



Hannele Hyppönen

15.2.2018

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
Kirjaamo

Lausuntopyyntönne diaarinumero: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Toimijat ja roolitus (luvut 1-3) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto ja tulla kuulluksi digituen toimintamalliehdotuksesta Toimintamallin idea, tarkoitus ja tarve ovat hyvät. Viranomaisten ja asiakkaiden tiedollisten ja teknisten valmiuksien parantaminen sekä viranomaisten toimintaa koskevien ohjeiden tarkistaminen vastaamaan lainsäädännön vaatimuksia ovat tärkeitä tavoitteita sähköisen asiointiin edistämiseksi. Tavoitteissa näkyy painopisteenä henkilöt, jotka eniten tukea tarvitsevat.

Raportissa on keskitytty asiakkaiden tiedollisten ja teknisten valmiuksien parantamiseen tukeen. Viranomaisten johdon ja käytännössä **tukea antavien ammattilaisten** tiedollisten ja teknisten valmiuksien parantaminen digituen antamiseen omissa palveluissaan olisi myös tärkeä huomioida selvemmin.

Keskeiset termit pitäisi määritellä ja käyttää niitä raportissa systemaattisesti yhtenäisellä tavalla. Nyt raportissa käytetty terminologia on osin horjuvaa, mikä vaikeuttaa kokonaiskuvan saamista. Esimerkiksi kuviossa 3 puhutaan henkilökohtaisesta asiointin neuvonnasta, kuviossa 5 Viranomaisasiointin neuvonnasta.

Lukujen 1-3 rakenne ja puuttuvat tiedot ongelmakentän kokonaisuudesta, AUTA-hankkeen tavoitteista ja niiden rajauksesta ongelmakentässä, ja menetelmistä, millä AUTA-hanke tavoitteisiin pyrkii vaikeuttavat kokonaisuuden hahmottamista. Ongelmakentän kokonaisuudessa listaus nykyisistä digituen antajista, näiden tarjoamista palveluista ja tarjonnan haasteista olisi helpottanut hankkeen fokuksen ja rajausten hahmotusta. **Digipalveluiden käytön esteitä on tutkittu** sosiaali- ja terveydenhuollossa systemaattisesti (1, 2), ja ne voidaan ryhmitellä kolmeen ryhmään: digipalveluiden tarjontaan liittyvät haasteet; asiakaskohtaiset esteet: kyky (fyysiset ja kognitiiviset rajoitteet tai osaaminen), motivaatio, mahdollisuus (laitteiden tai telepalveluiden puute) sekä digituen tarjontaan liittyvät haasteet. Näistä ensimmäinen ja osin myös kolmas rajautuvat raportin ulkopuolelle. Menetelmistä mainitaan kokeilut ja eri tahojen kuulemiset keskeisinä menetelminä AUTA-hankkeen toteuttamiseksi. Käytön haasteet voidaan näiden tutkimusten ja tämän raportin mukaan ryhmitellä kolmeen ryhmään **Kokeiluiden ja kuulemistulosten yhteys toimintamalliin** on kuitenkin esitetty puutteellisesti. Olisi tärkeää selkeämmin kuvata miten ja millaista aineistoa kokeiluista kerättiin, mitkä olivat kokeilujen asiakasryhmät, kokeiltavat tuen muodot, miten aineistot analysoitiin, millaisia tuloksia saatiin ja miten tuloksia on raportissa käytetty. Eniten digitukea tarvitsevia on hahmoteltu pääasiassa iän perusteella. Monet digitaalisessa syrjäytymisvaarassa olevia ryhmiä edustavat tahot puuttuvat kuultujen listalta. Tällaisia olisivat olleet esimerkiksi nuorisjärjestöt, sosiaalihuollon ammattilaiset, Kelan etuuskäsittelijät, maahanmuuttajajärjestöt,

www.thl.fi



Hannele Hyppönen

15.2.2018

vammaisjärjestöt (muutkin kuin kuulovammaiset) sekä työttömien yhdistykset/keskusjärjestö.

Digituen palveluntuottajia ja heidän tarjoamaansa tukea on esitetty luvussa 3. Hyvä on, että hallinnollista työnjakoa valtakunnallisessa, alueellisessa ja palvelukohtaisessa tuessa on suunniteltu. Yritykset (kuten R-kioski, posti) tarjoavat maksullista digitukea, josta ei kuitenkaan pitäisi koitua asiakkaalle kustannuksia. Raportista puuttuvat yritykset, jotka julkinen palvelun järjestäjä on kilpailuttanut tuottamaan julkisia palveluja (kuten Mehiläinen, Terveystalo), sekä terveys- ja hyvinvointiteknologiatoimittajat, jotka kehittävät erilaisia sovelluksia esimerkiksi diabeetikoille tai syöpäpotilaille. Kaiken kaikkiaan **haasteeksi jää asiakasprosessin sujuvuuden varmistaminen** eri ongelmiin tukea etsivälle kansalaiselle ilman, että hän joutuu etsimään sitä monesta paikasta.

Digituen sisällöistä vähälle huomiolle jäävät laitteen käyttöopastus oston yhteydessä ja laitekorjaukset, help-desk-tyyppinen käytönaikainen tuki sekä esim. sähköisten palveluiden tietoturvan ja tietosuojan tuki asiakkaille.

Digituen määritelmä

Määritelmästä puuttuvat henkilöt, joilla käytön esteenä on luottamuksen puute sähköisiin palveluihin ja niiden tietoturvaan/ tietosuojaan tai haluttomuus käyttää sähköisiä palveluita (hyödyttömyys, kiinnostuksen puute, uskomus digipalveluiden mahdottomuudesta korvata kasvokkain asiointia) (1, 2). Määritelmän tulisi kattaa myös laitteiden ja teleoperaattorien palveluiden hankinnan ja käytönaikaisen tuen ja julkisen sektorin puolesta tai osana toimivien yritysten tuottamien digipalveluiden tuen.

Ohjauksen periaatteista (luku 4)

Alueellisen toimintamallin kokeilu on hyvä, ja sitä pitäisi kokeilla eri hallinnonaloilla ja koota näiden erityistarpeista riittävät tiedot. Olisi ollut hyödyllistä valottaa asiakkaan ohjautumista AUTA-hankkeen kokeiluista saatavien case-tapausten avulla. Monikanavainen, eri asiakasryhmille räätälöity viestintä digituesta on erittäin tärkeää. Tämän suunnittelussakin auttaisivat konkreettiset asiakastapaukset.

Tuen yhtenäisyyttä, tasalaatuisuutta ja luotettavuutta kuvaava luku nojaa Väestörekisterikeskuksen (VRK) rooliin. Tehtävä on kuitenkin erittäin haastava, koska tuen tarvitsijoiden tilanteet ovat hyvin vaihtelevia eri hallinnonaloilla. VRK toimii valtiovarainministeriön hallinnonalalla (ja ohjauksessa). **Substanssiministeriöiden, kuten sosiaali- ja terveysministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan palveluita koskevan digituen saatavuuteen ja laatuun liittyvien tavoitteiden toteutus ja seuranta olisi myös määriteltävä.** Lisäksi mallin tulisi turvata myös substanssiministeriöiden hallinnonaloille kuuluvien digipalveluiden kehittämistarpeet. Tähän liittyen epäselväksi jää, miten ja millä mekanismeilla seurantatietoja on tarkoitus jatkossa koota ja hyödyntää digituen ja palveluiden kehittämisessä eri hallinnonalojen palveluissa, ja missä määrin on tarkoitus hyödyntää jo käynnissä olevaa seurantaa (1, 2).

Siirtymäajan ja pysyvän toiminnan rahoitusehdotuksesta ei käy selkeästi ilmi, onko rahoitus yhteensä vai per maakunta. Rahoitusmallista ei käy ilmi, miten rahoitettavat kokeilut valitaan, ja miten rahoitus jakautuu hallinnonaloittain. Esimerkiksi sote-palvelut kattavat puolet kuntien budjetista, ja digitaalisten sote-palveluiden potentiaali kustannussäästöihin on mittava verrattuna harvemmin tarvittaviin palveluihin.

www.thl.fi



Hannele Hyppönen

15.2.2018

Säädöstarpeista (luku 5)

Kuten raportissa todetaan, säädöspohjaa on paljon, se on osittain vanhentunutta, hajallaan ja terminologialtaan sekavaa. Se on myös koko ajan muutoksessa (mm. EUn tietosuoja-asetus). Paitsi digituen, myös digipalveluiden tuottajien on tarpeen saada riittävät tiedot säädöspohjasta ja sen muutoksista. Sähköisessä asiointissa keskeisten, tässä käsiteltyjen säädösten lisäksi monilla hallinnonaloilla, mm. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on lisäksi erityislainsäädäntöä (kuten Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2007/159) sekä yleistä viranomaisten toimintaa ohjaavaa sääntelyä sekä eräitä sähköiseen asiointiin liittyviä muita säännöksiä (3), jotka olisi ollut hyvä huomioida raportissa. Asiakastietolaissa (2007/159) käsitellään kansalaisten kannalta keskeistä valtakunnallista sähköistä asiointipalvelua Omakantaa, ja ko. lain päivitystarve voisi olla viittauksena lakiin sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 5§ 2 momenttiin.

Raportissa käsitellään tietosuoja- ja vastuukysymyksiä digituen tuotannossa. Kysymykset ovat erittäin tärkeitä myös digituen sisältönä: Tutkimusten (1, 2) mukaan luottamuksen puute digipalvelujen tuottajiin on yksi keskeisistä käytön esteistä. Olisi tärkeää määritellä myös tämänsisältöisen digituen tarjonta sekä yksittäisten digipalveluiden tuottajien tuessa että yleisemmässä koulutuksessa ja opetuksessa.

Käytetyt lähteet

1) Hyppönen H, Aalto A, Reponen J, Kangas M, Kuusisto-Niemi S, Heponiemi T. Kansalainen – pystyn itse? Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista kansalaisille. Tutkimuksesta tiiviisti 2/2018 2018 Tammikuu.

(2) Hyppönen H, Hyry J, Valta K, Ahlgren S. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. 2015;Raportti 33/2014.

(3) Pajukoski, M. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lainsäädännön rajat ja mahdollisuudet. Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Raportteja 283/ 2004.

Hallintojohtaja, pääjohtajan sijainen

Kari Saarinen

Johtaja

Markku Pekurinen