

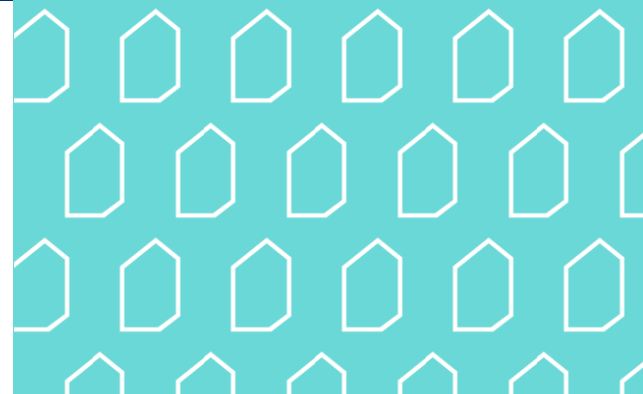
Suomi.fi-valtuudet, avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkaille hyvinvointialueilla

Puolesta-asiointi palvelu täysi-ikäisille henkilöille, joilla ei ole
sähköistä tunnistusvälinettä

Sanna Suomalainen-Ajanko, erityisasiantuntija, DVV
Sanna.suomalainen-ajanko@dvv.fi



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Taustatietoa käyttöönoton valmisteluun



Syitä käyttää puolesta asiointiin palvelua sähköisissä asiointipalveluissa

Kun asioiden hoitaminen yleisesti vaatii käyntiasioinnin, puhelinsoiton tai sähköiset tunnistusvälineet

Esimerkiksi

- ajanvaraus lääkäriin, laboratorioon tms.
- Hoitosuunnitelman ja lääkereseptien selvittäminen
- Asioiden hoitamista sosiaalihuollon palveluissa

Kun asiakas tarvitsee apua asiointiin

- Hänellä ei ole mahdollisuutta tunnistautumiseen
- Sähköisten palvelujen käyttö on mahdotonta, koska
 - terveydelliset syyt ja vaikeudet arjen asiointinissa
 - kielimuuri
 - hänellä ei ole tarvittavia laitteita

Suomessa on arviolta 500 000 henkilöä, jotka ovat jääneet sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkopuolelle.

Tällä hetkellä läheisille arjen asioiden hoitaminen heidän puolestaan on työlästä.

Olemme odottaneet tätä palvelua jo useamman vuoden!



Rikkinäinen puhelin

Syitä, miksi puhelimesta asiointi on epävarmaa

Puolesta asioijan
tunnistaminen
epävarmaa

Puheluun
kuluu aikaa,
koska läheinen
ei osaa
tarkistaa tai
kysyä oikeita
asioita

Asiat kuullaan
väärin

Kaikkea ei
muisteta kysyä
tai kertoa

Ei ymmärretä
eikä kuulla mitä
puhelimessa
puhutaan

Hoitajan tuplatyö:
Ensin puhutaan
puhelimessa,
sitten hoitaja
lähettää viestiä

Erikoishoidon
päätyttyä
lähiomaiset
soittelevat usein,
kun haluavat tietää
mitä on sovittu
jatkohoidosta.

Lähiomaisten
kanssa saattaa
kulua puhelimesta
useita, jopa
kymmeniä
minutteja. Tämä
voi toistua monta
kertaa päivässä.



VALMIS PALVELUMALLI HYVINVOINTIALUEILLE: AVUSTETTU VALTUUTTAMINEN, KÄYNTIASIOINTI

Hyvinvointialueiden palvelupisteissä avustetaan tekemään valtuutuksia sosiaali-, terveys- ja apteekkiasiointiin.

Palvelupisteitä voi olla esim. terveysasemilla, mutta myös alueilla sijaitsevilla erilaisilla palvelutoreilla ja kokoontumispaikoilla missä muutoinkin tuetaan ja opastetaan kohderyhmää.

Palvelun resurssoinnissa huomioidaan yhteensopivuus henkilökunnan perustyön kanssa, esimerkiksi vanhus- ja vammaistyönohjaajat.

ITSENÄINEN VIRKAILIJAVALTUUTTAMISPALVELU HYVINVOINTIALUEILLE

Hyvinvointialueet saavat itse päättää missä palvelua tarjotaan, millaiset aukioloajat ovat ja mitä valtuusasioita palvelupisteissä voidaan rekisteröidä.



1. Palvelupolku, käyntiasiointi

ASIAKAS VARAA AJAN PALVELUPISTEELLE

ASIAKAS ON PALVELUPISTEELLÄ

ASIAKAS ON KOTONA

Asiakas varaa ajan
Avustettuun valtuuttamiseen.

Valtuuttaminen voidaan hoitaa palvelupisteessä terveysasemalla, palveluohjaajan vastaanotolla tai vastaavasti kotikäynnillä

Asiakkalla on mukaan esitötetty ja allekirjoitettu valtuutuslomake, jossa määrätään

- valtuutettava
- valtuusasiat ja
- voimassaoloaika

Rekisteröijä

1. **Tunnistaa** asiakkaan henkilöllisyyden.
2. **Kirjautuu** Suomi.fi-virkailijatoimintoihin
3. **Skannaa** liitteeksi hakemuslomakkeen
4. **Vie tiedot** lomakkeelta Suomi.fi-valtuusrekisteriin.
5. **Tulostaa** asiakkaalle yhteenvedon valtuutuksesta.

Suomi.fi-valtuusrekisterissä on nyt tiedot valtuutuksista.

Valtuutettu lähiomainen tai luottohenkilö voi nyt hoitaa esim. asiakkaan terveysasioita sähköisissä palveluissa.



Puolesta-asioinnin hyötyjä



Palvelun tuottamat hyödyt hyvinvointialueille



Hoitohenkilökunnalle jää enemmän aikaa itse hoivatyöhön kun yhteydenotot asiakaspalveluun vähenevät!

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

Tarvittavat tiedot löytyvät luotettavasti sähköisten palvelukanavien kautta ja läheisten kanssa kommunikointi hoituu sujuvasti siellä!

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



2. Palvelupolku, sairaanhoidosta kotiutumisen

ASIAKAS ON ERIKOISSAIRAANHOIDOSSA

ASIAKAS KOTIUTUU
ERIKOISSAIRAANHOIDOSTA

LÄHEISET SOITTAVAT OSASTOLLE

H
A
A
S
T
E

R
A
T
K
A
I
S
U

Lääkäri ja hoitaja kirjaavat potilastietojärjestelmään asiakkaan hoitoon liittyvät asiat, diagnoosin, jatkohoidon tarpeet, lääkityksen.

Lääkäri ja hoitaja kertovat asiakkaalle hoitosuunnitelman, lääkityksen ja tarvittavat toimenpiteet.

Hoitaja kertoo jo ennakkoon asiakkaalle avustettu valtuuttaminen palvelusta. Valtuuttaminen voidaan tehdä jo ennen kotiuttamista, mikäli asiakas niin haluaa. Tai hoitaja antaa asiakkaalle mukaan tarvittavat lomakkeet ja ohjeet.

Asiakas kotiutuu ja keskustelee läheisen kanssa hoitoon liittyvistä yksityiskohdista, mutta ei muista kaikkea mitä lääkäri ja hoitaja kertoivat. Läheinen ja asiakas ovat epävarmoja onko heillä kaikki tarvittava tieto.

Asiakas ja läheinen ovat tehneet valtuutuksen ja voivat nyt yhdessä lukea potilaskertomuksen ja tehdä yhdessä tarvittavia jatkotoimenpiteitä sähköisissä asiointipalveluissa.

Läheinen soittaa hoitajalle ja kysyy asiakkaan hoitoon liittyviä asioita. Puhelu saattaa kestää useita minutteja, koska taustatietoja ei ole läheisellä riittävästi.

Hoitajalla kuluu päivittäin aikaa puhelimesta käytyihin keskusteluihin asiakkaiden läheisten kanssa. Tämä aika on pois hoitotyöstä.

Läheinen on nyt tietoinen asiakkaan hoitosuunnitelmasta ja voi varata tarvittavia hoitokäyntejä ja kommunikoida hoitohenkilöstön kanssa sähköisen asiointipalvelun kautta. Mahdolliset puhelut kestävät vähemmän aikaa, kun keskusteltavat asiat ovat tiedossa.

HYÖTY
KAIKILLE:

VAIVATONTA
ASIOINTIA
JA
AJAN
SÄÄSTÖ!

2. Palvelupolku, *koronarokote ja -todistus*

ASIAKAS VARAA AJAN ROKOTUKSEEN

ASIAKAS KÄY KORONAROKOTUKSESSA

ASIAKAS / LÄHEINEN TILAA
TODISTUKSEN

H
A
A
S
T
E

R
A
T
K
A
I
S
U

Asiakas soittaa takaisinsoitto-numeroon varatakseen aikaa rokotukseen. Ruuhkan vuoksi voi kestää kauankin aikaa ennen kuin hänelle soitetaan takaisin. Asiakas hätäännyy ja soittaa useaan kertaan uudelleen.

Hoitajalla on kiire purkaa ruuhkaa ja eikä ehdi hoitamaan muita työtehtäviä.

Asiakas on valtuuttanut läheisen asioimaan puolestaan sähköisissä terveystalvuuissa. **Läheinen** voi nyt varata ajan rokotukseen asiakkaan puolesta sähköisessä palvelussa.

Hoitajalle jää enemmän aikaa hoitaa muita työtehtäviä,

Asiakkaalle soitetaan ja aika varataan.

Asiakas käy koronarokotuksessa.

Asiakas ja läheinen voivat yhdessä tarkistaa rokotusajan ja paikan sähköisestä palvelusta.

Jos asiakas joutuu perumaan ajan, läheinen voi tehdä peruutuksen sähköisessä palvelussa.

Asiakas tai läheinen soittaa terveysaseman takaisinsoittojärjestelmään tilataksen todistuksen, mutta ei välttämättä tiedä mistä todistuksen voi tilata.

Hoitaja/terveyskeskusavustaja joutuu käyttämään selvittämiseen aikaa, jos rokotustiedot eivät näy Omakannassa. Rokotustietojen kirjaamisessa voi olla puutteita, joiden selvittämiseen kuluu aikaa. Hoitaja joutuu lähettämään todistuksen paperisena postitse. Asiakas joutuu odottamaan todistusta mahdollisesti useamman viikon. **Kuluu aikaa ja tulee kustannuksia!**

Läheinen voi tulostaa asiakkaalle todistuksen Omakannasta.

**HYÖTY
KAIKILLE:**

**VAIVATONTA
ASIOINTIA JA
AJAN
SÄÄSTÖ!**

2. Palvelupolku *yksityinen palvelukoti*

Palvelukoti haluaisi hoitaa asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti ja luotettavasti, mutta tiedonpuutteen vuoksi tämä on hankalaa.

ASIAKAS MUUTTAA TOISESTA KUNNASTA
PALVELUKOTIIN

ASIAKKAAN ASIOITA HOIDETAAN
PALVELUKODISSA

LÄHEISET SOITTAVAT
HOIVAKOTIIN

H
A
A
S
T
E

R
A
T
K
A
I
S
U

Yksityisen palvelukodin hoitajalla ei ole tarvittavia tietoja asiakkaan sosiaali- ja terveysasioista varmistaakseen asiakkaalle tarvittavan, oikeanlaisen ja laadukkaan hoidon.

Läheisiltä ei saada riittävästi tietoa eivätkä he kykene hoitamaan asiakkaan asioita, tai asiakkaalla ei ole lainkaan läheisiä tai omaisia.

Asiakas on antanut valtuudet palvelukodille, joka valtuuttaa sairaanhoitajan katsomaan asiakkaan tietoja sähköisistä palveluista (esim. Omakannasta tai alueellisesta sote-asiointipalvelusta)

Asiakaan hoitoon, lääkitykseen tai sosiaalietuuksiin liittyvät tiedot voivat olla monen puhelinsoiton päässä tai niitä ei saada lainkaan.

Hoitaja ja asiakas ovat epävarmoja onko heillä kaikki tarvittava tieto.

Hoitaja ei voi auttaa asiakasta asioiden hoitamisessa tai se on erittäin työlästä ja aikaa vievää.

Asiakas ja läheinen ovat tehneet valtuutuksen ja voivat nyt yhdessä katsoa sähköisestä asiointipalvelusta tarvittavat tiedot.

Läheinen soittaa hoitajalle ja kysyy asiakkaan hoitoon liittyviä asioita. Puhelu saattaa kestää useita minutteja.

Hoitajalla kuluu päivittäin aikaa puhelimesta käytyihin keskusteluihin asiakkaiden läheisten kanssa. Tämä aika on pois hoitotyöstä.

Läheinen voi katsoa asiakkaan hoitoon liittyvät asiat sähköisestä asiointipalvelusta. Jos hänelle herää kysymyksiä hän voi lähettää kysymyksiä sähköisen asiointipalvelun kautta hoitohenkilökunnalle.

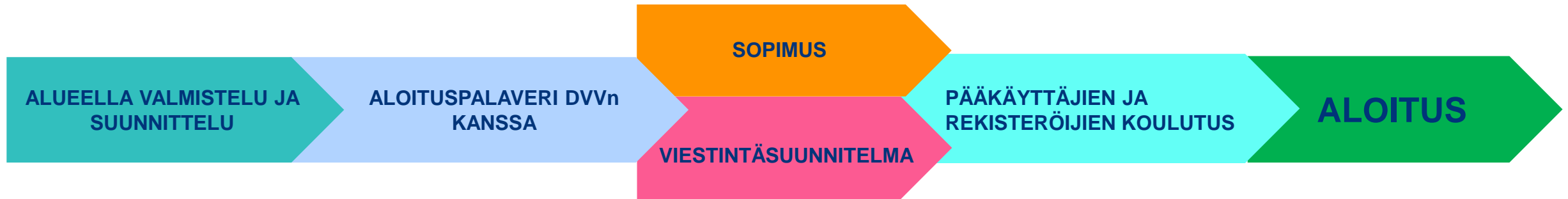
**HYÖTY
KAIKILLE:**

**VAIVATONTA
ASIOINTIA
JA
AJAN
SÄÄSTÖ!**

Työkalut käyttöönoton valmisteluun



Marssijärjestys käyttöönotossa



- Aloituspalaverissa sovitaan aikatauluista ja tarvittavista toimenpiteistä
- Sopimus itsenäisestä virkailijavaltuuttamispalvelusta tehdään DVVn kanssa



Valmistelut ennen käyttöönottoa

Aloitukseen kannattaa varata aikaa n. 1-2 kk

1

- Kartoittakaa organisaatiossanne palvelut missä toisen puolesta asiointi on tarpeellista (terveys- ja sosiaalipalvelut)
- Mikäli Suomi.fi-valtuudet ei ole vielä käytössä tarvittavissa palveluissa, aloittakaa käyttöönoton valmistelut jo tässä vaiheessa

Mitä valtuusasioita tarvitaan?
<https://www.suomi.fi/valtuudet/valtuusasiat>

2

- Suunnitelkaa palvelupisteidenne sijainnit vastaamaan tarvetta
 - Yleisen palvelupisteen lisäksi, valtuuksia voidaan rekisteröidä myös eri palvelujen yhteydessä kuten vanhustyö, vammaistyö, kotiuttamispalvelut jne.
 - Varmistakaa, että palvelupisteessä on tila missä voidaan keskustella tietosuojatusti henkilökohtaisista asioista.

3

- Suunnitelkaa ketkä toimivat päärekisteröijinä ja rekisteröijät esim.
 - terveyskeskusavustajat, sote-varmennekorttirekisteröijät
 - ikäihmisten, vammaisten, sosiaalihuollon, mielenterveys- ja päihdetyön palveluohjaajat
 - Sairaanhoidajat ja terveydenhoitajat
 - Joku muu

Voisiko olla terveysasemat, erikoissairaanhoidon palvelupaikat, ikäihmisille ja vammaisille tarkoitettuja palvelutoreja tms.

4

- Viestintä ja markkinointi
- Verkkosivut ja palvelukuvaus Suomi.fi-palvelutietovarantoon
 - Markkinointimateriaalin tilaaminen ja muokkaaminen alueellisilla tiedoilla
 - Paikalliselle medialle tiedottaminen
 - Somemarkkinointi

Paikalliset lehdet, paikallisradio, Facebook

5

- Varmistaa että henkilökunta osaa kertoa ja opastaa asiakkaita Avustettuun valtuuttamiseen
- Mahdolliset sidosryhmät mukaan! Tarvitaanko infotilaisuuksia tai kontaktointia
- Apteekit mukaan tiedottamaan ja markkinoimaan
- Alueenne digituen koordinoijat ja tarjoajat

Teemapäivä yhdessä digitukijoiden kanssa?



Riskianalyysi

Todennäköisyys	Hyvin todennäköinen				
	Mahdollinen				
	Ei todennäköinen				
		Vähäinen	Kohtuullinen	Merkittävä	Vakava
		Riskin taso			

