

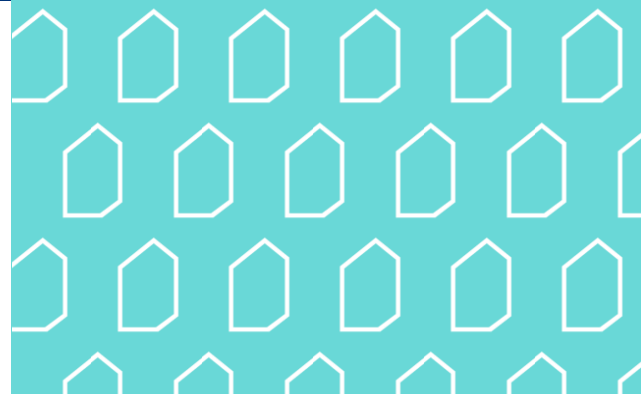
# Avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkaille hyvinvointialueilla

Hyvinvointialueiden yhteistyöverkosto 15.3.2024

Sanna Suomalainen-Ajanko, erityisasiantuntija, DVV



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**





## Suomi.fi-valtuudet – sähköisiä valtakirjoja

- Valtuudet ovat käytössä digitaalisissa 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.
  - Henkilöasiakkailla on tällä hetkellä 118 eri valtuusasiaa.
- Digitaalisten palvelujen hyödyntäminen on nyt mahdollista myös henkilöille, joilla ei ole sähköisiä tunnistusvälineitä!

”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 passiakaan ei ole 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 itse ja saada varmuus että asiat hoituvat.**
- **Itsemääräämisoikeudesta ei haluta luopua.**



## Liikuntavammat ja –rajoitteet

- *Asiointipalvelujen fyysinen sijainti pitäisi aina olla sellaisessa paikassa, että sen voi yhdistää muihin asiointeihin.*
- **Vähävaraisuus** estää tarvittavien laitteiden hankinnan.
- **Vaikeus ja hitaus** käyttää digitaalisia palveluja esimerkiksi jossain yhteispalvelupaikassa asiakaslaitteella.
- **Syällisyys** omasta “vaikeudesta” ja sen aiheuttamasta vaivasta läheiselle kuormittaa.
- **Asiat halutaan hoitaa itse ja saada varmuus että asiat hoituvat.**



## 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.**
- **Monelta puuttuu kokemus** sähköisten palvelujen käytöstä
- Yhdistettynä laitteiden puuttumiseen ja alentuneeseen jaksamiseen / keskittymiskykyyn tämä tarkoittaa, että **itsenäinen asiointi voi olla vaikeaa.**
- **Tuet jäävät hakematta ja ongelmat kasaantuvat.**



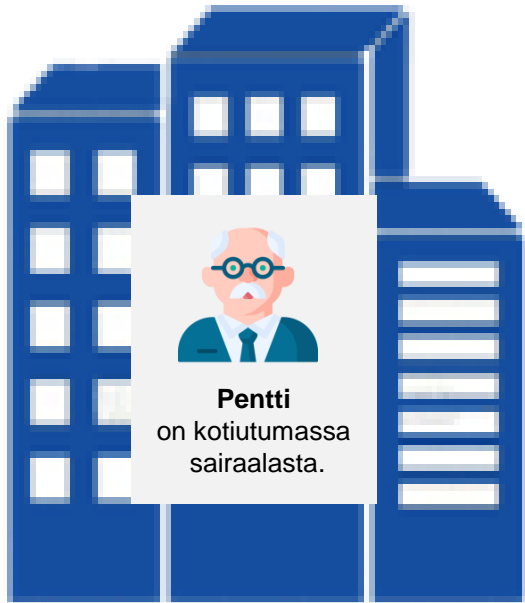
## Vieraskieliset, erityisesti mahanmuuttajat

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

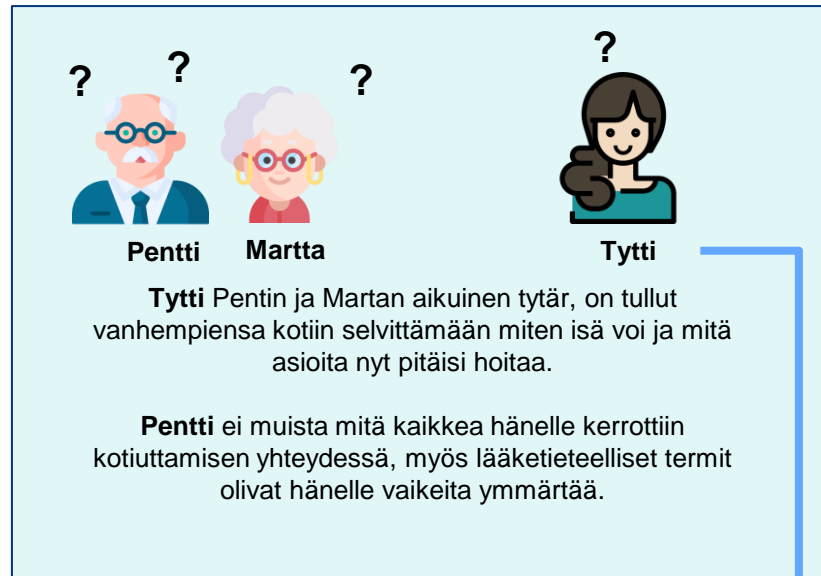


# Nykytilanne

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”

Sytä, miksi puhelimessa asiointi on epävarmaa ja aikaa vievää

Soittajan  
tunnistaminen  
epävarmaa.

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

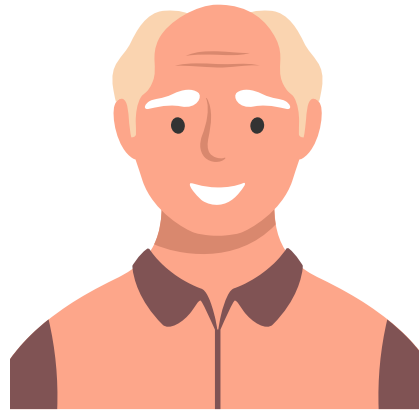
Asiat kuullaan  
väärin

Kaikkea ei  
muisteta kysyä  
tai kertoa

Ei ymmärretä  
mitä  
puhelimessa  
puhutaan,  
vaikeita  
termejä.

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 puolestaan.





# Avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkailla hyvinvointialueilla

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

Kehitimme yhteistyössä vuonna 2022 Kainuun soten kanssa, käyntiasioinnin ”kainutlaatuisen” käyntiasiointimallin hyvinvointialueiden tarpeisiin.

## Käyntiasioinnin yhteydessä

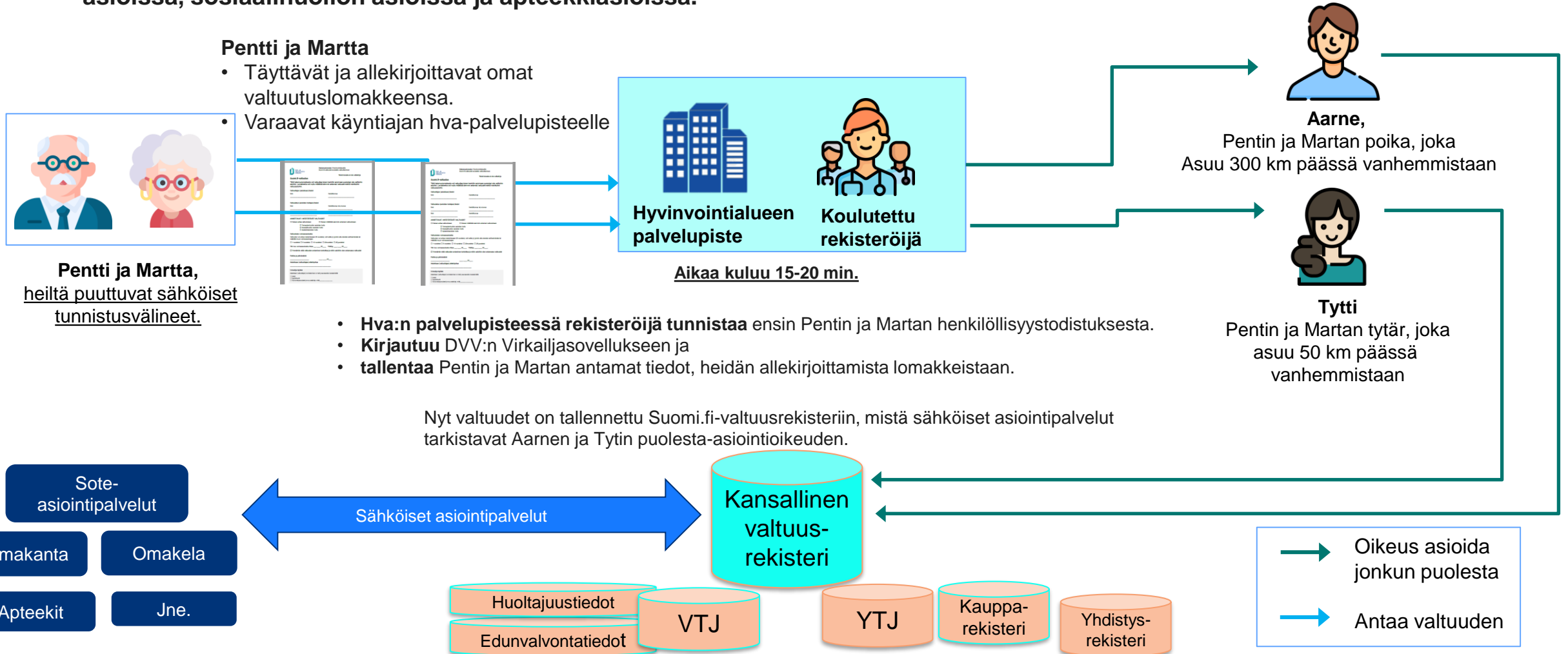
- **asiakkaat tunnistetaan ensin vahvasti,**
- sen jälkeen he valtuuttavat yhdessä rekisteröijän kanssa, luottohenkilön tai organisaation asioimaan *kanssaan tai puolesta* sähköisissä asiointipalveluissa kuten OmaKannassa, OmaKelassa, hyvinvointialueiden omissa asiointipalveluissa ja apteekeissa.





# 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**.



# 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 henkilöasiakkaille hyvinvointialueilla laajeneminen valtakunnallisesti

**Käyttöönnotot ovat edenneet tänä vuonna seuraavasti:**

Malli on ollut Kainuun hyvinvointialueella tarjolla 1.3.2022 lähtien

<b>Pohjois-Karjalan hyvinvointialue</b> Siunsote	malli on parhaillaan kokeilussa huhtikuun loppuun saakka.
<b>Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue</b> Soite	21.2.
<b>Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue</b> HyvaEp	20.3.
<b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b> Pirha	25.3.

Jos olette kiinnostuneita palvelun tarjoamisesta hyvinvointialueellanne, *varatkaa siihen meiltä aika.*

Käyttöönnoton suunnitteluun ja aloittamiseen on hyvä varata 2-3 kuukautta aikaa.

Käyttöönottoja voi olla kerrallaan 2/kuukausi.

Seuraavat käyttöönnotot voidaan käynnistää aikaisintaan elokuussa, mutta valmistelevat työt voimme aloittaa jo huhtikuussa.



## Kiitos hyvinvointialueiden asiantuntijoille!

**Niina Komulainen** Kainuun hyvinvointialue

**Kirsi Mannila** Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue HyväEp

**Ida Kärki** Pirkanmaan hyvinvointialue Pirha

*Aurinkoista kevättä!*



Sanna Suomalainen-Ajanko, DVV [sanna.suomalainen-ajanko@dvv.fi](mailto:sanna.suomalainen-ajanko@dvv.fi)

Henna Koivisto, DVV [henna.koivisto@dvv.fi](mailto:henna.koivisto@dvv.fi)

KIITOS!

Sanna Suomalainen-Ajanko, erityisasiantuntija, Digiratkaisut, DVV

[sanna.suomalainen-ajanko@dvv.fi](mailto:sanna.suomalainen-ajanko@dvv.fi)

