



Yleisopas digitaalisten sote- palvelujen kehittämiseen

Susanna Forss THL

**Sujuvat palvelut -
kehittämisen tuen
hankeverkoston
kehittämisklinikka:
Digikehittäminen osana
asiakas- ja
palveluprosessien
parantamista**

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

19.3.2024

Yleisopas digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen 1/2

SISÄLTÖ

1. Tausta, tarkoitus ja kohderyhmä
2. Keskiset käsitteet digitaalisissa sote-palveluissa
3. Digitaalisen asioinnin sääntely
4. Digitaalisiin sote-palveluihin ja asiointiin liittyvät käyttäjätarinat ja ohjeet
5. Digikehittämisen johtaminen
 - Tukea johtamiseen ja muutoksen läpiviemiseen
6. Digitaalisten sote-palveluiden kokonaissuunnittelu
 - Kokonaisarkkitehtuuri ja THL:n määräykset alueellisen kehittämisen kivijalka
 - Alueellisen toiminnan ohjaaminen ja kansallinen digikehittämisen tuki
 - Alueen kokonaissuunnittelussa huomioitavat asiat
 - Toiminnan muutos ja asiakaslähtöinen suunnittelu lähtökohtana kehittämiselle



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Yleisopas digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen 2/2

7. Digitaalisten sote-palvelujen keskeiset vaatimukset

- Saavutettavuus, häiriötilanteet, tietoturva, kyberturvallisuus, tietosuoja

8. Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto

- Kehitystarpeen tunnistaminen
- Projektointi ja kehitystiimi
- Kehittäminen ja kehittämismenetelmät
- Kokeilu, pilotointi ja käyttöönotto
- Asiakkaan digituki
- Ammattilaisen digituki
- Viestintä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Tausta

- Digitaalisten palvelujen ja digitaalisen asioinnin lähtötilanne vaihtelee eri alueiden välillä.
- Kansalaisten digitaalisten palvelujen käyttö lisääntyy, mutta tutkimusten mukaan nykyinen palvelutarjonta on liian suppea.
- Digitaalisten palveluiden yhdenvertaiseen saatavuuteen ja saavutettavuuteen on panostettava, jotta palvelut olisivat aidosti jokaisen kansalaisen ulottuvilla ja niitä haluttaisiin käyttää ensisijaisina palveluina.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Digioppaan tarkoitus

- Ohjata hyvinvointialueita kehittämään yhdenmukaisia ja yhteensopivia sekä kansallisten suositusten mukaisia digitaalisia sote-palveluita ja toimintamalleja.
- Oppaasta saatavaa tietoa voi hyödyntää myös ennaltaehkäisevissä hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen digitaalisten palveluiden kehittämisessä.
- Digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen tarkoitettu opas on suunnattu kaikille digitaalisten palveluiden ja asiointin kehittämiseen ja yhteistyöhön osallistuvien tahojen sekä digitaalisten palvelujen toteuttajien tueksi.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Kohderyhmä



Digitaalisten sote-palvelujen opasta voi hyödyntää:

- kehittämisestä päättävät (johto) sekä palveluita suunnittelevat alueelliset ja kansalliset toimijat
- kehittämisestä, käyttöönotosta ja vakiinnuttamisesta vastaavat alueelliset ja kansalliset toimijat
- asiakasrajapinnassa työskentelevät sote-ammattilaiset
- asiakas- ja potilastietojärjestelmätoimittajat
- Digipalveluita asiakasrajapintaan tuottavat järjestelmätoimittajat (esim. chat-palveluita ja hyvinvointisovelluksia tuottavat)

Keskeiset käsitteet digitaalisissa sote-palveluissa



- Digitaalisten palveluiden ja niistä käytettyjen nimitysten kirjo on suuri, kuten myös se, mitä eri nimityksillä tarkoitetaan.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluja käsittelevän sanaston tarkoitus on edistää kansallisesti yhtenäistä digitaalisiin palveluihin ja digitaalisen asiointiin liittyvän sanaston käyttöä sekä sote-tiedon yhteentoimivuutta.
- Sanastossa on esimerkiksi käsitelty digitaalisen palvelun ja etäpalvelun eroa.
 - **Etäpalvelu** on määritelty reaaliaikaiseksi ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuvaksi digitaaliseksi palveluksi, jota käytetään digitaalisen palvelun tuella
 - **Digitaalinen palvelu** voi olla myös ei-reaaliaikaista eikä siihen välttämättä liity vuorovaikutusta.
 - Yhdenmukaisuuden edistämiseksi, suositeltavaa on käyttää digitaalinen-sanan sisältäviä termejä, esimerkiksi terveydenhuollon digitaalinen palvelu mieluummin kuin terveydenhuollon sähköinen palvelu.
 - Sote-sanastot: [Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Sote-sanastot verkkopalvelu

https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/

Kanta

SUOMEKSI PÅ SVENSKA

thl

Sote-sanastot

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan sanastot

Haku

Sanastot

Palautteet

Sote-sanastot on verkkopalvelu, jossa julkaistaan sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnassa tarvittavia sanastoja. Palvelun avulla voi hakea tietoa käsitteistä ja niiden termisuosituksista ja määritelmistä. Verkkopalvelu on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan asiantuntijoille ja tietojärjestelmäpalvelujen kehittäjille. Palautteet Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitäjille palautelomakkeella.

Palvelu toimii Chrome-, Safari- ja Edge-selaimien uusimmilla versioilla.

LISÄTIETOJA: Sote-tiedonhallinta/Sanastotyö
SANASTOJEN KÄYTTÖEHDOT: CC BY 4.0 -lisenssi
VERKKOPALVELUN LÄHDEKOODI: EUPL-1.2 -lisenssi

TEKNINEN TUKEA: ittuki.sotesanastot@thl.fi

SANASTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto

Julkaistu: 15.11.2023, viimeisin julkaisuversio: 01.03.2024

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto sisältää keskeisiä digitaalisiin palveluihin ja asiointiin sekä etäpalveluun ja etäasiointiin liittyviä peruskäsitteitä, termeineen ja määritelmineen. Sanasto on tarkoitettu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, tiedonhallinnan asiantuntijoille, alan digitaalisia palveluita kehittäville toimijoille ja järjestelmätoimittajille sekä viestinnän asiantuntijoille. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on laatinut sanaston yhteistyössä laajan asiantuntijajärjelmän ja Sanastokeskuksen terminologien kanssa osana Suomen kestävä kasvun ohjelmaa (RRP). Sanaston ylläpidosta vastaa THL.

Sanaston hierarkia

Näytä tasot

asiointi

- digitaalinen asiointi
- digipalvelupiste
- digipolku
- digitaalinen asiakasohjaus
- digitaalinen hoito
- digitaalinen itsehoito
- digitaalinen omahoito
- digituki
- etäkonsultaatio

etäkontakti

- etäpaaminen

palvelu

- digitaalinen palvelu
 - digitaalinen asiointipalvelu
 - digitaalinen hyvinvointiarvio
 - etäpalvelu**
 - sosiaalihuollon etäpalvelu
 - terveydenhuollon etäpalvelu
 - sosiaalihuollon digitaalinen palvelu
 - terveydenhuollon digitaalinen palvelu
 - länäpalvelu
 - sosiaalipalvelu
 - terveyspalvelu

KÄSITTE

etäpalvelu **SUOSITUS**

Näytä

Suosittava termi

- fi etäpalvelu
- sv distanstjänst

Synonyymi

- sv distansservice

Määritelmä

- fi ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuva reaaliaikainen digitaalinen palvelu, jossa vähintään osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin muut
- sv digital tjänst som baseras på växelverkan mellan människor i realtid och där minst en part befinner sig på annan fysisk plats än övriga parter

Huomautus

- fi Etäpalvelussa voidaan hyödyntää chatti-, video- tai äänilyhteyden lisäksi näytön jakamista.
- fi Vrt. länäpalvelu.
- sv I en distanstjänst kan man utöver chatt-, video- eller ljudförbindelse utnyttja skärmdelning.
- sv Jfr fysisk tjänst.

Käsittekaavio

- fi Palvelu ja asiointi ja Etäpalvelu ja etäasiointi

Hierarkkinen yläkäsite

- digitaalinen palvelu

Assosiatiivinen suhde

- länäpalvelu



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Digitaalisiin sote-palveluihin ja asiointiin liittyvät käyttäjätarinat ja ohjeet

- Käyttäjätarinat ovat fiktiivisiä
- Tarkoituksena on auttaa ymmärtämään, minkälaisissa tilanteissa digitaalisia palveluita voitaisiin hyödyntää ja tuodaan esille erilaisia digitaalisten palvelujen käytännön toteuttamistapoja.
- Käyttäjätarinoiden kautta kuvataan tyypillisiin digitaalisen asioinnin tapauksiin liittyviä ohjeita ja neuvoja.

Käyttäjätarinoita

- Chat-palvelun käyttäjätarina
- Etäpalveluihin liittyvät käyttäjätarinat
 - Etätapaaminen ja -asiointi sosiaalihuollossa
 - Etävastaanotto terveydenhuollossa
- Digitaalisen asiakas- ja palveluohjauksen käyttäjätarina
- Digitaalisen itsehoidon käyttäjätarina
- Digitaalisen omahoidon käyttäjätarina
- Digitaalisen hoidon käyttäjätarina



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

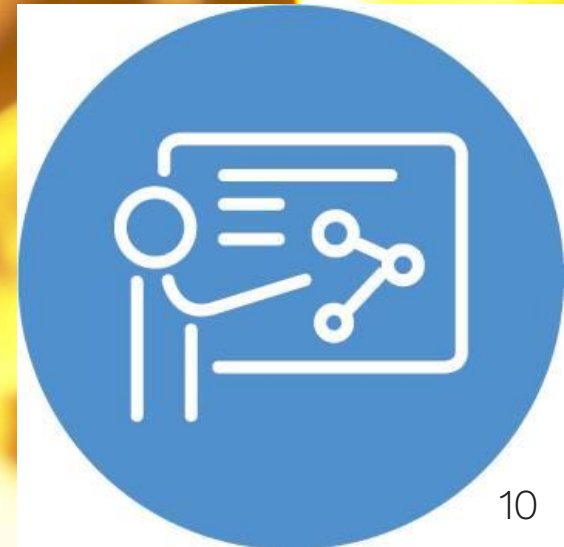
Digikehittämisen johtaminen 1/2

- Digitalisoinnilla voidaan saavuttaa merkittäviä etuja asiakkaiden, ammattilaisten ja organisaatioiden näkökulmasta, mutta hyötyjen saavuttaminen edellyttää strategista, taktista ja operatiivista johtamista
- Digitaalisten palvelujen kehittämistä tulisi tarkastella investointina, jonka kustannushyötyä arvioidaan strategisessa johtamisessa
- Digikehittämisen johtaminen edellyttää strategian jalkauttamista käytännön työhön sekä sovittujen tavoitteiden saavuttamisen seuraamista, ohjaamista ja mittaamista.
- Johtamisessa tulisi analysoida, mitä hyötyä tietty digitaalinen palvelu voi tarjota asiakkaille, ammattilaiselle ja organisaatioille ja miksi palvelua kannattaa käyttää.
- Sote-palvelut tulee suunnitella asiakkaan tarpeiden näkökulmasta kokonaisuuksina ja digitaalisten palvelujen tulisi olla luonnollinen osa asiakkaan palveluketjua ja palvelupolkua.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024



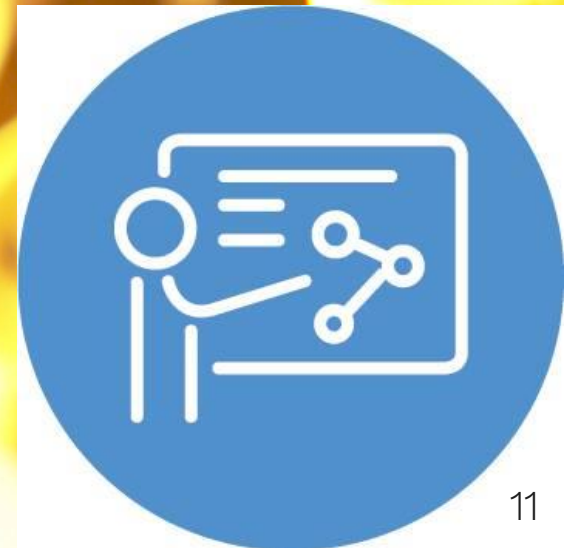
Digikehittämisen johtaminen 2/2

- Digikehityksen tulisikin aina lähteä toiminnan tarpeesta ja siitä, että digitaalinen palvelu soveltuu mahdollisimman laaja-alaisesti sosiaali- että terveydenhuollon eri palveluihin ja toimintoihin.
- Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja toteuttaminen ovat koko sote-organisaation työtä, jossa keskeisimpänä elementtinä on toiminnan muutos.
- Onnistunut johtaminen ja digikehittäminen edellyttävät, että digitalisaatiota johdetaan kokonaisuutena ja johto sitoutuu digitaalisten sote-palveluihin liittyvien toimintojen uudistamiseen.
- Johtamiselta edellytetään:
 - johtamistapojen ja osaamisen monipuolista kehittämistä sekä kykyä tarkastella asiakokonaisuuksia poikkihallinnollisesti.
 - rohkeutta ja selkeää visiota muutoksen johtamiseen
 - vahvaa tahtotilaa organisaation rakenteellisten- ja kulttuuristen esteiden poistamiseen



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024



Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu

1/4

Kokonaisarkkitehtuuri ja määräykset alueellisen kehittämisen kivijalka

- [Kansallinen kokonaisarkkitehtuurityö](#) toimii alueellisen arkkitehtuurityön pohjana.
- Arkkitehtuurityössä määritellyt periaatteet ottavat kantaa esimerkiksi:
 - minkälaisilla edellytyksillä digitaalisia palveluita voidaan kehittää,
 - minkälaisilla teknologioilla järjestelmiä tulisi toteuttaa.
- Arkkitehtuurin avulla voidaan välttää päällekkäisten ratkaisujen tekeminen.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa ja asiakastietojen käsittelyä ohjataan asiakastietolakiin pohjautuvilla [THL:n määräyksillä](#).



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu

2/4

Alueellisen toiminnan ohjaaminen ja kansallinen digikehittämisen tuki

- Hyvinvointialueilla on käytössään useita erilaisia digitaalisia sote-palveluita, joita ei välttämättä ole integroitu toisiinsa tietojärjestelmä- tai palvelujärjestelmätasolla.
- Digitaalisten palvelujen kehittämisessä onkin tärkeää huomioida kansalliset sekä EU:n yhteentoimivuuden määräykset ja tiedonhallinnan linjaukset.
- Hyvinvointialueiden digikehittämisen tukena
 - Kansallinen [sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio- ja tiedonhallintastrategia 2023-2025](#) (STM)
 - [Digitalisoinnin periaatteet](#) (Valtionvarainministeriö)
 - THL, joka ohjaa
 - sote-tiedonhallintaa tietoarkkitehtuurin, toiminnallisen suunnittelun, määräysten, ohjeiden ja määrittelyjen avulla.
 - sote-ammattilaisia kirjaamaan, käsittelemään ja käyttämään tietosisältöjä yhtenäisellä tavalla.
 - THL tekee myös sote-tiedonhallintaan liittyvää asiakas- ja sidosryhmätyötä, järjestää koulutustilaisuuksia sekä tuottaa erilaisia tukimateriaaleja ja ylläpitää sote-tiedonhallinnan sähköpostia. THL:n rooliin sote-tiedonhallinnan ohjauksessa kuuluu myös kansainvälinen yhteistyö. [Lisätietoa THL:n tiedonhallinnan ohjauksesta.](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

13

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu

3/4

Alueen kokonaissuunnittelussa huomioitavat asiat ja digikehittämisen tuki

- Mitä toiminnan muutosta kehittämisellä halutaan alueella saavuttaa?
- Onko toiminnan muutosta pohdittu alueella riittävästi, ja miten toiminnan muutosta aiotaan alueella edistää?
- Mitä olemassa olevia ratkaisuja ja digitaalisia palveluita omalla hyvinvointialueella tai muilla alueilla on jo käytössä? Kuinka hyödyntää hyvinvointialueiden tai yhteistyöalueiden (YTA) välistä yhteiskehittämistä?
- Minkälaisia DigiFinlandin tai muiden in-house-yhtiöiden, Digi- ja väestötietoviraston (DVV), yksityisen sektorin tai muita kaupallisia ratkaisuja tai palveluita on kehitetty tai on suunnitelmissa kehittää, ja miten ratkaisuja voi hyödyntää alueen kehittämistyössä?
- Miten Kanta-palveluiden kehittäminen nivoutuu alueen omiin ratkaisuihin?
- Alueen kokonaissuunnittelussa hyvä huomioida hyvinvointialueen viitearkkitehtuuri, joka kuvaa hyvinvointialueen toimintaa, tiedonhallintaa, tietojärjestelmien kokonaisuutta sekä yhteisesti suunniteltuja toimintamalleja ja tarjoaa yhteistyöalustan kehitystyöhön osallistuville.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu

4/4

Toiminnan muutos ja asiakaslähtöinen suunnittelu lähtökohtana kehittämislle

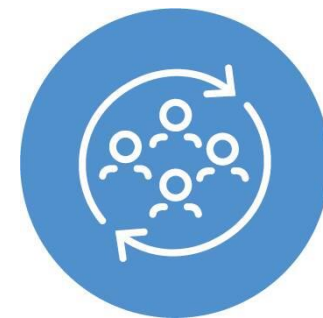
- Digitaaliset palvelut eivät ole itseisarvo, vaan niiden tulee tukea ja täydentää muita palvelumuotoja.
- Asiakaslähtöinen palvelu maksimoi asiakasarvon ja minimoi palvelutapahtumien määrään.
- Asiakkaan tarvetta vastaava palvelu muodostuu koko saatavilla olevasta palvelutarjonnasta, jota ei välttämättä ole saatavilla yhden organisaation palveluvalikoimasta.
- Asiakasarvon saavuttamiseksi on tärkeää, että digitaalisia palveluita suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa.
- Toiminnan muutoksen kehittämisessä on huomioitava sote-alan muutospaine (ikä rakenne ja tarpeet, ammattilaisten kiire, osaaminen ja sitoutuminen)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Digitaalisten sote-palvelujen keskeiset vaatimukset 1/2



Digitaalisten palveluiden saavutettavuus

- Asiakkailla on erilaisia valmiuksia tai rajoitteita hyödyntää digitaalisen asioinnin palveluita ja siksi viranomaisen tarjoamien digitaalisten palveluiden tulee olla saavutettavia ([306/2019](#), digipalvelulaki).
- Palvelut on järjestettävä lähellä asiakasta sekä turvattava niiden esteettömyys ja saavutettavuus.
- Saavutettavuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että
 - digitaaliset palvelut ovat erilaisten henkilöiden käytettävissä,
 - palveluita tulee voida käyttää teknisten apuvälineiden avulla,
 - palvelun tietosisältö on helposti ymmärrettävissä, omaksuttavissa ja hyödynnettävissä.
- Jos asiakkaalla ei ole mahdollista hyödyntää digitaalisen asioinnin palveluita, tulee palvelut järjestää muilla asiointitavoilla.
- Digitaalisia asiointipalveluita kehittäessä tulee aina arvioida, tarjotaanko palveluita myös muilla kielillä kuin suomi, ruotsi ja saamen kielet
- Saavutettavuuden varmistamiseksi tulisi käyttää [WCAG-kriteeristöä](#) (Web Content Accessibility Guidelines).



Digitaalisten sote-palvelujen keskeiset vaatimukset 2/2



Tietoturva, kyberturvallisuuden riskienhallinta ja tietosuoja

- Digitaalisessa asiointissa, kuten kaikessa toiminnassa sosiaali- ja terveydenhuollossa, on kiinnitettävä huomiota tietoturvan ja tietosuojan toteutumiseen kaikissa palvelun vaiheissa.
- Organisaation tietoturvaa ja tietosuojaä käsittelevissä ohjeissa tulisi käydä ilmi keskeiset asiat
 - henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet,
 - rekisterinpitäjän velvollisuudet,
 - rekisteröidyn oikeudet sekä potilas- ja asiakastietojen käsittely,
 - salassapitovelvollisuus ja salassapito.
- Organisaation tulee laatia organisaatiokohtaiset ohjeet pääsy- ja käyttöoikeuksista organisaation tietojärjestelmiin sekä erilaisten viestintävälineiden käytöstä osana asiakas- ja potilastyötä.
- Organisaation tulee myös laatia henkilöstölle ohjeistus siitä, kuinka toimia tilanteessa, jossa on tapahtunut tietoturvaloukkaus tai epäily siitä.
- Ohjeistuksen lisäksi tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää koulutusta tulee tarjota säännöllisesti.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto 1/6

Kehitystarpeen tunnistaminen

- Digitaalisen palvelun ei tule olla itsetarkoitus, vaan sen tulee ratkaista jokin käytännön tarve tai ongelma.
- Digitaalisia palveluja kehitettäessä keskiössä tulee olla loppukäyttäjä eli yksittäinen kansalainen ja ammattilainen, ei digitaalinen palvelu tai järjestelmä itse.
- Uusia digitaalisia palveluja suunniteltaessa ja kehittäessä tulee ottaa huomioon, kuuluuko laite tai sen osa lääkinnällisiä laitteita säätelevän lainsäädännön ja asetusten alaisuuteen
- Jos laitetta, ohjelmistoa, järjestelmää tai algoritmia käytetään ihmisen terveydentilan, sairauksien tai vammojen havaitsemiseksi, diagnosoimiseksi, valvomiseksi tai hoitamiseksi, on kyseessä lääkinnällinen laite (CE-merkittyjä)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto 2/6

Projektointi ja kehitystiimi

- Ensiksi on tehtävä huolellinen projektisuunnitelma ja kuvattava kehitettävän palvelun käyttötapaukset
- Projektipäällikkö tarvitsee tuekseen osaavan asiantuntijoista koostuvan kehitystiimin
 - substanssiasiantuntijat,
 - Järjestelmien pääkäyttäjät,
 - Tukipalvelut, hankintayksikkö,
 - ICT-arkkitehti,
 - Kokemusasiantuntijat
- Tekemisen tulee olla organisoitua, järjestelmällistä ja tehokasta



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto 3/6

Kehittäminen ja kehittämismenetelmät

- Uutta toimintatapaa tai kehittämishanketta suunniteltaessa kannattaa hyödyntää yhteiskehittämisen ympäristöä [Innokylää](#)
- Varsinaisessa kehittämisessä kannattaa edetä jonkin soveltuvan viitekehyksen mukaan (esim. palvelumuotoilu)
- Kun kehittämisprojekti on käynnistetty ja sille on määritelty resurssit, voidaan siirtyä selvittämään, miten kehitystarvetta voidaan lähteä ratkaisemaan.
- Ratkaisuvaihtoehtojen kuvaamisessa kannattaa ottaa huomioon ainakin
 - palvelujen loppukäyttäjän (kansalainen),
 - palveluita toteuttavan sote-ammattilaisen tarpeet sekä
 - organisaation näkökulma (toiminnan tavoitteet, resurssit, teknologiset näkökulmat).
- Tiedon ja asiakasymmärryksen perusteella rakennetaan pohjaa ratkaisun suunnittelulle
- Kehittäminen ja projektitoiminta on hyvä käynnistää siten, että ensiksi luodaan pienin julkaisukelpoinen ”tuote”, josta voidaan käyttää lyhennettä [MVP \(Minimum Viable Product\)](#).
- Eri vaiheissa käytettävistä menetelmistä ja käytännönläheisistä työkaluista löytyy lisätietoa [Sotenavigaattorista](#)



Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto 4/6

Kokeilu, pilotointi ja käyttöönotto

- Ennen pilotointia tulisi hyödyntäen toteuttaa kokeiluvaihe esimerkiksi siten, että tietyt asiakasryhmät kuten kansalaiset ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset koekäyttävät palvelua.
- Pilotointivaiheeseen siirryttäessä päämääränä on varmistaa, että palvelu tai prosessi toimii niin kuin on suunniteltu.
- Ennen varsinaista käyttöönottopäätöstä tulisi myös vielä varmistaa, että palvelu tuottaa arvoa ja on kustannuksiltaan linjassa organisaation suunnitelmien kanssa. Selkeä päätös siitä, otetaanko palvelu käyttöön vai ei on tärkeää tehdä
- Palvelun käyttöönoton voi porrastaa esimerkiksi siten, että
 - Palvelu otetaan käyttöön eri palvelujen osalta eri aikaan,
 - Palvelu otetaan käyttöön, mutta sitä ei proaktiivisesti markkinoida ennen kuin ollaan varmistuttu palveluprosessin toimivuudesta,
 - Palvelu otetaan käyttöön siten, että alkuun ainoastaan yksi osa sen käytöstä mahdollistetaan tai
 - markkinoidaan palvelua alkuun sovitun ajanjakson ajan ainoastaan osalle käyttäjistä.
- Henkilöstölle olisi hyvä varata aikaa palvelun koulutukseen ja käyttöönottoon.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto 5/6



Asiakkaan digituki

- Resurssit digitaalisen asioinnin tuen tarjoamiseen asiakkaille vaihtelevat sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa sekä muussa viranomaistoiminnassa.
- Hyvinvointialueiden ja ammattilaisten olisi kyettävä luomaan palvelukulttuuri, joka huomioi digituen ja etenkin heikoimmassa asemaassa olevat asiakasryhmät.

Ammattilaisen digituki

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset tarvitsevat tukea, jotta he voivat palvella kansalaisia digitaalisessa asiointissa.
- On tärkeä huolehtia, että ammattilaiset tietävät keskeisimmät perusasiat ja osaamista tuetaan tarjoamalla neuvoja digitaalisen asioinnin viitekehyksestä, toimintaympäristöstä, mahdollisuuksista ja rajoituksista. Esimerkiksi [digimentoritoiminnalla](#) voidaan kehittää ammattilaisten digiosaamista.

DVV on koonnut tietoa ja materiaalia digituesta sekä hyvinvointialueiden parhaista käytänteistä [Digituki hyvinvointialueilla](#). Hyvinvointialueille suunnattu tuki sisältää ammattilaisten digitaitojen ja osaamisen sekä asiakkaiden digituen kehittämisen näkökulman.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto 6/6

Viestintä on kaikkien vastuulla!

- Onnistuneen digitaalisen palvelun käyttöönotto ja sen hyödyntäminen edellyttävät huolellista viestintää ja sen suunnittelua.
- Hyvinvointialueilla tulisi kyetä viestimään alueen digipalveluista laajasti monin eri tavoin ja monikanavaisesti, jotta erilaiset asiakasryhmät tavoitetaan paremmin.
- Digipalvelujen käyttöön kannustava viestintä ja visuaalisuuden hyödyntäminen ovat keinoja, joiden avulla voi rohkaista yhä useampaa kokeilemaan digipalveluita.
- Tärkeää olisi myös viestiä, kuinka digitaalisten palvelujen käyttöön annettava tuki on alueella järjestetty.
- Digitaalisen palvelun markkinointi ja asiakasviestintä on hyvä käynnistää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Näin palvelua käyttävälle jää enemmän aikaa omaksua uusi digitaalinen palvelu ja myös asiakkaiden mahdollisten huolien tai haasteiden varautumiseen jää riittävästi aikaa.
- Selkeä ja toistuva viestintä ennaltaehkäisee mahdollisia huolia digitaalisiin palveluihin liittyen.
- Digitaalisen palvelujen sisällön ja toiminnan ymmärrettävyyteen voidaan vaikuttaa viestinnällä ja selkokielisillä ohjeilla. Sisällön ymmärrettävyyttä voidaan parantaa noudattamalla palveluissa Selkokeskuksen laatimia [selkokielisyyden kriteerejä](#).



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

19.3.2024

Kiitos



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

