

Etäasioinnin toimintamalli, Keski-Pohjanmaan HVA (RRP, P4, I1)

Sisällys

1. Etäasioinnin toimintamalli 2025	3
1.1. Etäasioinnin kehittämisen toimintamalli	4
1.2. Etäasioinnin toimintamallin keskeiset hyödyt ja vaikutukset.....	5
2. Etäasioinnin kehittämisen vaiheet	7
2.1. Etäasioinnin toimintamallin prosessin yhteyksien kuvaus.....	8
2.1.1. Keskusteleva tarvekartoitus yksikön etäpalvelun kehityksessä	9
2.1.2. Suunnittelu, toteutus ja testaus	10
2.1.3. Käyttöönotto.....	10
2.1.4. Seuranta ja muutokset	11
3. Etäasioinnin asiakassegmentti.....	12
4. Etäasioinnin käyttötapauskuvaus	13
4.1. Käyttötapauskuvaus etävastaanotto.....	14
5. Yhteenveto.....	16
6. Lähteet.....	17

1. Etäasioinnin toimintamalli 2025

Toimintamalli visualisoi etäasioinnin kehittämisen prosessia, jonka keskiössä on yksikötason kehittäminen ja asiakkaiden tarpeet. Etäasioinnin toimintamalli on hyvinvointialueen palveluiden digitaalista kehittämistä tukeva ja se tarjoaa terveydenhuollossa etäasioinnin etuja, aikaan ja paikkaan sitoutumattoman palvelun sekä mahdollisuuden löytää helpommin palveluita ja paremman yhteistyön hoitohenkilökunnan kanssa. (Toim. Mikkola & Petäjä, 2023.)

Etäasioinnin toimintamallin lähtökohtana on aiemmin luotu, hanketyön pohjalta luonnosteltu toimintamalli. Toimintamallia on kehitetty suuntaan, joka palvelee uutta Hyvinvointialueen digitalisaation tavoitetta. Tavoitteena Soitessa on tarjota digitaalisia palveluita asukkaille ensisijaisena tapana asioida ja saada palvelua. (Ihminen digin keskiössä, Digiohjelma 2023–2025). Etäasioinnin kehittäminen hyvinvointialueella on moniammatillista keskustelua, jossa puhalletaan saumattomasti yhteen hiileen.

Keskiöön nousee kehittäminen yksikötasolla ja asiakkaiden tarpeet. Malli tukee myös yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Toimintamallin tavoitteena on visualisoida etäasioinnin kehittämisen prosessia ja sitä kautta luoda pysyvä etäasioinnin toiminnan kehittämisen malli, jota voidaan jatkossa käyttää myös hankkeen päättymisen jälkeen. Toimintamallia vahvistetaan ja jalkautetaan hanketyön aikana iteraatioiden kautta ja siten voidaan saavuttaa vakiintuneita käytänteitä, jotka tukevat kehittämistä.

Malli auttaa kaikkia digitaalisen kehittämisen parissa olevia laadukkaaseen yhtenäiseen kehittämiseen riippumatta siitä millaista digitaalista palvelua ollaan kehittämässä. Ketteryytensä ansiosta sitä voidaan soveltaa hyvin eri käyttötarkoituksiin.

Etäasioinnin toimintamallissa sovelletaan Design thinking (DT) -ajattelua, joka soveltuu hyvin terveydenhuollon käyttötarkoituksiin ketteryytensä ansiosta. Ajattelussa ei pyritä lineaariseen etenemiseen, vaan siinä on mahdollista edetä eteen ja taakse tarpeen mukaan. Voidaan haastaa olettamuksia ja pyritään ymmärtämään käyttäjiä (ammattilaisia ja myös asiakkaita). Siten se on ihmislähtöinen lähestymistapa, joka yhdistää suunnitteluun ihmisten tarpeet ja teknologian mahdollisuudet. (Design thinking 2024.)

Design Thinking on ketterä viisi vaiheinen kehittämisen malli, jossa vaiheet ovat keskusteleva tarvekartoitus, ongelman määrittely, ideointi, prototyypin rakentaminen ja testaus. Mallissa voidaan liikkua edestakaisin tarpeen mukaan, eikä sen kaikkia vaiheita ole pakko toteuttaa.

Keskeiset tasot ovat:

1. Ensin tarkastellaan tulevaisuutta. Muotoillaan asiakkaiden tarpeet.
2. Testataan ideaa, iteroidaan riittävän hyvällä palvelulla ja tehdään nopeita testejä.
3. Tuodaan palvelu käyttöön. (Design thinking 2024.)

1.1. Etäasioinnin kehittämisen toimintamalli

Etäasioinnin kehittämisen toimintamalli on selkeä ja käytännön kartta/apuväline toteuttamaan etäasioinnin tarvekartoitusta, suunnittelua, toteutusta sekä seuranta. Siinä on mahdollisuus korjaaviin toimenpiteisiin. Malli toimii myös ilman, että sen jokaista osa-aluetta käydään läpi tai toteutetaan. Voidaan poimia tarpeen mukaan toteutettavat alueet. Mallissa voidaan myös palata tekemään korjauksia, jos huomataan, että jokin osa ei toimi tai sitä halutaan parantaa. Tämä tekee mallista hyvin ketterän.

Etäasioinnin toimintamallin elementit ovat, kuvassa yksi:

1. Keskusteleva tarvekartoitus
2. Suunnittelu, toteutus ja testaus
3. Käyttöönotto
4. Seuranta

Toimintamallin läpileikkaavana elementtinä on moniammatillinen yhteistyö ja keskiössä asiakkaiden tarpeet.



Kuva 1. Etäasioinnin toimintamalli

Etäasioinnin toimintamalli on sovellettavissa kaikkiin teknologioihin. Mallin osa-alueet pyritään ilmaisemaan selkeästi sujuvaa käyttöä tukemaan. Korostetaan sitä, että kehitetään toimintoja niillä sovelluksilla ja järjestelmillä mitä on käytössä. Keskeistä nykyisten järjestelmien jalkauttaminen osaksi toimintoja. Vaikka puhelin on etäasiointia, on se tässä kehittämisessä jätetty pois sen vakiintuneen aseman vuoksi.

1.2. Etäasioinnin toimintamallin keskeiset hyödyt ja vaikutukset

Etäasioinnin toimintamalli terveydenhuollossa parantaa palvelua monin tavoin. Keskeiset hyödyt ja vaikutukset kuvataan kuvassa kaksi. Niitä ovat parempi saavutettavuus, joustavuus ja valinnanvapaus, tehokkuus ja resurssien säästö, kehittyvä asiakaskokemus, luottamuksellisuus ja tietoturva, potilaan omahoidon tukeminen.

Etäasioinnin toimintamallin keskeisiä hyötyjä, kuvassa kaksi, ovat:

1. Parempi saavutettavuus

Etäasiointi poistaa maantieteellisiä ja fyysisiä esteitä terveydenhuollon palveluiden käytöltä.

- Asiakkaat voivat asioida ajasta ja paikasta riippumatta, mikä parantaa palveluiden saavutettavuutta erityisesti haja-asutusalueilla asuville, liikuntarajoitteisille tai kiireisille asiakkaille.
- Etäpalvelut mahdollistavat nopean yhteydenoton ja hoidon tarpeen arvioinnin, mikä voi nopeuttaa hoitoon pääsyä ja vähentää hoidon viivästymistä aiheuttavia riskejä.

2. Joustavuus ja valinnanvapaus

Etäasiointi tarjoaa vaihtoehtoja, jotka vastaavat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

- Potilas voi valita itselleen sopivimman asiointitavan – etänä tai paikan päällä.
- Mahdollisuus vaihtaa asiointitapaa tilanteen mukaan lisää asiakaslähtöisyyttä ja parantaa palvelukokemusta.

3. Tehokkuus ja resurssien säästö

Etäasiointi tehostaa terveydenhuollon toimintaa ja vapauttaa resursseja.

- Etävastaanotot vähentävät fyysisten käyntien tarvetta, mikä säästää aikaa sekä potilailta että terveydenhuollon ammattilaisilta.
- Fyysisissä yksiköissä voidaan kohdentaa henkilöresursseja ja tiloja kiireellisiin tai vaativampiin tapauksiin, mikä parantaa hoidon laatua ja saatavuutta.

4. Kehittyvä asiakaskokemus

Digitaaliset palvelut mahdollistavat entistä parempaa asiakaspalvelua.

- Palveluiden digitalisointi mahdollistaa yksilöllisemmän ja nopeamman ja ajantasaisemman palvelun.
- Asiakaspalautteen ja analytiikan avulla palveluita voidaan kehittää jatkuvasti, mikä parantaa asiakastytyvyyttä ja palveluiden laatua.

5. Luottamuksellisuus ja tietoturva

Etäasiointi on turvallista ja luottamuksellista, kun käytössä ovat asianmukaiset tekniset ratkaisut.

- Vahva tunnistautuminen varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden ja suojaa arkaluontoisia tietoja.
- Tietoturvalliset järjestelmät takaavat, että asiointi tapahtuu luottamuksellisesti – tämä voi lisätä asiakkaan halukkuutta käyttää palvelua erityisesti herkissä asioissa.

6. Potilaan omahoidon tukeminen

Etäpalvelut vahvistavat potilaan roolia oman terveytensä hallinnassa.

- Etäpalvelut tukevat potilaan aktiivista roolia omassa hoidossaan, esimerkiksi kroonisten sairauksien seurannassa ja lääkityksen hallinnassa.
- Omahoidon tukeminen lisää potilaan sitoutumista hoitoon ja parantaa hoitotuloksia.



Kuva 2. Etäasioinnin toimintamallin hyötyjä

2. Etäasioinnin kehittämisen vaiheet

Kehittäminen nojaa moniammatilliseen yhteistyöhön ja sen keskiössä on aina asukas/asiakas. Kehittämisen vaiheet voidaan toteuttaa missä tahansa järjestyksessä ja kaikkia vaihteita ei tarvitse käydä läpi. Jos huomataan jossain vaiheessa tarve muuttaa suuntaa, on se mallin mukaan mahdollista. Malli on ketterä ja sopii terveydenhuollon kehittämiseen, jossa aika on rajallista.

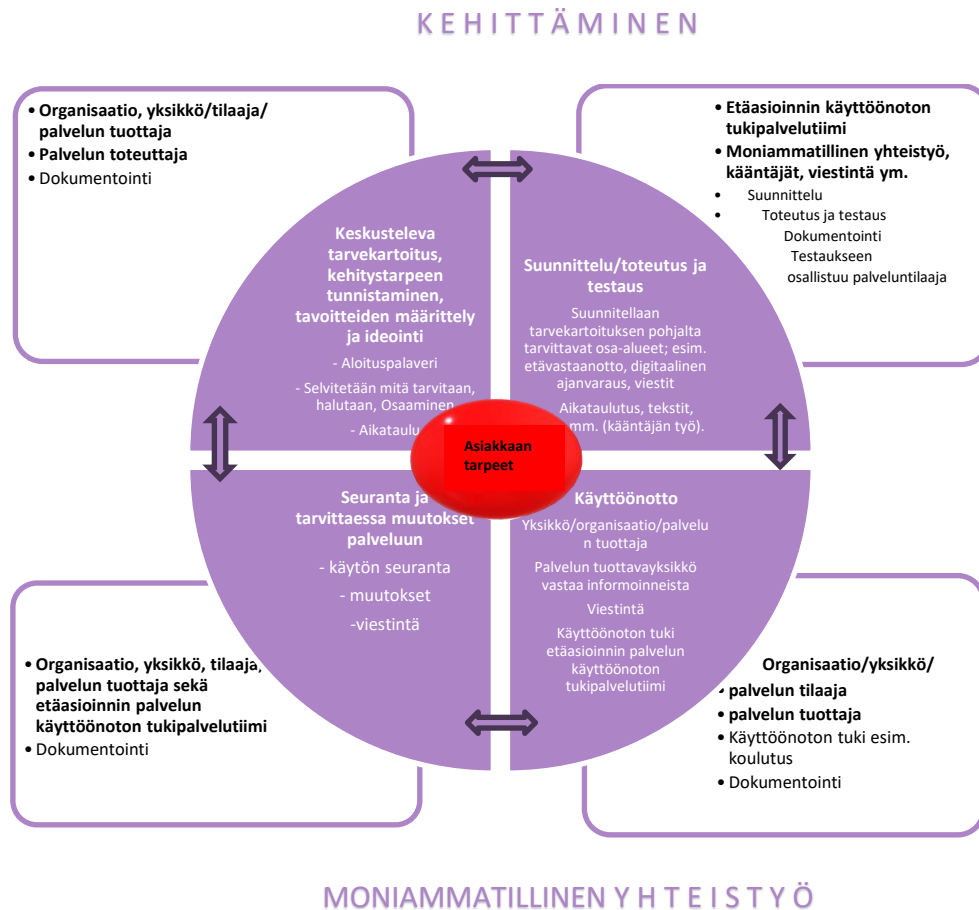
Mallin vaiheiden iteraation kautta saavutetaan juurruttamista, mikä on yksi ketterän kehittämisen tärkeä osa. Iteraatio tuottaa tuloksena juurtumisen.

Etäasioinnin toimintamallin kehittämisen vaiheet on tiivistetty neljään vaiheeseen. Mallin vaiheet, kuvassa yksi, ovat:

1. Keskusteleva empaattinen tarvekartoitus; kehitystarpeen tunnistaminen ja tavoitteiden määrittely. Ideointi.
2. Suunnittelu, toteutus (prototyyppi, joka voi olla puolivalmis toteutus) ja testaus. Korjataan palvelua.
3. Käyttöönotto (Voidaan ketterästi tehdä korjauksia).
4. Seuranta.

Kehittämisessä eteneminen voi olla lineaarista, mutta etäasioinnin toimintamallin kehittämisen vaiheet voidaan toteuttaa myös epälineaarisessa järjestyksessä. Epälineaarisuus mahdollistaa ketterän etenemisen, jos huomataan korjauksen tarpeita. Kehällä voidaan liikkua joka suuntaan tarpeen mukaan ja jos jokin vaihe on tarpeeton, jätetään se välistä.

Etäasioinnin toimintamalli ja yhteydet kuvattuna kuvassa kolme. Kehittämisen kehällä toimitaan moniammatillisessa yhteistyössä ja keskiössä on asiakkaiden tarpeet.



Kuva 3. Etäasioinnin toimintamalli ja yhteydet

2.1. Etäasioinnin toimintamallin prosessin yhteyksien kuvaus

Etäasioinnin toimintamallin prosessin yhteyksien ymmärrys toimii apuna, jotta yksikkötasolla ymmärretään etäpalveluiden merkitys ja voidaan tuottaa hyviä ja laadukkaita etäpalveluita. Kehittäminen on moniammatillista yhteistyötä, jonka keskiössä ovat asukkaat.

Etäasioinnin toimintamallin prosessin yhteydet, kuvassa kolme, on läpileikkaus palvelun tavoitteen asettelusta siihen, kun palvelu on ollut käytössä ja sitä seurataan ja arvioidaan. Tavoitteena on etäasioinnin asiakassegmentille mahdollisimman sujuva, turvallinen ja saavutettava asiointi digitaalisesti, ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakassegmentin määritelmä luvussa kolme. Palvelukanavia ovat ne digitaaliset kanavat, mitä on käytettävissä. Myös puhelut kuuluvat etäasiointiin, mutta ne on jätetty tästä tarkoituksella pois niiden vakiintuneen aseman vuoksi.

Hoitohenkilöstö ohjaa ja neuvoo, asiantuntijat tarjoavat syvällistä palvelua ja IT-tuki varmistaa teknisen toimivuuden. Seuranta voidaan tehdä keräämällä asiakaspalautteita tai seuraamalla

käyttötilastoja. Niiden pohjalta voidaan arvioida palvelua säännöllisesti ja tehdä esimerkiksi päivityksiä palveluun. Tärkeää on dokumentaatio kaikissa vaiheissa.

1. Tavoite

Mahdollistaa sujuva, turvallinen ja saavutettava asiointi digitaalisesti, ajasta ja paikasta riippumatta.

2. Kohderyhmä

- Asiakkaat, jotka haluavat asioida etänä ja heillä on etäasiointiin tarvittavat taidot.
- Henkilöstö, joka tarjoaa palveluita digitaalisesti.

3. Palvelukanavat

- Digitaaliset palvelukanavat mitä on käytettävissä.

4. Tunnistautuminen ja tietoturva

- Vahva tunnistautuminen (esim. pankkitunnukset, mobiilivarmenne)
- Tietosuojan ja GDPR:n mukainen käsittely
- Salaus ja turvallinen tiedonsiirto

5. Palveluprosessi

1. **Asiakas ottaa yhteyttä** valitsemallaan kanavalla
2. **Tunnistautuminen** (tarvittaessa)
3. **Palvelutarpeen arviointi**

6. Palvelun toteutus (esim. neuvonta, ohjaus, tarvittaessa annetaan aika etävastaanotolle tai live-tapaamiseen)

7. Henkilöstön roolit ja vastuut

- Hoitohenkilöstö: ohjaavat ja neuvovat
- Asiantuntijat: tarjoavat syvällistä palvelua
- IT-tuki: varmistaa teknisen toimivuuden

8. Seuranta ja kehittäminen

- Asiakaspalaute
- Käyttötilastot
- Säännöllinen arviointi ja päivitys

2.1.1. Keskusteleva tarvekartoitus yksikön etäpalvelun kehityksessä

Kehitystarpeen tunnistaminen ja tavoitetilän kuvaus kuvassa kolme. Tarvekartoitus tehdään asiantuntijan esimerkiksi palvelun pääkäyttäjän sekä yksikön esihenkilöiden tai palvelusta vastaavien kesken. Tarvekartoituksen tarkoituksena on saada selvitettyä asiakkaiden sekä yksikön tarpeet ja tavoitteet sekä käytössä olevat resurssit, mukaan lukien ammattilaisten digitaidot.

Teams on toimiva työväline, koska sillä voidaan hyvin esittää asioita ja säästetään matkakustannuksissa, eikä lähikäynti yksikössä ole palvelun kehittämisen kannalta oleellinen. Yksikkökäynti voidaan toteuttaa, jos se toiminnan suunnittelun kannalta on oleellista.

Kuvaillaan palvelun toiminta ja työvaiheet ennen suunnittelua. Näytetään konkreettisesti, miten palvelu toimii käytännössä jo tässä vaiheessa. Tuodaan esille yksikön velvollisuudet ja osallistuminen ennen käyttöönottoa ja käyttöönoton aikana.

Keskiössä on asiantuntijan roolissa herkällä korvalla kuunnella ne tarpeet ja toiveet mitkä jäävät sanomatta.

Dokumentoidaan työvaihe. Dokumentointi pyritään tekemään ainakin pääkohdittain. Joskus perusteellisempi dokumentointi on tarpeen. Informoidaan myös palvelun tilaajaa eli yksikköä dokumentoinnin sisällöstä.

2.1.2. Suunnittelu, toteutus ja testaus

Suunnitellaan tarvekartoituksen pohjalta palvelun toiminnan osa-alueet kuvassa kolme.

Suunnittelun tekee pääkäyttäjä asiantuntija. Tarvittaessa konsultoi yksikön ammattilaisia ja heidät otetaan mukaan palvelun testaukseen.

- asukkaan ja ammattilaisen osat
- tarvittaessa tekstisuunnittelu (käännöspalvelut, varmistetaan yhtenäisen kieliterminologian säilyminen)
- yksikön informointi viestinnän suunnittelusta yhteistyössä viestinnän kanssa
- varmistetaan lopullinen aikataulu.

Valmistellaan palvelu käyttöönottoa varten. Työvaihe on etäasioinnin tukitiimin tehtävä. Dokumentoidaan työvaihe ainakin pääkohdittain.

- Tärkeää dokumentoida poikkeamat.

Testaukseen osallistetaan yksikköä.

2.1.3. Käyttöönotto

Yksikkö/organisaatio/palvelun tuottaja huolehtii käyttöönoton yksikössä kuvassa kolme.

Palvelun tilaajayksikkö huolehtii siitä, että henkilökunnalla on riittävä osaaminen käytettävästä palvelusta.

- Tarvittaessa koulutetaan.
- Palvelun tuottava yksikkö vastaa informoinneista. Informoinnin tukena on viestintäyksikkö.

Käyttöönoton tuki

- Etäasioinnin käyttöönoton tukipalvelutiimi esimerkiksi palvelun pääkäyttäjä on henkilökunnan tukena käyttöönotossa.

- Käyttöönnotossa yksiköllä on iso merkitys, asukkaiden ohjaus palveluihin tapahtuu yksiköstä.

Dokumentoidaan työvaihe ainakin pääkohdittain.

- Tärkeää dokumentoida poikkeamat.

2.1.4. Seuranta ja muutokset

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio pitää sisällään toimintatapojen ja sisäisten prosessien uudistamista sekä palvelujen digitalisointia. Työ on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista. Muutos toimintakulttuurissa tulee viemään aikaa ja tämän huomioiminen organisaation johdon strategiatyössä tärkeää. Toiminnan muutoksen edistäminen kuuluu koko sote-organisaatiolle ja sen kehittämisessä on huomioitava muutospaine sekä sitä haastava sote-ammattilaisten kiire, osaaminen ja sitoutuminen. (Forss 2024.)

Palvelun käyttöä seurataan. Yksiköt seuraavat etäasioinnin käyttöasteita kuvassa kolme. Myös järjestelmän pääkäyttäjät seuraavat käyttöasteita ja voivat reagoida informoimalla yksikköä sekä käymällä keskustelua tarvittavista muutoksista. Tarvittavat muutokset toteutetaan. Joskus alhaisissa käyttäjämäärissä voi riittää, että lisätään asukasviestintää.

Seurantaan ja muutosten toteutukseen voi osallistua Organisaatio, yksikkö, tilaaja, palvelun tuottaja, sekä etäasioinnin käyttöönoton tukipalvelutiimi. Dokumentoidaan muutokset ja muutoksiin johtaneet syyt. Tärkeää dokumentoida poikkeamat.

3. Etäasioinnin asiakassegmentti

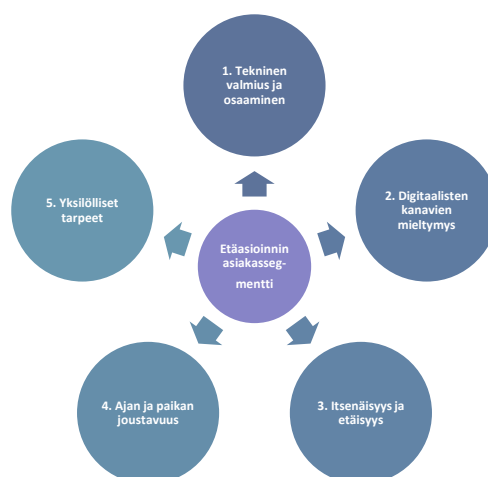
Etäasioinnin asiakassegmentin määrittelyssä on huomioitu Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia vuosille 2023–2035 joka linjaa, että digitaalinen asiointi on ensisijaista kaikilla hyvinvointialueilla niissä palveluissa, joihin se sopii, tai niille asiakkaille, jotka kykenevät niitä käyttämään. (STM, 2023) Asiakkaalla tulee olla myös tietoinen suostumus, jonka hän voi peruuttaa palvelun aikana (Valvira.fi).

Etäasioinnin asiakassegmentti, kuva neljä, ovat kaikki ne asiakkaat, jotka kykenevät käyttämään etäpalveluita ja joilla on mahdollisuus asioida etänä.

Etäasioinnin asiakassegmentti muodostetaan samalla periaatteella kuin muutkin asiakassegmentit, mutta painotetaan erityisesti etäkanavien käyttöön liittyviä tekijöitä.

Etäkanavien käyttöön liittyviä tekijöitä ovat:

1. Tekninen valmius ja osaaminen, asiakkaan kyky käyttää digitaalisia palveluita.
2. Digitaalisten kanavien mieltymys, asiakkaan toiveet ja tottumus käyttää digitaalisia kanavia.
3. Itsenäisyys ja etäisyys, asiakkaan kyky ja tarve hoitaa asiat itsenäisesti ilman fyysistä läsnäoloa tai asuminen etäällä.
4. Ajan ja paikan joustavuus, asiakkaan tarve hoitaa asioita joustavasti silloin kun itselle parhaiten sopii.
5. Yksilölliset tarpeet, asiakkaiden tarpeet, jotka voivat liittyä esim. palvelun nopeuteen, helppokäyttöisyyteen tai toimintojen saatavuuteen.



Kuva 4. Etäasioinnin asiakassegmentit

Asiakassegmentti on huomioitu, kun suunnitellaan uuden palvelun käyttöönottoa yksiköissä. Tavoitteena on tarjota digitaalisia palveluita niille henkilöille, jotka tähän asiakassegmenttiin sisältyvät.

4. Etäasioinnin käyttötapauskuvaus

Etäasiointi on reaaliaikainen digitaalinen asiointi siten, että vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin muut (Lähde: Forss (toim.) 4/2024. Yleisopas digitaaliseen sote-palvelujen kehittämiseen. Thl. s. 8.)

Käyttötapauskuvaus, kuvassa viisi, on yksinkertainen ja selkeä kuvaus siitä, mitä tapahtuu etäasioinnissa. Käyttötapauskuvaus selkeyttää yhteydenoton.

Tavoite: Asiakas saa apua hänen henkilökohtaiseen tarpeeseensa etänä.

Osapuolet:

- **Ensisijainen käyttäjä asiakas**
- **Toissijainen käyttäjä ammattilainen**

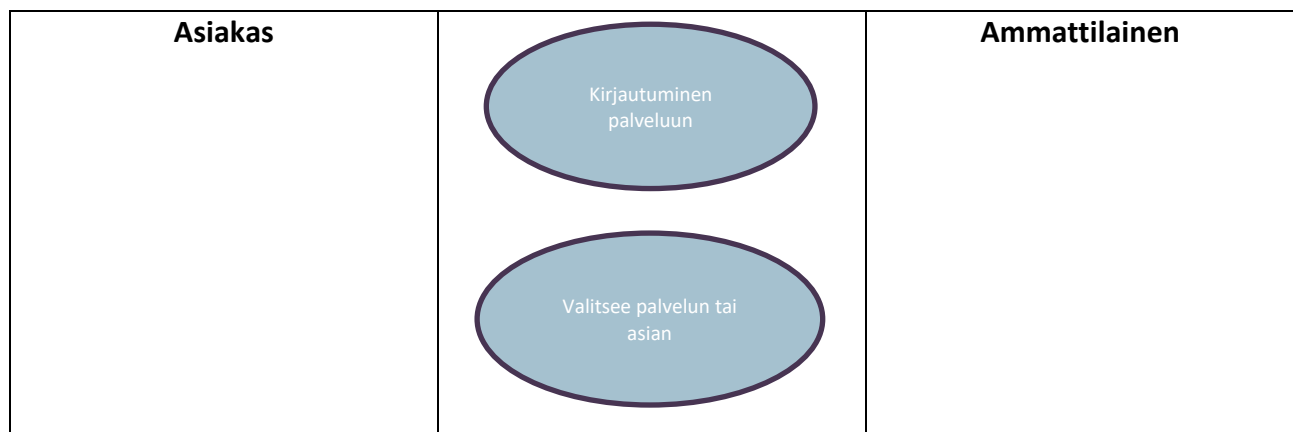
Esiehdot:

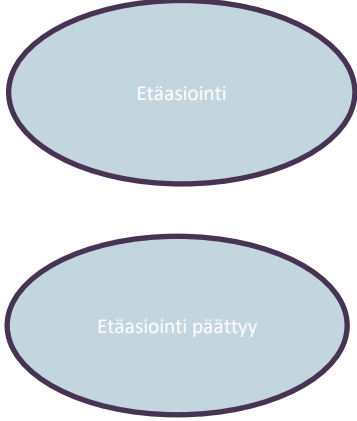
- Asiakkaalla on mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen (esim. verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne).
- Asiakas on hyvinvointialueen asiakas ja hänellä on pääsy palveluun.
- Asiakkaalla on laitteet (älypuhelin, tietokone tai tabletti) ja käyttötaidot sekä internetyhteys.
- Ammattilainen on kirjautunut järjestelmään ja käsittelee asioita.

Jälkiehdot:

- Asiakas on osallistunut ja saanut onnistuneesti toteutettua palvelun käytön etänä.
- Asiakas saa tarvittaessa ohjausta tai ajan palveluun.
- Ammattilainen arvioi jatkotoimet ja tekee kirjaukset.

Yksikössä etäasioinnin käyttötapaus noudattaa seuraavaa käyttötapauskuvausta kuvassa viisi.



		
	Asukas	Ammattilainen
Kirjautuminen	Kirjautuu asukkaan järjestelmään.	Kirjautuu ammattilaisen järjestelmään.
Valitsee palvelun tai asian	- Valitsee asiointipalvelun tai asian.	-Ammattilainen käsittelee asian.
Etäasiointi	-Asukas asioi etäasiointissa. - Viestintä ammattilaisen kanssa. - Asian lähettäminen. - Tekee yhdessä ammattilaisen kanssa jatkosuunnitelman.	-Ammattilainen käyttää etäasiointin työkaluja ja arvioi jatkotoimenpiteiden tarpeen sekä tekee yhdessä asiakkaan kanssa jatkosuunnitelman. Viestintä asiakkaan kanssa.
Etäasiointi päättyy	Kirjautuu ulos palvelusta.	Päättää etäasiointin. Ammattilainen kirjaa tiedot palvelun kulusta potilastietojärjestelmään.

Kuva 5. Etäasiointin käyttötapauskuvaus

4.1. Käyttötapauskuvaus suun terveydenhuollon etävastaanotto

Käyttötapauskuvauksessa on kuvattu suun terveydenhuollon etävastaanotto. Etävastaanotossa on myös digitaalinen ajanvaraus yhdistetty etävastaanoton palveluun. Tämä mahdollistaa asiakkaan oman ajan hallinnan ja ajan varaamisen ajasta sekä paikasta riippumatta. Se myös vähentää työntekijän työaika.

Tavoite:

- Asiakas varaa ajan etävastaanotolle ja osallistuu siihen vahvan sähköisen tunnistautumisen kautta.
- Tai hänelle, turvallisen viestintälähteyksen avulla, lähetetyn linkin kautta.

Osapuolet:

- **Ensisijainen käyttäjä:** Asiakas, joka varaa ajan ja osallistuu etävastaanottoon.
- **Toissijainen käyttäjä:** Ammattilainen, palveluntarjoaja, joka pitää etävastaanoton.

Esiehdot:

- Asiakkaalla on mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen (esim. verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne).
- Asiakas on hyvinvointialueen asiakas tai asiakkaan omainen ja hänellä on pääsy palveluun.
- Asiakkaalla on laitteet (älypuhelin, tietokone tai tabletti) ja käyttötaidot sekä internetyhteys.
- Ammattilainen on kirjautunut järjestelmään ja käsittelee asioita.
- Ammattilainen on määritellyt vapaat ajat järjestelmään.
- Järjestelmä tukee videoyhteyttä ja tunnistautumista.

Tapahtuman kulku:

- Asiakas kirjautuu palveluun vahvasti tunnistautuen tai saapuu hänelle lähetetyllä linkillä.
- Asiakas siirtyy ajanvaraukseen ja valitsee etävastaanoton.
- Asiakas valitsee sopivan ajan ja vahvistaa varauksen.
- Asiakas saa vahvistuksen ja ohjeet etävastaanottoon osallistumiseksi.
- Vastaanottopäivänä asiakas kirjautuu palveluun uudelleen vahvasti tunnistautuen (tai käyttää saamaansa linkkiä).
- Ammattilainen pitää vastaanoton ja kirjaa tarvittavat tiedot.
- Asiakas saa mahdolliset jatko-ohjeet tai dokumentit sähköisesti.
- Ammattilainen päättää tapahtuman. Asiakas kirjautuu ulos palvelusta.

Poikkeustapaukset:

- Asiakas ei pysty tunnistautumaan -> lähetetään linkki turvallisella viestin välityksellä.
- Asiakas saa sähköisen yhteenvedon tai jatko-ohjeet.
- Palvelun käyttö kirjautuu lokiin.

5. Yhteenveto

Etäasioinnin toimintamallin lähtökohtana on aiemmin hanketyössä luotu malli, jota on muutettu suuntaan, joka toteuttaa Hyvinvointialueen digitaalisen kehittämisen tavoitteita.

Etäasioinnin kehittämisen keskiössä on asukkaiden tarpeet ja kehittäminen yksikkötasolla. Kehittämistä tehdään moniammatillisesti keskustellen.

Mallia voidaan soveltaa kaikkiin teknologioihin. Tästä mallista on jätetty pois vakiintunut puhelinliikenne, joka pyritään korvaamaan muilla palveluilla.

Toimintamalli visualisoi etäasioinnin kehittämisen prosessia, (1. Keskusteleva tarvekartoitus, 2. Suunnittelu, toteutus, testaus, 3. Käyttöönotto ja 4. Seuranta) ja se toimii myös kehittämisen työkaluna. Mallin toteutus voidaan tehdä ketterästi ilman, että jokaista vaihetta tarvitsee suorittaa. Näin mahdollistetaan nopeat korjaavat toimet. Jokainen vaihe dokumentoidaan.

Mallia kehitetään hanketyön edetessä ja pyritään saavuttamaan vakiintunut asema etäasioinnin kehittämisessä. Parhaiten jalkauttaminen etenee, kun mallia käytetään palvelujen suunnittelun eri vaiheissa.

Malli auttaa kaikkia digitaalisen kehittämisen parissa olevia laadukkaaseen yhtenäiseen kehittämiseen riippumatta siitä millaista digitaalista palvelua ollaan kehittämässä. Ketteryytensä ansiosta sitä voidaan soveltaa hyvin eri käyttötarkoituksiin.

Etäpalveluita kehittämällä voidaan tukea sairauksien ennaltaehkäisyä, potilaan toimintakykyä ja edistää kotona asumista. Palveluita tarjotaan niille asiakkaille, jotka kykenevät asioimaan etänä ja niissä palveluissa joihin etäpalvelut sopivat. Ammattilaisella tulee olla riittävät taidot ja osaaminen toteuttaa palveluita etänä ja ammattilaisten koulutus on tärkeä osa kehittämistä.

6. Lähteet

1. Forss.S. 2024 (Toim.). Yleisopas digitaalisten sote-palvelujen kehittämiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
2. Design Thinking Noudettu 26.6.2024 <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>. Interaction Design Foundation.
3. Ihminen digin keskiössä. Digiohjelma 2023–2025. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite
4. O.Mikkola & S.Petäjä. 2023 (Toim.). Asiakslähtöisen etäpalvelun kehittäminen terveydenhuollossa. Noudettu 27.6.2026.
<https://pohjoisentekijat.fi/2023/06/19/asiakaslahtoisien-etapalvelun-kehittaminen-terveydenhuollossa/>
5. STM 2023. Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2025. Sosiaali- ja terveysministeriö 2023:32.
6. Valvira Noudettu 1.9.2025. Etäpalvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa.
<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/etapalvelut> . Valvira.