

VN TEAS - Digitaalisten palvelujen vaikuttavuus sosiaali- ja terveydenhuollossa

Esittely 23.5.2022

Hanke lyhyesti

Tavoitteena selvittää, mikä on digitaalisten palveluiden vaikuttavuus, laatu ja turvallisuus ja mitä vaikutuksia digitaalisilla palveluilla on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toteuttamisessa. Hankkeen tavoitteena on luoda kattava, ajantasainen yleiskuva digitaalisten palveluiden vaikutuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa.

- Hankepartnerit: Nordic Healthcare Group, Helsingin yliopisto ja Oulun yliopisto
- Hankkeen aikataulu: 04/2022-08/2023
- Tutkimusjohtaja Riikka-Leena Leskelä, Nordic Healthcare Group, p. 050 410 0737, riikka-leena.leskela@nhg.fi

Hankkeen tavoite

- Tavoitteena on luoda kattava, ajantasainen **yleiskuva digitaalisten palveluiden vaikutuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa**
 - Palveluiden **levinneisyyden ja yleisyyden** tarkastelu maantieteellisesti, palveluittain ja asiakasryhmittäin
 - Loppukäyttäjien **kokemukset** eri sidosryhmien näkökulmasta
- Lopuksi tarkastellaan, mitä **kansallisia toimenpiteitä** digitaalisten palveluiden käytön laajentaminen ja tarkoituksenmukainen käyttö edellyttää ja mitä **osaamisvaatimuksia** digitalisaatio tuo tullessaan

Teemat

Digipalveluiden levinneisyys ja yleisyys palveluittain ja asiakasryhmittäin Suomessa ja vertailumaissa	Digipalveluille asetetut tavoitteet ja palvelujen seuranta
Kehityksen ja käyttöönoton resurssointi	Palvelujärjestelmän ja palvelutuotannon johdon kokemukset digipalvelujen käytöstä ja vaikutuksista
Asiakkaiden kokemukset digipalvelujen käytöstä, asiakaslähtöisyydestä ja vaikutuksista	Kansalliset toimenpiteet digipalveluihin liittyen
Käytön laajuus ammattilaisen työssä ja ammattilaisten kokemukset	Kansallinen seuranta

Tarkasteltavien digipalveluiden ja tarkastelun näkökulmien raja

- Hankkeessa rajaudutaan palveluihin, joissa on jonkinlainen **vuorovaikutus sote-palvelun tarjoajan ja palvelun vastaanottajan** TAI palvelun vastaanottajan ja palvelun **suunnittelun** välillä

*”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien **toimintojen sarjasta koostuva prosessi**, jossa toiminnot tarjotaan **ratkaisuna asiakkaan ongelmiin** ja toimitaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä **vuorovaikutuksessa**.”*

- Christian Grönroos, 1998

Vaikuttavuuden tarkastelun näkökulmat

- Palvelujärjestelmän näkökulmasta digitaalisten palvelujen tulisi **tukea kysynnän hallintaa** ja tuoda **joustavuutta palvelujen tuotantoon**
- Digipalvelujen käyttöönotto ja ylläpito on kallista; on tärkeä tunnistaa palvelujen **mahdollistamat kustannussäästöt** tai **mahdollisuudet korvata muita resursseja**, joista on palvelujärjestelmässä pulaa
- Lainsäädännön kehittämistarpeita tarkastellaan niin lainsäätäjän, palveluntuottajan, digipalvelujen kehittäjien kuin asiakkaiden ja potilaiden (potilasjärjestöjen) näkökulmasta

Hanke koostuu viidestä varsinaisesta työpaketista sekä hankkeen viestinnästä, koordinoinnista ja raportoinnista

I Nykytilan kuvaus

- a) Viitekehityksen kehitys
- b) Kirjallisuuskatsaus digipalveluiden käytön laajuudesta
- c) ICT-valmisteluryhmälle, HVA-valmistelijoille ja yksityisille toimijoille tehtävät kyselyt ja haastattelut
- d) Kansainvälinen vertailu esimerkkimaissa toteutettavilla kyselyillä

Selvitys digipalvelujen käytön laajuudesta ja käytetyistä resursseista

II Asiakasnäkökulma

- a) Kirjallisuuskatsaus, sis. THL väestökysely
- b) Olemassa olevan haastatteluaineiston hyödyntäminen
- c) Täydentävät kyselyt potilaille ja muutamalle vanhusneuvostolle

Kuvaus asiakkaiden kokemuksista sekä valmiudesta sähköiseen asiointiin

III Ammattilaisnäkökulma

- a) Kirjallisuuskatsaus
- b) Olemassa olevan haastatteluaineiston hyödyntäminen
- c) Täydentävät kyselyt ammattilaisille ammattiliittojen kautta
- d) Täydentävät haastattelut sote-keskus- ja vanhuspalvelutyöntekijöille

Kuvaus ammattilaisten kokemuksista ja digipalveluiden aiheuttamista osaamisvaatimuksista

IV Järjestelmän ja tuottajan näkökulma

- a) Kirjallisuuskatsaus digipalveluiden vaikutuksista sote-palvelujärjestelmään ja sote-organisaatioihin
- b) Haastattelut sotejohtajille ja tietohallinto- ja kehitysjohtajille

Kuvaus vaikutuksista organisaatioon ja digipalvelujen vaikutusten seurannan menetelmistä

V Kansallinen näkökulma

- a) Kansallisten toimijoiden (mm. DigiFinland) haastattelut
- b) Digipalvelujen kehittäjien haastattelut

Synteesi hankkeen keskeisistä tuloksista
Suositus kansallisista kehittämistoimenpiteistä

VN TEAS Digi - alustava aikataulu

