

Kärki2023! - Sessio 3: Ammattilaisen digituki



Session puheenvuorot:

- [Digituki hyvinvointialueilla](#), Digi- ja väestötietovirasto
- [Digimentoritoiminta](#), Etelä-Karjalan hyvinvointialue
- [Digimentoritoiminta](#) – Siunsote, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
- [Digitaitokortti](#), Kainuun hyvinvointialue
- [Muutosagenttitoiminta](#), Etelä- Savon hyvinvointialue
- [Sote- ammattilaisen digituen malli](#), Pirkanmaan hyvinvointialue



Digituki hyvinvointialueilla

Sote-digituen Kärki2023 -seminaari

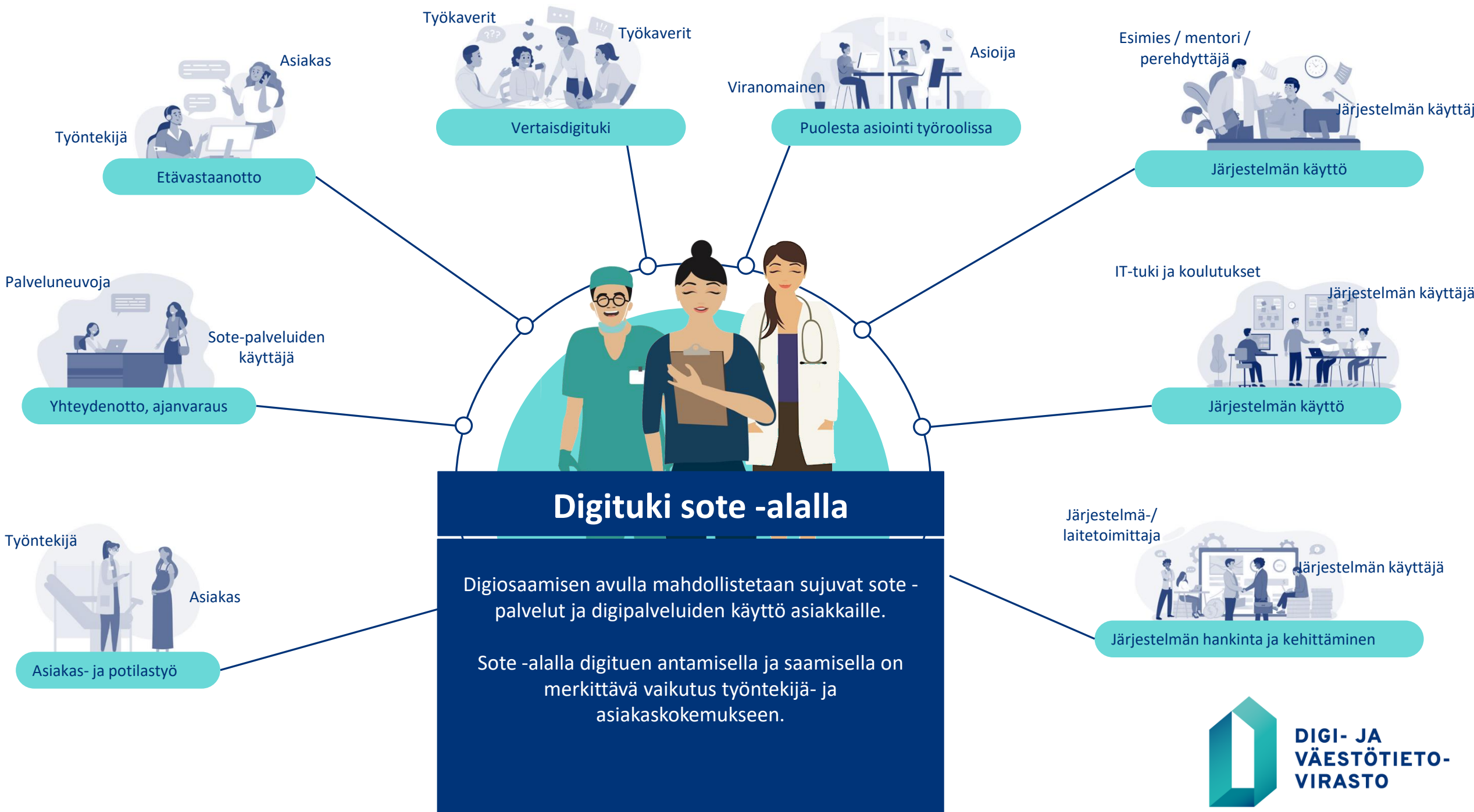
9.11.2023

Mika Lillman & Piia Niilola, Digi- ja väestötietovirasto



**DIGI- JA
VÄESTÖTieto-
VIRASTO**





Digituki sote -alalla

Digiosaamisen avulla mahdollistetaan sujuvat sote -palvelut ja digipalveluiden käyttö asiakkaille.

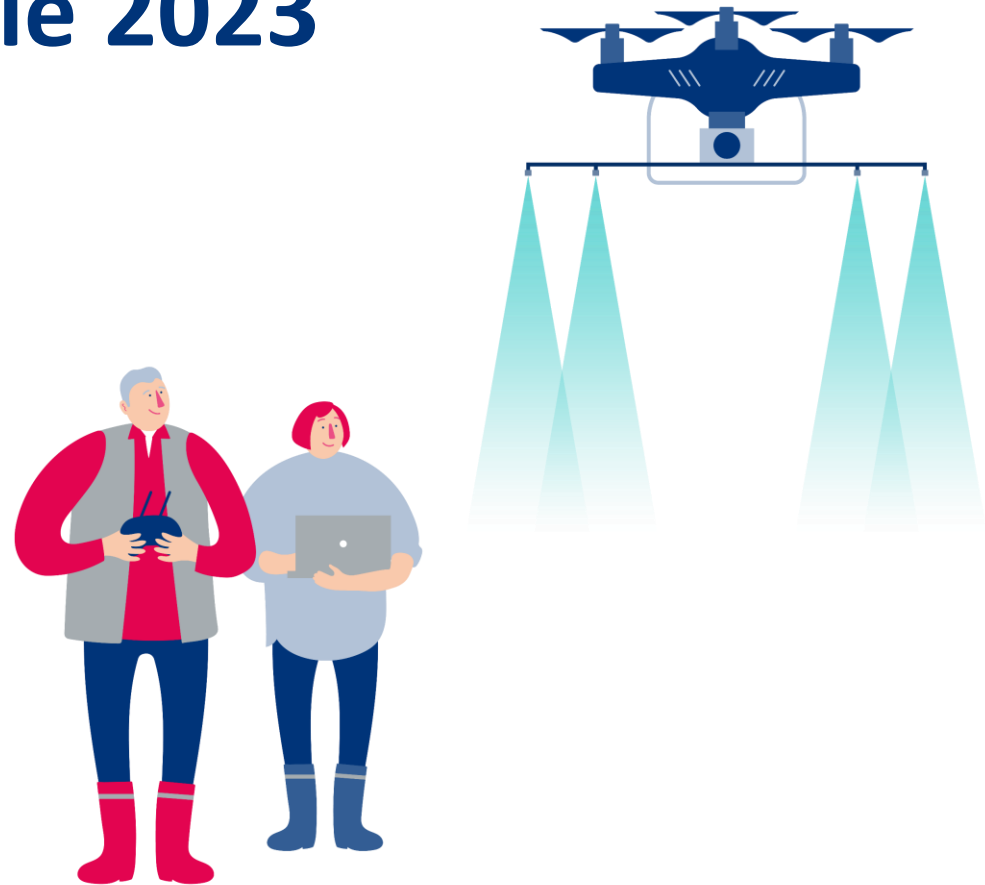
Sote -alalla digituen antamisella ja saamisella on merkittävä vaikutus työntekijä- ja asiakaskokemukseen.



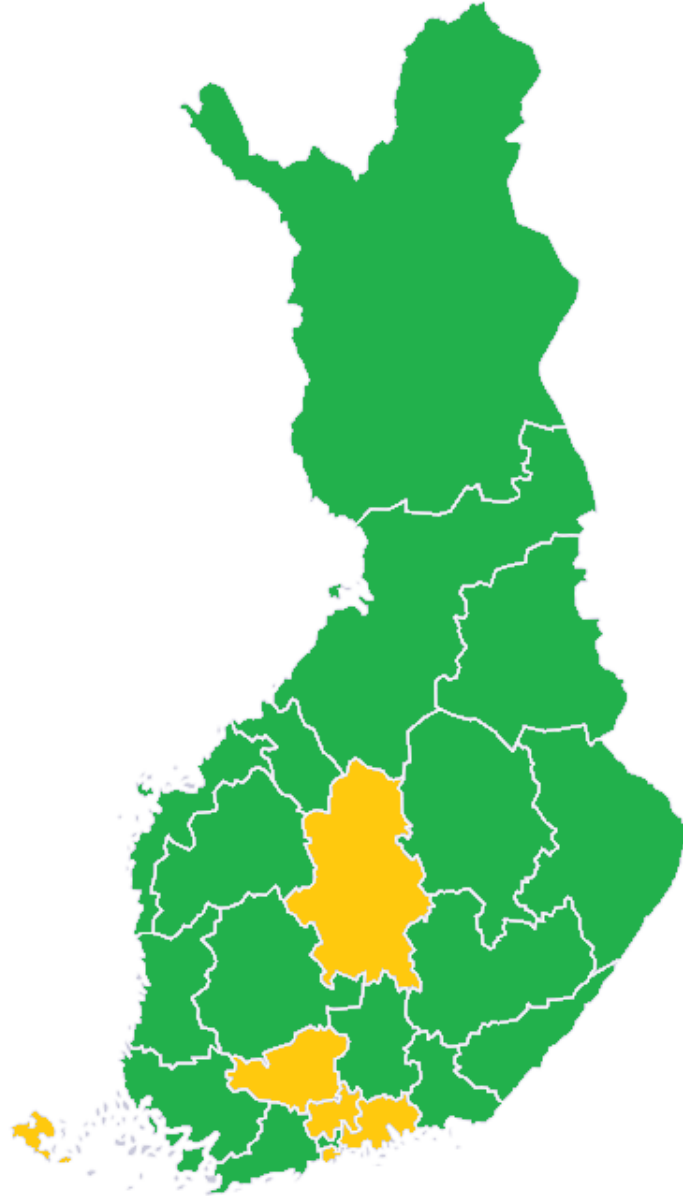
**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

Digi- ja väestötietoviraston Digituen tavoitteet hyvinvointialueyhteistyölle 2023

1. Hyvinvointialueilla ja niiden henkilöstöllä on paremmat valmiudet tukea työntekijöiden työssä tarvittavaa digiosaamista
2. Hyvinvointialueiden asiakasrajapinnassa toimivalla henkilöstöllä on paremmat valmiudet tukea asiakkaiden digiosaamista ja digitaalista sote-asiointia



- Ahvenanmaa
- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- HUS
- Helsinki
- Itä-Uusimaa
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Keski-Uusimaa
- Kymenlaakso
- Lappi
- Länsi-Uusimaa
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Vantaa ja Kerava
- Varsinais-Suomi



Yhteistyössä mukana

Olemme tavoittaneet 17 hyvinvointialuetta yhteistyöhön digituen kehittämisen äärellä

Verkkosivuiltamme löytyy kuvattuna 7 digituen järjestämisen mallia



Sote-ammattilaisten digituen järjestäminen hyvinvointialueilla

Lähidigituki osana työyhteisöä

Digituki on mukana työyhteisön arjessa, rakenteisena vertaistukena. Työyhteisöissä on koulutettuja digitukijoita, jotka toimivat yksiköissä lähidigitukijoina omien tehtäviensä ohella. Heillä voi olla myös rooli digipalveluiden kehittämisessä ja yhteistyössä

Asiantuntijavetoinen digituki

Organisaatiossa työskentelee tehtävään palkattuja asiantuntijoita sote-ammattilaisten digitukijoina

Materiaalintuotanto ja digiosaamisen johtaminen organisaatiossa

Esimerkiksi sisäiset koulutukset ja oppaat osaamisen kehittämiseksi, henkilöstöhallinnon tuki osaamiseen kehittämiseen

- Aikaa
- Tekijöitä
- Kehittämisen rakenteita
- Sitoutumista

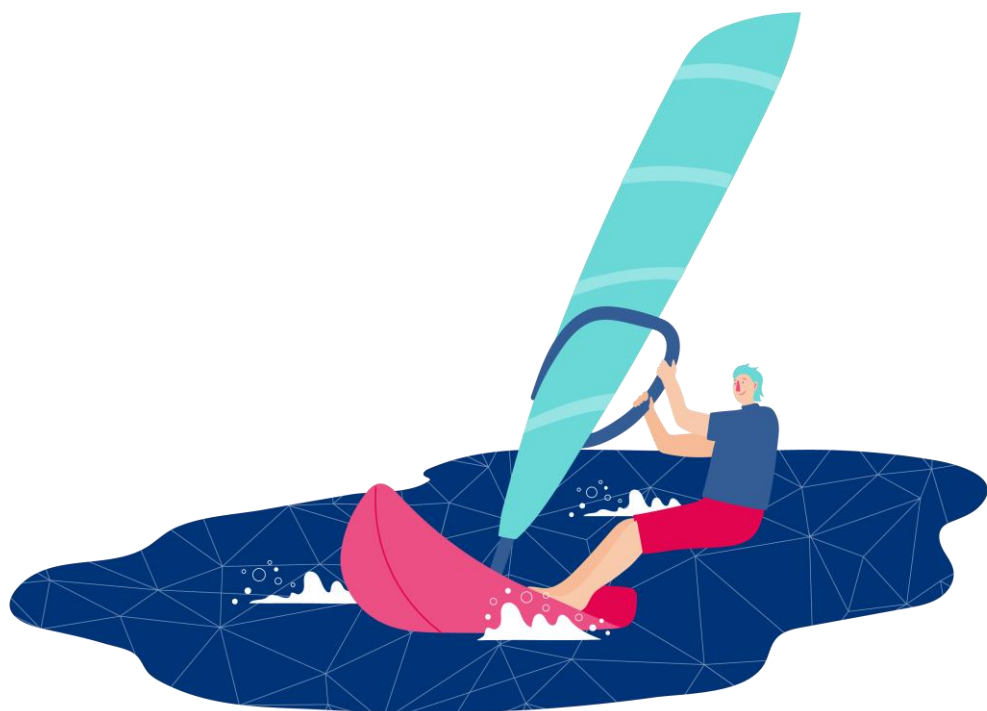
Digituki ja kehittäminen kytkeytyy lähemmäksi päivittäistä, sujuvaa työskentelyä

ICT-ratkaisut, -tuki ja perehdyttäminen, toimivuuden ja tietosuojan takaaminen

Perustaso löytyy jokaisesta organisaatiosta. Tämän tehtävänä on pitää huolta, että päivittäiselle työlle on riittävät rakenteet ja lakisääteiset velvollisuudet täyttyvät.



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO



**Kukaan ei lähtökohtaisesti
kaipaa lisää (digi)tukea,
vaan sujuvuutta asioiden
hoitamiseen.**



Lue lisää



dvv.fi/digituki-hyvinvointialueilla

Lisätietoa digituesta:

- Digituen tapahtumat:
dvv.fi/digituen-tapahtumat
- **dvv.fi/digituki-hyvinvointialueilla**
- Liity verkostoon:
dvv.fi/digituen-verkosto
- digituki@dvv.fi
- **Digitukijat -Facebook -ryhmä**





Tervetuloa **Digitaitoraportin**
julkaisutilaisuuteen Helsingin
Tiedekulmaan tai striimin päähän!

15.12.2023 klo 9.30

dvv.fi/digituen-tapahtumat





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi

Digimentoritoiminta Etelä-Karjalan hyvinvointialueella

Sote-digituen Kärki2023 -seminaari

9.11.2023
Kaisa Kangasmäki ja Mirka Kosonen



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

- Hyvinvointialueeseen kuuluu 9 kuntaa
- Etelä-Karjalassa n. 125 000 asukasta
- Olemme maakunnan suurin työnantaja, jonka palveluksessa on yli 5 000 henkilöä.
 - n. 250 eri ammattinimikettä
- eAsioinnin käyttäjiä >73 %väestöstä (10/2023)





Mistä kaikki alkoi?

- Eksoten strategian (2019-2022) digitalisaatio-ohjelman tavoitteena laajentaa digitaalisten palveluiden käyttöä
- DVV:n koordinoimat valtakunnalliset digituki-hankkeet
 - Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksote osatoteuttajana maakuntamme Digituki@ekarjala I ja II hankkeissa vuosina 2019-2021
- Digimentoritoiminnan suunnittelu aloitettiin loppuvuodesta 2021



Mentoroinnin hyötyjä sosiaali- ja terveydenhuollossa

- Osaamisen jakamista kokeneempien ja kokemattomien välillä
 - Edistää ammatillista kehittymistä ja uusien asioiden oppimista.
 - Vahvistaa ammatillista identiteettiä ja uralla etenemistä.
 - Todistetusti positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin, ammatilliseen pätevyyteen ja työhön sitoutumiseen.
 - Mentorointisuhteesta on hyötyä kaikille osapuolille. Sen avulla havainnoidaan työyhteisön haasteet ja pyritään säilyttämään ja lisäämään asiantuntemusta.



Mihin tarvitaan digimentoritoimintaa?

Ammattilaisen ja organisaation näkökulma

Digiosaaminen
vahvistaminen

Digitalisaatiokyvykyys



Työhallinta, ja -
tyytyväisyys
> veto- ja pitovoima



Oman työn kehittäminen

Laadukas asiakaspalvelu

Kansalaisen näkökulma

Ammattilaisen
ohjaus ja tuki
digitaalisten
palveluiden
käyttöön

Digipalvelujen
helppokäyttöisyys
ja käyttö



Palveluiden
saatavuus



Osallisuus ja
omahoito



Asiakastyytyväisyys



Digitaaliset
toimintatavat
tuottavat arvoa
työntekijöille ja
asiakkaille



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue



Kuka sopii digimentoriksi?

- Kiinnostus digitaalisia palveluita kohtaan ja oma innostuneisuus
- Halu jakaa omaa osaamista työyhteisössä
- Ei ammattipätevyys- tai osaamisvaatimuksia
- Digimentorin taustalla toimii vertaismentorointiryhmä





Rekrytointi huhtikuu 2022

- Digimentoritoiminnan käynnistämistä varten tarvittiin vapaaehtoisia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka olivat kiinnostuneita digitaalista sosiaali- ja terveystalvveluista.
 - Digimentoritoimintaan haettiin ammattilaisia intrassa julkaistulla ilmoittautumislomakkeella
 - Toimintayksiköstä mukaan sai ilmoittautua yksi ammattilainen yksikköä kohden
 - Mahdollisuus osallistua ammatista riippumatta
 - Ei edellytyksiä digiosaamisen suhteen
 - Aito kiinnostus ja kehitysmvönteisyys olivat tärkeimmät ominaisuudet
- Lisäksi ilmoitettiin jatkuvasta ilmoittautumismenettelystä, jonka kautta mukaan saattoi liittyä myöhemmin milloin tahansa





Mukaan ilmoittautui 77 ammattilaista

Digimentoritoiminnan aloitus Teamsilla 5/2022

- Learning cafe virtuaalisella yhteistyöskentelyalustalla
 - Odotukset digimentoritoiminnalle
 - Digipalvelujen käyttöä edistävät tekijät omassa työssä
 - Digipalvelujen käyttöönottoa estävät tekijät omassa työssä
 - Osaamisen kehittämisen tarpeet

-> 182 ideaa



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue



Digimentoriverkoston kehittämispäivä nro 2, hybridi-tapahtumana

Learning cafe:

- Miten tehdä digimentoritoimintaa tutuksi omalle työyhteisölle ja esihenkilöille?
- Miten asiakkaiden digiasiointia ja digipalveluiden käyttöä voisi tukea?
- Millaisia toimintamalleja ja yhteistyötä toivot mentoreiden kesken?
- Millaisia ohjeita tarvitset digimentorin työn tueksi?



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

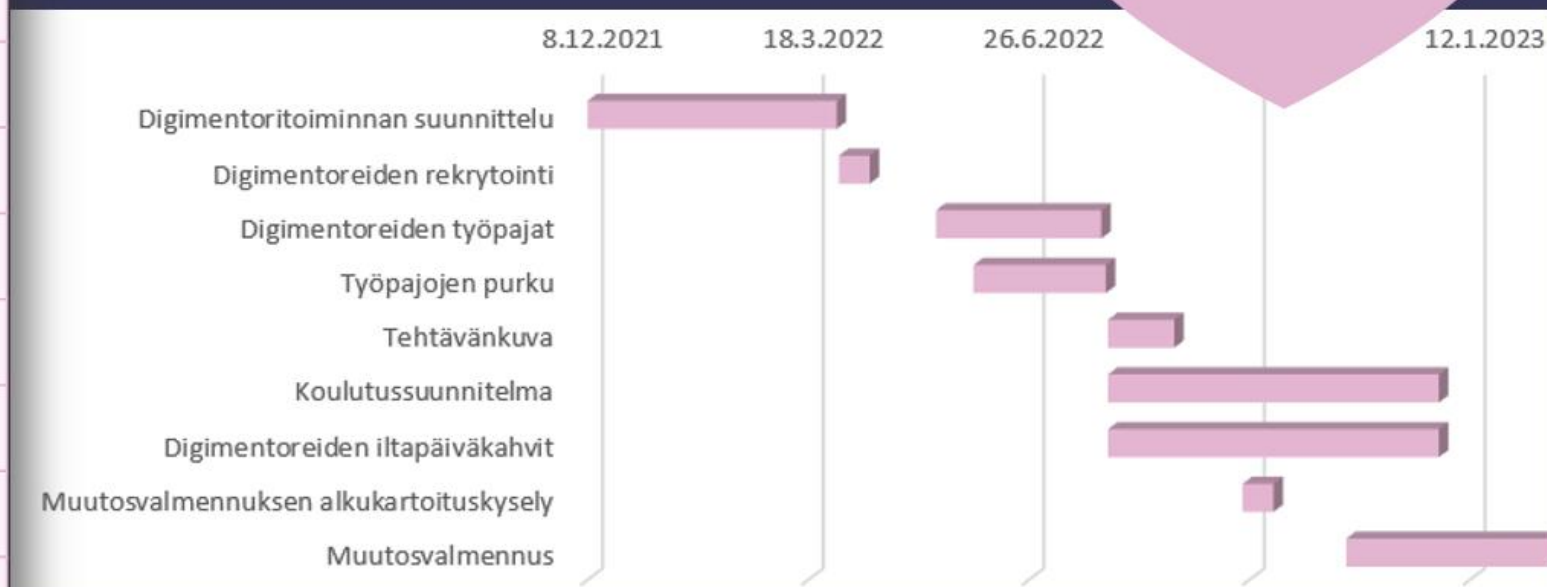
Digimentorin tehtäväkuva

- tuntee organisaation kansalaisille tarjottavat digitaaliset palvelut ja osaa hyödyntää niitä työssään
- ohjaa asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttöön ja opastaa palveluiden käytössä > innostaa ja motivoi työyhteisöä toimimaan samoin
- tukee ja perehdyttää työyhteisön ammattilaisia digipalveluiden käytössä
- perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat digipalveluiden käyttöön
- Tunnistaa työssään digitalisoimisen mahdollisuuksia
- yhdessä esihenkilön kanssa suunnittelee uusien palvelujen käyttöönottoja ja kehittää olemassa olevia
- huolehtii yksikön käytössä olevien digipalvelujen tietojen ajantasaisuudesta
- yhdessä yksikön viestintävastaavan kanssa huolehtii, että digitaaliset palvelut ovat oman yksikön viestinnässä selkeästi esillä yhtenäisten ohjeistusten mukaisesti
- on yhteyshenkilö oman yksikön ja Digitalisaation asiantuntijatiimin välillä.



Vuosi 2022

Tehtävä	Aloitus	Kesto
Digimentoritoiminnan suunnittelu	1.11.2021	150
Digimentoreiden rekrytointi	1.4.2022	14
Digimentoreiden työpajat	15.5.2022	75
Työpajojen purku	1.6.2022	60
Tehtävänkuva	1.8.2022	30
Koulutussuunnitelma	1.8.2022	150
Digimentoreiden iltapäiväkahvit	1.8.2022	150
Muutosvalmennuksen alkukartoituskysely	1.10.2022	14
Muutosvalmennus	17.11.2022	150



Yhteistyö muiden
hyvinvointialueiden
kanssa



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Digimentoroinnin onnistumisen avaimet



- Organisaation tuki
 - Perehdytys, koulutus ja saavutettavat ohjeet
 - Riittävä työaikaressurssi ja esihenkilön tuki
 - Nykyaikaiset digipalvelut ja -laitteet



- Mentorin tukena virtuaalinen vertaisryhmä
 - Verkostoituminen
 - Aikaan ja paikkaan sitoutumattomuus



- Vapaaehtoisuus
- Innostuneisuus ja sitoutuneisuus
- Mentori lähellä mentoroitavia





Miten tästä eteenpäin?

- Digimentoritoimintaa ja ammattilaisten digiosaamisen tukea jatkokehitetään RRP-rahoituksella HAPPEE2-hankkeessa v. 2023-2025.
 - Tavoitteet ja toimintasuunnitelma
 - Uuden digimentorin perehdytyskurssi
 - Säännölliset koulutukset ja vertaistapaamiset
 - Osallistaminen digikehittämiseen





Aineistoa Etelä-Karjalasta

- Olkkonen, L. 2022. Hoitotyön ammattilaisten tietotekniikkaan ja digitalisaatioon kohdistuvat asenteet ja valmiudet – systemoitu kirjallisuuskatsaus. Itä-Suomen yliopisto.
- Nykänen, J. 2022. Digimentorimalli Eksotessa – vertaismentorointimalli työyhteisöille. Opinnäytetyö YAMK. Savonia ammattikorkeakoulu.

Kiitos!

Kaisa Kangasmäki

kaisa.kangasmaki@ekhva.fi

040 684 6182

Mirka Kosonen

mirka.kosonen@ekhva.fi

040 528 5872



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Siun SOTE

POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

- Toimimme 13 kunnan alueella
- Palvelemme alueen noin 162 500 asukasta
- Järjestämme julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut, ympäristöterveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut Pohjois-Karjalassa



Sote-uudistuksen edelläkävijä

- Olemme yksi Suomen 21 hyvinvointialueesta.
- Siun sote on toiminut Pohjois-Karjalassa jo vuodesta 2017 alkaen. Ensin kuntayhtymänä, kunnes 1.1.2023 palvelumme ja henkilöstömme siirtyivät hyvinvointialueelle.
- Toimintatavat ja palveluprosessit hioutuneet yhteen seitsemän toimintavuoden aikana.
- Ainoana hyvinvointialueena vastaamme myös ympäristöterveydenhuollosta koko maakunnassa.
- Meitä siunsotelaisia on noin 7800 ja palveluitamme käyttää vuosittain lähes jokainen pohjoiskarjalainen.

Digimentoritoiminta Siun sote

2023

Irina Laatikainen

irina.j.laatikainen@siunsote.fi

Digimentoritoiminta käynnistettiin
Digituki Pohjois-Karjala-hankkeessa 2018

Vakiintui Siun soten
omaksi toiminnaksi 2021

”Emme pysty ohjaamaan asiakkaita, koska
henkilöstöllä ei ole ohjaamiseen tarvittavaa
osaamista”

Siun sotessa digimentoritoiminta nähdään yhtenä
toimintana henkilöstön digiosaamisen varmistamisessa sekä
välillisesti asiakkaiden digitaitojen kehittämisessä mikä
mahdollistaa digitaalisten työvälineiden tehokasta käyttöä ja
digipalveluiden käyttöä.

Digimentoreita Siun sotessa
190 mentoria

Digimentoritoiminnan edellytykset

- Johdon tuki
- Lähiesihenkilön tuki
- Työntekijän innostunut ja motivoitunut asenne sekä toimintaan sitoutuneisuus

Positiivinen asenne, kannustus ja ennakkoluulojen poistaminen



Digimentoritoiminnan tavoitteet

- 1) Siun soten henkilöstön digitaalisten palveluiden osaaminen kasvaa ja asiakkaita osataan ohjata digipalveluiden piiriin ja niiden käytössä.
- 2) Siun soten henkilöstön valmiudet digitaalisten palveluiden käyttöönottoon ja digitaalisten työvälineiden käyttöön kasvavat, jolloin on mahdollista digitalisoida palveluita ja modernisoida työtä.
- 3) Siun soten henkilöstön digi-innokkuus ja -osaaminen kasvavat, jolloin työntekijä kokee digitaitonsa riittäväksi työtehtävässään.

Digimentorin tehtäväkuva

Toimii yksikkönsä digivastaavana

- Ymmärtää Siun soten strategiaa ja toteuttaa sitä
- Määrittelee esihenkilön/yksikön henkilöstön kanssa omassa yksikössä käytössä olevat asiakkaille suunnatut digitaaliset palvelut, käytössä olevat järjestelmät ja digitaaliset välineet sekä modernin työn välineet
- Luo innostunutta ja positiivista asennetta digiosaamiseen, Siun soten digitaalisiin palveluihin sekä digitaalisten välineiden käyttöön
- On suorittanut digimentorille suunnatun verkkarit-kurssin, jonka jälkeen voi toimia yksikkönsä digimentorina

Ajan tasalla Siun soten digipalveluista ja etulinjan perehtyjä uusiin digipalveluihin

- Tunnistaa ja ymmärtää Siun soten ja kansalliset digitaaliset sotepalvelut
- Tunnistaa oman yksikön toimintaan sopivia digitaalisia palveluita ja edistää osaltaan palveluiden käyttöönottoa ja käyttöä
- Edistää asiakkaalle annettavaa digitukea

Ylläpitää ja kehittää yksikkönsä digitoimintaa ja -osaamista

- Määrittelee esihenkilön kanssa yksikköä koskevat digiosaamistavoitteet ja tukee osaltaan tavoitteiden täyttymistä
- Tukee yksikön henkilöstöä yksikössä käytettävien asiakkaille tarjottavien digitaalisten palveluiden sekä käytössä olevien järjestelmien ja digitaalisten välineiden käytössä
- Edistää yksikön työn modernisoitumista ja tukee yksikön henkilöstöä työn muutoksessa
- Huolehtii oman digiosaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä, jotta pystyy ohjaamaan ja tukemaan oman yksikön henkilöstöä

Työajankäyttö digimentorina toimimiselle

- Korvamerkitty työaika keskimäärin 2h viikossa, jolloin voi esim. perehtyä uusiin asioihin, osallistua palavereihin / koulutuksiin sekä työskennellä ylläpito- ja tukitehtävissä sekä digimentoriverkostossa. Muutostilanteissa resurssointi tarpeen mukaan (esim. uuden palvelun käyttöönotossa). Kun digitaidot yksikössä kasvaneet, työajankäyttö niin kuin sotealan muissa vastuutehtävissä.

Digimentorin vastuutehtävä käytännössä

Mitä yksikössä tapahtuu, kun digimentori aloittaa vastuutehtävässään

- Digimentori aloittaa Moodle-kurssin, mikä perehdyttää tehtävään
- Digimentori itse perehtyy ja harjoittelee
- Digimentori kartoittaa yksikössä käytössä olevat digitaaliset työvälineet ja digipalvelut
- Digimentori yhdessä esihenkilön ja yksikön henkilöstön kanssa kartoittaa yksikön osaamista ja osaamisen kehittämisen kohteita, toiveita osaamiseen
- Digimentori ja esihenkilö asettaa digimentoroinnille tavoitteet yksikköön
- Digimentorille ja esihenkilölle varataan yhteinen palaveri, missä tarjotaan tukea esimerkiksi tavoitteiden asettamiseen tai osaamisen kehittämisen tunnistamiseen

Kuinka digimentorit antavat digitukea työyhteisössään?



Digimentoritunti/
-vartti yms.

Digimentorin
kuulumiset
viikkokokouksessa

Henkilökohtainen
ohjaaminen
sovitusti

Uusien
työntekijöiden
perehdyttäminen

Ohjeisiin
ohjaaminen /
ohjeiden
tekeminen

Koulutuksiin
ohjaaminen

Koulutusten
pyytäminen
tarvittaessa

Aina tarvittaessa
”nykäise hihasta,
niin mie autan”

Digimentoriverkostotoiminta

- Säännölliset Teamspalaverit n. 4x vuodessa.
- Iltapäiväkahvit 3 vko:n välein
 - Iltapäiväkahveilla esitellään Siun soten uusia digipalveluita
- Digiklinikat tarvittaessa
 - Omaoloklinikka
 - M365-klinikka
- Yhteinen Teams-tiimi
 - Verkoston info ja tuki
- Koulutukset/infot/webinaarit/digimentoreiden verkkarikurssi
- Intrassa Digimentoreiden sivu (listaus digimentoreista, automatisoitu)
- Digimentori-esihenkilö tapaamiset
- Esihenkilöille suunnattu palveri noin 2x vuodessa



Toiminnan vaikuttavuus ja tulevaisuus

Digimentoritoiminnan vaikuttavuus

- Kysely digimentoreiden esihenkilöille
06/2022
- Digimentoroinnin tärkeimpiä vaikutuksia yksikköön ovat
 - Se että yksikössä on joku, jolta voi kysyä neuvoa
 - Koko yksikön digiosaaminen on kasvanut
 - Yhteydenotot ulkopuoliseen tukeen vähentyneet
 - Yksikön digimyönteisyys on kasvanut
 - Yksikön digikyvykyys on kasvanut: digitaalisten työkalujen ja palveluiden käyttöönotto on sujuvoitunut.



Digimientorien esihenkilöiden terveisiä digimientoreilleen

Digimentoritoiminnan juurruttaminen jatkuu

- Juurruttaminen koko Siun soteen vaatii edelleen työtä
- Digimentorin ja lähiesihenkilön yhteistyön vahvistaminen
- Tavoite: digimentorin vastuutehtävä yksiköissä nähdään yhtä tärkeänä sotetyön kehittämistehtävänä, kuin muutkin vastuutehtävät (kuten lääkevastaava/hoitotyön laadun vastaava) → yksikön digivastaava, yksikkökohtainen digisuunnitelma

Digimentoritoiminta nostaa Siun soten henkilöstön digiosaamista, digimotivaatiota ja digikyvykkyyttä. Osaava ja innostunut henkilöstö pystyy ottamaan ketterästi käyttöön uusia digitaalisia työvälineitä sekä palveluita. Digimentorin avulla kasvatettu tietoisuus ja osaaminen asiakkaille tarjotuista digitaalisista sotepalveluista nostaa henkilöstön kyvykkyyttä löytää, tarjota ja ohjata asiakkaita digitaalisen asioinnin sekä tarvittaessa digituen pariin ja nostaa digitaalisen soteasioinnin käyttöä Siun sotessa.



Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa

TUKEA ♥ TURVAA ♥ HYVINVOINTIA





Digitaitokortti
Digiosaamisen vahvistajana ja digitaalisen
asiointin mahdollistajana
Sote-digituen Kärki 2023 -seminaari
9.11.2023
Pirjo Jokelainen

Digitaidot asiakastyössä hanke (1.9.2021 - 31.12.2023)

- ESR -rahoitteinen hanke
- painopiste sähköisen asioinnin kehittämisessä
- yhtenä tavoitteena saada 500 asiakastyötä tekevää työntekijää suorittamaan Digitaitokortti -verkkokoulutus vuoden 2023 aikana

TAVOITTEENA



Vahvistaa Kainuun hyvinvointialueen asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamista ja rohkeutta tuottaa palveluja digitaalisesti

Mahdollistaa matalan kynnyksen tuki työntekijöille palvelujen tuottamiseen digitaalisesti

Lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja digitaalisesti

Parantaa tiedonkulkua digitaalisista palveluista asiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä



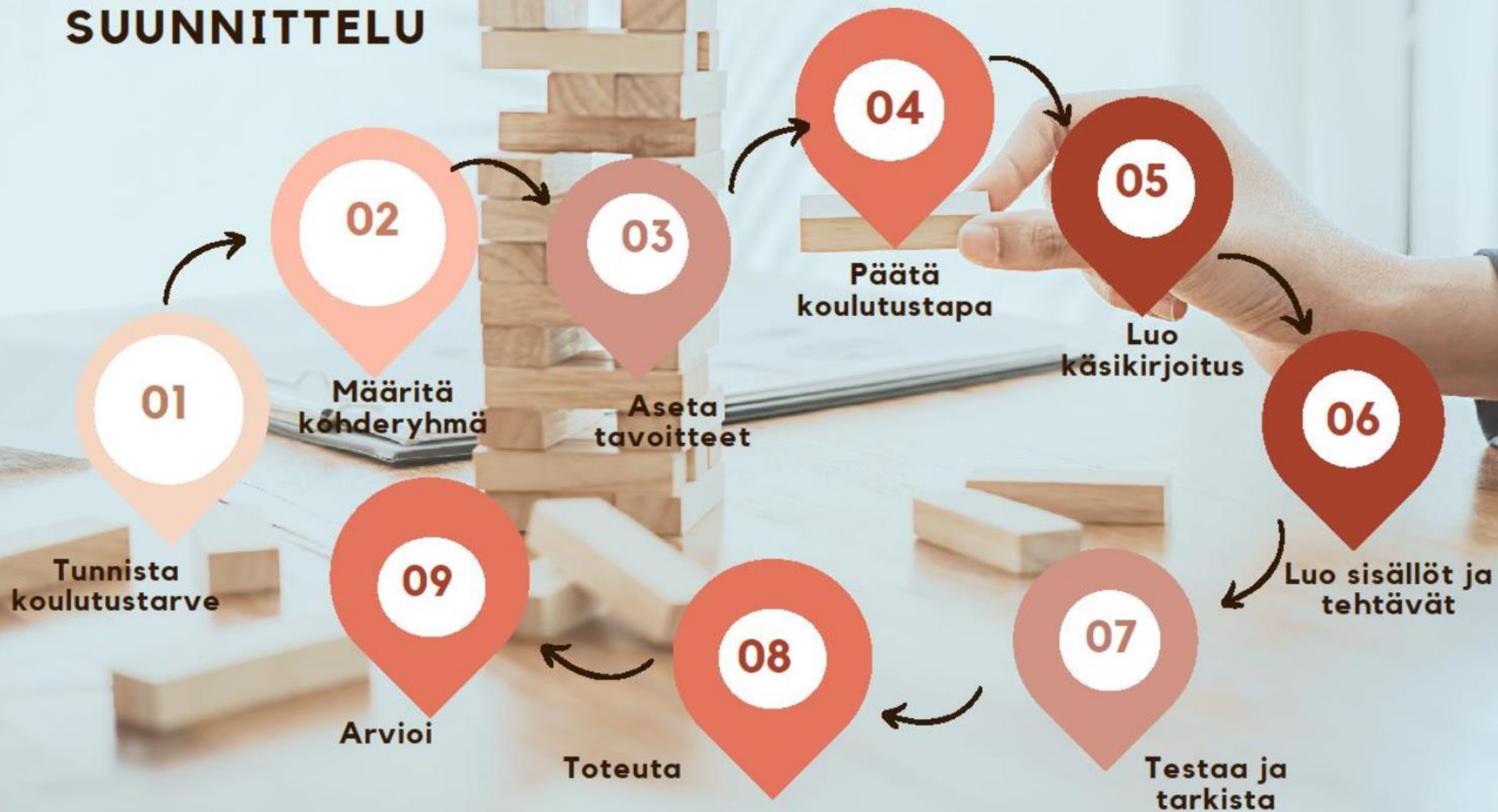
Digitaitokortti ja sen suorittaminen

TOTEUTUS ○○○○

- Verkkokurssi suunnattu asiakastyötä tekeville Kainuun HVA:n ammattilaisille
- Toteutus itsenäisenä verkko-opiskeluna
- Joustava opiskelun toteutus - ajasta ja paikasta riippumaton
- Voi suorittaa osio kerrallaan
- Suoritusaika noin 2 tuntia
- Suorittamisesta saa todistuksen
- Tieto suorittamisesta viedään HRM-järjestelmään



VERKKOKURSSIN SUUNNITTELU



DIGITAITOKORTTI VERKKOKURSSINA

Kurssin tavoitteena on tukea työntekijöiden digitaalisia taitoja ja osaamista ja siten vahvistaa Kainuun hyvinvointialueen asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamista ja rohkeutta tuottaa palveluja digitaalisesti, jotta asiakkailla on mahdollisuus saada palveluja digitaalisesti.



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 ilmaisutaidot
- hallitsee hyvät kirjaamisen käytänteet sähköisessä asiointinnissa
- osaa arvioida asiakkaan digitaitojen riittävyyden sähköiselle asiointille



DIGITAITOKORTTI



Kurssitodistus suorituksesta
Myönnetty käyttäjälle

Olva Oppija

Suorittanut kokonaisuuden

Digitaitokortti

1. Tervetuloa kurssille
2. Tietotekninen osaaminen
3. Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen
4. Viestintä- ja vuorovaikutus verkossa osaaminen
5. Ohjaamisosaaminen verkossa
6. Kurssin yhteenveto

Suorituspäivä 02.06.2023



1 Kurssi • Pakollinen
Ei tavoiteaikataulua



Tervetuloa kurssille
4 lukua

2 Kurssi • Pakollinen
Ei tavoiteaikataulua



Tietotekninen osaaminen
5 lukua

3 Kurssi • Pakollinen
Ei tavoiteaikataulua



Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen
6 lukua

4 Kurssi • Pakollinen
Ei tavoiteaikataulua



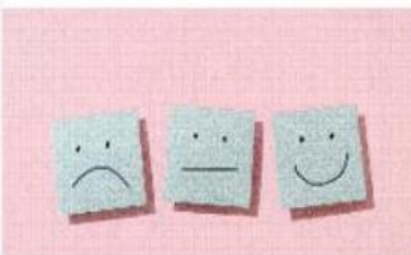
Viestintä- ja vuorovaikutus verkossa osaaminen
10 lukua

5 Kurssi • Pakollinen
Ei tavoiteaikataulua



Ohjaamisosaaminen verkossa
6 lukua

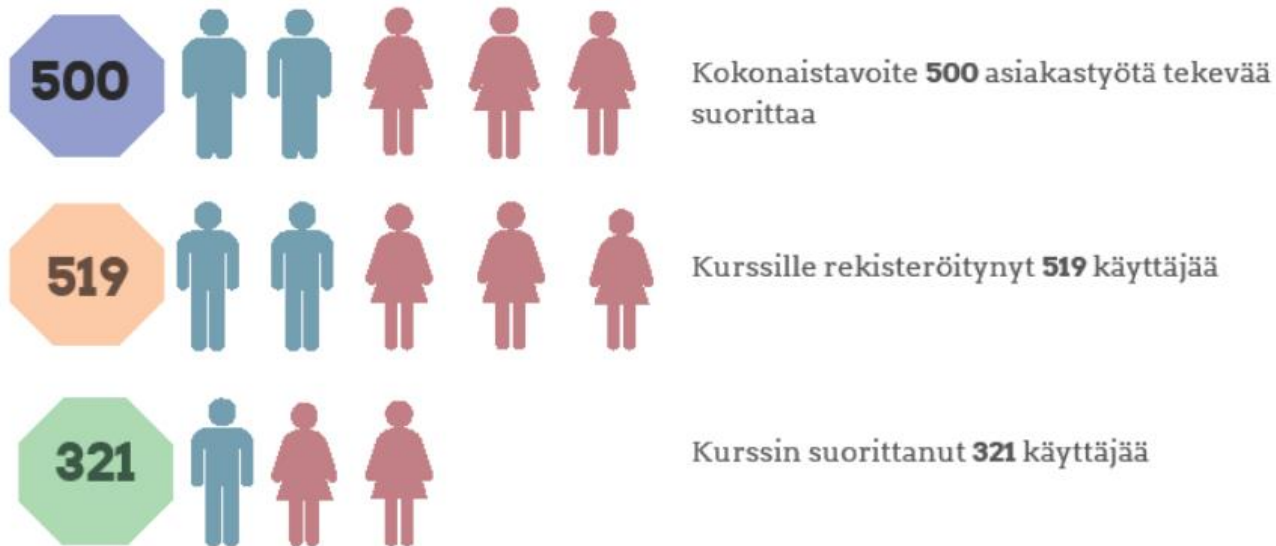
6 Kurssi • Pakollinen
Ei tavoiteaikataulua



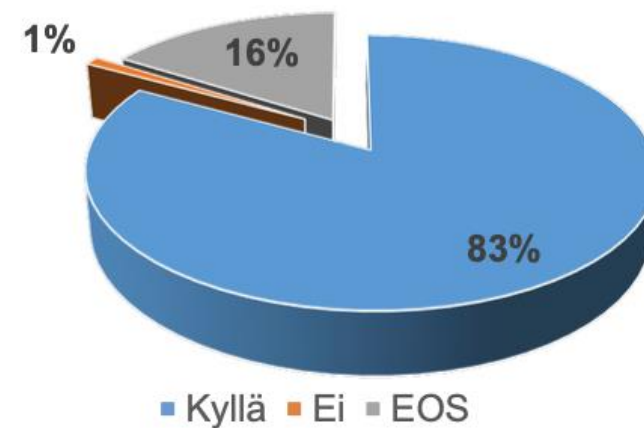
Kurssin yhteenveto
1 lukua

Digitaitokortti

Suoritusten eteneminen

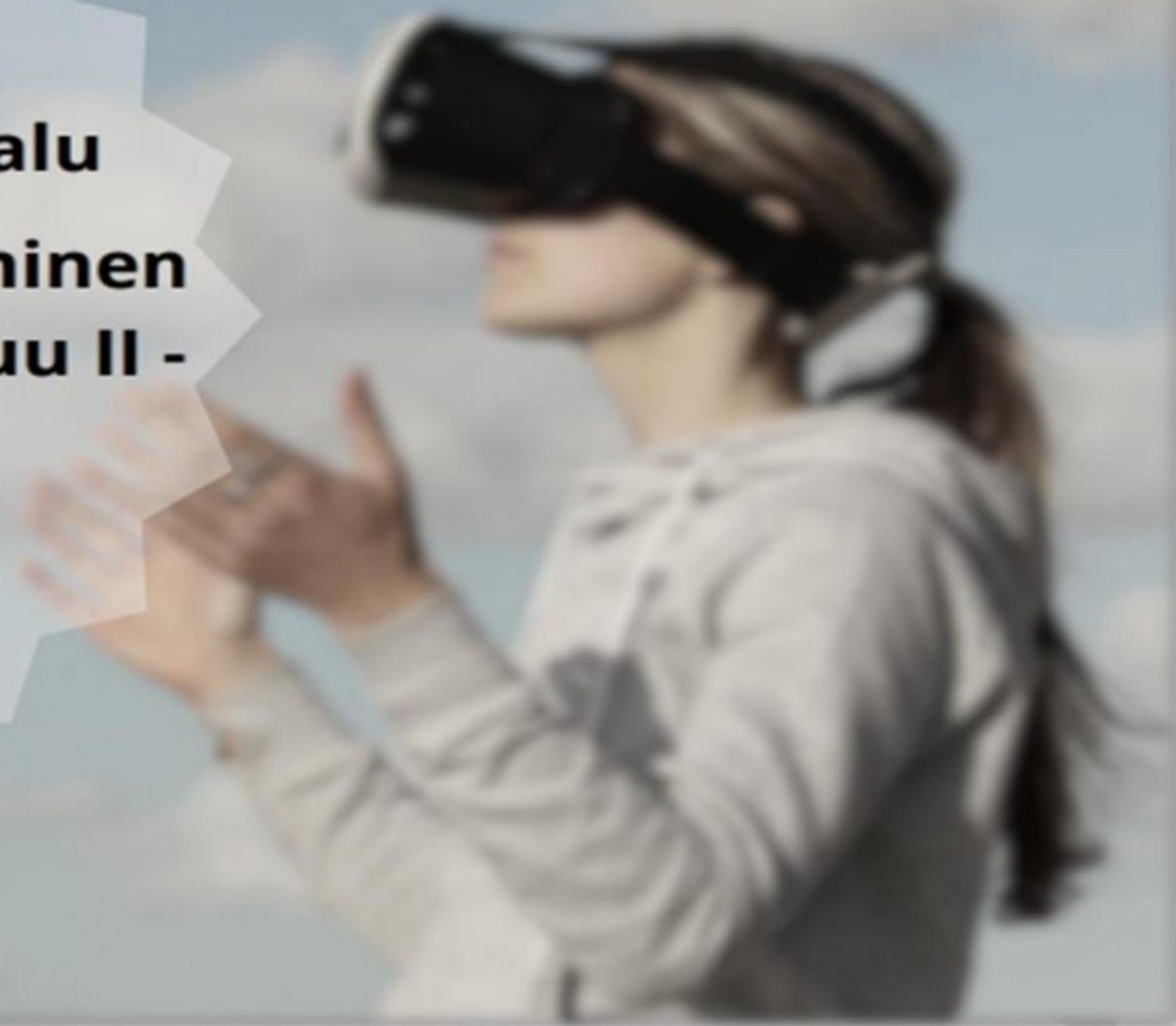


Suosittelisitko Digitaitokortin suorittamista



Digitaitokortin tulevaisuus

**Perehdyttämisen työkalu
Kehittämistyön jatkuminen
Kestävän kasvun Kainuu II -
hankkeessa**



EDI esihenkilöiden verkkovalmennus

yhteistyössä KPMG:n kanssa

Esihenkilöiden verkkovalmennuksen moduulit

1. Moduuli – Digitalisaation merkitys hyvinvointialueelle

Mitä muutoksia digitalisaatio hyvinvointialueella tarkoittaa

- Nykytila ja tulevaisuusnäkökulma
- Asiakaslähtöinen digitalisaatio
- Arvoketjujen 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 edistäjänä
- Digitaalisuuden vaatima kyvykkyys: organisaatio ja yksilö
- Muutosvastaisuuden kohtaaminen ja keinoja





Kiitos

Pirjo Jokelainen
Digitaidot asiakastyössä hanke/suunnittelija
pirjo.jokelainen@kainuu.fi

Niina Komulainen
Erikoissuunnittelija, Digitaaliset palvelut
niina.komulainen@kainuu.fi

Muutosagenttitoiminta Etelä-Savon hyvinvointialueella

Kärki2023! –seminaari 9.11.2023

Virva Hartonen

Tietojärjestelmäasiantuntija, Digitaaliset ja tietopalvelut

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Toiminnan taustaa

- Digitaalisten palvelujen tehokas hyödyntäminen ja palvelujen kehittäminen ei onnistu ilman sitoutunutta ja digikyvykästä henkilöstöä.
- Muutosagenttitoimintaa tarvitaan kasvattamaan työntekijöiden digiosaamista ja innokkuutta.
- Toiminnalla
 - sujuvoitetaan muutosten läpivientiä.
 - varmistetaan henkilöstön digiosaamista ja näin ollen digipalvelujen käytön tehostamista.

Muutosagenttitoiminnan kehitys Etelä-Savon hva:lla

- Muutosagenttitoimintaa pilotoitiin vuosina 2021-2022 Etelä-Savon Rakenneuudistus-hankkeessa ja sen jälkeen Etelä-Savon hyvinvointialueen valmistelun yhteydessä.
- Vuoden 2023 keväästä muutosagenttitoiminta on ollut osa Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan toimintaa ja sitä on kehitetty pilotointikokemusten perusteella.
 - Muutosagentteja 68 (elokuu 2023)
 - Sote-henkilöstöä: 61
 - Muu henkilöstö: 7
 - Eniten muutosagentteja on terveystalveissa ja ikääntyneiden palveluissa
- Toiminnan kuvaus: <https://dvv.fi/digituki-hyvinvointialueilla#>

Muutosagentin rooli digipalvelujen edistäjänä

- **Muutosagentilta odotetaan**
 - kiinnostusta ja positiivista asennetta muutoksia kohtaan
 - aktiivisuutta oman digiosaamisen kehittämiseen ja tiedonhankintaan
 - kehittävää otetta oman yksikön digiasioihin
- **Muutosagentti hallitsee ja tuntee perustasolla**
 - Etelä-Savon hyvinvointialueella käytössä olevat alueelliset digitaaliset sotepalvelut ja valtakunnalliset digitaaliset sotepalvelut
 - tärkeimmät digitaaliset työkalut (esim. Microsoftin sovellukset)

Muutosagentin tehtävät

- 1. Viestiä aktiivisesti omalla vastualueella** (oma yksikkö tai sovitut yksiköt)
 - Viedä tietoa digipalveluista eteenpäin yksikön sisällä
 - Toimia oman työyhteisön äänenä muutosagenttien omassa verkostossa (tarpeet ja palautteet)
- 2. Toimia digitukena työpaikan arjessa**
 - Aktivoida ja kannustaa oman työyhteisön jäseniä digitaalisten työkalujen ja sähköisten järjestelmien käyttöön
 - Ohjata ja tukea digitaitojen opettelussa
 - Tarvittaessa ohjata ICT- tai sovellustuen pariin teknisten haasteiden kanssa
- 3. Olla aktiivinen toimija muutosagenttien omassa verkostossa**
 - Osallistua valmennustapaamisiin (valmennustapaamisen voi tarvittaessa katsoa myös tallenteena)
 - Tehdä mahdolliset tapaamisten välissä annetut tehtävät
 - Vaihtaa tietoa muutosagenttiverkostossa, auttaa ja kannustaa tarvittaessa toisia muutosagentteja

Muutosagenttitoiminnan koordinointi ja tuki

- Muutosagenttitoimintaa koordinoi ja kehittää työryhmä (5 asiantuntijaa: HR, digitaaliset ja tietopalvelut, viestintä).
- Muutosagenttitoiminnalle on Eloisan johtoryhmän hyväksyntä. Toiminnan omistajuus on henkilöstöpalveluiden osaamisen kehittämisen palveluissa.
- Muutosagentit voivat hakeutua mukaan toimintaan joustavalla aikataululla toimintaan sitoutuen (jatkuva hakeminen). Lähiesihenkilön suostumus ja tuki on tärkeää.
- Aluksi tuleva agentti suorittaa muutosagenttien starttikurssin (verkkokurssi).
- Muutosagentit voivat käyttää tällä hetkellä työaika 5 h/kuukausi. Muutosagentin tehtäville tulee antaa riittävästi aikaa, jotta muutosagentilla on mahdollisuus pysyä ajan tasalla jo käytössä olevista sekä perehtyä etulinjassa uusiin digipalveluihin.
- Vuonna 2023 järjestetään muutosagenteille 7 valmennusta ja valmennuksien aiheisiin liittyvää välitehtävää. Valmennusten aiheet keskittyvät Eloisan keskeisimpiin digitaalisiin palveluihin, sovelluksiin ja työvälineisiin. Muutosagentit voivat myös toivoa, mitä aiheita erityisesti halutaan nostaa esille.

Muutosagenttien verkoston työvälineet

- Muutosagenttien oma teams-ympäristö toimii alustana, joka yhdistää olennaisen tiedon muutosagenteille.
- Tiimi sisältää mm.
 - Muutosagenttien starttikurssi
 - Agenttikollegan jelppikanava
 - Kalenteri, jossa listattuna tulevat valmennukset ja valmennuksien aiheet
 - Välitehtävät ja valmennuksien tallenteet
 - Palautekanavat eri aiheille
 - Materiaalia toiminnan tueksi ja omien digitaitojen kehittämiseen

Arviointia ja jatkosuunnitelmia

- Toimintaa on suunniteltu hyvin ja sille on selkeä tarve.
- Agentit ovat saaneet valmennuksissa uutta/hyödyllistä tietoa (osalle valmennuksissa paljon tuttua, osalle paljon uutta). Vähitellen agentit oppivat hyödyntämään myös agenttikollegoja, kun tulee kysyttävää.
- Agentit ovat voineet käyttää työaikaan tehtävään vaihtelevasti - monet liian vähän.
- Toiminnasta ei ole yksiköissä tietoa vielä riittävästi - se jäänyt osittain hyvinvointialueen muutoksen jalkoihin. Muutosagenttien osaamista voisi hyödyntää vielä enemmän, ja tehtävää voisi selkiyttää yksikkökohtaisesti.
- Näin etenemme jatkossa:
 - muutosagenttien roolin tarkentaminen osana Eloisan henkilöstön digiosaamisen kehittämistä
 - agenttivalmennuksien sisältöjen kehittäminen digiosaamisen eri ulottuvuuksia tukevaksi
 - esihenkilöiden ja agenttien yhteishaastattelu yksiköiden tarpeista
 - digitaitojen koulutusympäristön kehittäminen



Kiitos!

Kiinnostuitko? Ota yhteyttä:

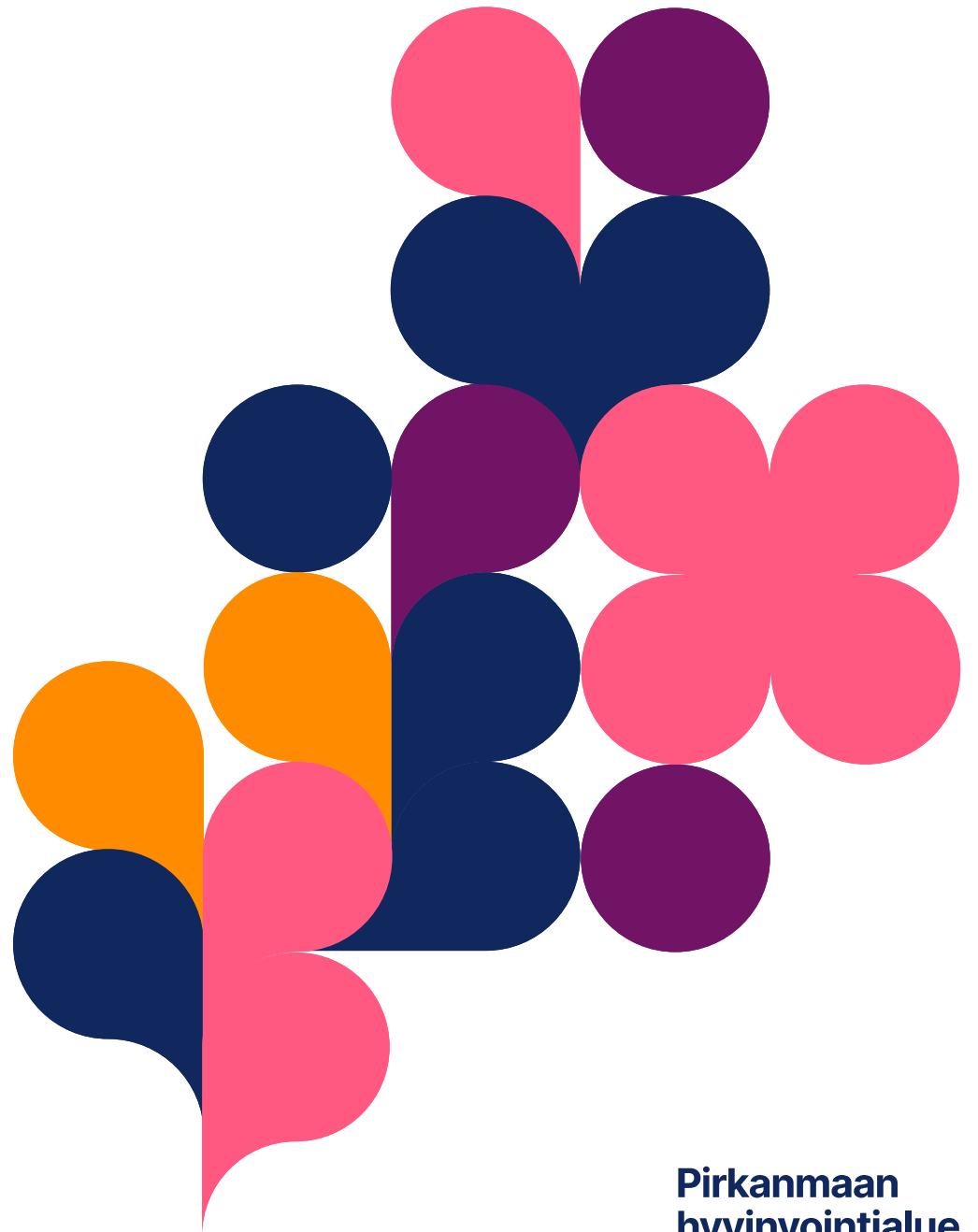
Virva Hartonen

[virva.hartonen \(at\) etelasavonha.fi](mailto:virva.hartonen@etelasavonha.fi)

p. 044 3512700

Sote- ammattilaisen digituki Pirkanmaan hyvinvointialueella

Aino Nokelainen
Ida Kärki
Taru Manner



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Pirhan strategiset kärkiteemat digituen näkökulmasta

Hyvä digityökokemus

- Ammattilaisella on riittävä tuki tarvitsemiensa ohjelmien käyttöön
- Tarjoamme ammattilaisen työn tueksi selkeää materiaalia ja digitukiverkoston
- Ammattilaisillamme on osaamista ohjata asukkaita sähköisissä palveluissa



Digiosallisuuden tukeminen

- Tarjoamme digitukea monikanavaisesti ja monella eri tavalla, lähellä asukasta
- Huomioimme digiesteettömyyden kaikissa sähköisissä palveluissa
- Vahvistamme ihmisen osaamista löytää tietoa ja palveluita oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi



Tärkeintä ihminen

Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut

Yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Ihmislähtöiset palvelut

- Tarjoamme saavutettavaa ja laadukasta digitukea, jolla sähköisten palveluiden löydettävyys ja käytön asiakaskokemus paranee
- Kehitämme digitukea asukasta/ammattilaista kuunnellen ja tarvelähtöisesti

Digitukea yhteistyönä

- Olemme luotettava kumppani ja teemme tiivistä yhteistyötä muiden organisaatioiden
- Olemme edelläkävijöitä sote-digituen kehittäjinä ja antajina

Digituen tasot ammattilaislähtöisesti

Digituen tarpeen
muutos

Tuen tarve
vaihtelee



Lähituella oppija

- Yksikön digi-/ perehdytysvastaavan tuki
- Kollegiaalinen tuki
- Lähikoulutukset



Etätuen hyödyntäjä

- Hyödyntää mm. Teams-verkostoja ja –keskusteluja
- Istekki pääkäyttäjätukena (puhelin/ tiketit)
- Hanke-tuki apuna soveltuvasti



Omatoinen harjoittelija

- Käyttää rohkeasti eri järjestelmiä, oppii kokeilemalla
- Verkkokoulutukset, harjoitusympäristöjen luominen
- Kokeilee itse eri asiointikanavia mahdollisuuksien mukaan



Itsenäisesti pärjäävä

- On tarvittavat laitteet käytettävissä, osaa käyttää laitteita
- Osaa itsenäisesti etsiä tietoa ja ohjeita
- Hyödyntää sekä intran tietoa että Pirha.fi, Sähköiset palvelut käytössäsi -sivua

Digituki

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Esihenkilön asenne ja tuki merkityksellistä

Ammattilaisen sote-digituki Pirkanmaan hyvinvointialueella

LUONNOS

Sähköiset palvelut käytössäsi - verkkosivu

- Pirkanmaan hyvinvointialueen ammatillaiset
- Muiden organisaatioiden ammatillaiset
- Asukkaat

Digiosaamisen perehdytys

- Systemaattisesti kaikki ammatillaiset
- Yksikön omat ohjeet
- Esihenkilöt
- Digivastaavat

Pirsote/ Hoppu

Ammattilaisen digituen mallintaminen
Digituen mallin juurruttaminen yhteistyössä palvelulinjojen kanssa

Istekki

Pääkäyttäjätuki

Ammattilaisen digituki(jat)

Lähiesihenkilöt

Vastaavat oman yksikkönsä perehdytyksestä
Tietävät yksikkönsä digitaalisten palveluiden tarjonnan
Nimeävät yksikkönsä digivastaavat

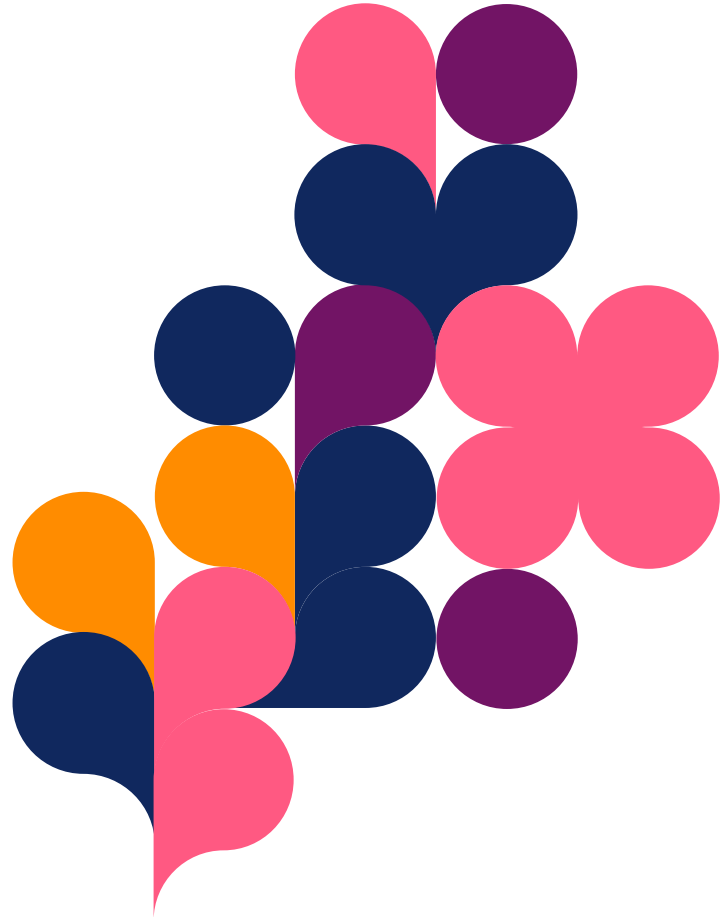
Digivastaava

Yksiköissä työskenteleviä, digi-innostuneita ammatillaisia, joiden vastuualueena oman yksikön digiasioiden tukeminen
Ei erityistä resurssia työntekemiseen

Mitä seuraavaksi

- Digi tiiviisti osaksi perehdytystä ja jatkuvan kehittämisen periaatteita
 - Perehdytys lähtee asenteista
- Ammattilaisten digituen edistäminen → Keskeistä myös asukkaiden digitukeen
- Ammattilaisten digiverkoston laajentuminen ja vakiintuminen
- Hyvä mallit jakoon!





Yhteystiedot:

Aino Nokelainen

Projektipäällikkö

PirSOTE-hanke

RRP2- hanke

aino.nokelainen@pirha.fi

Ida Kärki

Digisuunnittelija, digituki

PirSOTE-hanke

ida.karki@pirha.fi

Taru Manner

Hankepäällikkö, digitalisaatio

PirSOTE ja RRP2 –hankkeet

taru.manner@pirha.fi

