

Arvoisa Turun kaupungin vanhusneuvosto,

Kiitos kannanotostanne ja huolenilmaisustanne koskien digitaalisia terveyspalveluja sekä niiden saavutettavuutta ikäihmisille. Ymmärrämme, että monet ikääntyneet kokevat digitaalisten palvelujen käytön haastavaksi ja että puhelimitse tai kasvokkain tapahtuva palvelu on monille se tutumpi ja mieluisampi vaihtoehto. Kaikilla ei välttämättä myöskään ole digiasiointiin tarvittavia laitteita.

Haluammekin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella lieventää huoltanne asiaan liittyen. Vaikka tavoittelemmekin digitaalisen asioinnin osuuden kasvamista kokonaisuudessaan, säilyvät digiasioinnin rinnalla myös muut, perinteiset asiointitavat. Esimerkiksi puhelimitse tapahtuva yhteydenottomahdollisuus säilyy jatkossakin tärkeänä asiointikanavana.

Digitaaliset palvelut eivät tule koskaan kokonaan korvaamaan fyysisiä terveyspalveluja. Digipalveluita käytetään tietyissä soveltuissa tilanteissa ja niiden tarkoitus on osaltaan myös täydentää fyysistä lähipalvelua. Asiakkaita ja potilaita tavataan jatkossakin kasvotusten – ei ainoastaan ruudun välityksellä tai etäyhteydellä. Ketään ei pakoteta käyttämään digipalveluita saadakseen tarvitsemaansa terveyspalvelua. Toisin sanoen jatkossakaan ei tarvitse omistaa älypuhelinia päästääkseen lääkärin vastaanotolle. Digipalvelujen laajentamisella pyrimme kuitenkin entisestään parantamaan palvelujen saatavuutta ja varmistamaan, että eri asiakasryhmillä on heille soveltuvia, tarkoituksenmukaisia kanavia kun he ottavat yhteyttä tai käyttävät Varsinais-Suomen hyvinvointialueen palveluja. Toimivat digipalvelut tarjoavat yhden mahdollisuuden sujuvoittaa asiointia esimerkiksi aikojen varaamisessa tai reseptien uusinnassa. Niiden turvin on myös mahdollista parantaa vastaanottoaikojen saatavuutta.

Olemme myös hyvin tietoisia siitä, että sähköisiä asiointijärjestelmiä on hyvinvointialueellamme edelleen käytössä useita ja että tämä moninaisuus ja järjestelmien erilainen toimintalogiikka hankaloittaa käyttäjäkokemusta. Pyrimme tähän liittyen yhdenmukaistamaan ja selkeyttämään asioinnin kanavia keskittämällä digiasiointia erityisesti Varha-sovelluksen (mobiilissa ja verkkopalvelussa) kautta toteutuvaksi.

Terveyspalvelujen digitalisaation suunnitteluvaiheessa on huomioitava helppokäyttöisyys, joka palvelee kaikkia kansalaisia. Jatkossa pyrimme huomioimaan aiempaa paremmin myös ikääntyneiden henkilöiden mukanaolon erilaisten digitaalisten palveluiden kehitystyössä ja käyttäjätestauksessa, jotta palveluista saadaan mahdollisimman helppokäyttöisiä ja niissä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Digipalvelulain vaatimukset palveluiden teknisen saavutettavuuden osalta otetaan jatkossakin huomioon.

Digipalvelujen käyttöönoton yhteydessä on olennaista, että uusien palvelujen käyttöön on tarjolla myös tukea. Lähtökohtaisesti kaikki asiakas- ja potilastyötä tekevät hyvinvointialueen työntekijät antavat osana työnkuvaansa tukea myös digitaaliseen asiointiin opastamisessa, tilanteesta ja tarpeesta riippuen. Lisäksi järjestöjen ja kuntien rooli ikääntyvien tukemisessa ja auttamisessa on tärkeää. Mm. verkko-osoitteessa <https://seniorsurf.fi/seniorit/> on karttapalvelun avulla kuvattu opastuspaikat, joista ikääntyneet saavat digiopastusta. Samasta osoitteesta on saatavilla myös etäopastuspalvelua sekä itseopiskelumateriaalia on saatavilla.

Toitte kannanotossanne yleisellä tasolla esiin myös tiedon löytämisen haasteet hyvinvointialueiden verkkopalveluista. Hyvinvointialueen organisaatiota valmisteltaessa rakennettiin syksyllä 2022 uudelle organisaatiolle verkkopalvelu (www.varha.fi), jonka toimivuutta on pyritty koko toiminnan ajan kehittämään saadun asiakaspalautteen pohjalta. Ensi vaiheessa saatiin paljon palautetta siitä, että uuden organisaation asiointikanavista (mihin eri tilanteissa voi ottaa yhteyttä ja mistä yhteystiedot löytyvät) oli hankala löytää tietoa. Saadun palautteen pohjalta Varhassa on viimeisen vuoden aikana

panostettu voimakkaasti verkkopalvelun sisältöihin, niiden selkeyteen sekä hakutoiminon parempaan toimivuuteen.

Konkreettista kehitystyötä on tehty mm. seuraavin keinoin:

- 9/2023 on otettu käyttöön palautteenantomahdollisuus yksittäisistä verkkosivuista, jonka kautta saadaan tietoa erityisistä ongelmakohdista
- 1/2024 julkaistu asiakasohjauksen palvelupolut, jotka sisältävät konkreettisia toimintaohjeita eri tilanteissa ("Toimi näin")
- 6/2024 on julkaistu uusi hakukone verkkopalveluun, joka löytää tietoa aiempaa tehokkaammin ja saamme selvyden mitä tietoa verkkopalvelusta haetaan
- 10/2024 on toteutettu verkkopalvelun etusivun uudistus (mm. nostettu palvelut ja toimipisteiden yhteystiedot aiempaa helpommin löydettäväksi)
- 10/2024 julkaistu Varha-sovellus ladattavaksi sekä verkkopalvelun kautta käytettäväksi ja koottu digiasioinnin kanavat aiempaa selkeämmin verkkopalveluun

Olemme esitelleet verkkopalvelun kehittämistyötä mm. Varhan kokemusasiantuntijoille ja heiltä saadun palautteen perusteella verkkopalveluun yleisesti ja tiedon löytämiseen ollaan tällä hetkellä varsin tyytyväisiä. Saavutettavuutta entisestään lisätäksemme on työn alla tällä hetkellä mm. oma selkokielineen osio verkkopalveluun käytetyimmistä palveluista ja julkaisutavoite on 2/2025.

Haluamme kiittää teitä arvokkaasta palautteestanne. Teemme jatkossakin töitä sen eteen, että parannamme digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja käytettävyyttä ikäihmisille. Tarjoamme myös jatkossa mahdollisuuden asioida myös perinteisten asiointikanavien kautta. Kokonaisuuteen liittyen voi jatkossakin antaa myös henkilökohtaista palautetta Varhan verkkopalvelusta sekä sähköisistä palveluista verkko-osoitteessa varha.fi/palaute.

Ystävällisin terveisin,

Pasi Oksanen

asiakkuusjohtaja

Varsinais-Suomen hyvinvointialue