

Hyvinvointialueiden digituen mallit

Anna Kunnas ja Johanna Erfors

9.12.2025

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Johdanto	3
Työskentelymenetelmät	3
Haastattelukysymykset	4
Hyvinvointialueiden digituen mallit.....	5
Etelä-Karjalan hyvinvointialue.....	5
Etelä-Savon hyvinvointialue.....	6
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	7
Kainuun hyvinvointialue	7
Kanta-Hämeen hyvinvointialue	8
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue.....	9
Keski-Suomen hyvinvointialue	10
Kymenlaakson hyvinvointialue.....	11
Lapin hyvinvointialue	11
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	12
Pirkanmaan hyvinvointialue.....	13
Pohjanmaan hyvinvointialue.....	14
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	15
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue.....	16
Pohjois-Savon hyvinvointialue	17
Päijät-Hämeen hyvinvointialue	18
Satakunnan hyvinvointialue.....	19
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	19
Lopuksi	20

Johdanto

Hyvinvointialueiden digituen mallit on kirjoitettu osana opinnäytetyön toimeksiantoa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Digi- ja väestötietovirasto. Toimeksiannon ovat toteuttaneet tieto- ja viestintätekniikan opiskelijat Anna Kunnas ja Johanna Erfors Turun ammattikorkeakoulusta.

Hyvinvointialueiden tarjoamat digitaaliset palvelut ovat lisääntyneet, mutta tuki niiden käyttämiseen saattaa puuttua kokonaan. Hyvinvointialueelliset vaihtelut digituen saatavuudessa selittyvät hallintolain 8 § eroavista tulkinnoista sekä siitä, ettei digipalvelulain 5§ tunneta.

Toimeksiannon tavoitteena oli selvittää ja kuvata tekstimuodossa hyvinvointialueiden sekä HUSin ja Ahvenanmaan asiakkailleen tarjoamaa digitukea. Tiedot selvitettiin haastattelemalla hyvinvointialueiden edustajia. Haastattelutuloksia esiteltiin Digi- ja väestötietoviraston Digi ensin -tilaisuudessa marraskuussa 2025. Valmiit tekstimuotoiset hyvinvointialueiden digituen mallit koottiin tähän toimeksiantajalle lähetettävään raporttiin.

Työskentelymenetelmät

Hyvinvointialueiden digituen mallien aineisto ja tiedot on kerätty haastattelemalla hyvinvointialueilta yhteyshenkilö tai yhteyshenkilöitä. Digi- ja väestötietovirasto toimitti opinnäytetyöntekijöille hyvinvointialueiden yhteyshenkilöiden yhteystiedot ja tiedottivat yhteyshenkilöitä etukäteen tutkimuksesta. Opinnäytetyöntekijät ottivat yhteyttä yhteyshenkilöihin ja sopivat haastattelut yhteyshenkilöiden kanssa.

Haastattelut toteutettiin Teams-kokouksina, jotka taltioitiin ja litteroitiin haastateltavien luvalla yhtä hyvinvointialuetta lukuun ottamatta. Haastattelut järjestettiin loka-marraskuussa 2025. Haastattelujen pohjalta kirjoitettiin hyvinvointialueiden digituen mallit. Tutkimustuloksia esiteltiin myös Digi- ja väestötietoviraston webinaarissa 25.11.2025.

Haastattelukysymykset

Haastatteluilla pyrittiin selvittämään hyvinvointialueiden asiakkailleen tarjoamaa digitukea ja sen organisointia, digituen tarpeen tunnistusta hyvinvointialueilla sekä yhteistöiden hyödyntämistä digituen tarjoamisessa. Lisäksi haastatteluissa kysyttiin hyvinvointialueiden tarjoamista digitaalisista palveluista hyvinvointialueen kokonaiskuvan ymmärtämiseksi. Alla hyvinvointialueille ennakoon lähetetyt haastattelukysymykset.

Hyvinvointialueen tarjoamat digitaaliset palvelut

1. Mitä digitaalisia palveluja hyvinvointialueenne tarjoaa asiakkaille?
2. Milloin digipalvelu on otettu käyttöön?

Digituen tarpeen tunnistaminen ja tarjoaminen

3. Onko digituen tarve tunnistettu?
4. Tarjoaako hyvinvointialue digitukea asiointiin hyvinvointialueen digipalveluissa?
5. Entä yleistä digitukea? Tarjoaako hyvinvointialue yleistä digitukea eli tukea muihin kuin hyvinvointialueen tarjoamiin digipalveluihin ja -laitteisiin?

Digituen organisointi

6. Millä tavalla digituki on organisoitu?
Esimerkiksi kuka tai mitkä ammattiryhmät antavat digitukea? Millaisissa tilanteissa digitukea annetaan?
7. Kenen vastuulla digituen järjestäminen on?
8. Miten digituen järjestäminen rahoitetaan?

Mahdolliset yhteistyöt

9. Hyödynnetäänkö digituen järjestämisessä yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa tai sisäisesti hyvinvointialueen eri toimintojen kesken?

Hyvinvointialueiden digituen mallit

Toteutuneiden haastattelujen pohjalta kirjoitettiin hyvinvointialueiden digituen mallit. Haastattelut pidettiin loka-marraskuussa 2025 ja mallit on kirjoitettu sen hetkisen tilanteen mukaisesti. Mallit on koottu alle aakkosjärjestyksessä.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella viestinnän asiantuntijat järjestävät opastuksia ja infoja asiakkaille hyvinvointialueen toimipisteissä sekä kauppakeskuksissa. Alueella järjestetään myös hyvinvointi-infoja hyvinvointialueen palveluista, joissa osana annettu tietoa myös digitaalisista palveluista. Lisäksi alueella toimivissa järjestetään järjestöissä ja yhdistyksissä tilaisuuksia, joissa käydään kertomassa uusista palveluista sekä annetaan digitukea.

Hyvinvointialueen ammattilaiset ohjaavat oman työnsä ohella asukkaita käyttämään hyvinvointialueen digitaalisia palveluita.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla on tiedot digitaalisista palveluista sekä ohjeet niiden käyttämiselle.

Yleinen digituki

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella ammattilaiset antavat työnsä ohessa myös yleistä digitukea. Hyvinvointialueella on myös palveluohjaajia, jotka neuvovat hakemuksien täytössä esim. Kelaan.

Yhteistyöt

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella tehdään yhteistyötä yhdistyksien, kirjastojen ja kaupunkien, ammattiopiston opiskelijoiden, seurakuntien ja perhejärjestöjen kanssa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen digituki järjestetään ammattilaisten toimesta työn ohessa ja digitaalisten palveluiden kehittämisessä mukana olleiden asiantuntijoiden toimesta. Digituella ei ole omaa erillistä rahoitusta.

Etelä-Savon hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Etelä-Savon hyvinvointialueen ammattilaiset antavat lähtökohtaisesti digitukea asiakaspalvelutilanteessa osana omaa työtään.

Hyvinvointialue osallistuu säännöllisesti erilaisiin tapahtumiin, joissa tarjotaan digitaalisiin palveluihin liittyvää tietoutta, autetaan niiden käytössä sekä jaetaan esitteitä. Samankaltaisia erikseen järjestettyjä tilaisuuksia pidetään myös kerhoissa ja yhdistyksien tapahtumissa. Tapahtumiin lähdetään myös yhdessä Etelä-Savon digitukiverkoston kumppanien kanssa, jolloin yhteistyökumppani antaa esim. laiteopastusta ja hyvinvointialueen edustaja opastusta digitaalisiin palveluihin.

Yleinen digituki

Hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea, vaan asiakas ohjataan eteenpäin. Digituen tarjoajista on printtiesite, jota voidaan jakaa. Alueella tunnetaan hyvin toistensa palvelut ja asiakas voidaan ohjata suoraan ottamaan yhteyttä tiettyyn toimijaan.

Alueella toimii myös vapaaehtoisia digiopastajia kolmella keskuspaikkakunnalla, jotka antavat erityisesti laiteopastusta, mutta myös digitukea hyvinvointialueen digitaalisissa palveluissa. Etelä-Savon hyvinvointialue myös kouluttaa digiopastajia hyvinvointialueen palveluista.

Yhteistyöt

Etelä-Savon alueella on jo useamman vuoden toiminut Etelä-Savon digitukiverkosto. Yhteistyö on tiivistynyt siten, että mukana on julkisia toimijoita eli kuntia, kaupunkeja, järjestötoimijoita sekä kolmannen sektorin toimijoita kuten oppilaitoksia. Lisäksi mukana on myös hankkeita hankeaikana. Verkostossa on sovittu yhteinen toimintamalli ja palvelulupaus, jonka mukaan toimitaan. Verkosto osallistuu erilaisiin tapahtumiin ja järjestää myös omia tapahtumia. Verkosto antaa konkreettista digitukea, ja asiakas ohjataan verkoston palveluiden piiriin aina asiakkaan tarpeen mukaan.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituen kokonaisuudesta vastaa digijohtaja ja digitaalisuuden virtuaalitiimi, jossa on johtavan tason viranhaltioita mukana, jotka ohjaavat toimintaa.

Digiopastuksia antaa digitiimi, johon kuuluu kaksi henkilöä. Lisäksi kaksi sairaanhoitajaa digitaalisista terveyspalveluista on mukana osaprozentilla. Digiopastustapahtumissa yleensä toinen henkilö on digitiimistä järjestelmäasiantuntija ja toinen henkilö on digitaalisista terveyspalveluista sairaanhoitaja.

Hyvinvointialueen digitukea on kehitetty hankerahoituksella ja toimintamallia sopeutetaan hyvinvointialueen normaaliin toimintaan.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ammattilaiset antavat digitukea asiointitilanteessa. Lisäksi hyvinvointialueelta voi tilata luennon digitaalisista palveluista.

Yleinen digituki

Hyvinvointialueen nettisivuilla ohjataan paikallisille järjestöille yleisen digituen pariin.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituki kuuluu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella digiyksikköön. Digitukea on kehitetty hankerahoituksella ja hankkeen jälkeen digituki kuuluu yhden henkilön työnkuvaan.

Kainuun hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Kainuun hyvinvointialueen asiakas- ja potilastyötä tekevillä ammattilaisilla on velvollisuus antaa digitukea ja ohjata niissä palveluissa, jotka heidän alueellaan on käytössä.

Hyvinvointialue on tehnyt yhteistyötä ammattiopiston kanssa, jossa tieto- ja viestintätekniikan opiskelijat antavat yleistä digitukea asiakkaan laitteiden kanssa ja sosiaali- ja terveysalan opiskelijat neuvovat hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden käytössä. Hyvinvointialueella on alkamassa myös yhteistyö ammattikorkeakoulun kanssa, jossa tarkoituksena on, että digitaalisten palveluiden opastaminen liitetään osaksi harjoittelua.

Hyvinvointialue järjestää myös yhteistyössä paikallisten järjestöjen kanssa tilaisuuksia, joissa järjestö antaa yleistä digitukea ja hyvinvointialueen edustajat opastavat digitaalisten palveluiden käytössä. Hyvinvointialue luo materiaalit palveluiden käytöstä, joita jaetaan järjestöille.

Kainuun hyvinvointialue järjestää myös pop-up-tilaisuuksia avustetun valtuutuksen käyttöönottoon.

Hyvinvointialue julkaisee digivinkkejä paikallislehdessä, jossa neuvotaan esim. tietyn palvelun käyttöä. Kainuun hyvinvointialueen palveluneuvonnasta voi myös saada digitukea.

Yleinen digituki

Kainuun hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea, mutta tarjoaa apua asiakkaille Suomi.fi-valtuutuksien tekemisessä. Alueella ohjataan yleisen digituen pariin paikallisiin järjestöihin sekä oppilaitosyhteistöiden tarjoamiin palveluihin.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla on myös Tukea digiasointiin –sivu. Sivulta löytyy yhteistiedot järjestöjen digitukeen sekä linkkejä muiden tahojen digikursseihin, -koulutuksiin ja -ohjeisiin.

Digituen organisointi ja rahoitus

Kainuun hyvinvointialueen digitukea on kehitetty hankerahoituksella. Hankkeen päätyttyä digituen koordinointi kuuluu digitaalisten palveluiden erikoissuunnittelijan työtehtäviin.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Hyvinvointialueella on syksyllä 2025 otettu käyttöön geneerinen digituen malli. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on saatavilla ajankohtaista tietoa ja ohjeita digitaalisten palveluiden käyttöön. Lisätietoa ja digitukea hyvinvointialue tarjoaa puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Yhteydenottotilanteessa digituen tarvetta kartoitetaan erikseen luodun haastattelupohjan avulla. Digitukea tarjoava taho arvioidaan digituen tarpeen mukaisesti.

Hyvinvointialueen ammattilaisille on määritelty osaamisvaatimukset digitaalisten palveluiden tunnistamiselle ja käytön ohjaamiseksi asiakkaille. Asiakasrajapinnassa työskentelevien sote-alan ammattilaisten tulisi osata opastaa asiakasta hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden käytössä.

Yleinen digituki

Hyvinvointialue tarjoaa digitukea omiin digipalveluihinsa. Lähtökohtaisesti muihin palveluihin tai laitteisiin liittyvissä tilanteissa asiakas ohjataan yleistä digitukea tarjoavien palveluiden piiriin. Yleistä digitukea hyvinvointialueella tarjoavat kunnat, kirjastot sekä yhdistykset.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituen kehitys on hankkeen aikana ollut kehittämispalveluiden alaista toimintaa. Hankkeen päätyttyä digituen järjestäminen ja rahoitus on vielä epäselvää.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen digituki jalkautuu digipalvelupisteissä sekä yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa toteutetussa digivertaistoinnassa.

Digipalvelupisteet

- Digipalvelupisteissä on tila, jossa asiakas voi käydä hoitamassa digiasiointia. Tilassa on tarvittavat päätelaitteet ja tietoliikenneyhteydet käytettävissä. Tilat sopivat sekä itsenäiseen asiointiin että digituen antamiseen. Palvelupisteissä on saatavilla maksutonta ja ajanvarauksetonta digitukea. Digiopastajina toimivat hyvinvointialueen omat työntekijät sekä alla mainitut digivertaiset. Palvelupisteet sijaitsevat vaihtelevasti hyvinvointialueen omissa tiloissa ja alueen kunnantaloilla.

Digivertaiset-yhteistyö eläkeläisjärjestöjen kanssa

- E-seniorit-toiminta järjestetään yhdessä paikallisten eläkeläisjärjestöjen kanssa. Järjestöjen vapaaehtoiset tarjoavat alueen kunnissa maksutonta digiopastusta. Hyvinvointialue tarjoaa vapaaehtoisille koulutuksia säännöllisesti.

Digivertaiset-yhteistyö vammaispalveluiden työtoiminnan kanssa

- Digimyyrät-toiminta on osa vammaispalveluiden asiakkaiden työtoimintaa, jossa he toimivat digitukijoina. Digimyyrä-työssä on mukana aina ohjaaja.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella ammattilaiset antavat digitukea työnsä ohessa. Ohjausta tapahtuu mm. vastaanotolla, puhelimesta, chat-palvelussa, asumispalveluyksiköiden päivätoiminnassa sekä kotikäynneillä.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla on Tukea digiasiointiin –sivu, jonne on koottu ohjeita eri palveluiden käyttämisestä.

Yleinen digituki

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea. Digivertaiset antavat myös yleistä digitukea.

Digituen organisointi ja rahoitus

Asiakkaiden digituen koordinoitavastuu on digipalveluista vastaavilla henkilöillä. Digipalvelupisteet ovat kuntayhteistöitä, ja digipalveluista on nimetty henkilö vastaamaan kuntayhteistöistä.

Eläkeläisjärjestöjen yhteistyö kuuluu hyvinvointialueen ikäkeskukseen, josta palveluesihenkilö on yhteydessä vapaaehtoiseihin ja tarjoaa ohjausta Digimyyrä-toiminnasta vastaa vammaispalvelut.

Tukea digiasiointiin –verkkosivuston ylläpito kuuluu viestintäpalveluille.

Hyvinvointialueen digitukitoiminta on rakennettu hyvinvointialueen toimintaan, eikä erillistä rahoitusta tarvita.

Keski-Suomen hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Keski-Suomen hyvinvointialueella digitukea antavat pääasiassa ammattilaiset palvelutilanteessa oman työn ohessa.

Yleinen digituki

Yleisen digituen antaminen on hyvinvointialueella vielä selvityksen alla. Pohdinnassa ovat erilaiset yhteistyöt järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituen antaminen kuuluu hyvinvointialueen ammattilaisten työnkuvaan. Digituen järjestäminen jatkossa on vielä epäselvää.

Kymenlaakson hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Kymenlaakson hyvinvointialueella digitukea palveluiden käyttöön tarjoaa IkäVinkki, joka jalkautuu muun muassa terveysasemille ja yhteisötiloihin tapahtumakalenterissa ilmoitettuina ajankohtina.

IkäVinkin tarjoaman jalkautuvan digituen lisäksi hyvinvointialueen ammattilaiset ovat velvoitettuja antamaan digitukea asiakkaille oman kykynsä mukaan esimerkiksi vastaanottotilanteissa. Ammattilaisten osaamista tuetaan ja kehitetään hyvinvointialueella käytössä olevan Digimentoritoiminnan avulla, jossa Digimentoreina toimivat ammattilaiset tarjoavat digitukea muille ammattilaisille omissa yksiköissään.

Hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy ohjemateriaalia Oma Kymenlaakson käyttöön. Selkokieliisyys on huomioitu ohjemateriaaleja laatiessa.

Yleinen digituki

Kymenlaakson hyvinvointialue ei lähtökohtaisesti tarjoa yleistä digitukea, vaan pyrkii ohjaamaan asiakkaat yleistä digitukea tarjoavien yhteistyötahojen piiriin. Yleistä digitukea alueella tarjoaa kunnat ja järjestöt.

Lapin hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Lapin hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen ohjemateriaalia digipalveluiden käyttöön video- ja tekstimuodossa selkokieliisyys huomioiden. Hyvinvointialueen digituki palvelee asiakkaita sähköpostitse sekä puhelimen välityksellä virka-aikaan. Lisäksi

digituki jalkautuu kertomaan hyvinvointialueen digitaalisista palveluista, jolloin asiakkaiden on mahdollista saada myös lähitukea palveluiden käyttöön.

Ammattilaisten digiosaamista kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin, jotta ammattilaiset voivat tarjota digitukea asiakkaille oman työnsä ohessa mahdollisimman kattavasti.

Yleinen digituki

Lapin hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea, mutta jokaisessa hyvinvointialueen kunnassa on mahdollista tehdä puolesta asiainnin valtuutus avustetusti.

Yhteistyöt

Yksittäisiä palveluyhteistyökuvioita hyvinvointialue on toteuttanut kuntien, järjestöjen, Kelan ja DVV:n kanssa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituen kehitys, järjestelmien ylläpito sekä ammattilaisten digiosaamisen vahvistaminen sijoittuu Tietohallinto ja digitaaliset palvelut –vastuualueelle.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii digitaalisten palveluiden keskitetty asiakaspalvelu, josta annetaan digitukea. Asiakaspalvelu toimii chat-palveluna ilman vahvaa tunnistautumista, puhelimitse ja sähköpostitse.

Hyvinvointialueen digituki jalkautuu myös erilaisiin asukastilaisuuksiin, joissa annetaan digitukea kasvatusten. Digitaaliset palvelut tekevät yhteistyötä hyvinvointialueen Seniori-infon kanssa jalkautumalla alueen kuntiin.

Hyvinvointialueen ammattilaisilla on oman työnsä ohessa velvollisuus varmistaa, että osaako asiakas käyttää digitaalista palvelua. Ammattilainen antaa osaamisensa puitteissa ohjeen digitaalisen palvelun käyttöön.

Yleinen digituki

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen peruserä on, että neuvotaan omien digitaalisten palveluiden käytössä. Asiakkaan laitteen käytössä ohjataan hyvinvointialueen digitaaliin palveluihin liittyen.

Hyvinvointialueella toimii useita erilaisia järjestöjä, jotka antavat digitukea.

Digituen organisointi ja rahoitus

Asiakaspalvelu toimii asiakkaiden suuntaan neuvovana tahona ja hyvinvointialueen sovellustuki neuvoo omia ammattilaisia. Asiakaspalvelu toimii kuitenkin myös aulapalveluna sovellustuen suuntaan, sillä asiakaspalvelusta tulee usein tarvetta olla yhteydessä sovellustukeen.

Digituki kuuluu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asiointipalveluihin, joka kuuluu tukipalveluihin.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Pirkanmaan hyvinvointialueella jalkautuvaa digitukea on saatavilla kahdessa erilaisessa palvelupistemuodossa. Näitä pisteitä ovat lähitorit ja yhteisöneuvonnan pisteet.

Lähitorit

- Lähitorit ovat matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja joko omana tai ostopalvelun kokonaisuuksina. Kaikista saa ohjausta digipalveluihin. Lähitoreilla on asiakkaan käytössä asiakaskone, mutta pyritään hyödyntämään asiakkaan omaa laitetta, jotta digiosaaminen siirtyisi kotiinkin. Lähitoreilla on myös mahdollisuus verkkoyhteyteen, jos itsellä sitä ei ole. Lähitoreja on Pirkanmaan kaikissa kunnissa.

Yhteisöneuvonnan pisteet

- Yhteisöneuvonnan pisteet toimivat myös kohtaamispaikkoina, joissa on mahdollisuus saada digitukea sekä käyttää tietokonetta ja tulostinta. Monessa yhteisöneuvonnan pisteessä on myös Kelan asiointipiste samassa.

Jalkautuvan digituen lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen ammattilaiset ohjaavat digitaalisten palveluiden käytössä.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla on Asioi digitaalisesti –sivusto, joka on tarkoitettu kolmannen sektorin toimijoille materiaaliksi asiakkaiden neuvomisessa. Lisäksi hyvinvointialue järjestää Pirhan digipalvelut tutuiksi -Teams-tapahtumia.

Yleinen digituki

Pirkanmaan hyvinvointialueella annetaan vähäistä ohjausta esimerkiksi asiakkaan laitteen tai vahvan tunnistautumisen kanssa, jotta asiakas pääsee asioimaan hyvinvointialueen palveluissa. Pirkanmaan hyvinvointialue antaa avustetun Suomi.fi-valtuutuksen palvelua osana lähitoreja sekä pop-up-rekisteröintipäivillä.

Hyvinvointialueella ei ole määritetty selkeää tahoa, jonne ohjataan yleisen tuen pariin. Hyvinvointialueen verkkosivuilla Tukea digiasiointiin -sivulla on lueteltu keskeisimmät alueella toimivat järjestöt, jotka tarjoavat digitukea.

Hyvinvointialueen matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin pyritään saamaan mukaan eri toimijoita, jotta digitukea hakeva voi saada apua samasta tilasta.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituen mallit ja toimintakäytänteet on luotu hankerahoituksella. Hankkeen päättymisen jälkeen resurssit pienenevät. Kaikki luodut toimintamallit on kuitenkin luotu suoraan hyvinvointialueen rakenteisiin, jolloin ylläpitotöitä ei juuri tarvita ja työtä pystytään jatkamaan eteenpäin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella digituen organisointi kuuluu hankkeen päätyttyä digikehittämisen yksikköön, jossa luodaan mallit ja rakenteet sekä tuotetaan materiaalit.

Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Hyvinvointialueen verkkosivuille on pyritty laatimaan selkeät ja helposti löydettävät ohjeet digipalveluiden käyttöön. Hyvinvointialueella pyritään siihen, että asiakasrajapinnassa työskentelevät ammattilaiset ohjeistavat asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä. Lisäksi neuvontaa on saatavilla hyvinvointialueen vaihteessa sekä opetuslinikalla, jonka toimintaan digipalveluiden käytön opastaminen on lisätty.

Hankkeen aikana asiakkaita on tavoitettu myös kuntakierroksilla, joissa on digitaalisten palveluiden esittelyn lisäksi ollut tarjolla lähitukea palveluiden käyttöön.

Yleinen digituki

Hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea.

Yhteistyöt

Digituen järjestämisessä hyvinvointialue tekee yhteistyötä kuntien, järjestöjen sekä korkeakoulujen kanssa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Hankkeen aikana on tehty selvitystyötä, laadittu ja päivitetty ohjeistuksia sekä rahoitettu opetusklinikan toimintaa. Digituen organisoituminen hankkeen päätyttyä on vielä epäselvää.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen tietoa digitaalisista palveluista ja digituesta verkkosivuillaan. Digitaalisen ohjemateriaalin lisäksi verkkosivuilta löytyy asiakkaita palveleva digisotokeskuksen yhteissähköpostiosoite. Digitukea on saatavilla myös erilaisissa tilaisuuksissa, joiden tapahtumapaikat ja –ajankohdat löytyvät hyvinvointialueen tapahtumakalenterista. Tilaisuuksissa on digitaalisten palveluiden esittelyn lisäksi saatavilla opaslehtisiä sekä lähitukea palveluiden käyttöön. Lisäksi jokaisella hyvinvointialueen ammattilaisella on velvollisuus tarjota digitukea asiakasrajapinnassa.

Yleinen digituki

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tarjoama digituki painottuu hyvinvointialueen tarjoamiin palveluihin. Asiakas pyritään ohjaamaan yleisen digituen piiriin muille toimijoille.

Yhteistyöt

Digituen tarjoamisessa hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen eri toimijoiden kanssa. Yhteistyötahoja ovat kunnat, järjestöt, oppilaitokset ja seurakunnat. Maakunnallisen digitukiverkoston lisäksi yhteistyötä hyödynnetään hyvinvointialueen sisällä sekä muiden hyvinvointialueiden kanssa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Hankkeen päätyttyä digituen järjestäminen ja budjetointi on vielä epäselvää.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Digimentori –toiminta, jossa digimentoreina toimivat ammattilaiset vahvistavat yksikkönsä muiden työntekijöiden digiosaamista ja sitä kautta asiakkaiden ohjaamista. Asiakasrajapinnassa työskentelevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten lisäksi digitukea tarjoaa Pohteen yleinen neuvontapalvelu sekä ikäihmisten Aino-neuvonta.

Edellä mainittujen yhteydenottokanavien kautta asiakkaat saavat neuvontaa digitaalisten palveluiden käytössä tai heidät voidaan ohjata oikean palvelun piiriin. Lisäksi hyvinvointialue tarjoaa ohjemateriaalia digitaalisten palveluiden käyttöön Tukea digitaaliseen asiointiin –verkkosivuilla.

Yleinen digituki

Pääsääntöisesti asiakkaat pyritään ohjaamaan yleistä digitukea tarjoavien yhteistyötahojen, kuten kuntien ja järjestöjen pariin.

Yhteistyöt

Digituen tarjoamisessa hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueellisten digitukiverkostojen kanssa. Yhteistyötahoja ovat kunnat, järjestöt, oppilaitokset ja seurakunnat. Järjestöt antavat yleisen digituen lisäksi tukea myös hyvinvointialueen tarjoamiin palveluihin. Hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö näkyy esimerkiksi Digimentoritoiminnassa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Hyvinvointialueen digitukea on kehitetty Suomen kestävän kasvun ohjelman RRP2 – hankkeessa. Kehitetyt toiminnot jatkuvat osana hyvinvointialueen perustoimintoja ilman erillistä rahoitusta.

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Pohjois-Savon hyvinvointialueella toteutetaan digitukea kolmella pääalueella:

- Jalkautuva digituki. Jokaiseen Pohjois-Savon kuntaan jalkaudutaan antamaan digitukea.
- Hyvinvointialueen ammattilaisten antama digituki osana omaa työtä.
- Hyvinvointialueen verkkosivuilla on tarjolla sähköisiä ohjemateriaaleja. Sähköiset ohjemateriaalit ovat ohjetekstejä ja –videoita. Ohjeet ovat suomeksi ja englanniksi. Niissä on huomioitu, että ne selkokieliäisyys ja löydettävyys.

Yleinen digituki

Pohjois-Savon hyvinvointialueella ei ole rajoitettu digituen antamista vain omiin palveluihin, mutta alueella ohjataan yleisen digituen piiriin paikallisille järjestöille ja kirjastoille. Alueen yleinen digituki on listattuna hytessä. Asiakaskiertueella usein annetaan myös yleistä digitukea, jotta asiakas pääsee käyttämään hyvinvointialueen digitaalisia palveluita.

Yhteistyöt

Pohjois-Savon alueella toimii useita järjestöjä, jotka antavat digitukea. Hyvinvointialue tukee rahallisesti kahta isommassa roolissa olevaa järjestöä. Hyvinvointialue käy järjestöissä pitämässä tietoiskuja/luentoja omista palveluistaan. Lisäksi hyvinvointialue tekee yhteistyötä oppilaitosten ja kuntien kanssa. Kunnat ovat tarjonneet tiloja jalkautuvalle digituelle.

Digituen organisointi ja rahoitus

Pohjois-Savon digitukea on kehitetty hankerahoituksella. Hankkeen päätyttyä on vielä epäselvää, että miten digituen rahoitusta ja organisointia jatketaan.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Päijät-Sote -sovelluksen käytön tuen ohjaus ja neuvonta on kiireetön viestipalvelu kirjautuneille käyttäjille. Hyvinvointialueen verkkosivuilta sekä sovelluksesta löytyy opastus neuvontapalvelun käyttöön. Mikäli asiakas ei pääse kirjautumaan Päijät-Sote-sovellukseen, voi yhteyttä ottaa palautelomakkeen kautta.

Päijät-Hämeen alueella digitukea asiakkaille tarjoaa myös ammattilaiset asiakasrajapinnassa. Ammattilaisten osaamista tuetaan ja kehitetään hyvinvointialueella käytössä olevan Digimentoritoiminnan avulla, jossa digimentoreina toimivat ammattilaiset tarjoavat digitukea muille ammattilaisille omissa yksiköissään. Digimentorit ovat järjestäneet myös sovellusopastuksia asiakkaille erilaisissa yleisötilaisuuksissa ja yksiköissä hyvinvointialueella.

Ohjemateriaalia Päijät-Sote –sovelluksen käyttöön on saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä paperisena versiona.

Yleinen digituki

Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei lähtökohtaisesti tarjoa yleistä digitukea eli tukea laitteiden tai palveluiden käyttöön, jotka eivät liity hyvinvointialueen tarjoamiin digitaalisiin palveluihin.

Yhteistyöt

Yhteistyötä tehdään alueen kuntien ja kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyö liittyy pääasiassa yhteisötilaisuuksiin, joissa on esitelty hyvinvointialueen digitaalisia palveluita sekä tarjottu lähitukea.

Digituen organisointi ja rahoitus

Digituen järjestämisen vastuu on digipalveluilla, joka on osa tietohallintoa. Hankekauden loputtua digituen järjestäminen rahoitetaan digipalveluiden budjetista.

Satakunnan hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Hyvinvointialue on määrittänyt, että jokainen digitaalisia palveluja käyttävä yksikkö tarjoaa asiakkailleen digitukea omiin digitaalisiin palveluihin. Lisäksi jokainen hyvinvointialueen yksikkö on veloitettu ohjaamaan asiakas digituen pariin myös muiden hyvinvointialueen tarjoamien digitaalisten palveluiden osalta.

Ohjeita digitaalisten palveluiden käyttöön löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta. Digitukea on saatavilla vastaanottokäyntien ohella myös puhelimitse, sähköpostitse sekä chat-palveluissa. Lisäksi jalkautuva digituki kiertää kaikkien kuudentoista kunnan alueella nettisivuilta löytyvän aikataulun mukaisesti.

Yleinen tuki

Hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea, mutta jokainen ammattilainen on veloitettu ohjaamaan asiakas yleisen digituen pariin. Verkostoyhteistyö kuntien, kirjastojen, Porin kansalaisopiston ja kolmannen sektorin kanssa ovat merkittävä osa asiakkaille tarjottavaa yleistä digitukea.

Digituen organisointi ja rahoitus

Asiakkaiden digituen malli sijoittuu Satakunnan hyvinvointialueen organisaatiossa ICT-palveluiden ja asiakaspalvelun alle. Vuoden 2026 alusta erillistä rahoitusta ei enää hankkeiden päätyttyä ole, vaan digituen järjestäminen on osa palveluntuotantoa.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Asiointitilanteisiin liittyvä digituki

Hyvinvointialueen digitaalisen asiointipalvelun eli Varha-sovelluksen käyttöön on tuotettu ohjemateriaaleja, jotka löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta. Digitaalisen

ohjemateriaalin lisäksi palvelusta sekä sen käyttöönotosta on jalkauduttu kertomaan ympäri Varsinais-Suomea. Suunnitteilla on digitukisivusto, jossa ohjemateriaalien lisäksi olisi myös yhteydenottokanava. Hyvinvointialueen ammattilaiset asiakasrajapinnassa tarjoavat digitukea asiakkaille osana muuta työtään.

Yleistä digituki

Hyvinvointialue ei tarjoa yleistä digitukea, vaan pyrkii ohjaamaan asiakkaat digitukiverkostoon kuuluvien tahojen piiriin. Yhteistyötä tehdään kuntien, kirjastojen sekä järjestöjen kanssa.

Digituen organisointi ja rahoitus

Hankerahoitus päättyy vuoden 2025 lopussa, jonka jälkeen rahoitus on hyvinvointialueen normaalia budjettirahoitusta.

Lopuksi

Hyvinvointialueiden digituen mallit on koottu haastatteluista saatujen tietojen pohjalta. Kaikkia alueita ei päästy haastattelemaan tavoitteen mukaisesti erinäisistä syistä.

Osa haastateltavista korosti olevansa esimerkiksi vastuussa vain tietystä digituen osa-alueesta ja kokivat omat vastauksensa haastattelukysymyksiin epävarmoiksi. Haastattelut toteutettiin loka-marraskuussa 2025. Monilla hyvinvointialueilla digitukea on kehitetty ja järjestetty hankerahoituksella. Hankkeet päättyvät joulukuun 2025 lopussa, joten ei ole varmuutta, kuinka kauan kerätty tieto on ajan tasalla.

Toimeksiantoon liittyvä opinnäytetyö tullaan julkaisemaan alkuvuodesta 2026 Theseus-palvelussa. Kiitämme jo tässä vaiheessa toimeksiantajaa mielenkiintoisesta opinnäytetyön aiheesta sekä kannustavasta ohjauksesta toimeksiannon aikana.