Liite. 1: Taulukko: Esimerkki analyysin etenemisestä.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä teema
Selkeät ohjeet helpottavat ja sovellus on myös helppo Selkeää, kun on kansankielellä eikä ole ammattifraaseja tai kapulakieltä. Fraasit ärsyttävät, koska tuntuu ettei ammattilainen paneudu asiakkaan asiaan Ammattilaisen tulisi chatissa kysyä asiakkaan omaa mielipidettä hoidon tarpeesta, ammattilaisen suora oma arvio tuntuu huonolta palvelulta Chatin asiakkaana olo oli yksinkertaista ja muutamia lauseiden perusteella ammattilainen otti todesta ja ohjasi	Selkeät ja ymmärrettävät ohjeet Kansankieliset viestit ja tiedot Yksilöllinen kohtaaminen, asiakkaan tarpeen kuuleminen, ei valmiita fraaseja Ohjeet kuvan lähettämiseen ja digi-välineiden käyttöön Asiakkaan ymmärryksen varmistaminen	Viestinnän ja kommunikaation selkeys	Reaaliaikaisessa etäasioinnissa vuorovaikutuksen tulee huomioida asiakkaan tarpeet sekä digiympäristön erityispiirteet
Toivotaan, että chat-palvelussa tervehditään ensin eikä mennä suoraan asiaan, koska se tuntuu kolkolta ja inhimillisyyden tuntu jää puuttumaan	Sosiaaliset kohteliaisuuskäytänteet/Inhimillisyys Empatian osoittaminen ja toiveikkuuden luominen	Vuorovaikutuksen laatu ja vaatimukset	

Chat poistaa vuorovaikutuksen kerroksellisuutta, kun tulkittavana on vain kirjoitettu teksti, se vaikuttaa kuinka ammattilainen osaa kysymyksiä esittämällä rakentaa tarve-arviota ja hoito-ohjausta Ammattilaisen tulee osata tulkita asiakkaan kirjallista ilmaisua ja ohjata oikeaan suuntaan, jos asiakas harhautuu asiassa. Chatissa ei välity tunnetilat, mutta ammattilaiselta vaaditaan taitoa siinä millä tyylillä kirjoittaa, ammattilaisen tulee käyttää asiallista kieltä, tervehtiä ja toivottaa hyvää päivän jatkoa. Joillekin asiakkaalle voi sopia, että käytetään hymiöitä tai hauskoja sanoja, kun taas toiset ajattelee, että on kysymys vakavista terveysasioista ja täytyy kirjoittaa kirjakieltä. Palvelun lopussa kysyttiin, onko vielä muuta asiaa mielessä	Terveyteen liittyvän tarinan muodostuminen ja tarkentavat kysymykset		

Ei vaadi välttämättä kirjallisen ilmaisun taitoa, mutta pitää osata kuvailla oireita ja vastata ammattilaisen tarkentaviin kysymyksiin kirjoittamalla Lähikontaktissa pystyy spontaanimmin sanomaan asioita, joita etäyhteydessä ei välttämättä tule mieleen Chatin asiakkailla on erilaisia puutteita kirjallisessa ilmaisussaan ja ammattilaisten pitää käyttää tulkinnallista resurssia siihen, että saadaan asiakkaan asiasta kiinni läkkäämmät ovat hitaampia kirjoittajia, mikä voi luoda painetta tilanteessa ja tulee tunne, että olisi pitänyt miettiä etukäteen tarkemmin ennen chattia kirjoitettavat asiat Chatissa pitää olla hyvä kirjoittaja, että saa ilmaistua yhtä selkeästi asiat kuin puheessa. Kun yrittää ilmaista mahdollisimman yksinkertaisesti voi jäädä jokin tärkeä asia kirjoittamatta.	Kirjallisen viestinnän taidot chatissa Sanattoman viestinnän rajoittuminen: ilmeet, eleet, katsekontakti Rajalliset kokonaisuuden hahmottamisen mahdollisuudet, kun kaikki aistit eivät ole käytettävissä ja ruudun kautta välittyy Spontaanin vuorovaikutuksen haasteet	Etäpalvelun erityispiirteet vuorovaikutuksessa ja kommunikaatiossa	

Ammattilainen joutuu chatissa suullisen vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen sijaan käyttämään kirjoitettua tekstiä. Iäkkäämmälle, joka kirjoittaa hitaasti ja tulee kirjoitusvirheitä ei välttämättä ole kätevää chatin käyttö Asiakasta harmittaa, jos ammattilainen ei chatissa saa kiinni asiakkaan tarpeesta Ilmeet, eleet ja katsekontakti vaikuttavat eri tavalla läsnäasioidessa, etävastaanotolla ei kuin nyökytellä ja hymyillä. Kännykkä on chattailussa haastava koska näyttö on pieni, isomman näytön on helpompi lukea ja kirjoittaa Terveydenhoidollisissa asioissa kertomus on tärkeä ja jos ei asiaa pääse yhdessä reflektoimaan asiaa sujuvasti, voi se hankaloittaa hoidontarpeen arviointia ja jatkosta sopimista			

Chatin ammattilaisen voi olla vaikea saada kiinni asiakkaan asiasta, kun on muidenkin asioita hoidettavana, eikä ole päässyt muodostumaan sellaista asiakassuhdetta kuin läsnäasioinnissa			

Liite 2. Taulukko. Haastateltujen näkemyksiä hyvinvointialueen reaaliaikaisten etäpalveluiden kehittämiseksi.

○ Reaaliaikaiseen chat-palveluun toivotaan samantyyppisiä kysymyksiä kuin Omaolo oirearviossa on.
○ 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.
○ Ikääntyneille ihmisille voisi chatin sijasta tarjota videovastaanottoa, jotta voi keskustella ammattilaisen kanssa chatissa kirjoittamisen sijasta.
○ Etäpalveluihin liittyvistä koulutuksista tulisi tiedottaa esimerkiksi eläkeläisjärjestöjen tilaisuuksissa.
○ Etäpalveluissa tarvitaan asiakasryhmäkohtaista osaamista: esimerkiksi ikääntymiseen liittyvää ymmärrystä ikäihmisiä palveltaessa ja lasten asioiden erityisosaamista lapsiperheitä palveltaessa.
○ Etäpalveluissa ammattilainen voisi antaa myönteistä palautetta asiakkaalle, tuottaa toivoa ja luoda varmuutta siihen, ettei asiakas jää vaille apua.
○ Toistuvissa samaan asiaan kohdistuvissa chat-asioinnissa palveluun tulisi jatkuvuutta, jos sama ammattilainen olisi käytettävissä kerta toisensa jälkeen.
○ 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.
○ Ääniviestejä olisi hyvä pystyä laittamaan chatissa ja siirtämään chat tarvittaessa puheluksi.

○ Jos chatin tai puhelun aikana hoitaja tunnistaa, että olisi tarpeellista konsultoida lääkäriä, olisi hyvä, jos lääkäri voisi liittyä samaan palveluun.
○ Chat-palvelujen aukiolot voisivat olla pidemmät iltaisin ja saavutettavissa myös viikonloppuisin.
○ Olisi tärkeää ohjeistaa asiakasta, että chat-keskustelu ei jää näkyviin sovellukseen, vaan kirjaukset löytävät Omakannasta.
○ Chatin sovelluksessa voisi olla merkkiääni, joka ilmoittaa milloin ammattilainen tulee linjoille, jotta ei tarvitse koko aikaa vahtia puhelinta.
○ Selkeä ohjevideo chatin käytöstä olisi hyvä löytyä, sisältäen sen, millaisten asioiden hoitoon chat ei sovellu.
○ Ohjeistuksissa voisi olla selkeää tietoa erityyppisillä laitteilla liittymisen tueksi.
○ Kiirevastaanoton puhelinnauhoitteessa voisi olla kerrottu, että voi käyttää myös chat-palvelua.
○ Ikääntyneille ihmisille olisi hyvä olla kädestä pitäen opetusta etäpalvelujen käyttöön.
○ Lastenneuvolan chatissa voisi olla pidennetty aukioloaika, lisäksi tarvittaisiin kokonaan aikuisille suunnattu chat-neuvolapalvelu, josta voisi varata labra-aikoja ja seuranta-aikoja.
○ OmaEP-sovelluksesta voisi olla suora yhteys OmaKantaan ilman uutta vahvaa tunnistautumista.
○ 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.
○ Asiakkaita tulisi kannustaa reaaliaikaiseen chattiin ja videovastaanottoon tunnistautuessa mobiilivarmenteen tai sormenjälkitunnisteen käyttöön.
○ Chatin ammattilaisen tulisi kirjoittaa chattiin, kuinka kauan palvelussa on jonotusaika.
○ Palautteen antomahdollisuus tulee tuoda selkeästi esille reaaliaikaisissa etäpalveluissa.