

Asia: VN/10633/2020

## **Digitaaliset keinot koronaviruskriisin jälkihoidossa -työryhmän väliraportti**

Väliraportissa on kuvattu koronaviruskriisin aikaista digiloikkaa laajasti eri sektoreilla. Katsotteko, että sektorien kehitystyötä on kuvattu riittävällä tavalla?

**Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään**

Raportissa on kaiken kaikkiaan kuvattu eri sektorien kehitystyötä varsin kattavasti.

Raportissa voisi mainita myöskin yhtenä kehityskohteenä erilaiset keskustelevat tekoälyratkaisut, kuten chatbotit, joita on toteutettu vastaamaan kansalaisten yleisimpiin kysymyksiin liittyen koronavirukseen. Näitä ratkaisuja ovat toteuttaneet sekä julkisen että yksityisen sektorin sote-toimijat. Huomioitavaa tässä kehittämisessä on ollut, että ratkaisuja on kyetty toteuttamaan hyvin nopealla aikataululla ja ketterillä toimintamalleilla.

Esimerkiksi Kelan Koronabot on antanut ensikäden tietoa ja helpottanut tiedon hakua vaikeassa tilanteessa sekä ohjannut asiakkaat asiointipalveluun oikean hakemuksen äärelle. Asiakas on saanut botilta varmuuden, että hän on todennäköisesti oikeutettu etuuteen ja neuvonut, miten hänen kannattaa toimia.

Jatkokehitystä ajatellen botti-ratkaisuihin tulisi kehittää puhekäyttöliittymä parantamaan käytettävyyttä kaikilla loppukäyttäjillä. Tästä olikin maininta toimenpiteissä saavutettavuuden näkökulmasta (nro 21)

Katsotteko, että toimet, joita väliraportissa esitetään, riittävässä määrin edistävät tavoitteita? Jos ette, miten toimenpiteitä tulisi täydentää?

**Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään**

Toimenpide-ehdotukset edistävät tavoitteita, mutta niitä on paljon, joten yhteiskunnan taloudellisen tilanteen vuoksi tulisi löytää muutama avainkohde, joihin keskitytään.

Toimenpiteisiin tulisi myöskin sisällyttää asiakaslähtöisyyttä ja toimintamallien laajamittaista uudistamista teknologiaa hyödyntäen.

## Mitkä toimenpide-ehdotukset tulisi priorisoida? Millä perusteilla?

**Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään**

DIGITAALISTEN TOIMINTAMALLIEN KEHITTÄMINEN - Sähköiset palvelut ja päätöksenteko

- Toimenpide 22: Vauhditetaan ja laajennetaan oikeusministeriön automaattisen päätöksenteon hanketta, jotta automatisoituvan ja myös koneoppimista hyödyntävän viranomaispäätöksen pelisäännöt ovat selvillä, hyvän hallinnon periaate toteutuu ja hallinto tehostuu.
- Toimenpide 25: Luodaan edellytykset julkisten palvelujen sähköiseen saatavuuteen, sähköiseen asiointiin ja sähköiseen allekirjoittamiseen ja sähköiseen valtuuttamiseen poistamalla lainsäädäntöesteitä sekä turvaamalla sähköinen tunnistautuminen kaikille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Lisätään mahdollisuuksia perheiden alaikäisten ja toisen puolesta valtuutuksiin perustuvaan asiointiin

Hallinnon keventäminen

- Toimenpide 30: Kehitetään ja otetaan jäljitysovellus käyttöön tukemaan altistuneiden jäljittämistä ja tartuntaketjujen katkaisemista
- Toimenpide 32: Luodaan edellytykset tulorekisterin tietojen täysimittaiseksi hyödyntämiseksi sosiaaliturvan toimeenpanossa mm. parantamalla sähköistä tietojen vaihtoa. Mahdollistetaan tiedonsaanti- ja luovutus oikeudet etuuden maksajien ja yhteistyöorganisaatioiden välillä.
- Toimenpide 27: Vakiinnutetaan digitaaliseen viranomaisasiointiin kysy vain kerran -periaate, jonka mukaan kertaalleen yritykseltä ja yrittäjältä kysytyt tiedot liikkuvat yrityksen tai yrittäjän niin halutessa viranomaiselta toiselle saumattomasti ja turvallisesti
- Toimenpide: 28: Edistetään julkisten rekisterien yhteentoimivuutta ja tiedon liikkumista rekisterien välillä tukemaan yhden luukun periaatetta mm. hankintamenettelyn ja tilaajavastuun tarpeisiin.
- Toimenpide: 29. Vahvistetaan kansalaisten mahdollisuuksia lisätä omien viranomaisen hallussa olevien tietojensa saatavuutta ja hyödyntämistä digitaalisessa muodossa purkamalla lainsäädäntöesteitä ja laajentamalla Omadata/MyData-kokeiluja

## Mitä toimenpide-ehdotusten toteutuksessa tulee huomioida?

### **Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään**

Toimenpiteet vaativat eri tahojen (ministeriöt, valtionhallinto laajasti, kunnat, virastot, yksityinen sektori jne.) yhteistyötä. Koronaviruskriisin jälkeisessä ohjelmissa/hankkeissa toimintamallien tulee tukea yhteiskehittämistä (esimerkiksi avoin verkostoimainen kehittäminen niissä toimenpiteissä, joissa se on mahdollista).

Tulee myöskin huomioida innovaatiot ja kokeiluiden hyödyntäminen, jolloin ymmärrystä ja tuloksia saadaan nopeammin ja työn etenemistä voidaan arvioida helpommin. Näitä toimintatapoja tulisi hyödyntää jatkossa paremmin.

Toimenpide-ehdotuksissa on viitattu jo käynnissä oleviin hankkeisiin, joiden osana toimenpiteitä voidaan edistää. Tunnistatteko muita hankkeita, joihin toimenpiteet tulisi kytkeä?

### **Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään**

Muita meneillään olevien hankkeiden liittymäpintoja voisi arvioida seuraavien osalta:

- Hyvinvoinnin tekoäly ja robotiikka -ohjelma Hyteairo
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus -ohjelma
- Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI

Keitä toimenpiteissä ja niiden toteutuksessa/mahdollisissa tulevissa hankkeissa tulisi olla mukana ja miten hankkeet tulisi resursoida? Olisitteko itse halukas osallistumaan toteutukseen?

### **Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään**

Julkisen ja yksityisen sektorin lisäksi on tärkeä saada mukaan kehittämiseen myöskin kansalaisjärjestöt ja kansalaiset.

Kela on mielellään mukana edistämässä toimenpiteistä.

## Vapaamuotoinen lausunto

### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Muutamia huomioita Kelan näkökulmasta, minkälaisia korona-aikana tai jo sitä ennen saatuja hyviä käytäntöjä ja mahdollisuuksia on ja mitä niistä halutaan vakiinnuttaa ja edistää.

Kelan ratkaisutyössä datan ja digitalisaation hyödyntämisen mahdollisuudet etuusprosessien tehostamisessa ovat huomattavat. Viime aikaisia innovaatioita on muun muassa asiakkaiden lähettämien liitteiden käsittelyn automatisointi tekoälyä hyödyntämällä.

Asiakaspalvelun näkökulmasta asiakkaat ovat ottaneet digiloikkaa eli nopeasti oppineet toimimaan verkossa ja hyödyntämään chatbottia jne. Kela antaa digitukea sähköiseen asiointiin myös puhelinpalvelussa. Tämä on ollut tärkeä palvelu koronakriisin aikana.

Kelan tietovarantojen hyödyntäminen mahdollistaa oman toiminnan tiedolla johtamisen sekä muiden yhteiskunnan sektoreiden palvelemisen.

Koronaviruksella on ollut laajamittaisia vaikutuksia Kelan IT-toimintaan. IT-toiminnan tärkeänä prioriteettina on ollut kohdistaa voimavarat Kelan ydintoiminnan turvaamiseen sekä lyhyellä aikavälillä tehokuutta lisääviin toimenpiteisiin. Koronaviruksen myötä tulleet uudet etuudet sekä muutokset vanhoihin etuuksiin ovat vaatineet ripeää työtä IT-järjestelmiin.

IT-toiminta on Kelan ydintoiminnan hoitamisen kannalta äärimmäisen huoltovarmuuskriittistä. Onnistumisen varmistaminen on edellyttänyt kattavia varautumistoimenpiteitä. Kelassa on oma vahva IT-osaaminen ja IT-tuotanto on pääosin oman henkilökunnan käsissä, mistä johtuen Kela on kyennyt reagoimaan nopeasti poikkeuksellisten olosuhteiden toimintaympäristön muutoksiin ja tarpeisiin.

Lainsäädännön näkökulmasta kaiken kaikkiaan tulee huomioida, että monimutkainen lainsäädäntö luo haasteita IT-ratkaisujen kehittämiseen ja ylläpitoon. Lainmuutoksissa tulisikin systemaattisesti arvioida niiden vaikutukset järjestelmäkustannuksiin ja huomioida kustannustehokkuus sekä asiakasnäkökulma (miten tuotamme parempia palveluita asiakkaille).

Lisäksi useita sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiota hidastavia lainmuutoksia on ministeriöiden valmistelujonossa. Kelan tietojärjestelmätoteutukset perustuvat lainsäädäntöön eikä Kela voi ainoastaan omilla toimillaan purkaa merkittävimpiä esteitä/ hidasteita asiakkaan

näkökulmasta (esimerkiksi toisen puolesta asiointi, omien hyvinvointi- ja mittaustietojen tallentaminen ja välittäminen terveydenhuoltoon, korvauskäytännöt etäpalveluissa, sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittäminen ja tiedon avaaminen asiakkaille).

Launis Katri-Leena  
Kansaneläkelaitos