

# Kysely sähköisten palvelujen käytöstä ja tuen tarpeista terveysalalla

KYSELY TOTEUTETTU 8.-24.6.

LAPIN DIGITUKI -HANKE

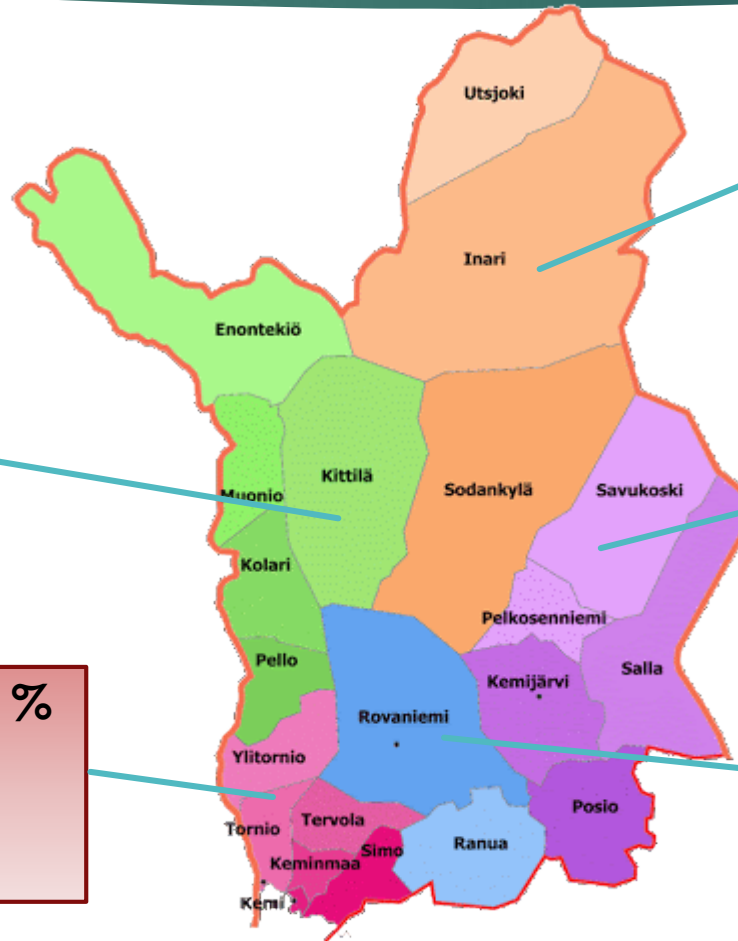
# Vastaajat seutukunnittain

Yhteensä 166 vastausta 15 kunnasta

**Työskentelee usean kunnan alueella 5 %**  
(n = 8)

**Tunturi-Lappi 15 %**  
Enontekiö, Kittilä, Kolari & Muonio  
(n = 25)

**Kemi-Tornio & Tornionlaakso 13 %**  
Kemi, Keminmaa, Pello, Simo, Tervola, Tornio & Ylitornio  
(n = 23)

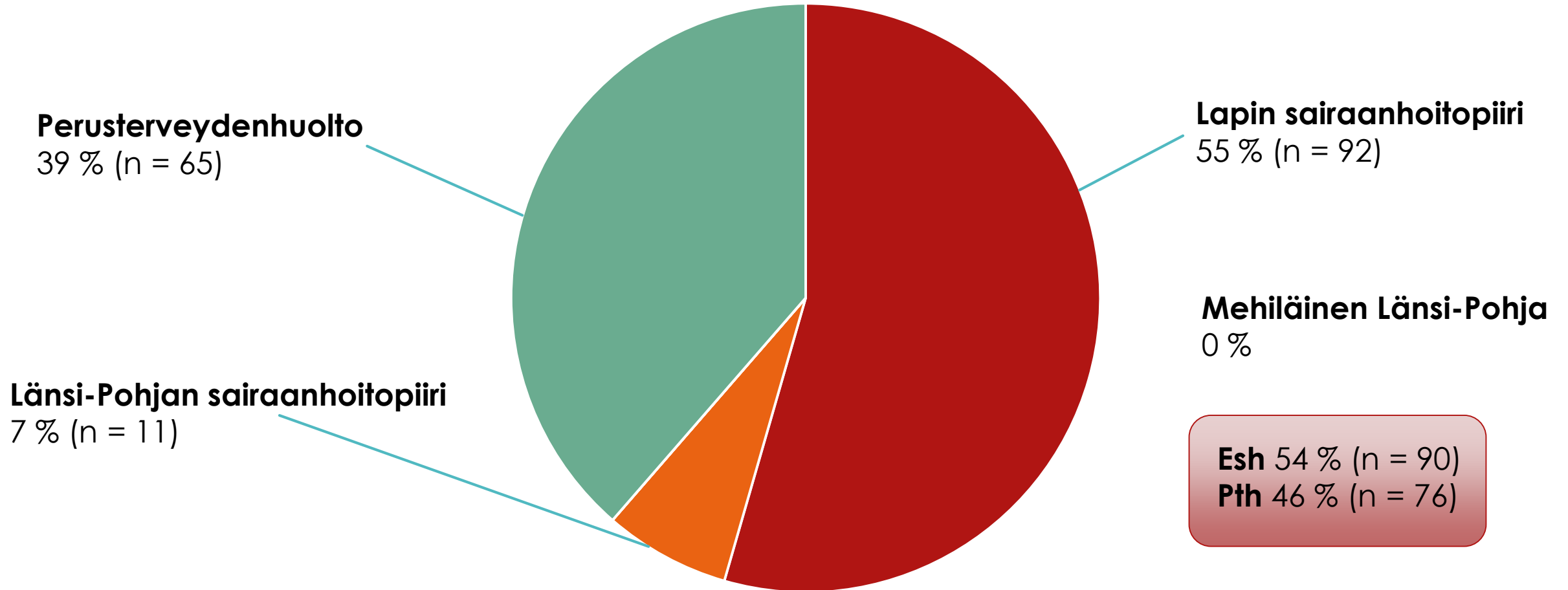


**Pohjois-Lappi 13 %**  
Inari, Sodankylä & Utsjoki  
(n = 20)

**Itä-Lappi 5 %**  
Kemijärvi, Pelkosenniemi, Posio, Salla & Savukoski  
(n = 8)

**3+Rovaniemi 49 %**  
Rovaniemi & Ranua  
(n = 81 / Ranua n = 0)

# Vastaajat organisaatioittain



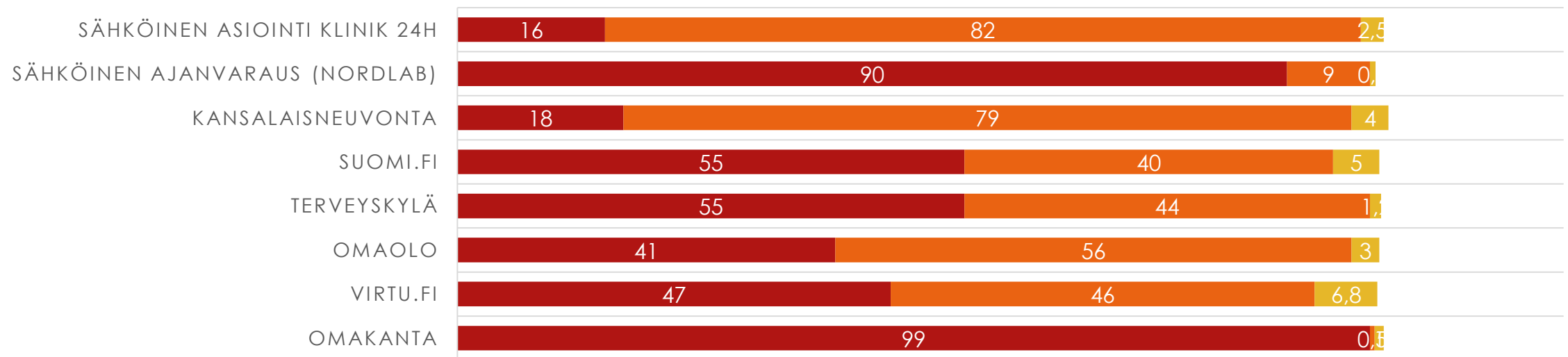
# Arvio omasta digiosaamisesta & digituen saatavuus työssä

## Vastaajat hallitsevat oman arvionsa mukaan hyvin digitaalisten laitteiden ja ohjelmien käytön työssään (79 %, n = 130)

- ▶ Asteikolla 0-5, vastaajista 33 % antoi osaamiselleen yleisarvosanaksi 5 ja 46 % antoi yleisarvosanaksi 4
- ▶ **65 % vastaajista saa työssään tarvittaessa tukea digitaalisten laitteiden ja ohjelmien käyttöön.**
  - ▶ Vastaajista 19 % **ei saa tukea**, 16 % ei osannut sanoa
  - ▶ Ei koulutusta, ohjausta, perehdytystä, osajia, resursseja, työkavereiden varassa, keneltä kysyn?
  - ▶ Itse opeteltava
  - ▶ Avun saaminen kestää, tehtävä tiketti, ei auta akuutissa tilanteessa

# Yleisten sähköisten palvelujen tunnettuus (%)

■ Kyllä ■ Ei ■ En osaa sanoa



	OmaKanta	Virtu.fi	Omaolo	Terveyskylä	Suomi.fi	Kansalaisneuvonta	Sähköinen ajanvaraus (Nordlab)	Sähköinen asiointi Klinik 24h
■ Kyllä	99	47	41	55	55	18	90	16
■ Ei	0,5	46	56	44	40	79	9	82
■ En osaa sanoa	1	6,8	3	1,2	5	4	0,6	2,5

# Sähköiset palvelut yhteydenpidossa asiakkaan/potilaan kanssa

- ▶ **52 % (n = 87) vastaajista käyttää sähköisiä palveluja asiakas/potilastyössään**

- ▶ Yleisimpiä käytössä olevia palveluja:

- Skype for Business, Microsoft Teams, tekstiviestit, Virtu, Whatsapp, salattu sähköposti, chat, Klinik Pro, puhelin

- ▶ **48 % (n = 79) vastaajista ei käytä sähköisiä palveluja asiakas/potilastyössään**

- ▶ Ei tarvetta, käytössä, tapana, osaamista

- ▶ Ei lupa käyttää sähköpostia, tietosuoja

- ▶ Potilaskontaktit kasvokkain

# Sähköisten palvelujen käyttö ammattilaisten välisessä viestinnässä

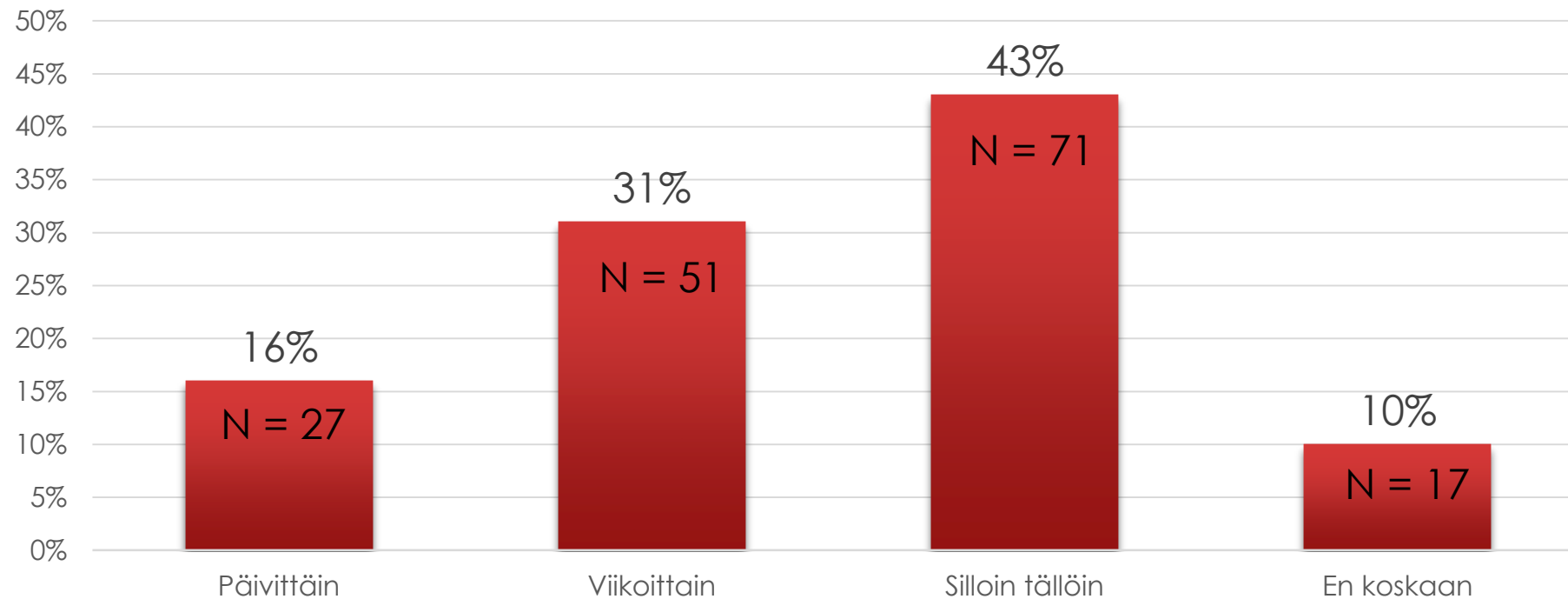
- ▶ **89 % (n = 147) vastaajista käyttää sähköisiä palveluja ammattilaisten välisessä viestinnässä**
  - ▶ Microsoft Teams (yleisin), Skype for Business, Virtu, chat, sähköposti
- ▶ **11 % (n = 19) vastaajista ei käytä sähköisiä palveluja ammattilaisten välisessä viestinnässä**
  - ▶ Ei tarvetta (yleisin), ei käytössä, en osaa, "ei lupia, ohjeita, käytänteitä"

# Sähköiset palvelut osana työtä

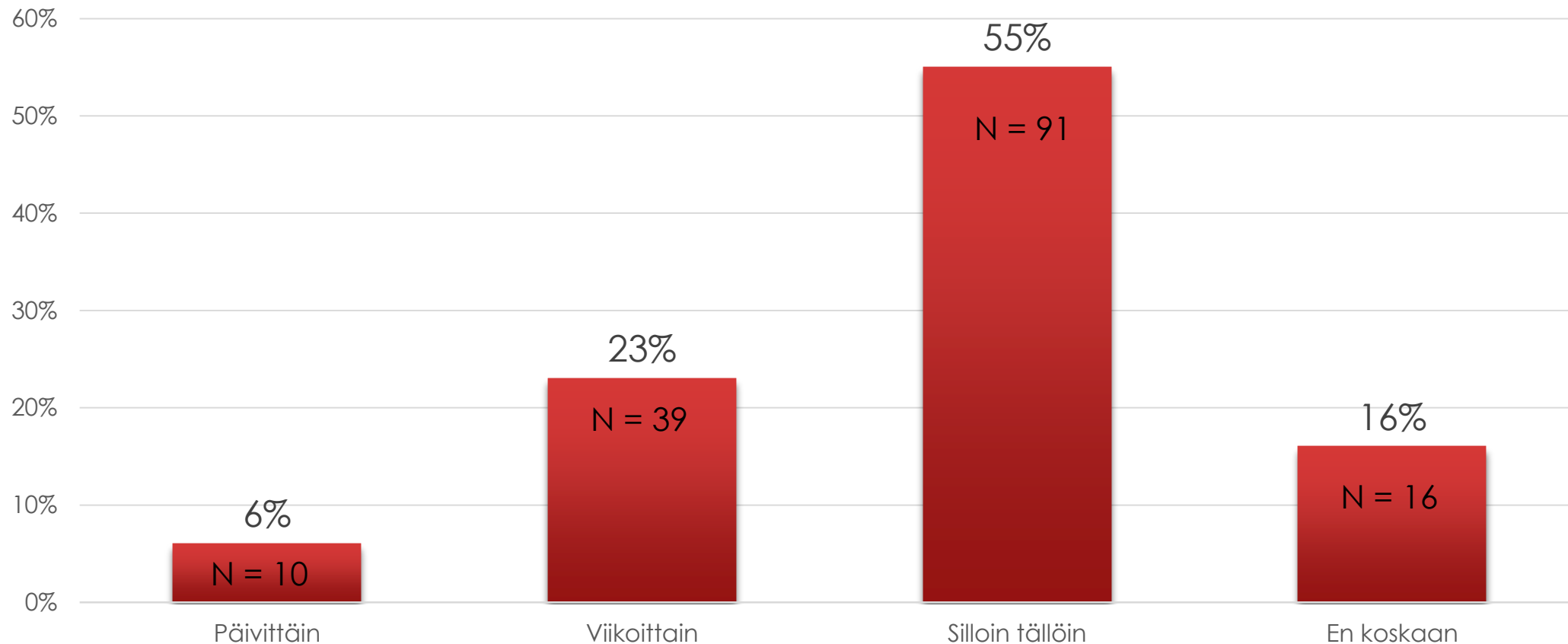
- ▶ 96 % näki tarpeen sähköisille palveluille työssään
- ▶ 94 % halusi edistää sähköisten palvelujen käyttöä työssään
- ▶ 69 % koki oman osaamisensa riittäväksi sähköisten palvelujen osalta
- ▶ 49 % arvioi organisaationsa resurssien olevan riittävät sähköisten palvelujen edistämiseen
- ▶ 66 % vastasi työpaikkansa toimintakulttuurin tukevan sähköisten palvelujen käyttöä (täysin samaa mieltä 16 %)



# Kuinka usein ohjaat asiakkaitasi/potilaitasi sähköisten palvelujen pariin?



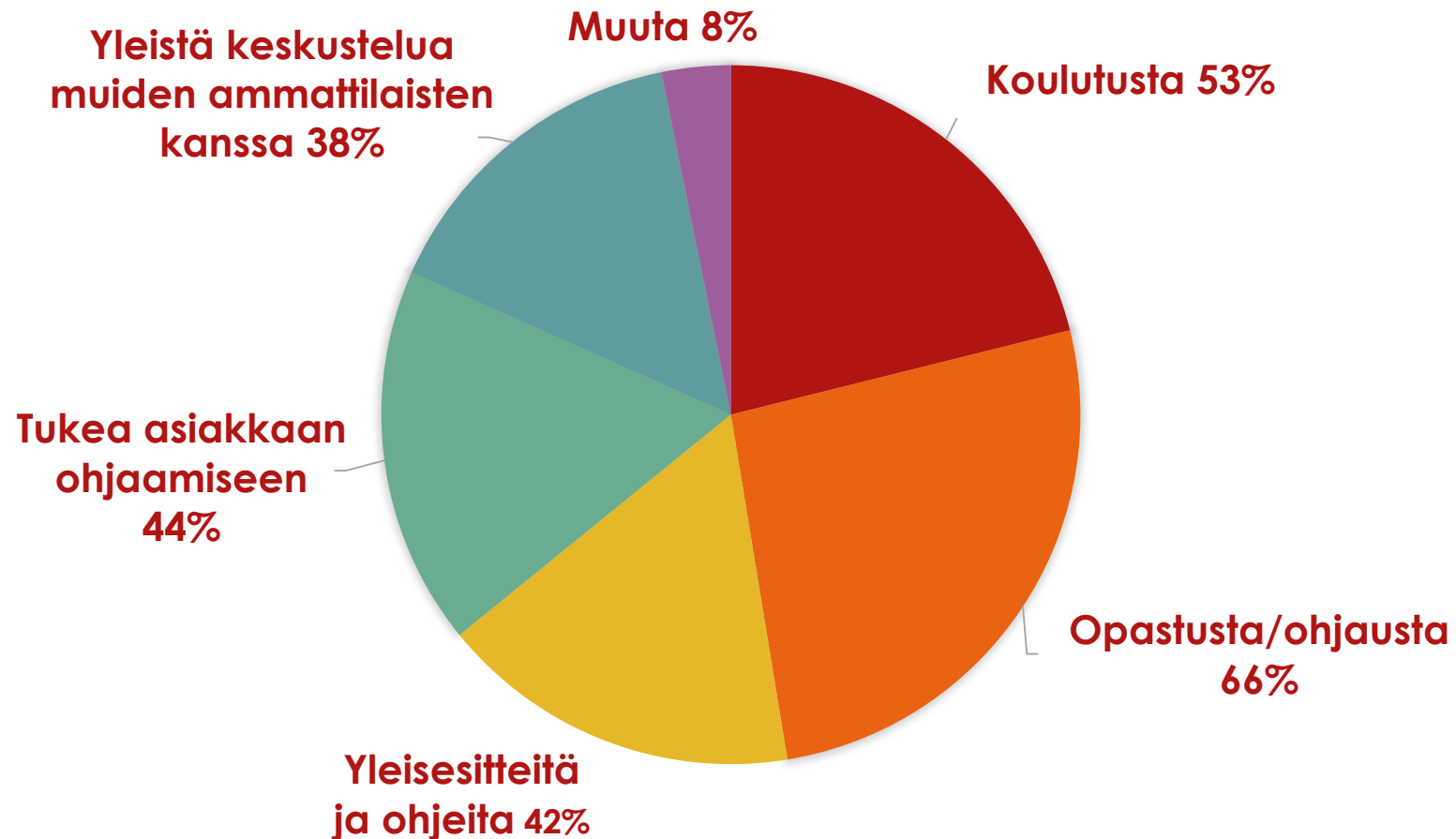
# Kuinka usein opastat asiakkaitasi/potilaitasi sähköisten palvelujen ja/tai laitteiden käyttöön liittyvissä asioissa?



# Asiakkaiden/potilaiden ohjaus sähköisiin palveluihin

- ▶ 75 % koki sähköisten palveluiden käytön ohjaamisen osaksi työtään
- ▶ 92 % näki sähköiset palvelut mahdollisuutena tarjota asiakkaille parempaa palvelua
- ▶ 76 % arvioi asiakkaiden olevan kiinnostuneita sähköisistä palveluista
- ▶ 93 % arvioi asiakkaiden tarvitsevan nykyistä enemmän ohjausta sähköisten palvelujen käyttöön
- ▶ 36 % vastanneista tiesi, mistä asiakas saa halutessaan neuvontaa sähköisten palvelujen ja/tai laitteiden käyttöön

# Mitä toivoisit työsi tueksi sähköisiin palveluihin liittyen?



Koulutusta (n = 85)

Opastusta/ohjausta (n = 105)

Yleisesitteitä ja ohjeita (n = 67)

Tukea asiakkaan opastamiseen (n = 71)

Yleistä keskustelua muiden ammattilaisten kanssa (n = 61)

Muuta (n = 13)

# Mitä toivoisit työsi tueksi sähköisiin palveluihin liittyen?

Muita toiveita:

- ▶ Tarvittaessa tukea, on line –tukea, tukihenkilö
- ▶ Toimivia alustoja
- ▶ Yhtenäiset käytännöt
- ▶ Toimintakulttuurin muutosta
- ▶ Selkeitä visioita
- ▶ Asiakaslähtöistä kehitystyötä
- ▶ Sisällön ymmärrystä teknisten ratkaisujen valintaan
- ▶ Työvälineitä, laitteita
- ▶ Aikaa

# Miten sähköisten palvelujen käyttöä voitaisiin edistää terveysalalla?

- ▶ Potilaiden ohjausta, opastusvideoita
- ▶ Matalan kynnyksen ohjausta ja tukea, resursseja ohjaukseen
- ▶ Yksikkö-/yksilötason koulutusta
- ▶ Jo käytössä olevien ohjelmien käytön syventäminen -> hyödyllisiä ominaisuuksia nyt hyödyntämättä
- ▶ Asiakaskone sähköisten palvelujen käyttöön
- ▶ Sähköisten palvelujen suunnittelu ja käytännön työ eivät kohtaa
- ▶ Koko Lapin yhteistä ja yhtenäistä kehittämistä digiasioissa
- ▶ Yhtenäisiä käytäntöjä
- ▶ Julkista keskustelua tärkeästä asiasta

# Kiitos!

Lapin digituki –hanke

Projektityöntekijä Kirsti Mustalahti

[www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/lapin-digituki-hanke](http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/lapin-digituki-hanke)

Facebook-ryhmä: Lapin digitukijoiden verkosto

Digituki



LAPIN LIITTO



Kolpeneen  
palvelukeskuksen  
kuntayhtymä



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Lapin toimintayksikkö



LAPIN SAIRAANHOITOPIIRI  
LAPPI BUOHCCEDIKŠUNBIIRE



LÄNSI-POHJAN  
SAIRAANHOITOPIIRI