



Sähköiset sote-palvelut onnistuneesti käyttöön

Digitalisaation tavoitteena sote-uudistuksessa on parantaa palvelujen tehokkuutta ja saatavuutta. Uusia palveluita kehittävät muun muassa Virtuaalisairaala sekä ODA-hanke.

Aikaisemman tutkimuksen mukaan sähköisten palveluiden käyttöönotto on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi: 45% uusista palveluista on arvioitu epäonnistuvan käyttäjien vastustuksen takia. Palvelut ovat usein alikäytettyjä ja niiden hyödyt jäävät saavuttamatta.

Käyttöönottoa tukee esimerkiksi:

- Uusista palveluista ja niiden hyödyistä tiedotetaan riittävästi
- Käyttäjille varataan työaika työlääseen käyttöönottovaiheeseen
- Käyttöä tukee ja innostaa johto, pääkäyttäjä, edelläkävijä ja tekninen tuki
- Käytölle ja käyttöönotolle asetetaan tavoitteet, joita seurataan
- Työprosessit ja työnjako suunnitellaan yhdessä ja virtaviivaistetaan
- Käyttökokemuksista kerätään palautetta, jonka avulla toimintaa kehitetään

Digitalisaation onnistumiseen vaikuttaa kolme tasoa (Lapointe & Rivald 2001)



COPE-projektin kehittämät palautekyselyt tukemaan sähköisten palveluiden käyttöönottoa



Miten organisaation valmiutta voidaan parantaa?

- Ammattilaisten odotukset ja valmius
- Johtajien arvio käyttöönoton tavasta

Miten käyttöönottoa ja käyttöä voidaan tukea paremmin?

- Ammattilaisten kokemukset ja hyväksyntä
- Asiakkaiden kokemukset ja hyväksyntä

Miten palvelu saadaan laajaan käyttöön?

- Ammattilaisten kokemusten seuranta
- Asiakkaiden kokemusten seuranta