

Asia: VM056:00/2016

## **Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti**

### Lausunnonantajan lausunto

**Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).**

**Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.**

AUTA-hankkeen loppuraportissa on kuvattu monipuolisesti digitaalisten palvelujen käytön haasteita ja tuotu esiin tuen tarpeen monenlaisia taustoja ja syitä. Digituen kehittäminen ja sen järjestäminen kattavasti koko maahan, on tärkeää.

Digituen toimintamalli oli rajattu onnistuneesti. Nyt ulos rajatut alueet, digitaalisten palvelujen kehittäminen ja valtuuttaminen, tarvitset osaltaan erilaista tukea, joka on pohdittava erikseen. Digitaalisten palvelujen kehittämiseen entistä esteettömimmiksi ja käytettävimmiksi on parantanut viime vuosina, mutta osaamista ja tukea tarvitaan siltäkin alueella.

Kokonaan digitaalisten palvelujen kehittämistä ei voi irrottaa digituen kehittämisestä. Raportissa on pohdittu hieman yhteyttä digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja tätä rajapintaa voisi jatkotyössä mahdollisesti pohtia enemmän tässä yhteydessä, kun asiakkaalle suunnattu digituen malli saadaan toimeenpantua. Oletusarvona on, että rajapinta palvelujen ja palvelujen käytön tuen osalta syntyy osittain väestörekisterikeskuksen kautta, jota mallissa on kaavailtu digituen valtakunnalliseksi toimijaksi.

**Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).**

AUTA-hankkeen loppuraportissa kuvatut pilotit osaltaan osoittavat, että digituen antaminen on nykyisin hyvin moninaista, jakautuu monille erilaisille toimijoille ja tuen tosiasiallinen saatavuus vaihtelee eri puolilla maata. Jatkotyötä ja pilotteja tarvitaan. Tärkeää on löytää toimiva tapa kuvata, mitata ja arvioida, esimerkiksi tuen saatavuutta ja sen vaikuttavuutta niin maakuntatasolla kuin valtakunnan tasolla, jotta voidaan varmistaa tuen tasapuolinen saatavuus.

## **Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

Ei kommentteja.

### **Muut mahdolliset huomiot**

Digitaalisten palvelujen kehittäminen vauhdittuu entisestään koko ajan ja digipalvelut koskettavat yhä useamman arkea palvelutarjonnan laajentuessa. Digituen tarjoaminen on tärkeä osa digitaalisen yhteiskunnan kehittämistä, jotta entistä useampi voi valita palvelukanavakseen digikanavan, niin halutessaan.

Julkisen hallinnon digipalvelut muodostavat kokonaisuuksia yksityisten digipalvelujen kanssa asiakkaiden erilaisissa elämäntilanteissa ja siksi digitukikin on ymmärrettävä laajemmin, asiakkaan näkökulmasta kokonaisuutena, ei vain julkisten digipalvelujen tukena.

Rantanen Tanja  
Sosiaali- ja terveysministeriö - Sosiaali- ja terveydenhuollon  
ohjausosasto/Digitalisaation ja tiedonhallinnan yksikkö