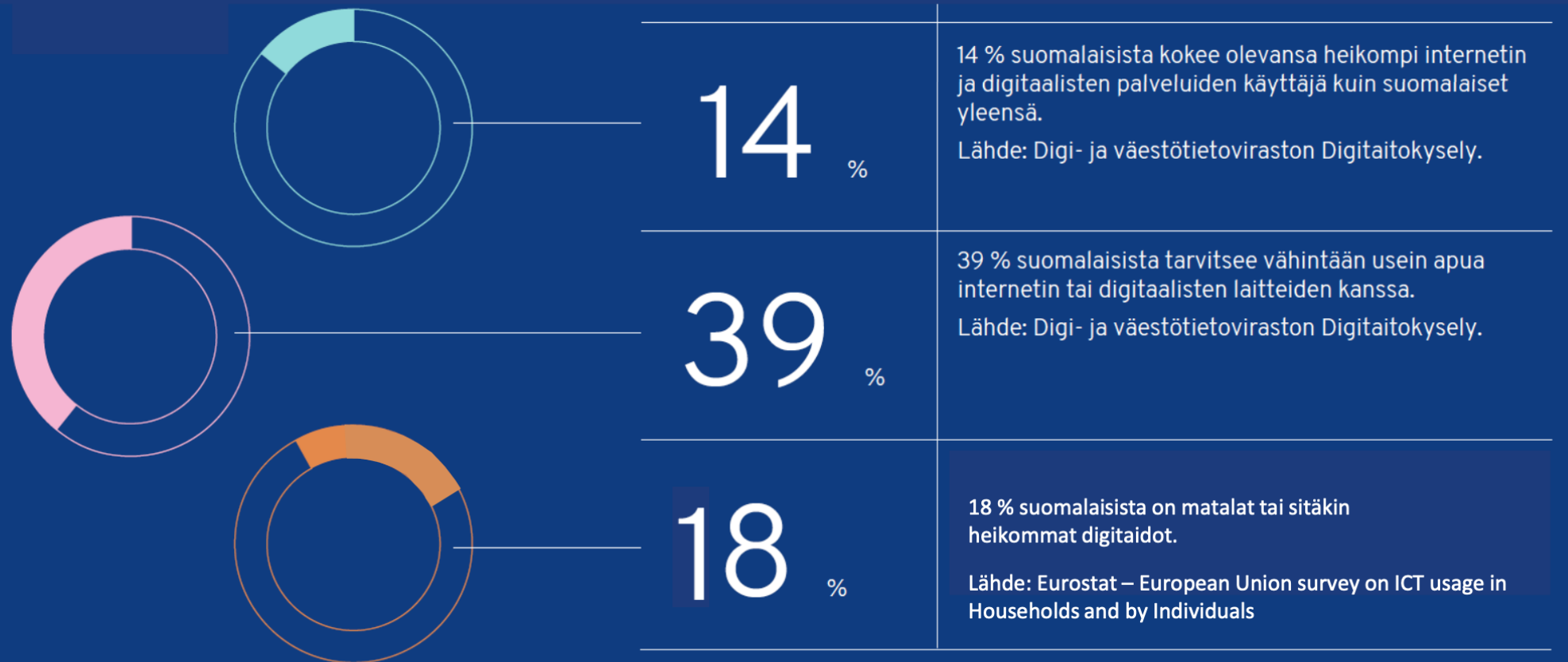


Suomessa on hyvä pohja
rakentaa palveluja
digitaalisiksi.
Digitaitoraportin mukaan
**84 % kokee pysyvänsä
digitalisaatiokehityksen
mukana tulevina vuosina.**

#Digirohkeus



Digin käyttöön tarvitaan apua ja tukea



Suomalainen yhteiskunta on laajasti digitalisoitunut. Sen keskeiset palvelut ovat saatavilla sähköisesti ja lisäksi on olemassa paljon arkea helpottavia ja viihdyttäviä digipalveluita. Kaikkien kyvyt ja mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita ja laitteita eivät ole kehittyneet samaan tahtiin digitalisaation kanssa. Tämä kykyjen ja mahdollisuuksien epätasainen kehitys on luonut tarpeen digitaalisten palveluiden käytön tuelle.





Ihmiskeskeisyys

- Kykyä **ymmärtää** ihmisten arkea ja heidän elämäänsä
- Kykyä **tunnistaa** ihmisten erilaisia tarpeita
- Kykyä **suunnitella** ihmisten tarpeisiin vastaavia palveluja





One size fits most

Yksi koko sopii monille, mutta
ei kaikille!



Miksi digi stressaa?

Jatkuva muutos ja
sirpaleiset palvelut
kuormittavat ihmisiä.





Ihmiskeskeisyys vaatii meiltä laajaa ja syvää **ymmärrystä ihmisten arjesta**, ja siitä miten palvelut voisivat paremmin vastata ihmisten tarpeisiin erilaisissa tilanteissa ja elämäntapahtumissa.





Kiitos!

dvv.fi/digituki
digituki@dvv.fi



DigiIN

”Digiin soveltuvat”

**– Mitä tiedämme
digitaalisten sote-
palveluiden käyttäjistä?**

Emma Kainiemi, TtM, tutkija, THL

Sote-digituen Kärki2023 –seminaari 9.11.2023



Uuden hallitusohjelman kirjauksia

- **Digipalveluita ja palveluohjausta** halutaan vahvistaa osana sote-palveluiden saatavuuden turvaamista; digin ensisijaisuus asioinnissa
- ”Palveluiden saatavuutta kehitetään erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden ja väestön perusoikeuksien **yhtenvertainen** toteutuminen varmistuen.” (ml. digitaaliset palvelut)
- **Digisyrjäytymistä** halutaan ehkäistä ja varmistaa perinteinen kasvokkain asiointi tarvittaessa



Stereotyyppisiä oletuksia asiakkaiden soveltuvuudesta digipalveluihin

- *"Tietokoneen ja/tai älypuhelimien käytön hallitsevat osaavat myös käyttää digipalveluita."*
- *"Terveydeltään tai toimintakyvyltään heikommassa asemassa olevat eivät sovellu digipalveluihin."*
- *"Nuoret aikuiset ovat diginatiiveja; ikääntyneet eivät sovellu digipalveluihin."*

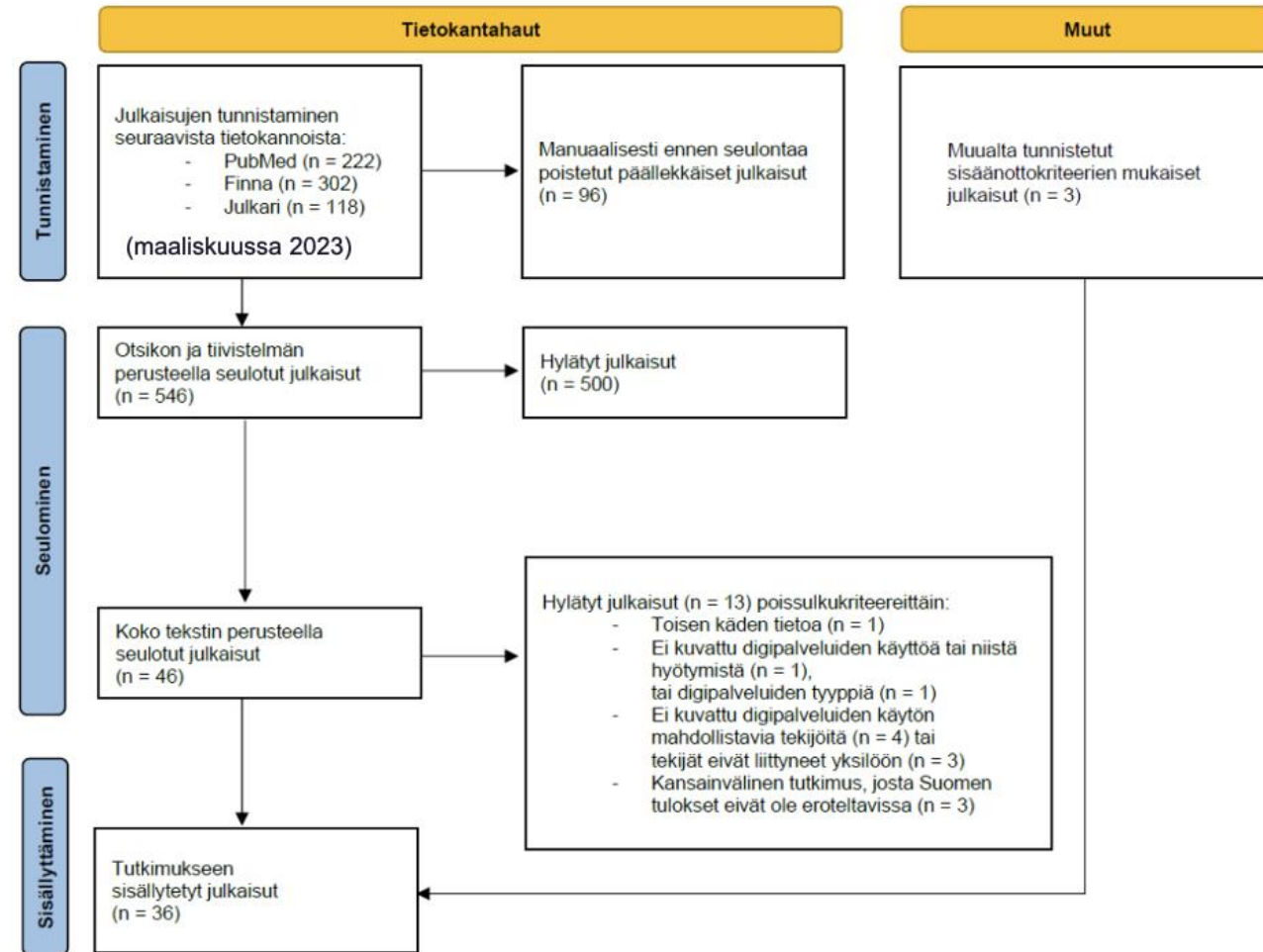
Totta (✓) vai tarua (✗)?
Mitä tiedetään tutkimuksista?



Millaisia digisoveltuvuuteen liittyviä tekijöitä on tunnistettu?

Katsaus suomalaiseen tutkimustietoon, tarkoituksena:

- ✓ Ymmärtää yksilötason tekijöitä, jotka voivat edistää digitaalisten sote-palveluiden käyttöä
- ✓ Tehdä alustavaa asiakasryhmittelyä digisoveltuvuuden perusteella



Virtanen, L., Kaihlanen, A. M., Kainiemi, E., Hakamäki, P., & Heponiemi, T. (2023). [Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät – Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä.](#)

Työpaperi 31/2023. THL.

1. Taitoperusteinen soveltuvuus

Paljon tutkimusta siitä, että digipalveluiden käyttöä voi selittää:

✓ Hyvät tekniset taidot

Jonkin verran tutkimusta siitä, että digipalveluiden käyttöä voi myös selittää:

✓ Kyky ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä

✓ Kyky kommunikoida verkossa



”Tietokoneen ja/tai älypuhelimien käytön hallitsevat osaavat myös käyttää digipalveluita.”

2. Terveysteen ja hyvinvointiin perustuva soveltuvuus

Tutkimukset osoittavat, että digipalveluita käyttävät usein sujuvammin tai enemmän ne, joilla on:

✓ hyväksi koettu terveys

✓ enintään vain lievästi heikentyneeksi koettu toimintakyky

✓ vakaa pitkäaikaissairauden tai toimintarajoitteen tilanne



"Terveydeltään tai toimintakyvyltään heikommassa asemassa olevat eivät sovellu digipalveluihin."



3. Asenne ja kokemuspohjainen soveltuvuus

Digipalveluiden käyttöön on useissa tutkimuksissa yhdistetty:

✓ Näkemys siitä, että **hallitsee** digipalveluiden käytön tai on **uskallusta** harjoitteluun

✓ Parempi luottamus digipalveluiden **turvallisuuteen** ja **laatuun**



✓ Myönteinen näkemys saatavasta **lisäarvosta**

✓ **Motivaatio** digipalveluiden käyttöön

4. Käytännön toteutukseen perustuva soveltuvuus

Useissa tutkimuksissa digipalveluiden käyttöön on yhdistetty:

- ✓ **Pääsy** päätelaitteisiin ja internet-yhteyteen sekä tarvittaessa vahvaan tunnistautumiseen, apuvälineisiin ja digitukeen.

Muutama tutkimus esittää, että digipalveluiden käyttöä voi myös selittää:

- ✓ Mahdollisuus käyttää digipalveluita **yksityisesti**
- ✓ Näkemys siitä, että saatavilla olevat digipalvelut vastaavat omiin **palvelutarpeisiin**

5. Sosiodemografiseen taustaan perustuva soveltuvuus

Useissa tutkimuksissa digipalveluiden käyttöön on yhdistetty:

- ✓ Riittävä digipalveluiden käytön edellyttämä **kielitaito**
- ✓ Korkea **koulutus** ja korkeat tulot tai vakaa **taloudellinen tilanne**
- ✓ Hyvät **sosiaaliset resurssit**



”Nuoret aikuiset ovat diginatiiveja; Ikääntyneet eivät sovellu digipalveluihin.”



Tunnistettuja digisoveltuvuuteen liittyviä tekijöitä

1. Taitoperusteinen soveltuvuus

- ✓ Tekniset taidot
- ✓ Kyky ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä
- ✓ Kyky kommunikoida verkossa

3. Asenne ja kokemuspohjainen soveltuvuus

- ✓ Kokemus digipalveluiden käytön hallitsemisesta tai uskallus harjoitella
- ✓ Turvallisuuden ja luottamuksen tunne
- ✓ Näkemys saadusta lisäarvosta
- ✓ Motivaatio

2. Terveysteen ja hyvinvointiin perustuva soveltuvuus

- ✓ Hyväksi koettu terveys, vain lievästi heikentynyt toimintakyky
- ✓ Pitkäaikaissairauden tai toimintarajoitteen vakaus

4. Käytännön toteutukseen perustuva soveltuvuus

- ✓ Saatavuus: päätelaitteet, vahva tunnistautuminen, apuvälineet ja digituki
- ✓ Yksityinen ympäristö digipalvelun käytölle
- ✓ Soveltuva palvelutarve

5. Sosiodemografiseen taustaan perustuva soveltuvuus

- ✓ Digipalveluiden edellyttämän kielitaidon taso
- ✓ Hyvä sosioekonominen asema
- ✓ Hyvät sosiaaliset resurssit

Alustavat digisoveltuvuuden asiakasryhmät

⊖ = Asiakasryhmän mahdollisia haasteita, jotka todennäköisesti estävät digipalveluiden käytön.



⊖ = Asiakasryhmän mahdollisia digipalveluiden käyttöön liittyviä haasteita, joihin ammattilaisen aktiivinen osallistuminen voi tarjota ratkaisuja.

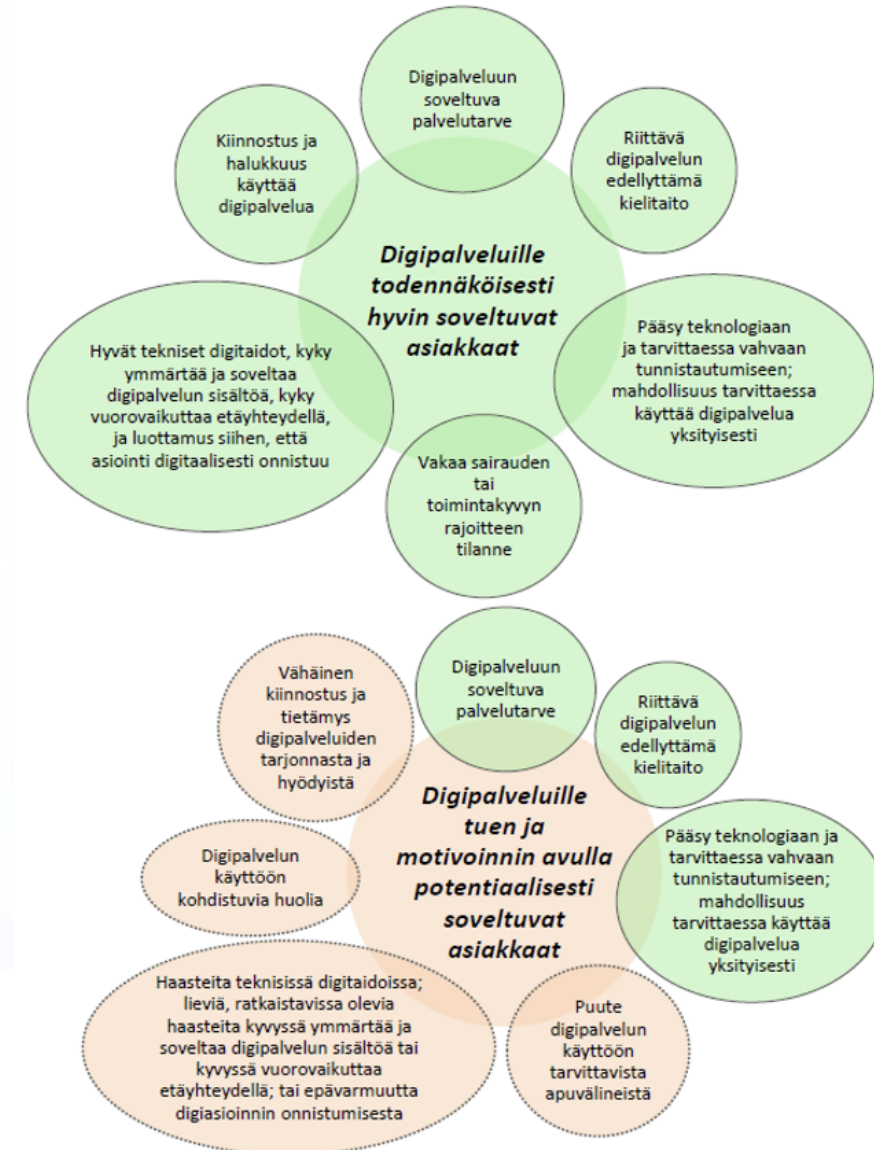
● = Asiakasryhmälle ominaiset tekijät, jotka voivat mahdollistaa digipalveluiden käytön.



Tiedonanto (potentiaalisesti) digisoveltuville asiakkaille

Tavoitteena ymmärryksen lisääminen, innostaminen ja rohkaiseminen

- Millaisia digipalveluita on ja mihin tarpeisiin?
- Mitä hyötyä saan niistä?
- Ovatko tietoni turvassa digipalveluissa?
- Kuinka digipalvelua käytetään?
- Mistä saan luotettavaa digitukea, kun kohtaan ongelmatilanteita tai tarvitsen apua käytön harjoittelussa?
- Miten hankin apuvälineitä?



Tiedonanto sote-ammattilaisille

Tavoitteena asiakasymmärryksen lisääminen ja yhdenvertainen palveluohjaus

- Digisoveltuvuuden arvioinnin kohteet ja erilaiset asiakasryhmät

- Digipalvelut eri palvelutarpeisiin ja digipalveluiden hyödyt, laatu ja turvallisuus

- Digituen ja apuvälineiden saatavuus



1. Taitoperusteinen soveltuvuus

- ✓ Tekniset taidot
- ✓ Kyky ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä
- ✓ Kyky kommunikoida verkossa

3. Asenne ja kokemuspohjainen soveltuvuus

- ✓ Kokemus digipalveluiden käytön hallitsemisesta tai uskallus harjoitella
- ✓ Turvallisuuden ja luottamuksen tunne
- ✓ Näkemys saadusta lisäarvosta
- ✓ Motivaatio

DigiIN Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society

2. Terveysteen ja hyvinvointiin perustuva soveltuvuus

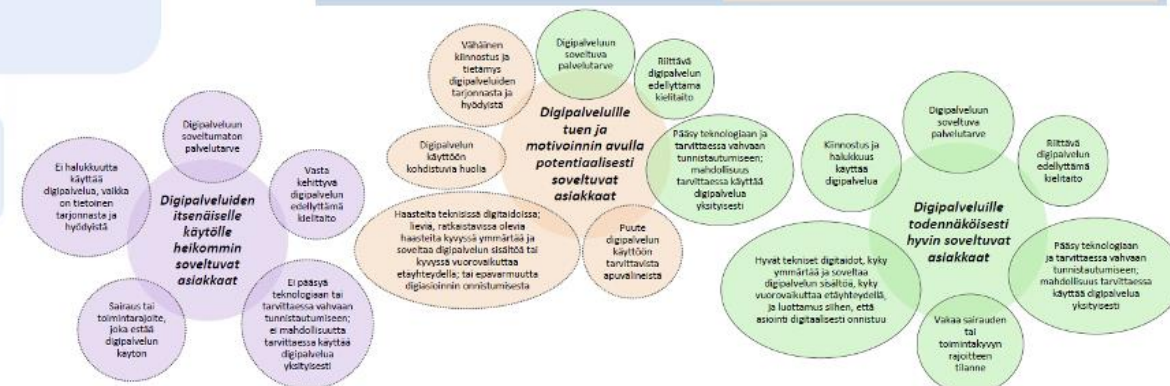
- ✓ Hyväksi koettu terveys, vain lievästi heikentynyt toimintakyky
- ✓ Pitkäaikaissairauden tai toimintarajoitteen vakaus

4. Käytännön toteutukseen perustuva soveltuvuus

- ✓ Saatavuus: päätelaitteet, vahva tunnistautuminen, apuvälineet ja digituki
- ✓ Yksityinen ympäristö digipalvelun käytölle
- ✓ Soveltuva palvelutarve

5. Sosiodemografiseen taustaan perustuva soveltuvuus

- ✓ Digipalveluiden edellyttämän kielitaidon taso
- ✓ Hyvä sosioekonominen asema
- ✓ Hyvät sosiaaliset resurssit



Seuraa kuulumisia



@STNDigiIN #STNDigiIN



www.digiin.fi

emma.kainiemi@thl.fi



Kasvavaan kysyntään vastaaminen ja kustannustehokkuuden parantaminen 265557 uniapneapotilaan hoitoprosessia uudistamalla

Lääkäriliiton laatupalkintofinaali 17.11.2022

Ayl Hannele Hasala, oh Minna Lavikko

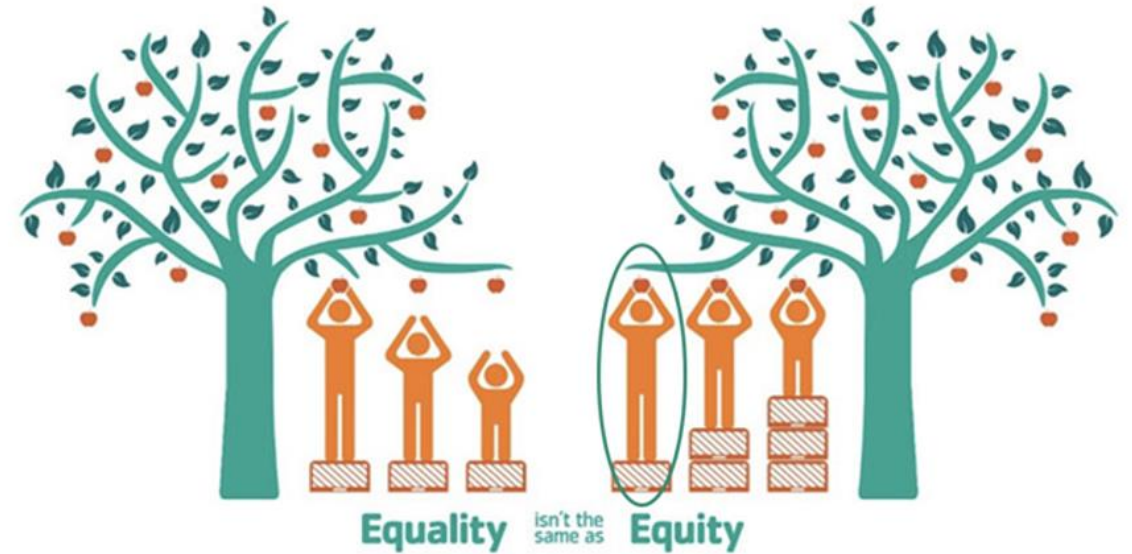
Lähtötilanne ennen kehittämistoimia

- Uniapneaepidemia Suomessa
- Lähetemäärän merkittävä kasvu erityisesti vuonna 2019
- Hoidon tarve ylittänyt resurssit jo vuosien ajan → jonot ↑
 - Toiminnan kehittäminen välttämätöntä
- Vanhat hoitokäytännöt eivät palvele potilasta tai ammattilaista optimaalisesti



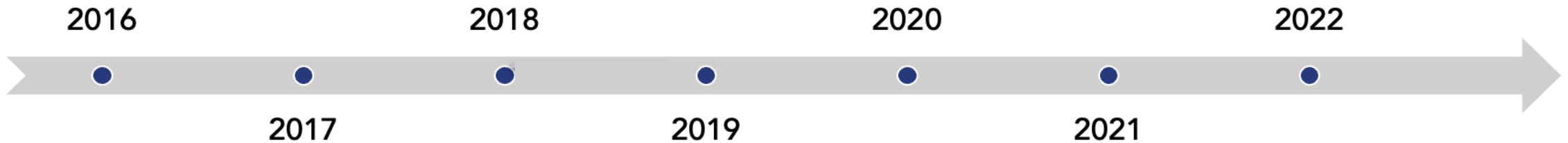
Kehittämistoimien tavoite

- Niukat resurssit saadaan tehokkaaseen käyttöön tuottamaan terveyshyötyjä potilaille
 - Kaikille riittävät, mutta ei samat palvelut
- Kustannustehokkuuden parantaminen
- Potilaiden ja henkilöstön tyytyväisyyden parantaminen



Muokattu lähteestä: Helen Macpherson Smith Trust
<https://hmstrust.org.au/annual-report/2020-annual-report/grants/grants-team-report/equality-vs-equity/>

Toimintamuutokset aikajanaalla



- Uniapnean diagnostiset tutkimukset pääosin Taysissa
- Potilaille aloitettiin CPAP-hoito yksilöohjauksena hoitajan vastaanotolla
- Kaikki kontrollikäynnit toteutettiin vastaanottokäyntinä
- Kaikki potilaat kävivät tarvikejakelussa vuosittain uusimassa hoitotarvikkeet

- Uniapnean diagnostiikkaa enenevästi avopuolella
- CPAP-hoidon aloitukset pääosin ryhmäohjauksena
- CPAP-laitteiden etäseurannan pienimuotoinen hyödyntäminen
- 1kk kontrolli hoidon aloituksen jälkeen etäseurantapuheluna
- Vuosikontrolleja vastaanotolla alettiin korvaamaan etäseurantapuheluilla

- Tarvikejakelun rinnalla käynnistettiin hoitotarvikkeiden kotipostitus

- Uniapnean diagnostiikka valtaosin avopuolella, vain erityistapaukset Taysissa
- CPAP-hoidon aloitukset videoavusteisesti tai ryhmässä
- Asiakkuuksien segmentointi ja räätälöity seuranta
- CPAP-laitteiden etäseurannan laajempi hyödyntäminen
 - 1kk kontrolli etäseurantapuheluna
 - 3kk kontrolli mahd. mukaan etäseurantapuheluna / digiseurantana
 - Vuosikontrollit digiseurantana
- Lääkärin vastaanotto vain erityistapauksissa
- Hoitotarvikkeiden kotipostituksen laajentaminen
- Robotiikan hyödyntäminen
- Etäseurantadatan integraatio sairauskertomukseen

Hoitoprosessin uudistamisen työkalut

- **Suuntima** (asiakkuuksien segmentointi)
 - Asiakkuuden mukaan räätälöity seuranta
 - Valtaosalla unipoliklinikan potilaista hyvät omat voimavarat → soveltuu digiseurantaan
- **Digiseuranta**
 - Uniapneapotilaan kontrollikysely OmaTaysissa + potilaan omaseurantasovellus
 - Hoitaja tarkistaa kyselylomakkeen vastauksen ja laatii sairauskertomusmerkinnän
- **OmaTays** (sähköinen asiointipalvelu)
 - Esitieto- ja oirekyselyt ennen sovittuja kontakteja (ESS, DEPS), digikontrollikysely
 - Hoitokeskustelut
 - Ajansiirto
- **Ohjelmistorobotiikka**
 - Hoidonpäättelyt (tilastointi, toimenpidekoodien kirjaaminen)
 - Digikontrollien ajanvaraus ja kyselyjen lähetys
 - Läheteiden vastaanotto
- **CPAP-etäseurantadatan integraatio sairauskertomukseen**
 - Yhdellä klikkauksella saadaan etäseurannan hoito- ja käyttötiedot suoraan sairauskertomustekstiksi nopeasti ja virheettömästi
 - Potilaskohtainen ajansäästö kirjaamisessa jopa yli 5 min

Arvioinnissa käytetyt mittarit

- **Kustannustehokkuus**
 - Kustannukset / avohoitotapahtuma
 - Kustannukset / potilas
- **Potilaskokemus / asiakastyytyväisyys**
 - NPS
 - Asiakaspalaute
 - 15D elämänlaatukysely
- **Henkilöstön hyvinvointi / työtyytyväisyys**
 - Taysin säännölliset ”Sujuva arki” –kyselyt ja henkilöstökyselyt
 - Kehityskeskustelut
 - Räätälöity kysely henkilöstölle kehittämistoimia suunnitellessa
 - Henkilöstön haastattelut

Muutoksen vaikutus toimintaan

Aiemmin

- Hoitajat varasivat ajat ja lähettivät potilaalle kutsukirjeen kyselyineen
- Kaikki potilaat kävivät määrävälein vastaanotolla kontrollissa (30-60min ajanvaraus)
- Hoitaja tai lääkäri tekee sairauskertomustekstin sekä tilastoi käynnin jälkeen diagnoosit, toimenpiteet ja kuntalaskutuksen



Nyt

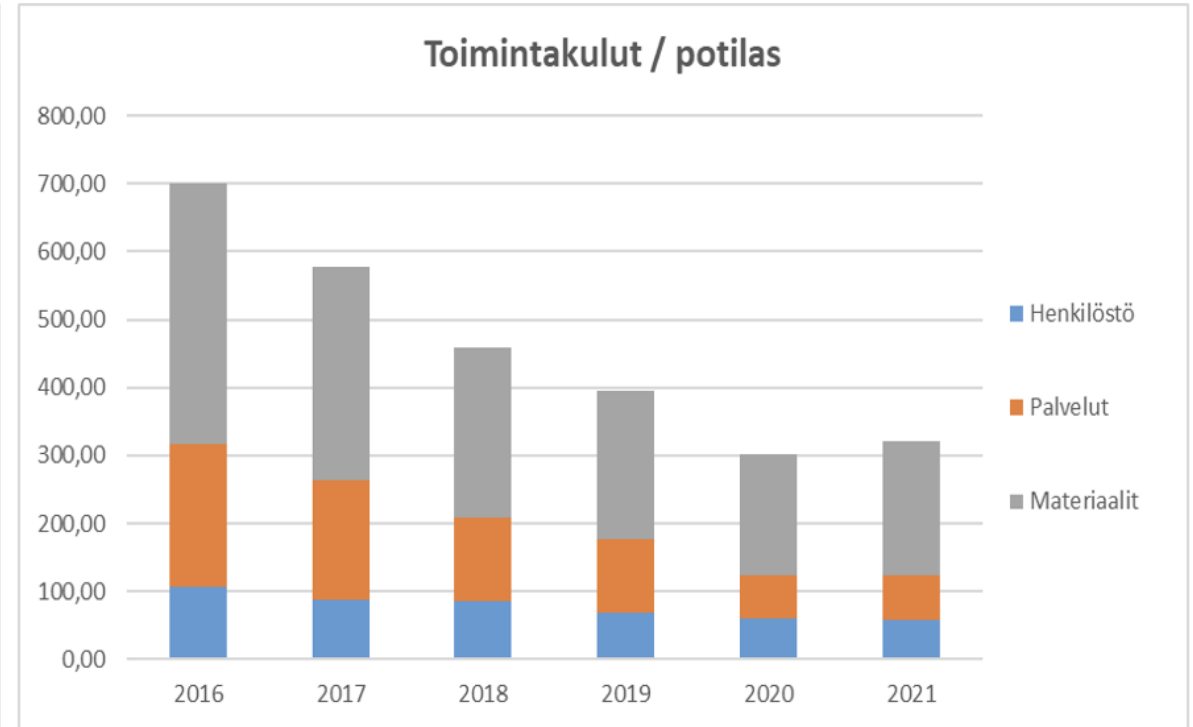
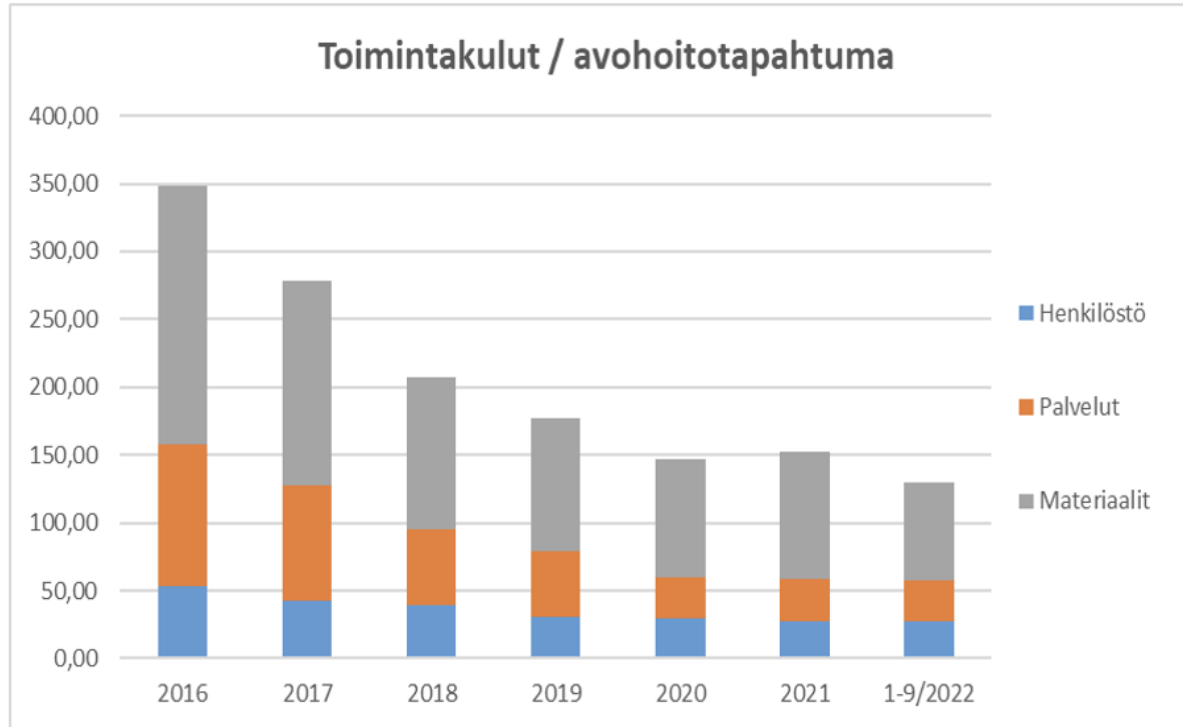
- Robotti tekee jonosta digikontrollin ajanvarauksen ja julkaisee kyselyn potilaalle
- Digikontrollissa hoitaja tarkistaa kyselyn vastaukset ja kirjaa sujuuko hoito ja onko ongelmia (5-10 min)
- Yhdellä klikkauksella etäseurantatiedot valmiina tekstinä sairauskertomukseen
- Robotti tekee tilastoinnin

▪ Potilaskontaktit lyhentyneet 60 min → 10 min

→ Samalla henkilöstöresurssilla saadaan hoidettua paljon enemmän potilaita kuin ennen

→ Resursseja jää paremmin niille potilaille, jotka tarvitsevat puhelinkontaktia tai vastaanottokäyntiä

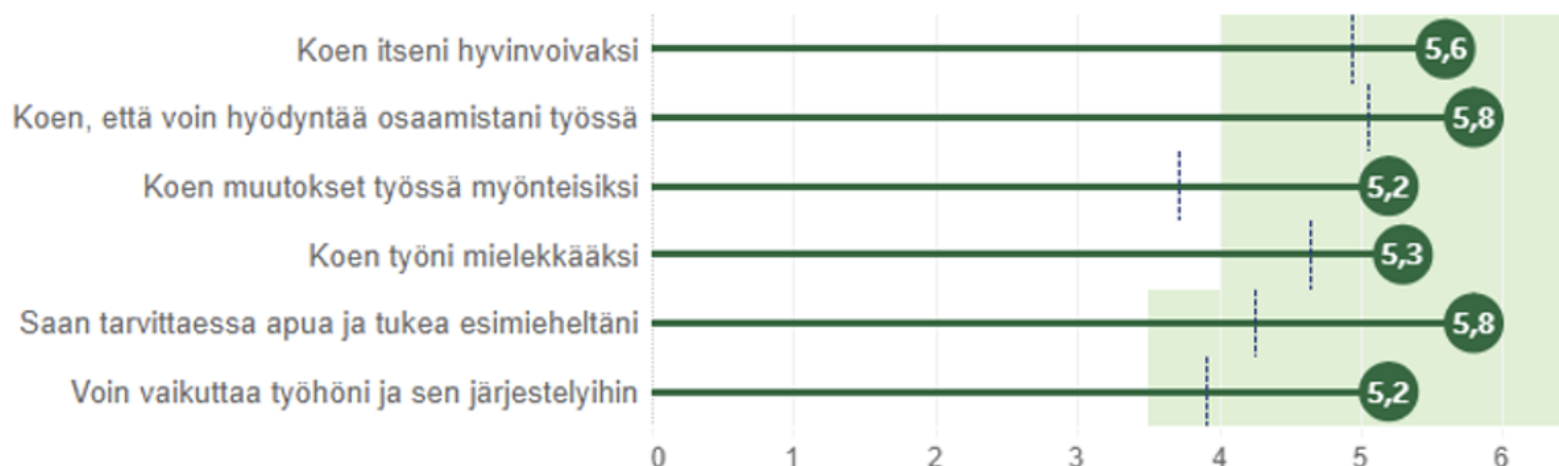
Muutoksen vaikutus kustannustehokkuuteen



- Kustannustehokkuus on merkittävästi parantunut v. 2016-2021 välillä, jatkuu v. 2022
- Toimintatapoja kehittämällä on saatu hoidettua yli kolminkertainen määrä potilaita lähes entisellä henkilöstömäärällä

Muutoksen vaikutus henkilöstön hyvinvointiin

- Unipoliklinikan henkilöstön **työtyytyväisyys on parantunut** kehittämistoimien myötä
- Meillä on pitovoimaa



Asteikon vaaleanvihreä taustaväri = tavoitealue; sininen katkoviiva = koko TAYS-tasoinen vertailuarvo.

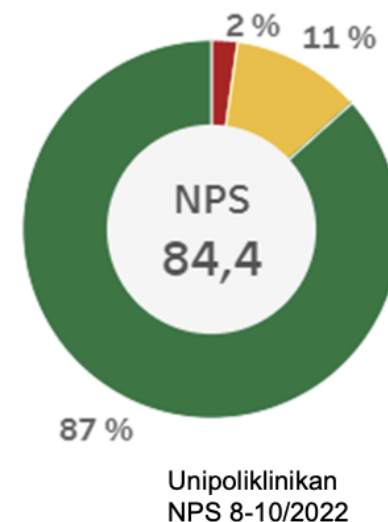
Voisin suositella työpaikkaani (asteikko 0-10)



Tays Sujuva arki -kysely 8/2021, Unipoliklinikka

Muutoksen vaikutus potilaiden tyytyväisyyteen ja elämänlaatuun

- Suositteluindeksi NPS korkealla tasolla
- Elämänlaatumittari 15D (vain n. 1/3 potilaista vastaa)
 - 50% vastanneista uniapneapotilaista kokee elämänlaatunsa parantuneen seurannassa lähtötilanteeseen verrattuna
 - 21%:lla potilaista elämänlaatu on pysynyt samana
- Potilaat antavat hyvää palautetta
 - ”Asiantuntemus ja hyvät videot.”
 - ”Neuvonta oli hyvää ja mutkatonta, ei liiallista paasaamista.”
 - ”Sain tarvitsemani avun ja ohjauksen + ystävällisen vastaanoton ja odotukset ylittävän kohtelun.”
 - ”Täydellistä asiakaspalvelua ja huomioimista!”



Toimintamalliemme hyödyntäminen muualla

- Unipoliklinikan kehittämistoimia ja hoitoprosessia on esitelty eri foorumeilla erilaisin painotuksin
 - Taysin vaikuttavuus- ja digiseminaarit
 - Lääkäripäivät
 - Keuhkolääkäripäivät
- Kehittämistyömme on herättänyt laajasti kiinnostusta sekä uniapneapotilaiden hoidossa eri puolilla Suomea että muiden potilasryhmien osalta Taysissa
- Toimintamallit ovat käytössä myös Taysin muilla unipoliklinikoilla (Tays Valkeakoski ja Sastamala) ja niitä ollaan myös otettu/ottamassa käyttöön Pirkanmaan alueen muissa uniapneapotilaita hoitavissa yksiköissä

Mitä digimaailmaan siirtyminen vaati henkilökunnalta?

- Asenne, motivaatio, yhteinen tahtotila
- Sitoutunut henkilökunta, joka otti muutokset digipalvelujen kehittämisestä hyvin vastaan. Henkilökunta muutoksessa mukana.
- Virheistä oppimista ja toiminnan muokkaamista paremmaksi kokemuksen pohjalta
- Hyvin pienimuotoista koulutusta, digitoiminnot helppokäyttöisiä. Uudet työntekijät perehtyvät digiasioihin muun perehdytyksen lomassa.
- Oikeat kontaktit (digihoitajat!)
- Muutoksen johtamista



Terveiset digikehittämisen kanssa toimiville! Taysin **Unipoliklinikalla** on tekemisen meininki. Kehittämistyön takana on tämä huipputiimi, joka haluaa ennakkoluulottomasti kehittää toimintaa ja kehittyä itse. Meillä on **helppo hymyillä**, mikä heijastuu myös potilastyöhön!

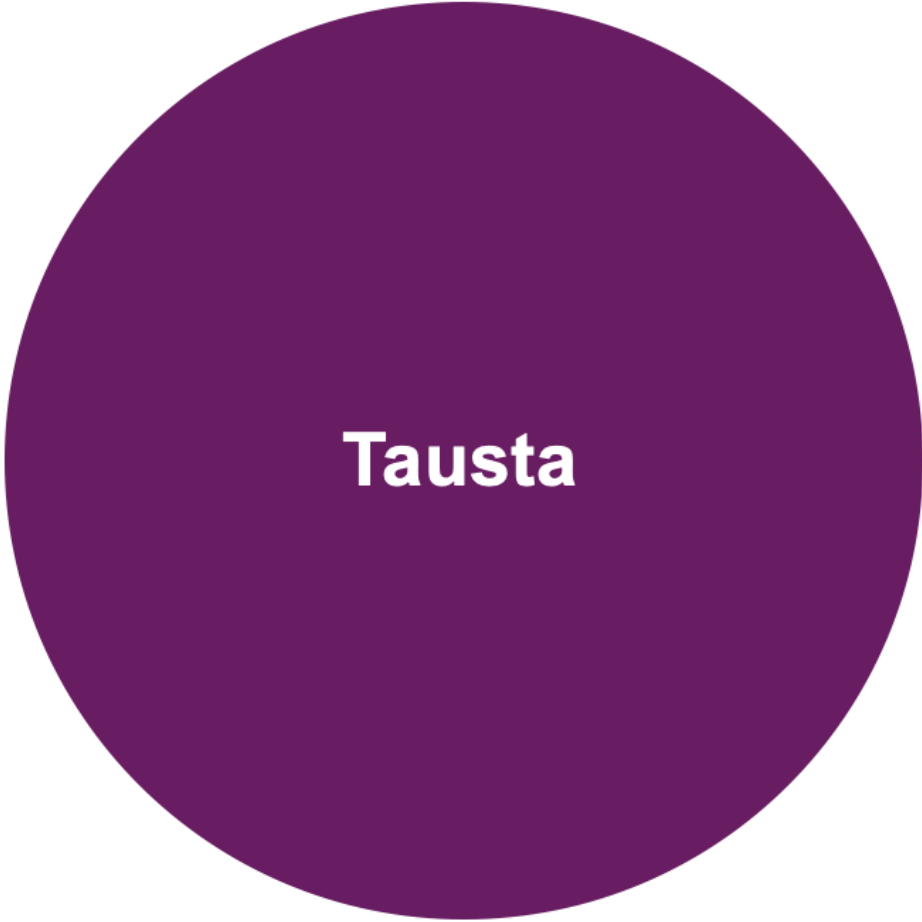


Omahoito-ohjelmat käyttäjän näkökulmasta terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi

Wilhelmiina Hölttä

9.11.2023





Tausta

- 29-vuotias tamperelainen
- Diginatiivi
- Koulutettu hieroja ja urheiluhieroja
- Sairaanhoidaja (AMK)
- Terveystieteiden kandidaatti ja maisteriopiskelija

- Painonhallintatalon
Terveyslaihhdutusvalmennus
- Mielenterveystalon Tunne-
elämän epävakauden omahoito-
ohjelma

Omahoito- ohjelmat



Miten päädyin?

Terveyslaihhdutusvalmennus

- Lihava lapsi – lihava aikuinen
- Ravitsemusterapiaan ensimmäistä kertaa yläasteella
- 2020 kesällä työterveydessä puheeksi lihavuusleikkaus ja valmennus
- Valmennus aloitettu syksyllä 2020
 - Kesto 12kk

Tunne-elämän epävakauden omahoito-ohjelma

- Traumoja ja epävakautta lapsuudessa sekä nuoruudessa
- Kelan kuntoutuspsykoterapia 3 vuotta
- Epävakaa persoonallisuushäiriö diagnoosi 02/2019
- Vaativan persoonallisuushäiriön piirteitä

- 12 kuukautta, kirjaudut alustalle kerran viikossa
- Säännöllisiä tapaamisia ohjaajan kanssa, alkuun useammin, ohjaajan kanssa viestittely, ryhmätapaamisia
- Helppo käyttää
 - Mihin aikaan tahansa, missä tahansa
 - Intuitiivinen
- Oma tapa syödä, liikkua, nukkua, rentoutua, omien tunteiden ja ajatusten käsittely -> tukee kokonaisvaltaista elintapamuutosta
- Iso tavoite vuoden päähän, parin kuukauden välein välitavoitteita, joka viikolle pieni tavoite
- Polun tavoitteena ei vain painon pudotus, vaan kokonaisvaltaisesti parempi olo



Terveyslaihdu- tusvalmennus

**Tunne-elämän
epävakauden
omahoito-
ohjelma**

- Ikärajatton
- Ei sido kellonaikaan
- Ilmainen
- Ilman diagnoosia tai diagnoosin kanssa
- Nimettömästi, kirjautumatta
- Itsenäisesti tai muun hoidon ohella
- Ilman lähetettä



”Havaitse tunteen läsnäolo, ja asetu tarkastelemaan sitä. Anna itsesi kokea tunne sellaisena kuin se on. Sinun ei tarvitse päästä siitä eroon tai pitää siitä kiinni. Muistuta itseäsi siitä, että et ole yhtä kuin tunteesi. Tunteen mukaisesti ei tarvitse toimia. Voit myös muistella hetkiä, jolloin tunsit jotain muuta. **Älä tuomitse tunteitasi. Ole salliva ja suvaitsevainen tunteitasi kohtaan, ja pyri hyväksymään ne ehdoitta.**”

“Älä koskaan kerro töissä sun epävakaudesta” –Harjoittelun ohjaaja sairaanhoitajakoulutuksen aikana

Lopuksi

Paino

- En saavuttanut 5% painonpudotustavoitetta
- Opitut tavat edelleen käytössä
- Paino $\neq$ Ihmisarvo

Tunne-elämä

- Ohjelma kesken
- Hyväksyn itseni paremmin
- Minulla on persoonallisuushäiriö, mutta en ole pelkästään häiriöni



Kiitos!

Mitä kysymyksiä teillä on?

wilhelmiina.holtt@pirha.fi

wilhelmiina.e.holtt@utu.fi

LinkedIn Wilhelmiina Hölttä

