Liite 2. Haastateltujen näkemyksiä Etelä-Pohjanmaan reaaliaikaisten etäpalveluiden kehittämiseksi.

o Reaaliaikaiseen chat-palveluun toivotaan samantyyppisiä kysymyksiä kuin Omaolo oirearviossa on.
o Valmiita fraaseja pitäisi käyttää chatissa vähemmän. Ilmaisujen ja ohjauksen tulisia perustua asiakkaan tarpeisiin. Ammattilaisella tulee olla rohkeutta ja valtaa tehdä päätöksiä jatkotoimista hoidontarpeen arvionsa perusteella.
o Ikääntyneille ihmisille voisi chatin sijasta tarjota videovastaanottoa, jotta voi keskustella ammattilaisen kanssa chatissa kirjoittamisen sijasta.
o Etäpalveluihin liittyvistä koulutuksista tulisi tiedottaa esimerkiksi eläkeläisjärjestöjen tilaisuuksissa.
o Etäpalveluissa tarvitaan asiakasryhmäkohtaista osaamista: esimerkiksi ikääntymiseen liittyvää ymmärrystä ikäihmisiä palveltaessa ja lasten asioiden erityisosaamista lapsiperheitä palveltaessa.
o Etäpalveluissa ammattilainen voisi antaa myönteistä palautetta asiakkaalle, tuottaa toivoa ja luoda varmuutta siihen, ettei asiakas jää vaille apua.
o Toistuvissa samaan asiaan kohdistuvissa chat-asioinnissa palveluun tulisi jatkuvuutta, jos sama ammattilainen olisi käytettävissä kerta toisensa jälkeen.
o Hyvinvointialueen verkkosivusto voisi olla saavutettavampi ja sisältää selkokielellä tiedot siitä, mikä on sellaista palvelua, jossa tavoittaa ammattilaisen reaaliaikaisesti ja mikä taas ei ole reaaliaikaista. Sivustolla pitäisi selkeästi kuvata eri palvelujen ja niihin liittyvien sovellusten tarkoitukset ja käyttöohjeet.
o Ääniviestejä olisi hyvä pystyä laittamaan chatissa ja siirtämään chat tarvittaessa puheluksi.
o Jos chatin tai puhelun aikana hoitaja tunnistaa, että olisi tarpeellista konsultoida lääkäriä, olisi hyvä, jos lääkäri voisi liittyä samaan palveluun.
o Chat-palvelujen aukiolot voisivat olla pidemmät iltaisin ja saavutettavissa myös viikonloppuisin.
o Olisi tärkeää ohjeistaa asiakasta, että chat-keskustelu ei jää näkyviin sovellukseen, vaan kirjaukset löytävät Omakannasta.
o Chatin sovelluksessa voisi olla merkkiääni, joka ilmoittaa milloin ammattilainen tulee linjoille, jotta ei tarvitse koko aikaa vahtia puhelinta.
o Selkeä ohjevideo chatin käytöstä olisi hyvä löytyä, sisältäen sen, millaisten asioiden hoitoon chat ei sovellu.
o Ohjeistuksissa voisi olla selkeää tietoa erityyppisillä laitteilla liittymisen tueksi.
o Kiirevastaanoton puhelinnauhoitteessa voisi olla kerrottu, että voi käyttää myös chat-palvelua.
o Ikääntyneille ihmisille olisi hyvä olla kädestä pitäen opetusta etäpalvelujen käyttöön.
o Lastenneuvolan chatissa voisi olla pidennetty aukioloaika, lisäksi tarvittaisiin kokonaan aikuisille suunnattu chat-neuvolapalvelu, josta voisi varata labra-aikoja ja seuranta-aikoja.
o OmaEP-sovelluksesta voisi olla suora yhteys OmaKantaan ilman uutta vahvaa tunnistautumista.
o Eri alueilla saavutettavissa olevat palvelut tulisi olla kootusti kerättynä yhdelle verkkosivulle ja myös tiedotelehdessä kerrottuna, että kun tarvitsette tällaista palvelua, ottakaa yhteys tänne. Samalla sivustolla tulisi näkyä selkeästi missä voi asioida kotimaisilla kielillä ja mihin tulee ottaa yhteyttä, jos asiointikieli on esimerkiksi englanti.

o Asiakkaita tulisi kannustaa reaaliaikaiseen chattiin ja videovastaanottoon tunnistautuessa mobiilivarmenteen tai sormenjälkitunnisteen käyttöön.
o Chatin ammattilaisen tulisi kirjoittaa chattiin, kuinka kauan palvelussa on jonotusaika.
o Palautteen antomahdollisuus tulee tuoda selkeästi esille reaaliaikaisissa etäpalveluissa.