

Asia: VN/27638/2020

## **Lausuntopyyntö sote-tiedonhallinnan linjauksiin**

### Lausunnonantajan palautteet

**Ovatko sote-tiedonhallinnan linjaukset sopivalla tarkastelutasolla?**

-

**Kommentoi halutessasi linjausten tarkastelutasoa sanallisesti:**

-

**Ovatko sote-tiedonhallinnan linjaukset riittävät ja kattavat?**

Ei

**Kommentoi halutessasi linjausten kattavuutta sanallisesti:**

-

**Puuttuuko linjauksista oleellisia seikkoja tai näkökantoja?**

Kyllä

**Kommentoi halutessasi linjausten puutteita sanallisesti:**

Ammattilaisten osaamisen varmistaminen puuttuu linjauksista, mutta olisi mielestämme tärkeä sinne lisätä

**Tukevatko linjaukset sote-uudistuksen toimeenpanoa?**

Kyllä

**Kommentoi halutessasi sanallisesti linjausten hyötyä sote-uudistuksen toimeenpanoon:**

-

**Tukevatko linjaukset muuta toimeenpanohankkeiden suunnittelua, toteuttamista ja seurantaa?**

Kyllä

**Kommentoi halutessasi sanallisesti linjausten hyötyä muulle suunnittelulle ja toimeenpanolle:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 1:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 2:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 3:**

Asiakas kohtaan ehdotetaan seuraavanlaista tekstimuunnosta:

Asiakas voi olla varma, että saa tarvitsemansa palvelun riippumatta omista valmiuksistaan esimerkiksi suomen/ruotsin/englannin kielen lukutaitonsa, luetun ymmärtämisen taitonsa, omien ICT-taitojen tai käytettävissä olevien välineiden ja tietoliikenneyhteyksien osalta. Turvallinen puolesta asiointi, johon oikeuttaa huoltajuus, valtakirja tai edunvalvontapäätös, on mahdollistettu.

Turvallisella tässä tarkoitetaan sitä, ettei ainakaan kannusteta siihen, että kuka tahansa pystyisi asioimaan puolesta – nythän esim. maahanmuuttajien kohdalla puolesta asiointia tekevät vaikka mitkä tahot alaikäisistä lapsista järjestötoimijoihin ja vapaaehtoisiin. Se ei enää ole turvallista, kun pankkitunnuksia luovutetaan ties kenelle.

Tietojärjestelmätoimittajat kohtaan esitetään seuraavaa tekstimuunnosta:

Varmistaa, että tarjottavat tietojärjestelmäratkaisut ovat lähtökohtaisesti monikanavaisia ja kehitysoittaa huomioon erityisryhmien tarpeet niin, että palvelut ovat selkokielisiä, käytettäviä ja saavutettavia kaikille.

**Anna palautetta linjaukseen 4:**

Ammattihenkilö (olisiko ammattilainen kuitenkin parempi sana?)

Kommentti kohtaan "Ei tallenna asiakkaan tietoja epävirallisiin paikkoihin"

Jotta ammattilaiset eivät tallentaisi tietoja epävirallisiin paikkoihin (paperin kulmiin jne.), täytyy palvelujärjestäjän kyetä tarjoamaan tarvittavat alustat sovellukset tietoturvalliseen tietojenkäsittelyyn kaikissa tilanteissa. Näin ei tällä hetkellä ole, minkä vuoksi tietoja kirjataan epävirallisesti myös paperilapuille, kännyköihin jne.

### **Anna palautetta linjaukseen 5:**

Asiakas kohtaan tekstiehdotus:

Asiakas saa luotettavaa ja selkokielistä tietoa terveys- ja hyvinvointipalveluista sekä ohjausta esim. terveyttä ja hyvinvointia ylläpitävän tiedon äärelle.

### **Anna palautetta linjaukseen 6:**

-

### **Anna palautetta linjaukseen 7:**

Muokausehdotus asiakas kohtaan:

Asiakas voi luottaa siihen, että saa palvelua parhaaseen (ajantasaiseen, laadukkaaseen, kattavaan) tietoon pohjautuen ja hänellä on pääsy omiin tietoihinsa käytettävän ratkaisun kautta.

Lisäksi huomauttaisimme että missään ei mainita siitä, että palveluntuottajan tulisi varmistaa ammattilaisten riittävä osaaminen tietojärjestelmien käyttämiseen

### **Anna palautetta linjaukseen 8:**

Asiakas kohtaan muokausehdotus:

Asiakas voi luottaa siihen, että hänen tietojaan käsitellään tehokkaassa tietojärjestelmäekosysteemissä ja tehtävät hankinnat johtavat järkevämpään verovarojen käyttöön.

Mielestämme kannattaisi huomioida, että asiakas tuskin miettii asiakas- ja potilastietojärjestelmien konsolidaatiota. Asiakkaalle se on toissijainen, kullisseissa tapahtuva tekninen ratkaisu. Sen sijaan ensisijaista asiakkaalle on se, että hänen potilas- ja asiakastietonsa liikkuvat sujuvasti palvelunjärjestäjien välillä. Verovarojen tehokas käyttö taas on veroja maksavan kansalaisen kannalta relevantti kysymys, mutta valtaosa asiakaskansalaisista sitä tuskin palveluita hankkiessaan miettii.

### **Anna palautetta linjaukseen 9:**

-

### **Anna palautetta linjaukseen 10:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 11:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 12:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 13:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 14:**

Asiakaskohta oli vaikea ymmärtää

Asiointipalvelut näyttäytyvät yhtenä ehjänä kokonaisuutena ja asiakas voi tuottaa tietojaan luontevasti asiointiprosesseihinsa palveluntuottajilleen.

On hieman vaikea ymmärtää mitä tämä tarkoittaa? Kenties: ”Asiakas voi luovuttaa sujuvasti asiointiprosesseihinsa liittyvää tietoa palveluntuottajilleen.”

Tietojärjestelmätoimittajat kohtaan tekstiehdotus:

Osaavat sovittaa erilaiset asiointiratkaisut joustavaksi kokonaisuudeksi. Tuottavat käytettäviä asiointiratkaisuja kaikille osapuolille.

**Anna palautetta linjaukseen 15:**

-

**Anna palautetta linjaukseen 16:**

Ammattihenkilö kohtaan tekstinmuokausehdotus:

Osa huomioda ja arvioida kriittisesti asiakkaan tuottamaa tietoa ja käsitellä sitä asiaankuuluvalla tavalla. Osa suhteuttaa asiakkaalta tulevat tiedot muulla tavoin saatuihin tai kirjattuihin tietoihin

**Anna halutessasi muuta yleistä palautetta sote-tiedonhallinnan linjauksiin:**

Yleisesti:

Tässä ajatuksena näyttää olevan kovin kykenevä asiakas, joka osaa formuloida asiansa. Tämä periaatteessa hyvä, mutta kun ajattelee miten monessa tilanteessa tällainen kyky voi olla pysyvämmän tai ohimenevämmän heikentynyt, niin miten tämän on arvioitu vaikuttavan siihen mihin kaikkeen tätä tietoa käytetäänkään. Tuon puolesta käytön kohdalla on todella tärkeää saada siitä turvallinen vaihtoehto.

### Kohde 3. Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Diassa olevassa taulukossa on sekä Palvelunjärjestäjä ja Palveluntuottaja –palkeissa lause 'huomioidaan mm. saavutettavuus erityisryhmien osalta ja tarvittaessa digi-tuki'. On hyvä, että suunnittelussa on otettu huomioon se, ettei kaikilla julkisten sote-palvelujen piiriin kuuluvilla henkilöillä ole yhtäläiset mahdollisuudet, kyvyt ja taidot hyötyä digitaalisesti tarjottavista palveluista. Sanavalinta 'erityisryhmät' on riittävän yleinen kattamaan eri syistä digitaalisten palvelujen ulkopuolelle jäävät henkilöt, mutta herättää samaan aikaan kysymyksen siitä, mihin ryhmiin ja/tai millaiseen erityisyyteen sanalla viitataan. Vaarana on, ettei valmistelutyössä onnistuta tunnistamaan ja ottamaan huomioon niitä moninaisia tekijöitä, jotka voivat haitata digikäyttöä tai estää sen kokonaan. Myös samaisen yllä mainitun lauseen loppuosa 'ja tarvittaessa digituki' vahvistaa valitettavasti vaikutelmaa siitä, että valmistelutyössä oletetaan digikäytön ongelmien johtuvan ainoastaan potentiaalisten käyttäjien puutteellisista digitaaloista ja olevan siten myös ratkaistavissa digituen avulla. Tutkimusten perusteella tiedetään kuitenkin, että etenkin heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien henkilöiden kohdalla digikäytön ongelmat johtuvat vain harvoin ainoastaan digitaitojen puutteesta. Sen sijaan digipalvelujen käyttöön voivat vaikuttaa digitaitojen ohella esim. fyysisen ja psyykkisen terveyden ongelmat, suomen kielellä asioinnin ongelmat sekä palvelujärjestelmän tuntemisen ja ymmärtämisen ongelmat. Näiden henkilöiden kohdalla on tärkeää tunnistaa ja ymmärtää digituen tarjoamisen olevan täysin riittämätön keino tukea heitä palvelujen käytössä, ja tarjota heille yksilöllistä tukea sote-alan ammattilaisten toimesta. Vaadittavan digiasioinnin hoitaminen onnistunee samalla joko yhdessä heidän kanssaan tai heidän puolestaan.

Heponiemi Tarja

DigiIN-hanke - DigiIN-hanke on Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittama hanke, jonka tarkoituksena on varmistaa, että kaikki pääsevät mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan