

Digipolkujen toimintamalli

versio 2.0

Kestävän kasvun hanke
projektityöntekijä Mari Hyypä

Mikä on digipolku?

- Digitaalinen palvelukanava, joka vaatii aina vahvan tunnistautumisen
- Digipolulla voi edetä omaan tahtiin tai ammattilaisen ohjauksessa ajasta ja paikasta riippumatta
- Digipolku voi olla osa asiakkaan asiointin kokonaisuutta tai asiointi tapahtuu kokonaan digipolulla
- Digipolkujen *Historia* -kohdasta pääsee palaamaan lopetetun digipolun sisältöihin
- Itsehoitopolku
 - Polku on avoin kaikille
 - Asiakas aloittaa ja lopettaa digipolun itsenäisesti
 - Ammattilaisella ei ole seurantamahdollisuutta etenemiseen
- Ammattilaisen aloittama digipolku tai valmennus
 - Polku avataan ammattilaisen toimesta
 - Ammattilaisen seurantamahdollisuus etenemiseen
 - Vuorovaikutteinen polku

Tavoitteet ja tarpeet

Mitä digipolulla tavoitellaan?

- Hoidon jatkuvuus
- Asiakkaan omahoidon tukeminen
- Hyvinvoinnin tukeminen
- Parantaa asiakkaan tiedonsaantia ja sitoutumista hoitoon
- Saatavuus > palveluiden oikea-aikaisuus
- Saavutettavuus > tukee yhdenvertaisuutta
- Vähentää fyysisiä käyntejä/puheluita
- Helpottaa ammattilaisen työtä
- Kustannushyöty



Mitä se tarkoittaa ammattilaiselle?

- Uuden toimintamallin opettelu
- Uuden järjestelmän opettelu
- Digipolun markkinointia ja viestintää
- Yhteistyö PTH/ESH välillä > yhteiskäyttöinen digipolku
- Ammattilaisen työajan uudelleen organisointi
- Nimetään omistajuus palveluissa



Mitä viestitoiminto käytännössä tarkoittaa?

- Ammattilainen tavoitettavissa kiireettömissä asioissa digipolun kautta > digipolun oman palvelukanavan kautta
- Määritettävä ammattilaiset/hoitotiimi taustoihin
- Palvelulupaus määritettävä
- Toimintamalli

MITTARIT JA ARVIOINTITAVAT AMMATILAISEN NÄKÖKULMASTA

MITTARI	KVANTITATIIVINEN ARVIOINTI	LAADULLINEN ARVIOINTI
Helpottaako ammattilaisten työtä	Työajan seuranta, tehtävien määrä	Haastattelut, avoimet kysymykset
Vähentääkö puheluita/käyntejä	Kontaktimäärien tilastot	Ammattilaisten kokemukset
Seuranta digipolulla (ei itsehoito)	Seurantatyökalujen käyttödata	Palaute käytettävyydestä
Sujuvoittaako viestintää	Viestien määrä, vastausajat	Kokemuskyselyt, kuvaus viestinnästä
Asiakkaan mittausten/kyselyjen seuranta	Käyttödata: kuinka moni asiakas täyttää säännöllisesti mittaukset ja kyselyt digipolulla	Miten mittaukset tukevat hoitoa ja viestintää ammattilaisen kanssa

MITTARIT JA ARVIOINTITAVAT ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

MITTARI	KVANTITATIIVINEN ARVIOINTI	LAADULLINEN ARVIOINTI
Omahoito paranee	PROM-kyselyt, käyttödata	Asiakaskertomukset motivaatiosta
Tietoa sairaudesta saatavilla	Sisällön katselukerrat	Kokemukset tiedon ymmärrettävyydestä
Palautekyselyt (NPS, CES)	Standardoidut mittarit	Avoimet palautteet, haastattelut
Mittaukset/kyselyt digipolulla	Vastausten määrä, vastausprosentti	Asiakkaiden palaute mittausten helppoudesta ja hyödyllisyydestä omahoidossa

Vaikuttavuuden/hyötyjen mittaaminen

Hyödyt asiakas

- Osallisuuden vahvistaminen
- Hoidon jatkuvuus
- Itsehoidon tukeminen
- Saatavuus
- Saavutettavuus
- Sujuva viestintä

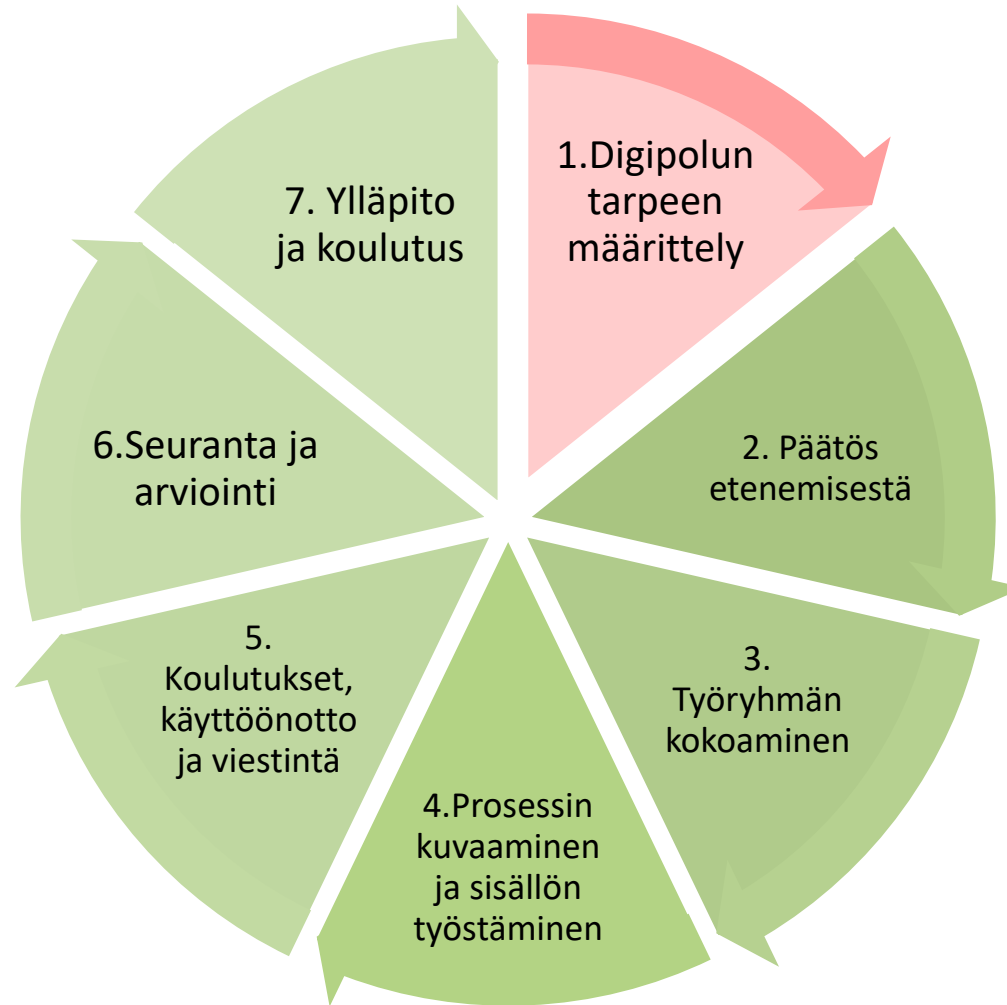
Hyödyt ammattilainen

- Yhtenäinen hoitoprosessi
- Hoitoprosessin tehostuminen
- Hoidon jatkuvuus
- Työajan säästö
- Sujuva viestintä

Hyödyt organisaatio

- Resurssien tehokkaampi käyttö
- Saavutettavuus
- Yhtenäiset hoitokäytännöt
- Asiakaslähtöisyys
- Vaikuttavuuden seuranta
- Digitalisaation edistäminen

Digipolun suunnittelu ja käyttöönotto



1. Tarpeen määrittely

- Idea/tarve palveluissa uudelle digipolulle
 - Mitä asioita halutaan sujuvoittaa palveluissa?
- Valitaan kohderyhmä
 - Valitaan asiakasryhmä/sairaus tai hoidon tarve (esim. ADHD, raskauden hoito, painonhallinta)
- Mietitään mitä digipolulla tavoitellaan?
- Personoitu vai personoimaton polku? (onnistuu vasta 2026 kesällä)
- Mitä se vaatii käytännössä?
 - Pääkäyttäjä resurssi
 - Substanssiosaaja sisällön tuottoon
- Käyttäjämäärä vs. Työmäärä
 - Resurssit polun asiakkaiden hoitoon vs. digipolun käyttäjämäärät
- Keskustelumahdollisuus ammattilaisen ja asiakkaan kesken
 - Oma suljettu palvelukanava vai yleinen chat kanava

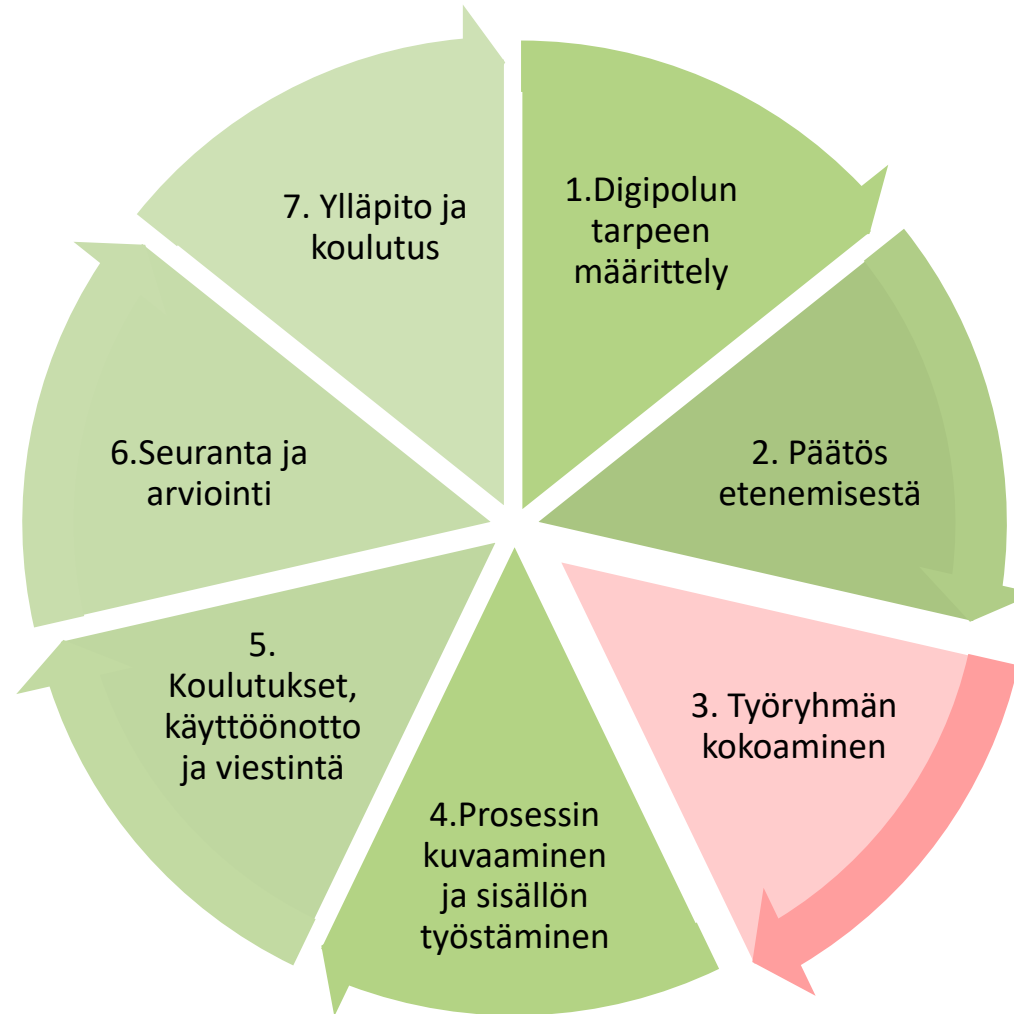
Digipolun suunnittelu ja käyttöönotto



2. Päätös etenemisestä

- Digipolun aihe/tarve esitellään palvelupäällikölle/palveluvastaavalle
 - Yksiköiden edustajat esittelevät mahdollisia digipolun aiheita omassa yksikössään
- Hyväksytty aihe yksikössä esitellään projektityöryhmälle
 - Yksiköiden edustajat esittelevät digipolun aiheen projektiryhmälle
 - Huomioiden resurssit tietohallinnossa ja palveluissa
 - Digipolkujen pääkäyttäjät
- Vaatii esihenkilöiden ja henkilöstön sitoutumisen
 - Mahdollistaa juurtumisen toimintaan
 - Jalkauttaminen henkilöstölle yhteistyössä digipolkujen pääkäyttäjien kanssa

Digipolun suunnittelu ja käyttöönotto

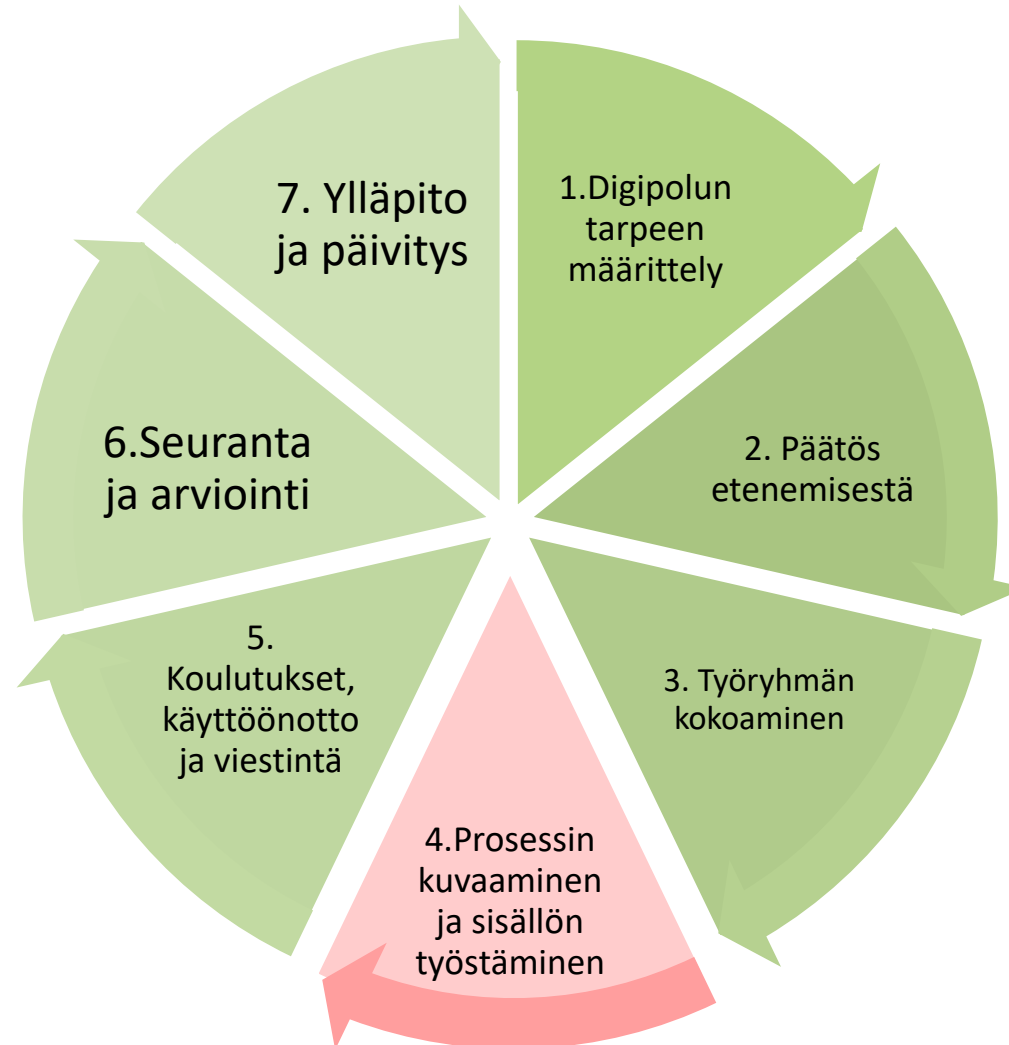


3. Työryhmän kokoaminen

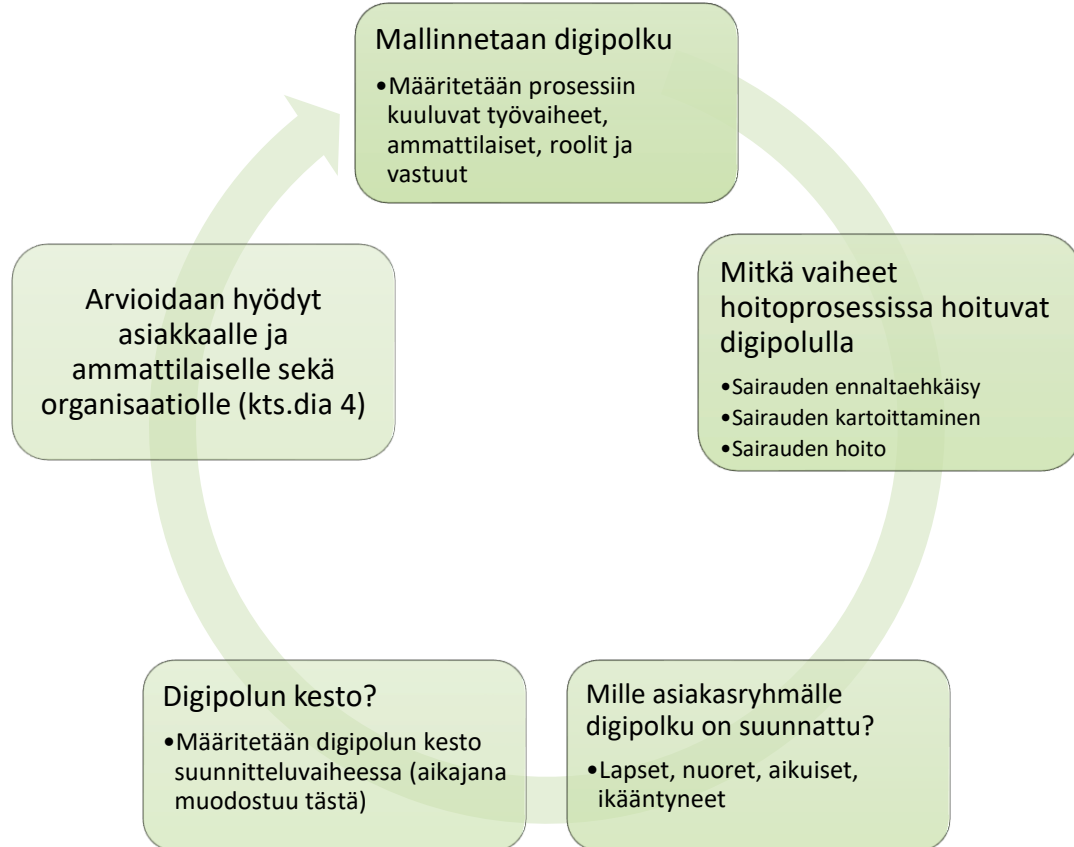
- Päätetään ydintyöryhmä ja vastuuhenkilöt
 - Palvelupäällikkö tai palveluvastaava
 - Ammatillaiset, substanssiosaajat, vastuuhenkilö
 - Sisällön tuottaminen
 - Jatkuva seuranta ja päivitysvastuu
 - Digipolkujen pääkäyttäjät palveluissa
 - Digipolun tekninen päivitys, toteutus ja kehittäminen
 - Digipolkujen teknisen järjestelmän asiantuntijat
 - ICT-tuki
 - Asiakkaat/potilaat ja kolmas sektori
 - Vertaistukihenkilöt, kokemusasiantuntijat, järjestöt



Digipolun suunnittelu ja käyttöönotto

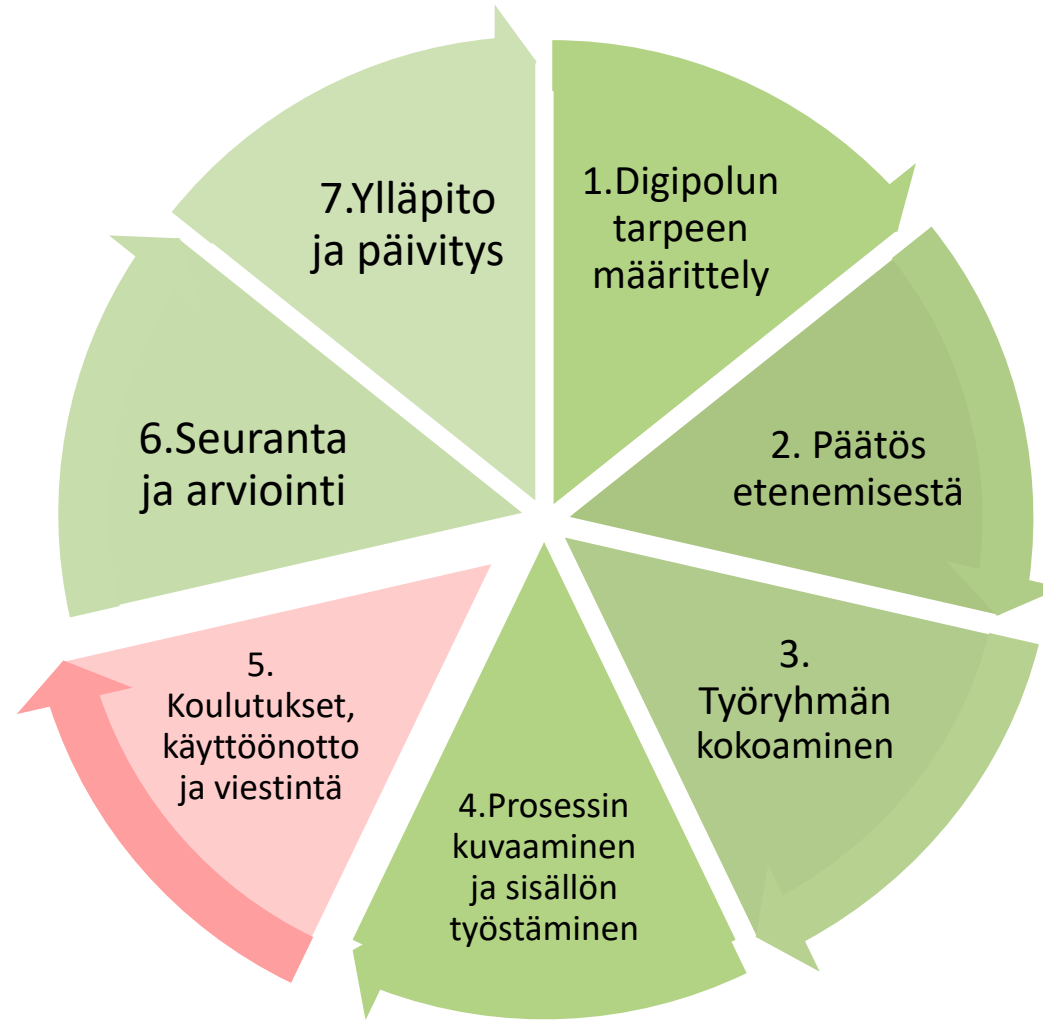


4. Prosessin kuvaaminen ja sisällön työstäminen



- Mitä sisältöä halutaan työstää digipolulle?
 - Infoa sairaudesta, hoidosta
 - Itsehoito-ohjeet, hoito-ohjeet
 - Kyselyt (esitietokyselyt, aloituskyselyt, loppukyselyt)
 - Testit (erilaiset riskitestit)
 - Tehtävät ja mittaukset (paino, vyötärön ympärys, verensokeri)
 - Muistutukset (labrat, RR-seurannat)
 - Päiväkirjatoiminto (ruokapäiväkirja, arkiliikuntapäiväkirja)
 - Viesti –toiminto (palvelulupaus)

Digipolun suunnittelu ja käyttöönotto



Digipolkujen käyttöönotto, koulutus ja viestintä

Viestintä/markkinointi

- Sisäinen viestintä ammattilaisille (Intra, media, Teams-kanava, sähköposti)
- Ulkoinen viestintä asiakkaille (Hyvaks -verkkosivut, media, some-kanavat)
- Asiakastiedotteet, esitteet, flyerit

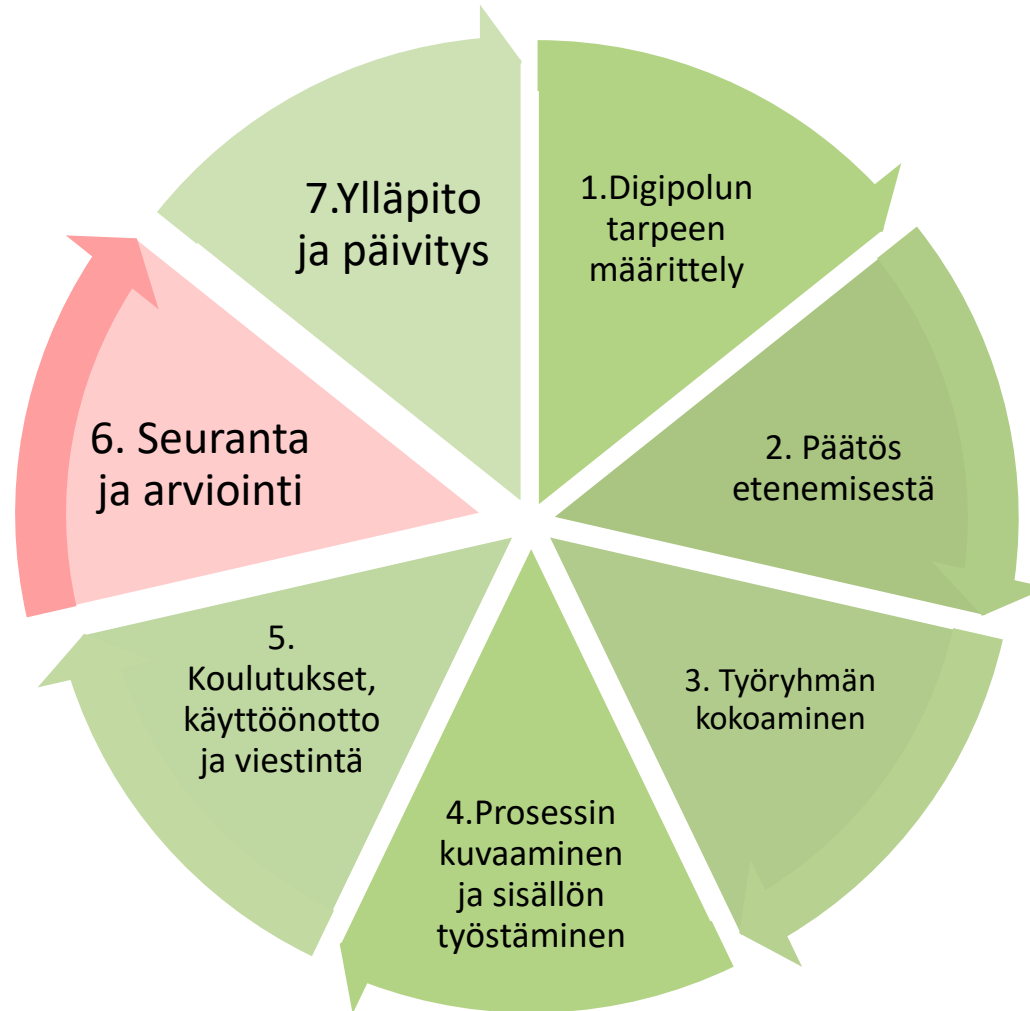
Ammattilaisten koulutus

- Jalkauttaminen ammattilaisille > sitoutuminen käyttöönottoon
- Ketkä ammattilaiset ovat käyttämässä palvelua?
- Moodle-verkkokurssi > IDM-tunnukset esihenkilön kautta
- Kuka kouluttaa ammattilaiset (Digiagentit, pääkäyttäjät)

Asiakkaiden koulutus

- Digitukikiertueet ja tapahtumat
- Ammattilaiset kentällä
- Viestintä, markkinointi

Digipolun suunnittelu ja käyttöönotto



Seuranta ja arviointi

Valitaan seurantaan ja vaikuttamiseen liittyvät mittarit

Asiakkaiden palautekyselyt (Roidu)

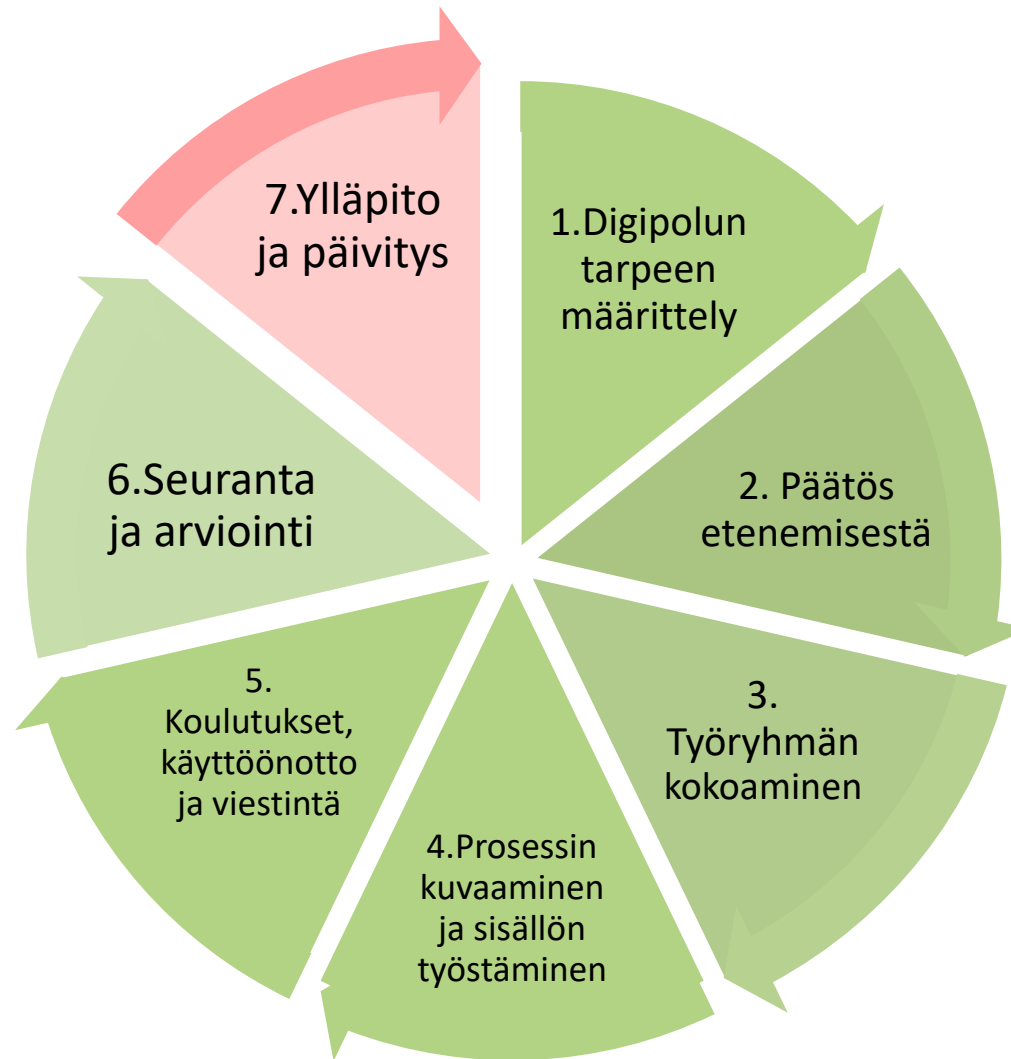
Ammattilaisten palautekyselyt

Polulla olevien asiakkaiden määrän seuranta

Tarvittavien muutosten toteuttaminen

Säännöllinen seuranta

Ylläpito ja päivitys



7.Ylläpito ja päivitys

Digipolun sisällön päivittäminen ja ylläpito

Palveluiden
ammattilaiset,
vastuuhenkilö
(sisällön jatkuva
päivittäminen)

Tietohallinto/ ICT-tuki
(ict-tuki@hyvaks.fi)
(digipolkujen tekniset
ongelmat)

Digipolkujen
pääkäyttäjät
(sisällön päivityksen
tekninen toteutus)

Miten toimitaan
virhetilanteissa,
järjestelmätoimittajan
rooli
(BeeHealthy)

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyväarkikaikille



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU