

**IDEAHL**

Improving Digital Empowerment for Active Healthy Living



# ASIAKASLÄHTÖINEN DIGITAALINEN SOTE

Webinaari

08.04.2024

**SeAMK**

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



THE PROJECT "IMPROVING DIGITAL EMPOWERMENT FOR ACTIVE HEALTHY LIVING (IDEAHL)" HAS RECEIVED FUNDING BY THE HORIZON EUROPE FRAMEWORK PROGRAMME UNDER GA 101057477

# AIKATAULU

**13.00 – 13:15** Terveysten lukutaito ja IDEAHL-hanke

**13.15 – 13:45** Sosiaali- ja terveysalan häiriökysyntä, asiantuntija Hermann Hyytiälä

**13:45 – 14:15** Digitaaliset palvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella,  
hankejohtaja Maria Keto

**14:15 – 14:30** Yhteenveto

## Mikrofoni:

- Esityksen aikana pois päältä

## Puheenvuorot ja kysymykset:

- Avaa mikrofoni, viittaa Teamsissa tai kirjoita keskusteluun 😊





**Katja Valkama**

Yliopettaja, SeAMK

HTT, YTM



**Merja Hoffrén-Mikkola**

Yliopettaja, SeAMK

LitT



**Mika Uitto**

Asiantuntija, TKI

TtM, väitöskirjatutkija



# Terveyden lukutaito ja IDEAHL-hanke



**Merja Hoffrén-Mikkola**

Yliopettaja, SeAMK

LitT



# The Improving Digital Empowerment for Active Healthy Living (IDEAHL, 2022–2024)

- EU:n rahoittama hanke, jossa on mukana 14 eri kumppania kymmenestä jäsenvaltiosta
- Hanke tukee kansalaisten terveyden lukutaitoa sekä digitaalista voimaantumista.
- Tarkoituksena on lisätä EU:n kansalaisten mahdollisuuksia käyttää aktiivisemmin digitaalisia välineitä oman terveyden ja hyvinvoinnin seurannassa.





CSPA/FICYT/SESPA koordinaattori



Consulta Europa Projects and Innovation (CE)



ADIPER-Socio-sanitary services (ADIPER)



E-SENIORS (E-SENIORS)



Central European Initiative (CEI)



Institute for older care and sheltered house services (ISRAA)



University College of Northern Denmark (UCN)



Mälardalen  
University (MDH)



European Institute of Women Health (EIWH)



Cáritas Coimbra (CDC)



All Digital-Digital Skills Across Europe (All Digital)



Seinäjoki University of Applied Sciences (SeAMK)



Ministry of Labour, Health, Social, Family Affairs and Integration of the Free and Hanseatic City of Hamburg (MLHSA)

Royal Melbourne Institute of Technology





# MITÄ HANKKEESSA ON TEHTY?

- Kattava kirjallisuuskatsaus, mitä terveyden lukutaidosta tiedetään, miksi se on tärkeää, miten sitä tuetaan ja mitataan – teoreettinen viitekehys
- Yhteiskehitettiin yli 1400 EU-kansalaisen kanssa yhteistä terveyden lukutaidon strategiaa
- Pilotoitiin erilaisia terveyden lukutaitoa edistäviä toimenpiteitä – SeAMK pilotoi YAMK-tasoisien 5 op opintojakson sekä osaamismerkkin



# TERVEYDEN LUKUTAITO

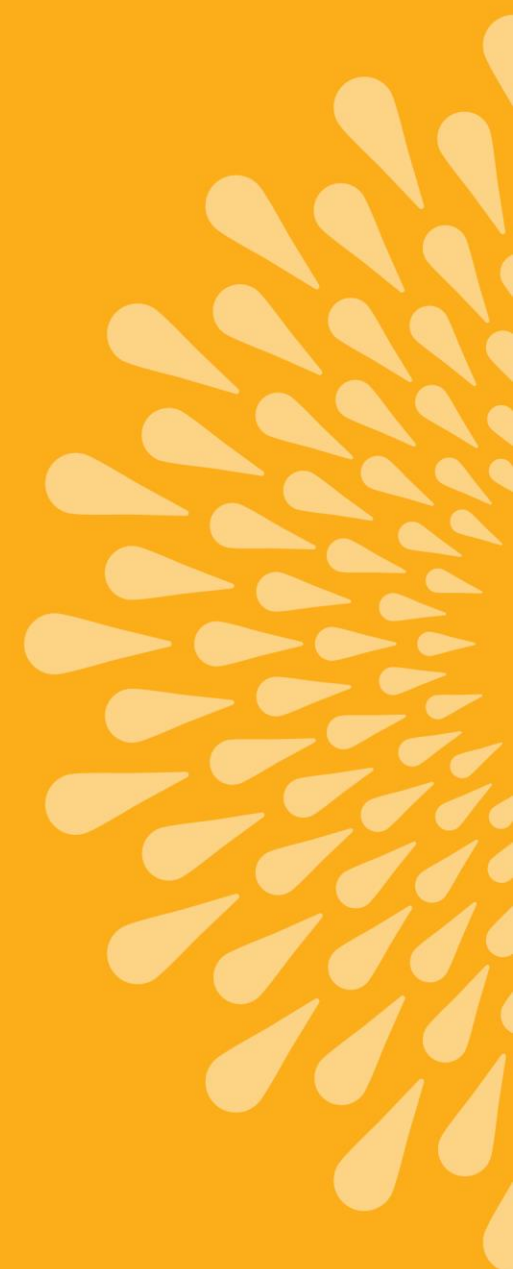
Taidot, jotka määrittävät yksilön kykyä **hankkia, ymmärtää, arvioida ja käyttää tietoa sekä palveluita** tavalla, joka edistää terveyttä ja hyvinvointia





# **Terveyden lukutaito ei ole vain yksilön asia**

**Liittyy myös tiedon ja palveluiden  
saavutettavuuteen sekä ympäristön  
tarjoamiin mahdollisuuksiin ja tukeen**



# TERVEYDEN LUKUTAITO JA SAAVUTETTAVUUS (1/2)

- Yksilön terveyden lukutaidon ”riittävyys” on aina tilannekohtaista ja riippuu toimintaympäristöstä
- Kyse ei ole ainoastaan yksilöiden kyvyistä, vaan myös palveluiden saavutettavuudesta



Jos esim. sivusto on saavutettava ja se käyttää selkeää kieltä, matalampikin terveyden lukutaito voi riittää.






# TERVEYDEN LUKUTAITO JA SAAVUTETTAVUUS (2/2)

## Organisaatioiden tehtävä:

- Palvelujärjestelmässä navigointi helpommaksi
- Informaation ymmärrettävyyttä ja sovellettavuutta helpotettava



Yksilön terveyden  
lukutaito

Järjestelmän  
vaatimukset

# Terveyden lukutaitoon liittyvä TKI SeAMKissa

## Meneillään olevat:

- Kaksi kansainvälistä TKI-hanketta
- Kaksi tutkimushanketta
- Useita terveyden lukutaitoon liittyviä kursseja AMK ja yAMK opiskelijoille
- Terveyden lukutaito -osaamismerkki sote-alan ammattilaisille ja sidosryhmille



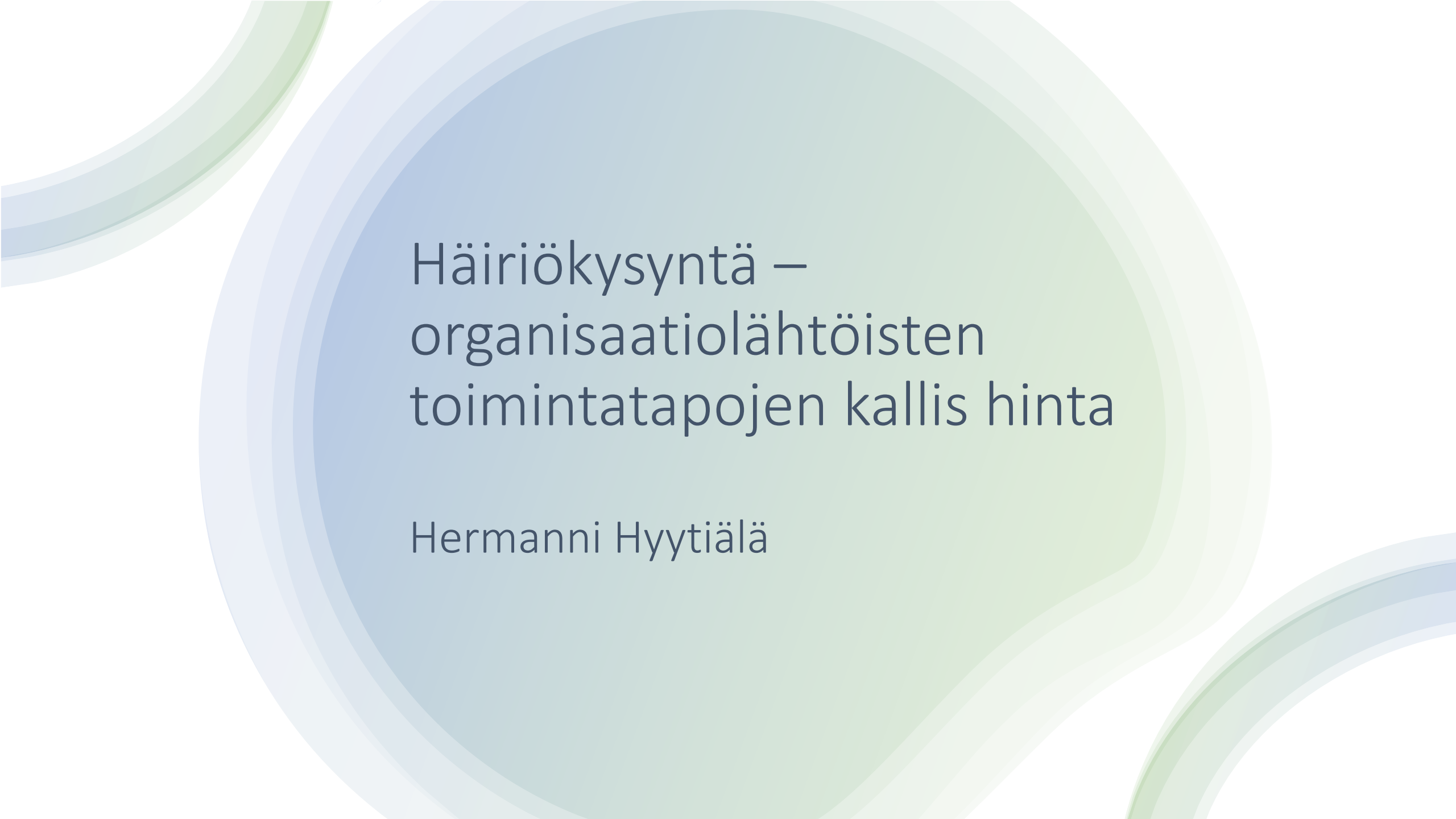
SeAMK 

**IDEAHL**

Improving Digital Empowerment for Active Healthy Living



"THE PROJECT "IMPROVING DIGITAL EMPOWERMENT FOR ACTIVE HEALTHY LIVING (IDEAHL)" HAS RECEIVED FUNDING BY THE HORIZON EUROPE FRAMEWORK PROGRAMME UNDER GA 101057477"



# Häiriökysyntä – organisaatiolähtöisten toimintatapojen kallis hinta

Hermann Hyytiälä

# Kuka olen?

- Olen toipuva nörtti ja organisaatiotieteilijä.
- Häiriökysyntä-termi syntyi vuonna 2017.
- Olen ollut synnyttämässä häiriökysyntää ohjelmistosuunnittelijana ja isänä.





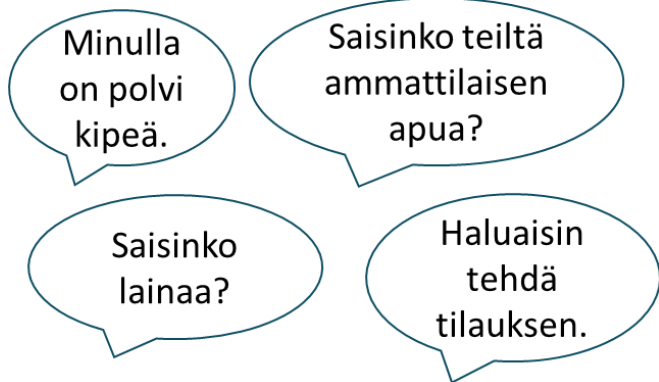
# Kiireisen ravintolan oireyhtymä





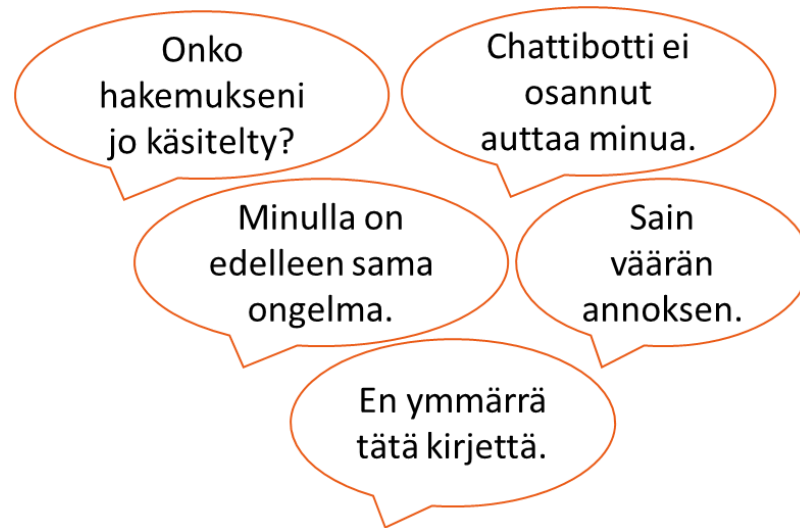
# Palveluorganisaatioiden johtaminen perustuu kolmeen kysymykseen

- Kuinka paljon meillä on työtä?
- Kuinka paljon meillä on työntekijöitä?
- Kuinka kauan työn tekeminen kestää tai kuinka paljon tulee suoritteita?



Arvokysyntä

+



Häiriökysyntä

=

Kokonaistyömäärä

*“Työntekijöiden työhyvinvointi on hyvin erilaista, jos häiriökysyntää on 70% tai 12%. Häiriökysyntä lisää sekä työmäärää että psykososiaalista ja kognitiivista kuormitusta tekijöille.*

...

*Työhyvinvointi voidaan organisaation kannalta kiteyttää siihen, onnistuuko työ sujuvasti. Jos pukkaa häiriökysyntää, virheiden jatkuva korjailu johtaa kärtyisään ja kyynistyvään puurtamiseen, josta onnistumisen lataavat kokemukset puuttuvat.”*

—Liisa Puskala, psykologi

# Miksi termi häiriökysyntä?

- Häiriökysyntä-termillä pyritään kuvamaan vuorovaikutukseen perustuvan palvelutapahtuman kahta eri osapuolta: häiriöistä palveluorganisaatiota ja asiakkaan luomaa vastentahtoista kysyntää, koska asiakas on aiemmin saanut väärää palvelua, osittaista palvelua tai ei lainkaan palvelua.
- Asiakas ei ole häiriö vaikka termi näin saattaakin vihjata - termissä on tarkoituksella ripaus sarkasmia. Organisaation edustajilla näkökulma on organisaatiokeskeinen. Ajatellaan, että asiakas on häiriö. Jos kuitenkin halutaan nähdä ilmiö termin taustalla, havahdutaankin, että "It's about us!"
- Suomenkielisessä termissä ollaan uskollisia alkuperäiselle englanninkieliselle termille failure demand.
- Finanssisektorilla häiriökysyntä on 20–60 prosenttia kaikesta asiakkaiden luomasta kysynnästä, operaattorimaailmassa jopa 70–90 prosenttia. Julkisella sektorilla se on pitkälti yli 50 prosenttia.

# Organisaation näkökulma on eri kuin asiakkaan näkökulma

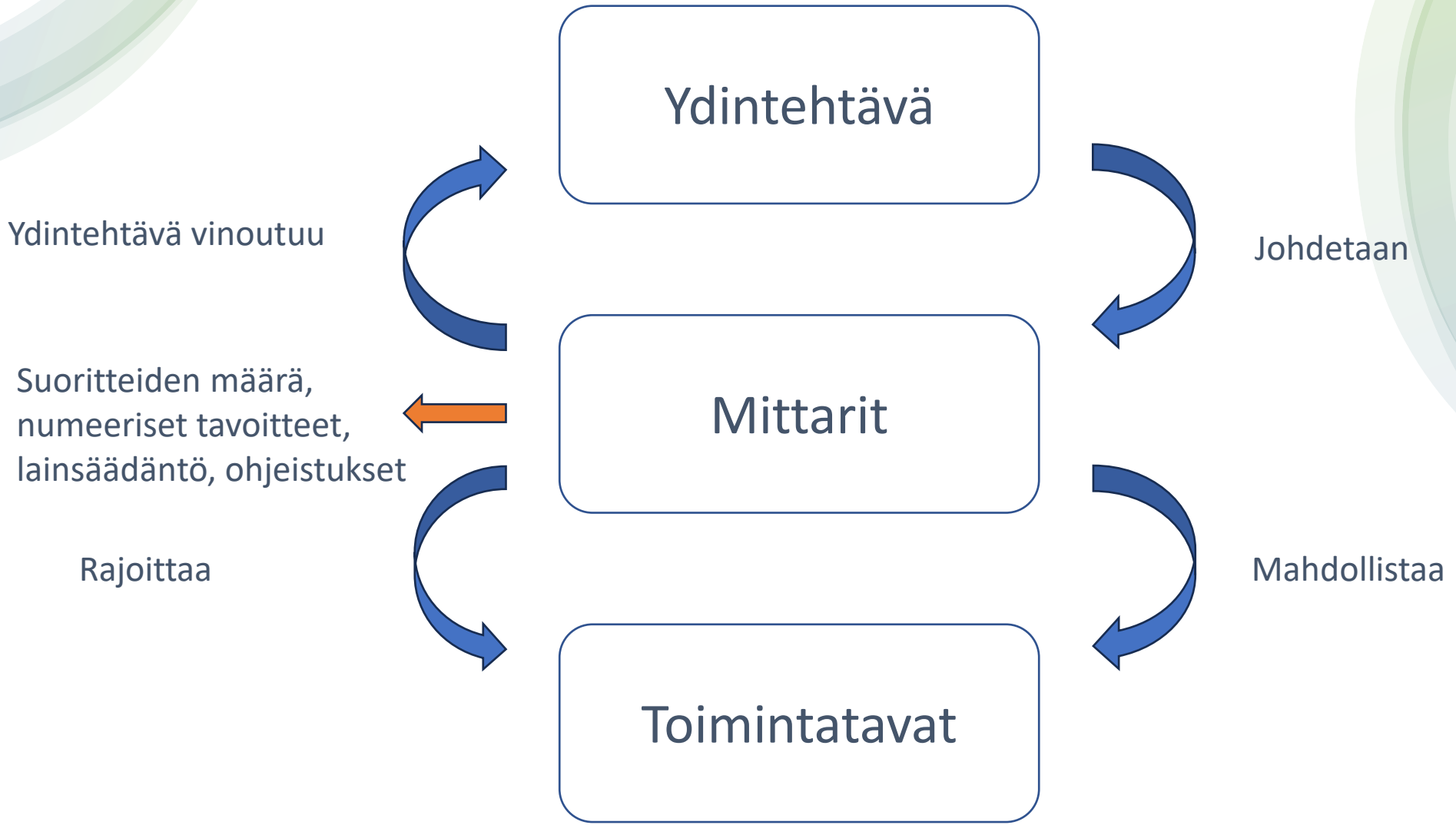
- On inhimillistä, että organisaatioissa organisaation edustajilla näkökulma on organisaatiokeskeinen.
- Organisaatio asettaa organisaation edustajille erilaisia vaatimuksia arjen työhön, joka vaikuttaa näkökulmaan (“Miltä onnistuminen näyttää?”).
- Asiakkaan näkökulma ja kokemuksellisuus jää usein paitsioon.
- Häiriökysyntä tekee tämän eri näkökulmien olemassaolon näkyväksi.

Jos perusterveydenhuollon tuloksellisuutta mitataan lääkärikäyntien lukumäärällä, se ei vielä kerro palvelurakenteen tuloksellisuudesta, vaan lähinnä lääkärin oven saranan kulumisesta.

*“Kaikilla ammattilaisilla ja laajemmin organisaatiolla ei ole kykyä tai halua pohtia asiaa ihmisen näkökulmasta. Tämä on toistunut joka paikassa ja edelleen tuntuu se 70% häiriökysynnästä olevan melko kurantti arvio.”*

—Yleislääketieteen erikoislääkäri







On helppo ymmärtää, että häiriökysyntä on merkittävä kustannustekijä palveluiden saralla.

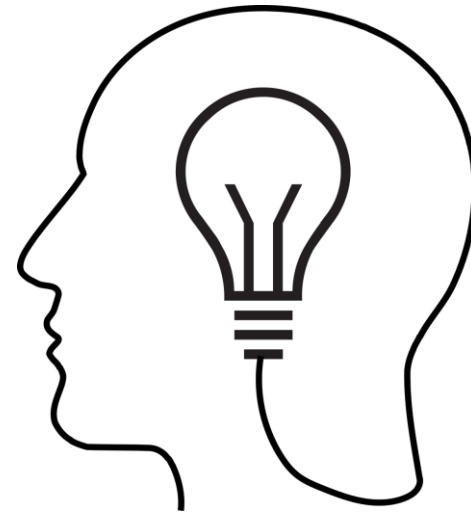
Hahmotustapamme ohjaa meidät harhaan ja helpotusta etsitään tunnettujen ja perinteisten ratkaisujen joukosta.

Johtamisen kehittäminen, organisaation työntekijöiden kouluttaminen paremmiksi asiakaspalvelijoiksi, prosessikehitys, digitalisaatio tai palvelumuotoilu eivät ole riittävä ratkaisu.

Palveluorganisaatiot ovat meidän ajattelumme luomuksia.

Häiriökysyntä paljastaa ajattelumme ja sen mukaisen systeemin valuviat.

Häiriökysyntää syntyy, koska hahmotamme palveluiden tuloksellisuutta valmistavan teollisuuden mukaisesti ja organisoidumme professio- ja valtarakennekeskeisesti.



Lähde: <https://pixabay.com/vectors/anatomy-axons-biology-brain-bright-2952567/>

Häiriökysyntää vähentää	Häiriökysyntää lisää
Ihmisten auttaminen	Tuloksellisuus perustuu käyntimääriin
Organisoituminen ihmisen tarpeiden ympärille	Professio- ja valtarakennekeskeinen organisoituminen aina ja kaikkialla
Mukautetaan palvelutapahtuman kestoa	Vakioidaan palvelutapahtuman kesto
Vahvistetaan palveluiden etulinjan moninaisuutta	Vakioidaan palveluiden etulinjaa ("Kaikille samaa samalla tavalla" –periaate)
Mittarit johdetaan ydintehtävästä	Mittarit johdetaan budjetista
Päätöksenteko integroitu arjen työhön	Päätöksenteko eriytetty arjen työstä
Oikea ongelma ratkaistaan oikealla tavalla 1. kontaktissa aina jos mahdollista	Jonouttava toimintatapa, monikerroksellinen työnjako (esimerkiksi etulinja-takalinja –malli)
Kontekstin ymmärrys	Kontekstin ymmärtämättömyys
Kokonaisuuden optimointi	Osoptimointi
Avoimen systeemin paradigma	Suljetun systeemin paradigma
Ihmisen kohtaaminen	Ihmisen kohtaamattomuus

# Digitaalisista palveluista

- Kaikki palvelut eivät ole keskenään samanlaisia. Digitalisaation hyödyntämisessä olisi tärkeä ymmärtää asiakkaiden tarpeiden erot ja digitalisaatiota tulisi pohtia vasta, kun on ymmärrys palveluun tulevien asiakkaiden tarpeiden luonteesta.
- Digitaaliset palvelut toimivat asiakkaiden tarpeiden ollessa yksinkertaisia, ennustettavia ja toistettavissa. Esimerkkinä verkkokauppa, pankkiasiointi tai sote-palveluissa hoidon seuranta.
- Digitaaliset palvelut ovat yksi palveluiden keskittämisen ja vakioinnin keino. Siksi sitä ei pidä käyttää kustannusten pienentämiseen tai palvelutapahtumien määrän kasvattamiseen tilanteissa, joissa asiakkaiden tarpeet ovat moninaisia, vaikeasti ennustettavia tai vuorovaikutusintensiivisiä laadullisesti tai määrällisesti. Riski häiriökysynnän syntymiselle kasvaa.
- On tärkeää, että ennen digipalvelun tai -palveluiden käyttöönottoa olisi ymmärrys häiriökysynnän määrästä. Sitten kun digipalvelu tai -palveluita otetaan käyttöön, häiriökysynnän määrää seurataan tarkasti ja verrataan lähtötasoon.

The background features decorative curved lines in shades of blue and green, appearing as if they are part of a larger circular or arc-like shape. The lines are layered and have a slight gradient, giving them a three-dimensional appearance.

# Kiitos!

hemppah@gmail.com  
045 670 3775

# Digitaaliset palvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Maria Keto, Hankejohtaja  
Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



# Hyvinvoiva Etelä- Pohjanmaa hankkeessa tavoitteena on:

- Purkaa koronapandemian aiheuttamaa hoito-, palvelu-, ja kuntoutusvelkaa
- Nopeuttaa hoitoon pääsyä ottamalla käyttöön uusia toimintatapoja ja edistää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta.
- Tavoitteena on myös edistää ja laajentaa digitaalisten palveluiden käyttöönottoa ja käyttöä.
- Kohderyhmänä haavoittuvassa asemassa olevat lapset ja lapsiperheet, nuoret ja nuoret aikuiset, pitkäaikaissairaat, ikäihmiset ja vammaiset.

# Tausta digitalisaation kehittämiselle sote-palveluissa?

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia
- Hallitusohjelma
- Megatrendit





# Sähköinen perhekeskus



**Omaperhe** on kaikkien perheiden ja perhettä suunnittelevien verkkopalvelu. Se tukee Perhekeskus-toimintamallia tarjoamalla monipuolista tietoa ja tukea perheen eri tilanteisiin ja kokoaa kaikki perheen palvelut samaan paikkaan.

Tutustu: [omaperhe.fi](https://omaperhe.fi)



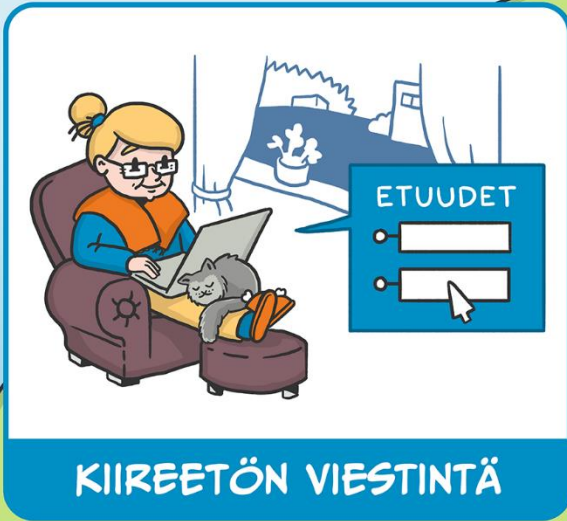
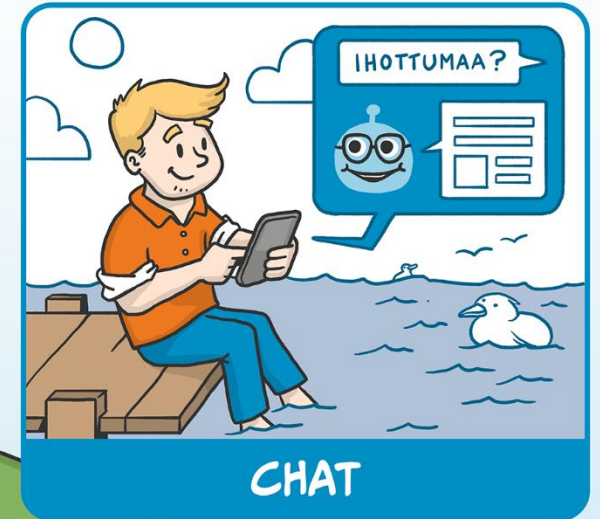
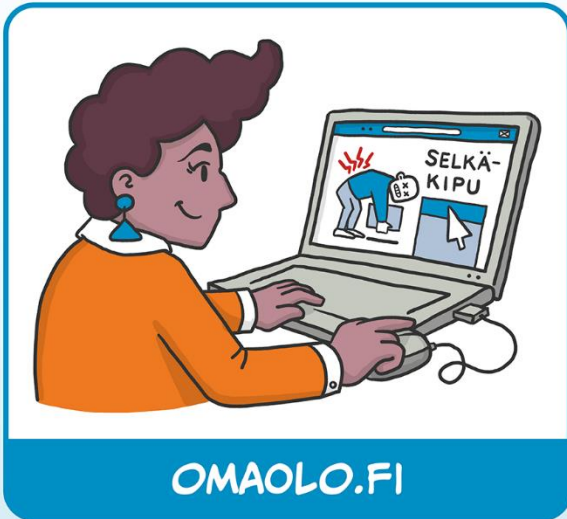
**Omahopperi** on nuorille suunnattu verkkopalvelu, joka kokoaa luotettavan tiedon, tuen ja palvelut yhteen paikkaan. Omahopperin avulla nuori löytää omaan elämäntilanteeseensa sopivaa luotettavaa tietoa ja apua eri muodoissa.



**Ammattilaisten osio** on ammattilaisten tietopankki alueen sisäiseen ja alueiden väliseen yhteistyöhön. Palvelu toimii hyvinvointialueiden sisäisenä moniammatillisen työn digipalveluna, josta löytyy ammattilaisille tietoa, tapahtumia ja konsultaatiotarpeeseen liittyviä yhteystietoja. Lisäksi palveluun voi tallentaa oman organisaation ohjeistuksia ja asiakasohjeita.

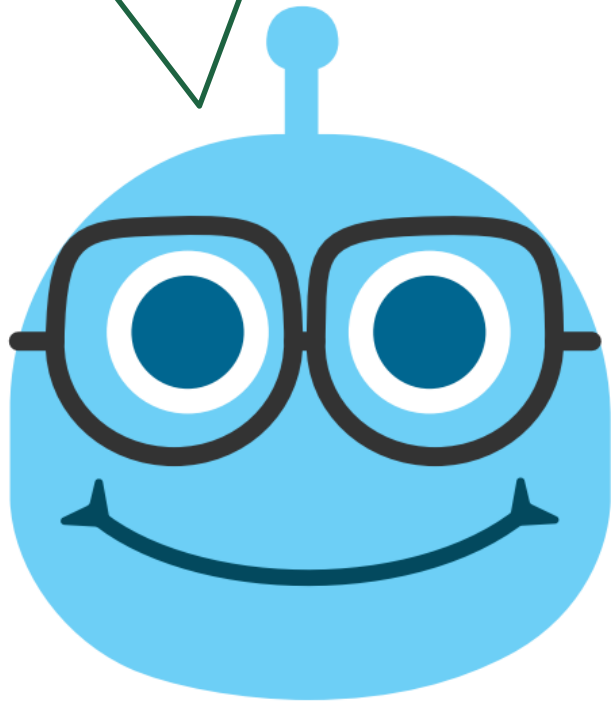
Omaperheestä ja Omahopperista asiakkaat löytävät terveyttä ja hyvinvointia tukevia hyvinvointialueiden, kuntien, järjestöjen sekä seurakuntien terveyttä ja hyvinvointia tukevia matalan kynnyksen palveluja. Palvelut nousevat Palvelutietovarantoon (PTV) kirjatuista palveluista. Omahopperin ja ammattilaisosion käyttöönotot tulossa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella 2023-2024.

# MONTA TAPAA KÄYTTÄÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA



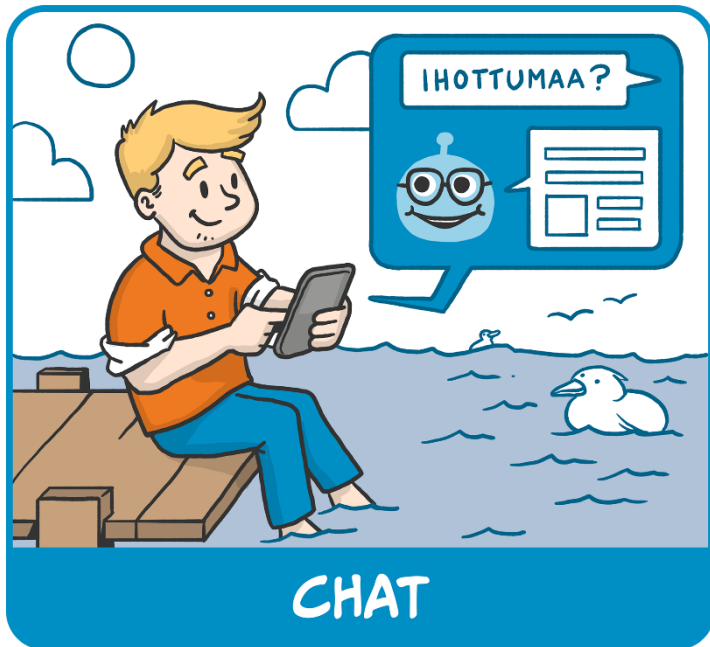
# Chatbot Konsti osana hyvinvointialueen palveluita

Löydät minut  
osoitteesta  
[https://www.hyvaep.  
fi](https://www.hyvaep.fi)



- Konsti palvelee koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta osoitteessa [www.hyvaep.fi](https://www.hyvaep.fi)
  - Konstilla laaja osaaminen SOTE-palveluista
  - Konstin osaamista lisää ja päivittää jatkuvasti joukko SOTE-ammattilaisia ("bottikuiskaajat")
  - Konsti pystyy ratkaisemaan 70-80% yhteydenotoista



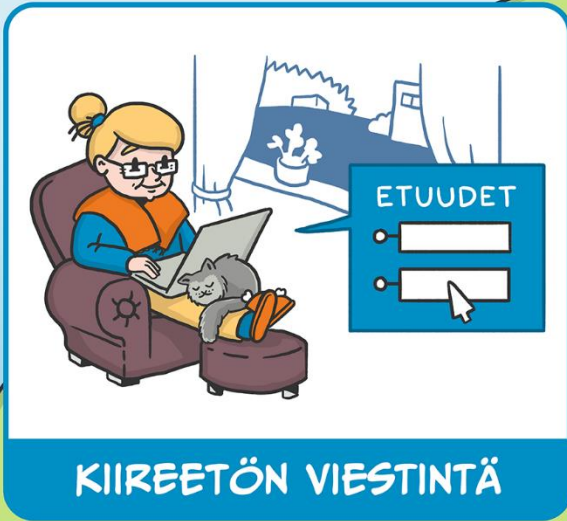
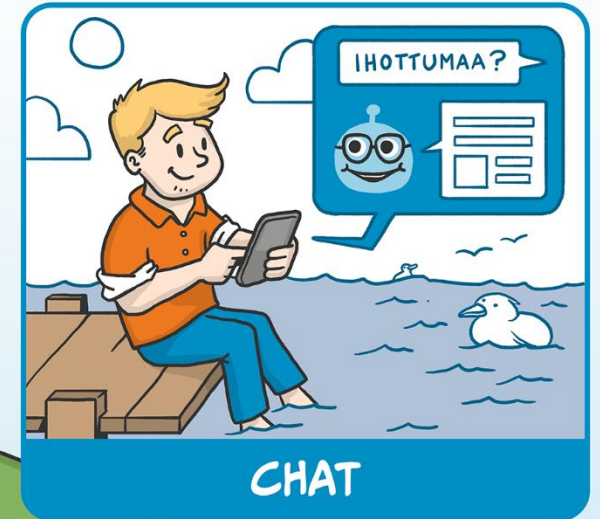
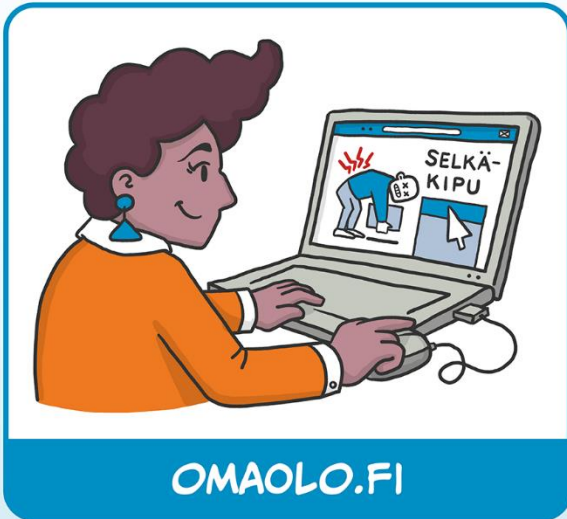


**Chat-palvelun kautta tavoitat sosiaali- ja terveystalveluiden ammattilaiset helposti ja nopeasti**

Chat-palveluiden kautta voit asioida helposti sosiaali- ja terveystalveluissa. Myös puolesta asiointi on mahdollista.

- **Terveystalveluiden chatissä** voit asioida sairaanhoitajan kanssa terveytesi liittyvissä asioissa.
- **Fysioterapia-chatissä** voit asioida fysioterapeutin kanssa lievissä tuki- ja liikuntaelinoireissa sekä apuvälineasioihin liittyen.
- **Neuvola-chatissä** voit asioida kaikissa perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvolaan, äitiysneuvolaan ja lastenneuvolaan liittyvissä asioissa.
- **Mielenterveys- ja riippuvuustalveluiden chatista** saat apua mielenterveyden haasteisiin, riippuvuuksiin sekä äkillisiin elämän kriisitilanteisiin.
- **Perhekeskus-chattiin** voit olla yhteydessä, kun tarvitset apua lapseen/nuoreen, perheeseen tai vanhemmuuteen liittyvissä asioissa. Myös nuori itse voi asioida palvelussa.
- **Aikuissosiaalityön chattiin** voit olla yhteydessä, kun tarvitset ohjausta ja tukea elämän erilaisten tilanteiden ratkaisemiseksi ja ohjeita työikäisten palveluihin hakeutumisessa.
- **Vammaistalveluiden chattiin** voit olla yhteydessä tarvittessasi ohjausta ja neuvontaa vammaistalveluihin liittyen.

# MONTA TAPAA KÄYTTÄÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA



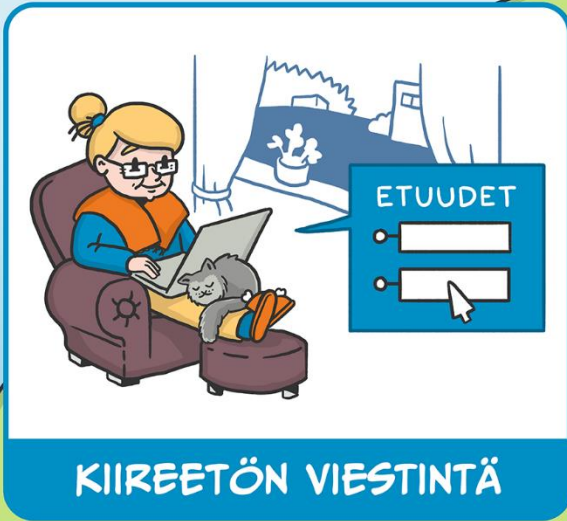
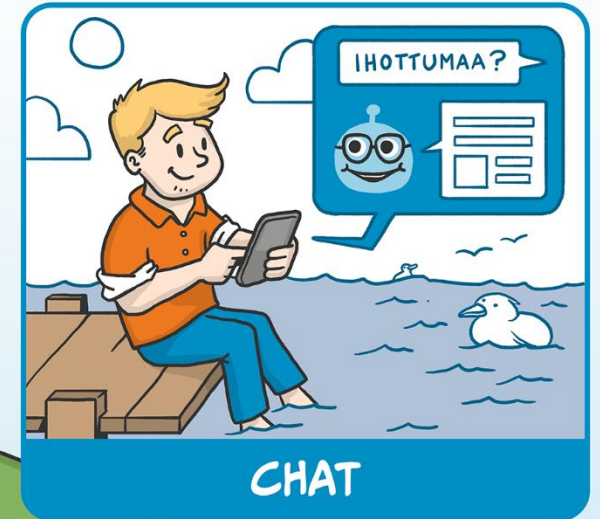
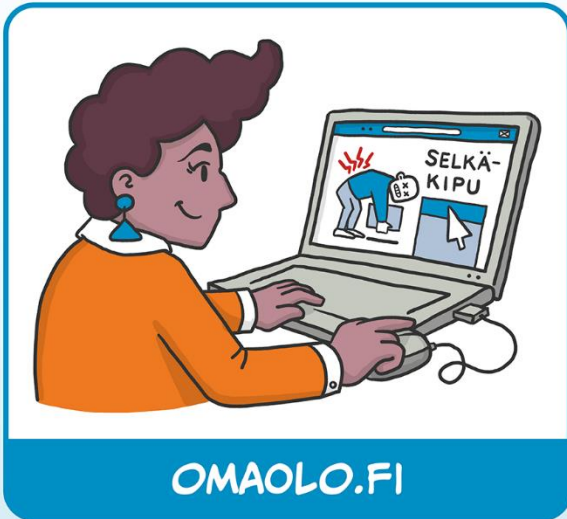


# Sähköinen ajanvaraus

- Sähköisessä ajanvarauksessa voit asioida 24/7.
- Sähköinen ajanvaraus mahdollistaa sinulle ajanvarauksen, ajan perumisen ja siirron perusterveydenhuollon palveluihin.
- Palvelussa voit myös tarkastella varattuja aikoja. Alle 12-vuotiaan lapsen huoltaja voi asioida lapsen puolesta.
- Sähköinen ajanvaraus on käytössä terveyspalveluissa. Voit varata aikoja seuraaviin palveluihin:
  - Laboratorioon
  - Lasten- ja perhesuunnitteluneuvolaan
  - Aikuisneuvolaan ja sairaanhoitajan vastaanotolle
  - Diabeteshoitajan vastaanotolle
  - Hoitotarvikejakeluun
  - Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon
  - Suunterveydenhuoltoon
  - Kutsuntatarkastukseen
  - Influenssa- ja koronarokotukseen



# MONTA TAPAA KÄYTTÄÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA





# Omaolo

- Omaolo on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelu, jonka tarkoituksena on edistää kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia.
- Omaolo tukee oma- ja itsehoitoa sekä auttaa tarvittaessa saamaan yhteyden julkisen terveydenhuollon ammattilaisiin.
- Käy täyttämässä oirearvio huolellisesti Omaolossa. Ohjelmisto arvioi vastauksesi ja ohjaa joko itsehoitoon tai terveysammattilaisen konsultaatioon.
- Omaolosta löytyy 17 oirearviota ja 3 palvelutarpeen arviointia.

## Millainen on olosi?

Saat arvion hoidon tarpeesta ympäri vuorokauden ja tarvittaessa yhteyden julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin paikkakunnallasi.

Valitse alue

Hae oireella tai oirearvion nimellä

Flunssa Polvikipu Päänsärky Seksitauti

Selkikipu Virtsatietulehdus

## Omaolosta löydät myös



### Terveystarkastus

Arvioi elintapojasi ja henkistä hyvinvointiasi sähköisellä terveystarkastuksella. Saat kattavan raportin terveydentilastasi.

Tee terveystarkastus



### Palveluarviot

Selvitä, oletko sinä tai läheisesi oikeutettu hakemaan elämäntilanteeseenne sopivaa tukea alueesi sosiaalipalveluista.

Arvioi tuen tarve



### Valmennukset

Voit aloittaa hyvinvointivalmennuksia itsenäisesti tai ammattilaisen suosittelemana.

Aloita valmennus

# OmaEP- Digitaaliset palvelut

- Hyvinvointialueen digipalvelut kootusti yhdestä paikasta
  - OmaEP:stä löytyy:
  - Omat tiedot
  - Sähköinen ajanvaraus
  - Etävastaanotto
  - Chat
  - Kiireetön viestintä
  - Kyselyt
  - Digipolut
  - Ajankohtaista-sivu

[www.omaep.fi](http://www.omaep.fi)



## OmaEP – digitaaliset palvelut yhdessä paikassa

OmaEP digipalvelu on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaille tarkoitettu uusi asiointikanava, jossa voit hoitaa sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä asioita ajasta ja paikasta riippumatta.

OmaEP:ssä on mahdollista:

- Asioida ammattilaisen kanssa chatin välityksellä.
- Liittyä sinulle varatulle etävastaanotolle. Laajennamme palvelua vaiheittain.

Kehitämme OmaEP:tä jatkuvasti yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa. Vuoden 2024 loppuun mennessä pystyt:

- Käyttämään OmaEP:tä mobiilisovelluksella.
- Lähettämään kiireettömiä viestejä ammattilaisille.
- Vastaamaan ammattilaisten lähettämiin kyselyihin.
- Varaamaan aikoja tarvitsemiisi palveluihin.

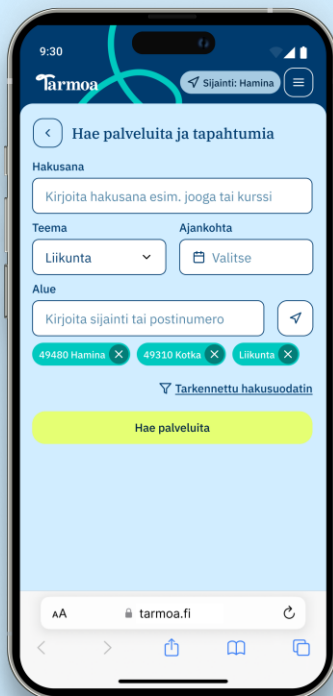
# Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

- HYTE -Palvelukonseptiin kuuluu digitaalinen palvelutarjotin nimeltä **Tarmoa** ja toimintamallin kehittäminen, miten hyte-palveluita hyödynnetään sote-palveluiden jatkona entistä paremmin.
- Digipalvelu **Tarmoa**lla tarkoitetaan verkkopalvelua, jonka avulla hyvinvointialueen, kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia- ja terveyttä edistävät palvelut ja toiminnot ovat sekä kansalaisten että ammattilaisten helposti saatavilla.
- Tarmoa-palveluun kerätään alueen sote-palvelut, luonto-, liikunta- ja kulttuuripalvelut.
- Tiedot verkkopalveluun nousevat Palvelutietovarannosta (PTV). Tarmoa auttaa ohjaamaan sinua erilaisiin palveluihin, toimintoihin sekä aktiviteetteihin, joiden avulla voit ylläpitää ja edistää omaa hyvinvointiasi ja terveyttäsi.



# Toiminnallisuudet:

- 3 tapaa hakea palveluita ja saada palvelusuosituksia



## Suora haku:

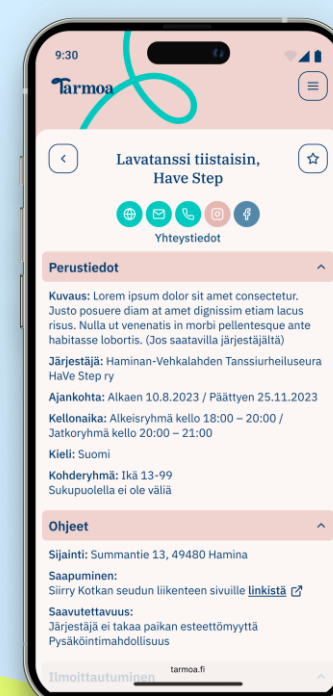
- hakusanalla
- teemalla
- ajankohdalla



## Teemoittain selailu



## Kyselyn kautta suositusten saaminen



## Lopullinen palvelukortti (jonka kuvaus PTV:sta)



## ASUKASTILAISUUDET



DIGIAGENTTI OPASTAA JA ROHKAISEE ASUKASTILAISUUKSISSA KÄYTTÄMÄÄN DIGITAALISIA PALVELUITA, ESIM:

- ★ OMAOLO
- ★ KONSTI
- ★ SÄHKÖINEN AJANVARAUS
- ★ ETÄVASTAANOTTO
- ★ TUNNISTAUTUMINEN

DIGIPALVELUT EIVÄT KORVAA PAIKAN PÄÄLLÄ ASIOINTIA VAAN TUKEVAT SITÄ.

## JÄRJESTÖT



DIGIAGENTTI AUTTAA JÄRJESTÖJÄ PALVELUTIEVARANNON KÄYTTÖNOTOSSA, ESIM:

- ★ SUOMI.FI REKISTERÖINTI
- ★ KÄYTTÖLUVAN HAKUPROSESSI
- ★ PALVELUJEN TUNNISTAMINEN
- ★ PALVELUKUVAUKSET, ASIOINTIKANAVAT, LIITOKSET
- ★ NÄKYVYYS KANSALLISISSA RATKAISUISSA

## AMMATTILAISET



DIGIAGENTTI PARANTAA AMMATTILAISTEN VALMIUKSIA KÄYTTÄÄ DIGIPALVELUITA JA TUKEE DIGITAALISTEN SOTEPALVELUIDEN JALKAUTTAMISESSA, ESIM:

- ★ ETÄVASTAANOTTO
- ★ SÄHKÖINEN AJANVARAUS

## DIGITUEN MUODOT



LÄHITUKI



ETÄTUKI



KOULUTUS

**Kiitos!**



Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue