

Avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkaille hyvinvointialueilla

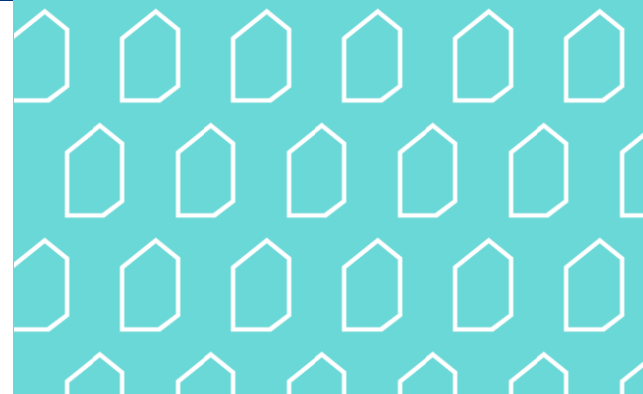
Hyvinvointialueiden yhteistyöverkosto 18.9.2023



Sanna Suomalainen-Ajanko, erityisasiantuntija, DVV



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**





Suomi.fi-valtuudet – sähköisiä valtakirjoja

- Valtuudet ovat käytössä sähköisissä asiointipalveluissa. Apteekeissa myös käyntiasioinnin yhteydessä.
- Valtuutettu luottohenkilö pääsee helposti asioimaan toisen puolesta, ajasta ja paikasta riippumatta.
- Valtuuden voimassaoloaika ja valtuusasiat määritellään aina,
 - lyhimmillään yhdeksi vuorokaudeksi tai vaikka 25 vuodeksi.
 - Henkilöasiakkailta on tällä hetkellä 118 eri valtuusasiaa.
- Sähköisten palvelujen hyödyntäminen on nyt mahdollista myös henkilöille, joilla ei ole sähköisiä tunnistusvälineitä!





Suomi.fi-valtuudet

Täydet tai rajatut valtuudet, vuorokaudeksi tai vuosiksi

- Suomi.fi-valtuuksissa voit antaa haluamallesi **täysi-ikäiselle** henkilölle tai yritykselle oikeuden asioida puolestasi tai pyytää valtuutta toiselta.
- Toinen henkilö tai yritys voi myös pyytää sinulta asiointivaltuutta, jolloin annat valtuuden hyväksymällä valtuuspyynnön
- Valtuuttaja voi aina myös mitätöidä valtuuden myös kesken voimassaoloajan.
- Joitain rajoituksia palvelussa on: esimerkiksi alaikäiset tai edunvalvonnassa olevat henkilöt eivät voi tehdä valtuuksia.
- Valtuusasioita sote-palveluissa mm.
 - Terveystieteiden huollon asioiden hoito
 - Sosiaalihuollon asioiden hoito
 - Sosiaaliturvan etuusasioiden hoito (Omakela)
 - Sosiaaliturvan etuusasioiden ajanvarauksen varaaminen (Omakela)
 - Apteekkiasiointi
- Valtuuttaja voi aina tarkistaa kuka on asioinut hänen puolestaan Suomi.fi tapahtumatiedoista!
- <https://www.suomi.fi/etusivu/>





Suomi.fi Suomeksi (FI) ▾ Sanna Suomalainen-Ajanko KIRJAUDU ULOS VALIKKO

[Etusivu](#) [Tiedot ja palvelut ▾](#) [Viestit](#) [Valtuudet](#) [Rekisterit](#) [Ohjeet ja tuki](#)

[Etusivu](#) > [Tapahtumatiedot](#)

Tapahtumatiedot

Tapahtumatiedoissa näet omat tapahtumasi Suomi.fi-palveluissa. Näet esimerkiksi, milloin olet tunnistautunut verkkopalveluun, vastaanottanut tai lähettänyt viestin ja katsellut henkilötietojasi. Näet myös, kun joku on asioinut puolestasi. Vain sinä näet tiedot.

1 tapahtumaa

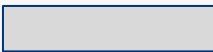
Rajaa tapahtumia

Näytä vain valitut tapahtumat

- Hakemuksella valtuuttaminen
- Henkilötiedot
- Puolesta asiointi
- Tunnistautuminen
- Viestitapahtumat

Näytä tapahtumat ajalta

- Kaikki
- Aikaväli

Aika	Tapahtuma
4.7.2023 16.25	 asioi puolestasi: Apteekkiasointi





Esimerkki Suomi.fi-valtuudet, puolesta asioinnista

Kanta Omakanta Omat tiedot På svenska

Suomalainen-Ajanko, Sanna Maaria Olet kirjautunut henkilökohtaiseen palveluusi. [Kirjaudu ulos](#)

Etusivu
Reseptit
Terveystiedot
Hyvinvointitiedot
Tietojen käytön hallinta
Koronatodistus

Toisen puolesta asiointi

Omakannassa voit asioida toisen henkilön puolesta. Henkilö, jonka puolesta haluat asioida, valitaan Suomi.fi-verkkopalvelussa. Palvelu tarjoaa valittavaksi

- lapset, joiden huoltaja olet
- alaikäiset, joiden tietoihin sinulla on tiedonsaantioikeus
- täysi-ikäiset henkilöt, jotka ovat valtuuttaneet sinut asioimaan puolestaan

Palvelu tarkistaa oikeutesi asiointiin väestötietojärjestelmästä.

[Siirry valitsemaan henkilö](#)

Lisätietoja toisen puolesta asioinnista

Asiointi alaikäisen puolesta

Voit asioida Omakannassa alaikäisen lapsen puolesta, jos olet hänen huoltajansa tai jos sinulla on tiedonsaantioikeus hänen terveydenhuollon tietoihin.

Alaikäisen puolesta asiointi voi olla estynyt esimerkiksi huoltajan turvakielton vuoksi tai jos huollonjakosopimus on kirjattu väestötietojärjestelmään vapaamuotoisena tekstinä ilman tehtävien jaon luokituksia. Näissä tilanteissa huoltajat voivat valtuuttaa toisensa asioimaan alaikäisen puolesta. Valtuutus tehdään Suomi.fi-verkkopalvelussa. Tarvittavan valtuuden nimi on Terveystietojärjestelmän asioiden hoito.

Lapsen turvakielto estää aina alaikäisen puolesta asiointin Omakannassa.

Asiointi täysi-ikäisen puolesta valtakirjalla

Täysi-ikäinen henkilö voi antaa toiselle täysi-ikäiselle henkilölle oikeuden asioida puolestaan Omakannassa terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Valtuutus tehdään Suomi.fi-verkkopalvelussa. Tarvittavan valtuuden nimi on Terveystietojärjestelmän asioiden hoito. Valtuutetun täytyy toimia yhteisymmärryksessä valtuuttajan kanssa.

Lue lisää

- [Anna tai pyydä valtuutta sähköisesti Suomi.fi-verkkopalvelussa.](#)
- [Lue alaikäisen puolesta asioinnista kanta.fi-sivulta.](#)
- [Lue täysi-ikäisen puolesta asioinnista kanta.fi-sivulta.](#)

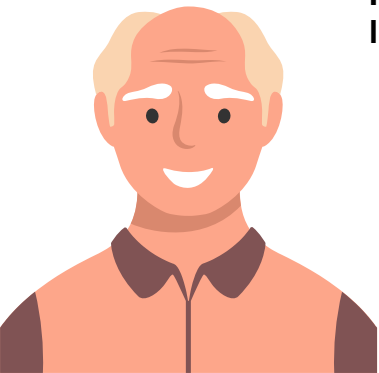


”Osa ihmisistä on jäänyt monien arkea sujuvoittavien digitaalisten palveluiden ulkopuolelle ja myös läheisille arjen asioiden hoitaminen heidän puolestaan on työlästä.”

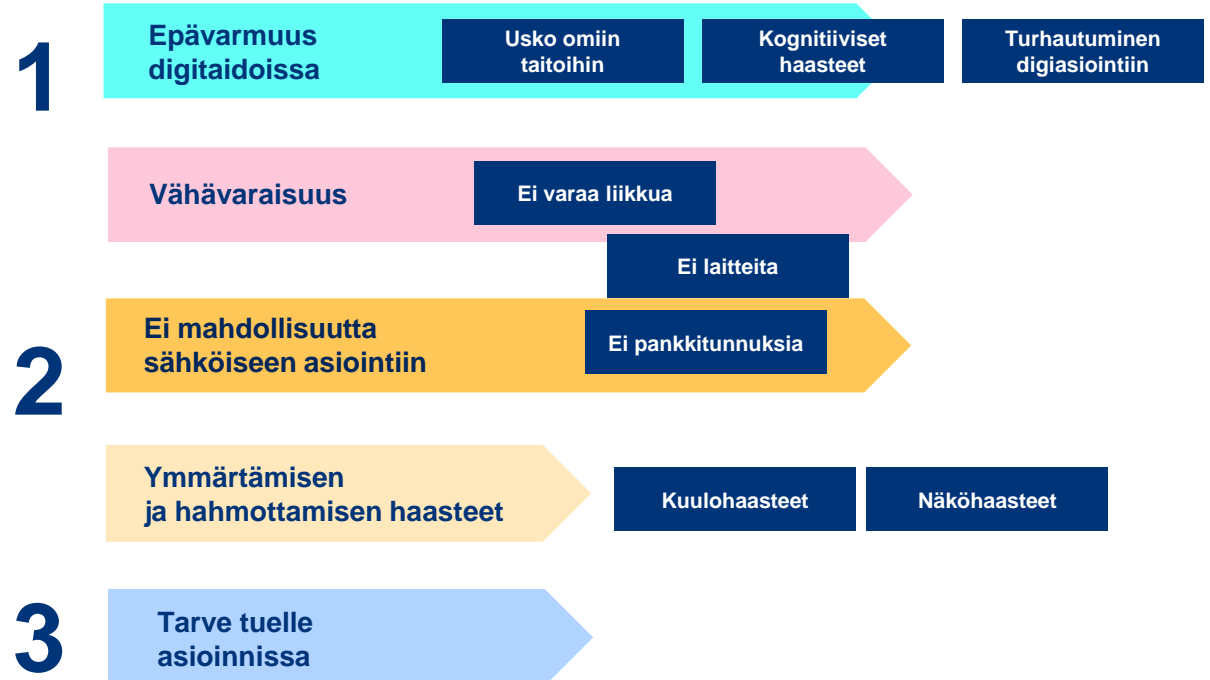


Ikääntyvät

- **Sähköiset tunnistusvälineet puuttuvat.** Ei ole hankittu verkkopankkitunnuksia.
- **Puuttuu voimassa oleva henkilöllisyystodistus.** Ei matkusteta, joten passia ei ole hankittu. Aiemmin ajokortti kelpasi tunnistusvälineeksi, henkilöllisyyskorttia ei ole siitä syystä hankittu.
- **Digitaalisia palveluja on vaikea ymmärtää**
 - **Puhelimitse voi olla vaikeaa asioida** kuulo-ongelmien vuoksi eikä ymmärretä kuultua (vaikeita termejä ja diagnooseja).
 - **Syällisyys** läheiselle aiheuttamasta vaivasta kuormittaa.
 - **Asiat halutaan kuitenkin hoitaa henkilökohtaisesti ja saada varmuus että asiat hoituvat.**
 - **Itsemääräämisoikeudesta ei haluta luopua.**



*Puhelinasiointinissa en aina ymmärrä mitä minulle kerrotaan enkä muista kaikkea kerrottua puhelun jälkeen. Mietin usein vielä vanhempia ihmisiä, **Että ymmärtääkö nekään sitten.***

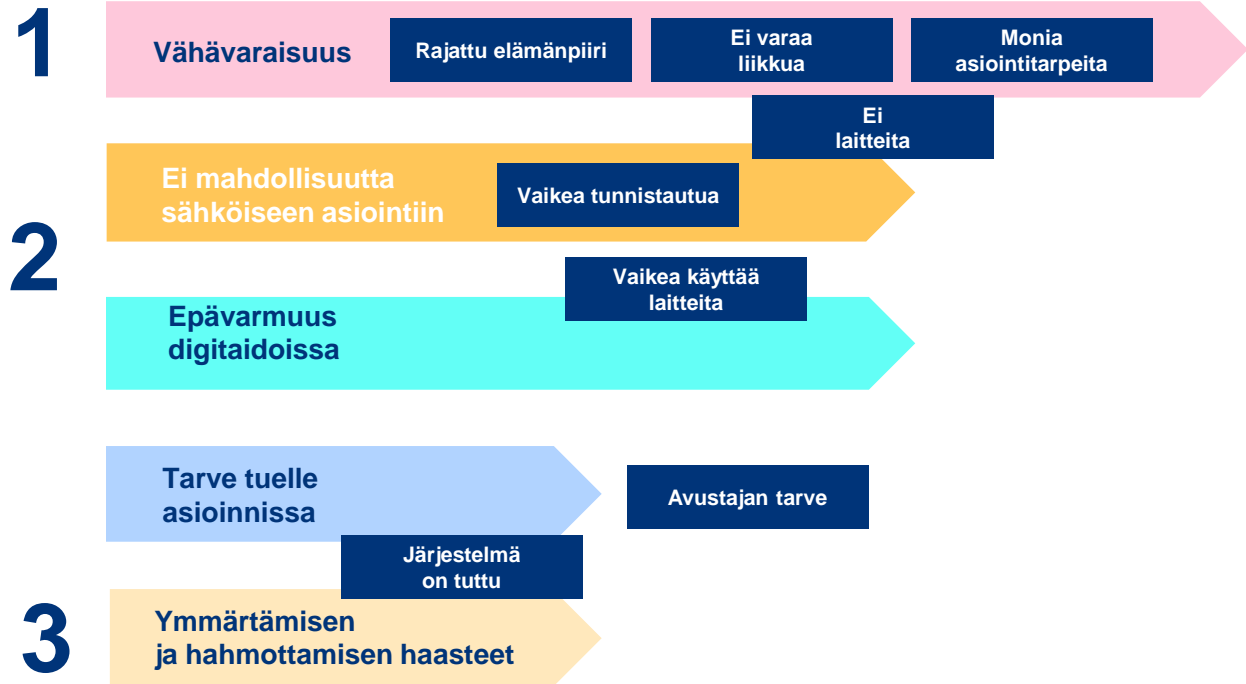


Liikuntavammat ja –rajoitteet (pysyvät)

- Liikuntavammaisten suurimmat haasteet liittyvät esteettömyyteen ja liikkumisen vaikeuteen.
- *Asiointipalvelujen fyysinen sijainti pitäisi aina olla sellaisessa paikassa, että sen voi yhdistää muihin asiointeihin.*
- **Vähävaraisuus** estää omakustanteisen taksien käytön, ja tuettuja matkoja on hyvin rajattu määrä.
- **Asiointipalvelujen käytön vaikeus ja hitaus** käyttää laitteita esimerkiksi jossain yhteispalvelupaikassa asiakaslaitteella.
- **Syällisyys** omasta “vaikeudesta” ja sen aiheuttamasta vaivasta läheiselle kuormittaa.
 - **Asiat halutaan hoitaa henkilökohtaisesti ja saada varmuus että asiat hoituvat.**



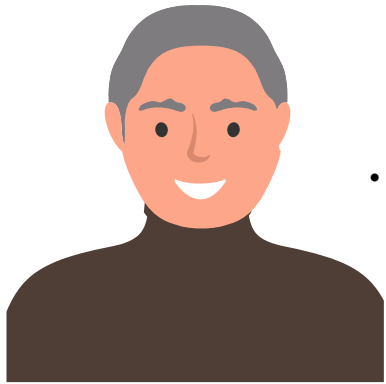
Mitä yleensä vammaisista ei ymmärretä, niin me ollaan keskimäärin aika köyhiä. Eletään takuueläkkeellä ja perusturvalla, niin laitteet on aito ongelma.



Arjen haasteet, mielenterveys- ja päihdeongelmat

- **Jaksaminen ja kärsivällisyys asioiden hoitamiseen on rajallista.** Pitkät ja monimutkaiset tekstit voivat viedä voimat jo kättelyssä.
- **Monilla ei ole käytössään henkilöpapereita, pankkitunnuksia tai tarvittavia laitteita.** Asian hoitamiseen ja sisällön ymmärtämiseen tarvitaan tukea sekä sanoittamaan asiakkaan tilannetta, että muistamaan ja selventämään annettua tietoa ja päätöstä.
- Lähipiiristä ei löydy luotettavia ja osaavia luottohenkilöitä puolesta-asiointiin.
- **Monelta puuttuu kokemus** sähköisten palvelujen käytöstä kokemukset ovat varsin rajallisia.

- Yhdistettynä laitteiden puuttumiseen ja alentuneeseen jaksamiseen / keskittymiskykyyn tämä tarkoittaa, että **itsenäinen asiointi voi olla vaikeaa.**
- **Tuet jäävät hakematta ja ongelmat kasaantuvat.**



Onhan niitä (sähköinen asiointi) kaiken maailman tilejä, mutta ne on niin hankalia, että menee hermo.

Minulla on ollut henkkarit, mutta kadotin ne. Päätin, etten hanki enää uusia, kun ne kuitenkin häviää.

1

Tarve tuelle asiointissa

Rajallinen jaksaminen

Kognitiiviset haasteet

Päihdeongelmat

Mielenterveys-haasteet

Vähävaraisuus

Ei varaa liikkua

2

Ei mahdollisuutta sähköiseen asiointiin

Ei henkilöpapereita

Ei pankkitunnuksia

Ei laitteita

Epävarmuus digitaadoissa

Vaikea käyttää laitteita

Rajallinen kokemus

3

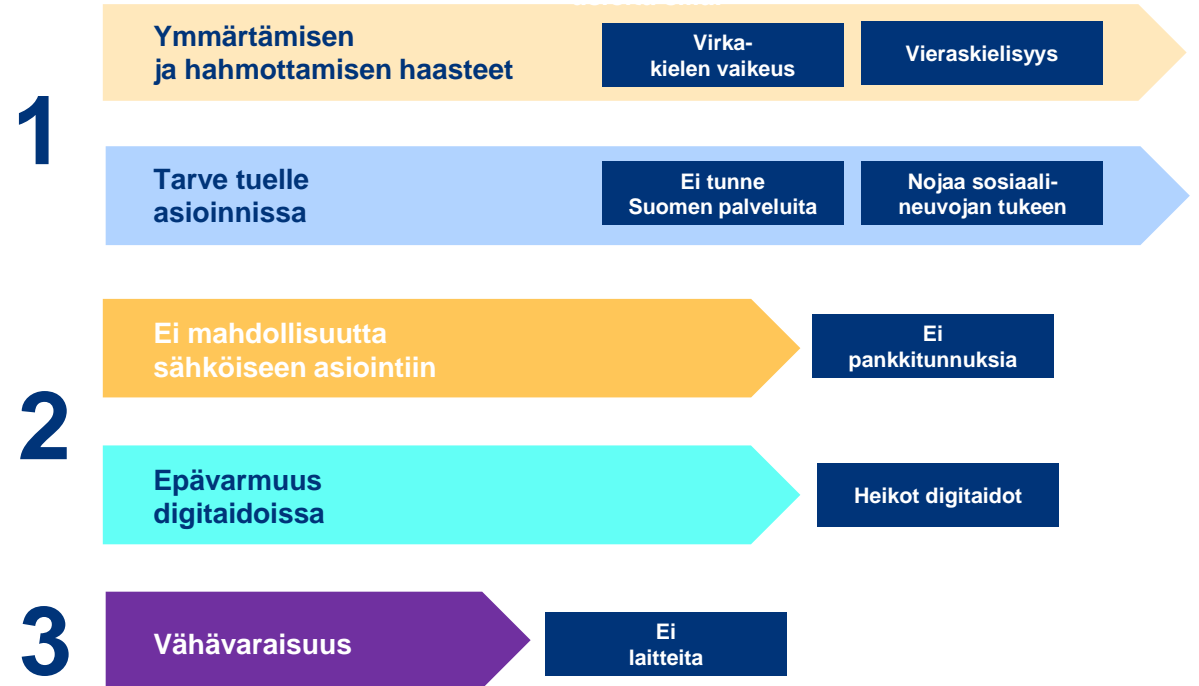
Ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteet

Vaikea keskittyä



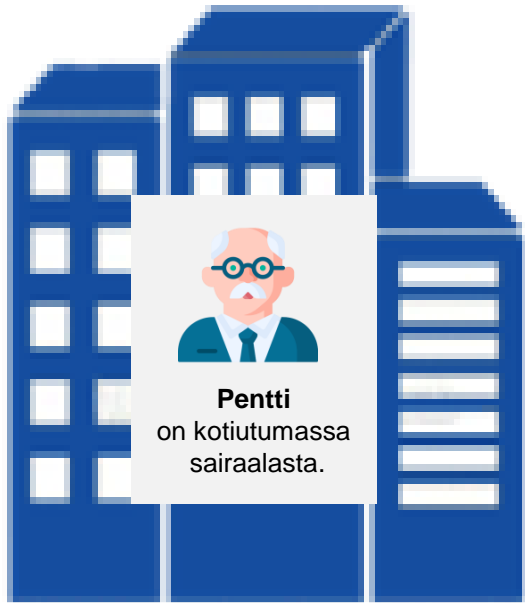
Vieraskieliset, erityisesti mahanmuuttajat

- Vie kauan **oppia ymmärtämään**, miten palveluverkosto toimii ja mitä asioilla tarkoitetaan.
- Asiointipalvelujen **virkakieletä on vaikea ymmärtää**.
- **Hyvinkin alkanut sähköinen asiointi päättyy liki aina epävarmuuteen** ja virkailijan tai neuvojan puoleen kääntymiseen.
- Opastus on tarpeellista, mutta puhelimen kautta käytävä keskustelu voi olla vaikeaa ymmärtää.
- Myöhemmin huolenaiheet liittyvät enemmän epävarmuuteen siitä, osaako toimia oikein. **Kynnys itsenäiseen kokeiluun voi olla suuri** – mitä virheestä voi seurata?

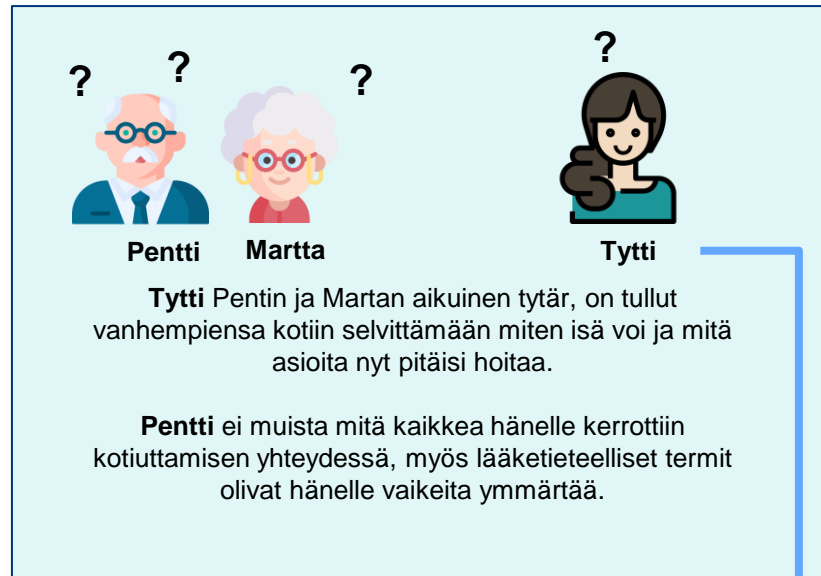


Nykytilanne

Pentti on joutunut sairaalahoitoon kahdeksi viikoksi ja on nyt kotiutumassa sairaalasta. Hänellä ei ole verkkopankkitunnuksia eikä hän voi tunnistautua vahvasti sähköisiin palveluihin.



Ennen kotiuttamista lääkäri ja sairaanhoitaja kertovat Pentille hoitosuunnitelmasta.



Aarne, Pentin ja Martan poika, soittaa kotiin selvittääkseen isänsä vointia. Hän asuu 300 km päässä vanhemmistaan

Epätietoisuus vaivaa perhettä. Tytti alkaa selvittämään puhelimitse sairaalasta, mikä isän diagnoosi oli, mitä toimenpiteitä heidän pitää nyt tehdä, että isä saadaan hoidettua kuntoon.

Sairaanhoitajat ja terveyskeskusavustajat eivät tiedä kenelle Pentin tietoja saa antaa. Puhelimesta ei voida vahvasti tunnistaa henkilöitä.



Rikkinäinen puhelin

Syitä, miksi puhelimessa asiointi on epävarmaa ja aikaa vievää

Soittajan
tunnistaminen
epävarmaa.

Puheluun
kuluu aikaa,
koska
perustietoja ei
ole eikä osata
kysyä oikeita
asioita.

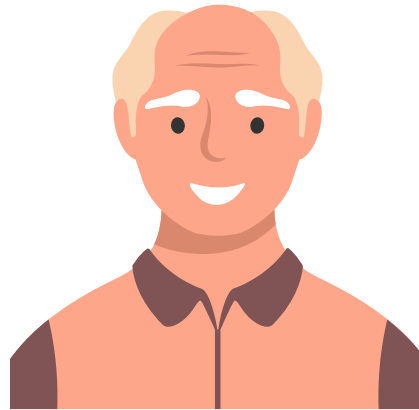
Asiat kuullaan
väärin

Kaikkea ei
muisteta kysyä
tai kertoa

Ei ymmärretä
tai kuulla mitä
puhelimessa
puhutaan

Samasta asiasta
soitetaan
useamman kerran
hoitajille,
laboratoriaan jne.

Hoitohenkilöstö
kuormittuu, kun
lähiomaiset
soittelevat usein
saadakseen tietoa
omaisestaan.



Vaikka henkilö ei itse kykene käyttämään älylaitteita, läheinen tai luottohenkilö voi tietoturvallisesti asioida hänen kanssaan tai hänen puolesta.





Avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkailla hyvinvointialueilla

Avustetun valtuuttamisen malli on tarkoitettu erityisesti henkilöille, joilla ei ole vahvan sähköisen tunnistautumisen välineitä, kuten verkkopankkitunnuksia.

Kehitimme yhteistyössä (2021-22) Kainuun soten kanssa, käyntiasioinnin ”kainutlaisen” palvelumallin hyvinvointialueiden tarpeisiin.

Palvelua kokeiltiin onnistuneesti kolmen kuukauden ajan

- Kainuun seitsemän kunnan (7) terveysasemille perustetuissa palvelupisteissä.
- Rekisteröijä (terveyskeskusavustaja) koulutettiin 2/palvelupiste.
- Rekisteröintitapahtumia kokeilun aikana oli yli 80.

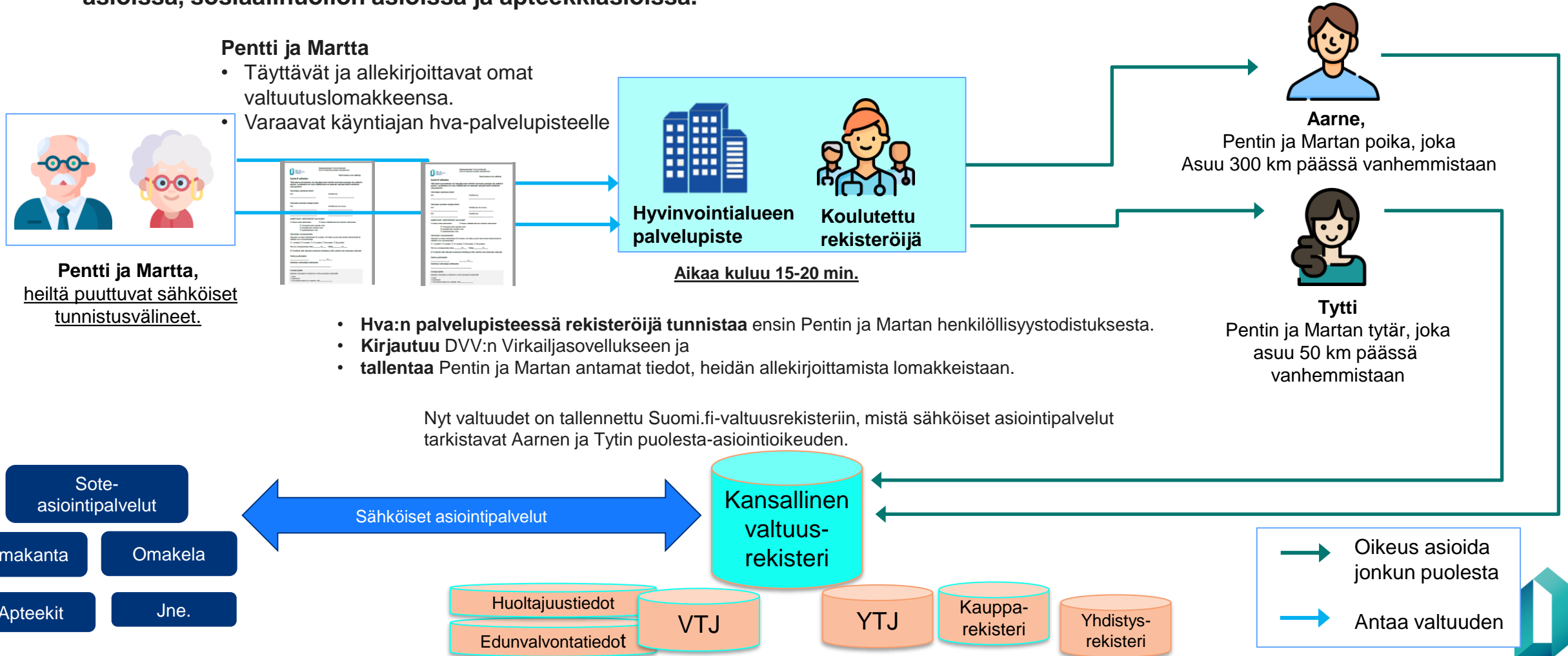
Käyntiasioinnin yhteydessä asiakkaat tunnistetaan ensin vahvasti, sen jälkeen he valtuuttavat yhdessä rekisteröijän kanssa, luottohenkilön tai organisaation asioimaan *kanssaan tai puolesta* sähköisissä asiointipalveluissa kuten OmaKannassa, OmaKelassa, hyvinvointialueiden omissa asiointipalveluissa ja apteekeissa.





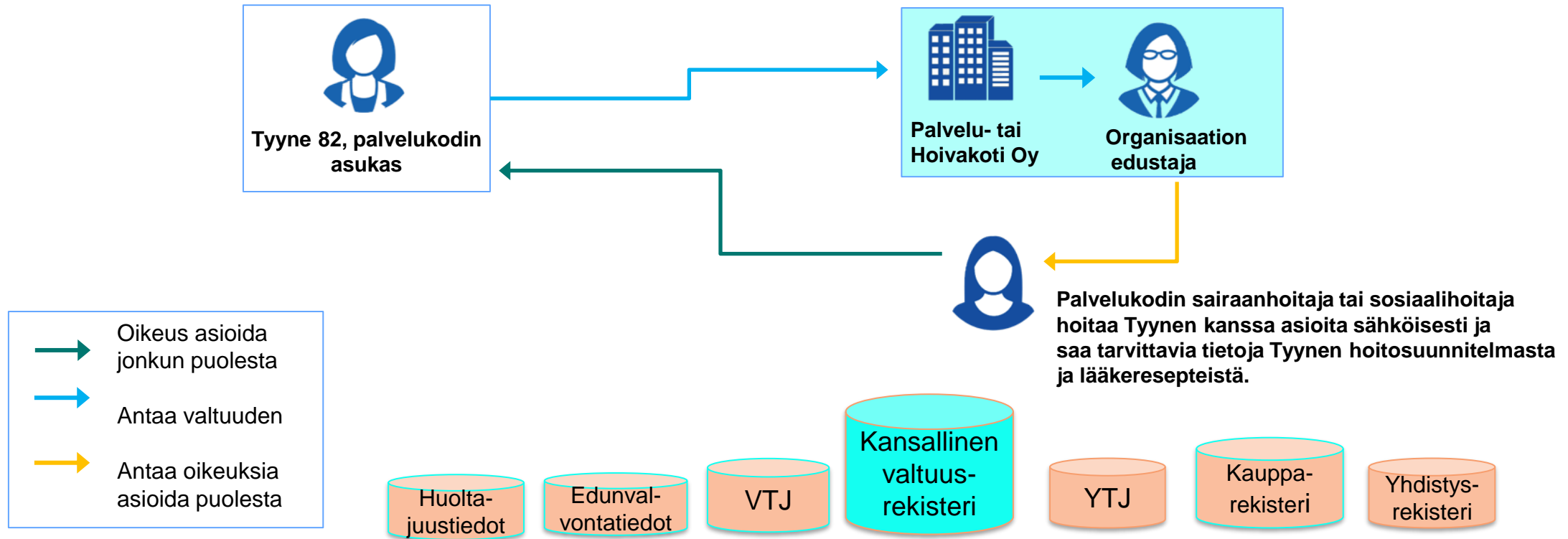
Avustettu valtuuttaminen hyvinvointialueilla

Pentti ja Martta ovat keskustelleet aikuisten lastensa, **Aarnen ja Tytin**, kanssa heidän valtuuttamisestaan sähköisissä asiointipalveluissa. He ovat sopineet keskenään, että lapset pääsevät asioimaan heidän puolestaan **terveydenhuollon asioissa, sosiaalihuollon asioissa ja apteekkiasioissa.**





Suomi.fi-valtuudet – sähköinen valtakitja





Avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkaalle hyvinvointialueilla

Hyvinvointialueilla on mahdollisuus tarjota palvelua viranomaisyhteistyönä DVV:n lukuun. Yhteistyöstä tehdään sopimus.

Hyvinvointialueet vastaavat itsenäisesti

- palvelupisteistä ja aukioloajoista,
- valtuusasioista, joita palvelupisteissä voi valtuuttaa ja
- tarvittavista resursseista.

Rekisteröijinä voivat toimia mm.

- Terveyskeskusavustajat
- Sote-korttien rekisteröijät
- Palveluohjaajat ja -koordinaattorit
- Jne.

Lisää tietoa hyvinvointialueiden

<https://dvv.fi/valtuudet-hva>.





Palvelu laajeneminen hyvinvointialueille ja jatkokehittämien

Avustettu valtuuttaminen on laajenemassa asteittain hyvinvointialueille tulevina vuosina.

Kainuun hyvinvointialueella palvelua on tarjottu maaliskuusta 2022 lähtien.

Seuraavat hyvinvointialueet valmistelevat palvelun käynnistämistä alueillaan vielä tämän vuoden aikana:

- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue (SiunSote)
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue (Soite)
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (Hyvaep)
- Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa)

Kannattaa seurata oman hyvinvointialueenne viestintäkanavia palvelun käynnistymiseen liittyen.

Ilmoitamme DVV:n tiedossa olevien hyvinvointialueiden valmisteluista verkkosivullamme <https://dvv.fi/valtuudet-hva>.

Kehittäminen

Kehitämme yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa malleja, joiden avulla palvelua voidaan tarjota tulevaisuudessa myös liikuntarajoitteisille kotiin ja haja-asutusalueilla etäisyyksien päässä asuville.



Palvelun tuottamat hyödyt hyvinvointialueille



Hoitohenkilökunnalle jää enemmän aikaa itse hoivatyöhön, kun yhteydenotot hoitohenkilöstölle vähenevät!

Hoitotyön laatu paranee, kun läheiset ovat paremmin tietoisia omaisen asioista, kuten hoitosuunnitelmista ja lääkemääräyksistä!

Läheisten kanssa kommunikointi hoituu sujuvasti sähköisten palvelukanavien kautta!

Sähköinen viestintä palvelukanavissa on nopeampaa, luotettavampaa ja kustannustehokkaampaa kuin puhelimesta asiointi.





Avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkaalle Digi- ja väestötietovirastossa

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) tarjoaa myös avustettua valtuuttamista hakemuksella tai palvelupisteissä

Helppo tapa antaa valtuudet on hyväksyä valtuuspyyntö, jonka valtuutetuksi valitsemasi henkilö on tehnyt **Suomi.fi-verkkopalvelussa**.

- Voit hyväksyä valtuuspyynnön käymällä DVV:n palvelupaikassa (33 paikkakunnalla)
- Jos sinun ei ole mahdollista käydä DVV:n palvelupaikassa hyväksymässä valtuuspyyntöä, voit tehdä valtuushakemuksen itse tai avustajasi kanssa Hakemuksella valtuuttaminen -sivulla.

Ohjeita ja lisää tietoa [Avustettu valtuuttaminen DVVn palveluissa](#)

Suomi.fi-verkkopalvelusta löytyy listaus henkilöasiakkaiden valtuusasioita

<https://www.suomi.fi/valtuudet/valtuusasiat>



KIITOS!

sanna.suomalainen-ajanko@dvv.fi

