

Asia: VN/25697/2023

## **VM; Lausuntopyyntö Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista**

### Lausunnonantajan lausunto/kysymykset

#### **Näkemykset Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä (dia 3-4)**

- Etenkin Suomi.fi viestien tekninen toimintavarmuus on parantunut paljon viimeisen vuoden aikana. Valitettavasti Postin jakeluun katoavat tulostesivut ja kirjeet tekevät palvelusta epäluotettavan. Saamme kentältä säännöllisesti ilmoituksia että asiakkaat eivät saa heille lähetettyjä viestejä, jotka ovat ohjautuneet Postille, osasta kirjeistä on puuttunut sivuja.
- Myös Suomi.fi viestien volyyymi olisi meillä huomattavasti suurempi, jos saisimme ratkaistua palveluun liittyvät tekniset rajoitteet omissa järjestelmissämme sekä viestien toimintalogiikassa. Suomi.fi viestien täytyisi noudattaa sote-sektorin määräyksiä ja erityislainsäädäntöä, jos sitä haluttaisi kehittää käyttäjälähtöisesti. Kansallisesti tulisi linjata halutaanko sote-viestintää keskittää mieluummin Suomi.fi viesteihin vai tarkoitukseen jo valmiiksi suunniteltuun OmaKantaan.
- Puolesta-asioinnin volyymit olisivat paljon suuremmat jos kansalaisille saataisi selkeästi ohjeistettua mitä se on, miten se mahdollistuu ja miten siitä hyötyy. Nyt puolesta-asiointi on harmaata ja puutteellisen ymmärryksen aluetta arviolta yli 95% meidänkin työntekijöistä puolesta-asioinnin kokonaisuuden monimutkaisuuden takia. Puolesta-asioinnissa tapahtuu pahoja tietosuojarikkeitä kansallisten palvelujen sekä hyvinvointialueiden toteutuksissa. THL:n ja Kanta-palvelujen ohjeistukset ja määrittelyt eivät toteudu suurimassa osassa palveluja.
- Hyvinvointialueiden toiminnan ja kansalaisten elämän sujuvoittamiseksi edunvalvonta ja omahoitajuus pitäisi saada Suomi.fi valtuudet -palvelun kautta tapahtuvan puolesta-asioinnin piiriin.
- DVV tarjoamat asiantuntijapalvelut tuntuvat kaukaiselta mahdollisuudelta. Se vaatisi huomattavia lisäresursseja, koska DVV:llä ei ole asiantuntemusta esim. sote-sektorin tarpeisiin.
- Ulkomaalaisten lisäksi meille olisi erittäin tärkeää pystyä tunnistamaan vahvasti myös muut tunnistusvälineettömät, esim. ikäihmiset, miepä-asiakkaat ja alaikäiset. Siksi olisi ensisijaisen tärkeää kehittää kansallisesti tasapuolisesti kaikille saatavilla oleva Digi-ID:n kaltainen tunnistusväline. Sen myötä voitaisi luopua heikompien tunnistusmenetelmien käytöstä sote-sektorin digipalveluissa.
- Palvelujen sisältöjen ja toiminnan selkeyttämisen kansalaisille (sekä ammattilaisille) tulisi ohjata kehittämistä. Tarpeita on helpompi määritellä kun ihmiset ymmärtävät miten ja mihin palvelua voi käyttää.

## **Näkemykset Suomi.fi-palvelujen toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista (dia 5)**

- Haastavan taloustilanteen takia monimutkaiset ja kalliit Suomi.fi palvelujen käyttöönotot pitäisi saada yksinkertaisemmiksi. Tämä koskee erityisesti Suomi.fi viestejä, joita joudumme todella kalliisti ja hitaasti integroimaan useisiin eri järjestelmiin hyvinvointialueen toiminnan monimuotoisuuden takia. Lisäksi viestien toiminnallisten rajoitteiden poiston myötä voisimme yrittää tavoitella kustannushyötyjä volyymien moninkertaistuessa.
- Osaavan henkilöstön saamisen vaikeudet näkyvät valitettavasti asiakkaille heikosti toimivana kehittämisenä ja turhina ongelmina palvelujen käyttöönotoissa sekä tukipalveluissa. Sama ongelma toistuu kolmansien osapuolten järjestelmätoimittajilla, mikä osaltaan pahentaa ongelmaa. Eikä meilläkään ammattilaiset tunne Suomi.fi palveluja riittävän hyvin sujuvan toiminnan mahdollistamiseksi.
- Olisi suotavaa että ennen tekoälyn ja teknologian käyttöönottoa palvelujen käytettävyys ja käytön osaaminen korjattaisi paremmalle tasolle. Ellei tekoälyä ja muita teknologioita käytetä siihen kehittämiseen. Palveluista toivotaan nykyistä yksinkertaisemmin ymmärrettäviä ja käytettäviä sekä käyttöönotettavia.

## **Näkemykset Suomi.fi-palvelujen strategisten tavoitteiden osuvuudesta kokonaisuutena (dia 6)**

- Tavoitteet ovat periaatteessa hyviä, mutta ne näyttävät olevan liian epätarkkoja ollakseen varsinaisia tavoitteita. Saavutettaviin tavoitteisiin kuuluisi selkeämmät strategisilla mittareilla todennettavissa olevat muotoilut. Suomi.fi palvelujen nykyisten vahvuuksien laajempi hyödyntäminen sekä haasteiden tavoitteellisempi ratkaiseminen olisi tuloksellisempaa ja tehokkaampaa.

## **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 1. Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. (dia 6)**

- Suomi.fi palvelut pitäisi lähtökohtaisesti ensin tunnistaa. Valtaosalle suomalaisista Suomi.fi on edelleen vain tunnistus tai viestit, ihmiset (kansalaiset + ammattilaiset) eivät ymmärrä Suomi.fi palvelujen monimuotoisuutta, käyttötarkoituksia tai kriittisyyttä.

## **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 2. Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa. (dia 6)**

- Suomi.fi palvelujen toimialariippumattomuus aiheuttaa ongelmia hyvinvointialueille. Tehokkaan hyödyntämisen ja merkityksellisten volyymien saavuttamiseksi tarvitsemme palveluihin vähintään erityislainsäädännön sekä käyttäjien tarpeet täyttävän mahdollisuuden määritellä ja säätää Suomi.fi palvelujen asetuksia niin, että palvelut toimivat hyväksyttävällä tavalla. Suomi.fi viestien sijaan digitaaliseen viestintään on paljon tehokkaampaa ja turvallisempaa käyttää hyvinvointialueen omaa digipalvelua tai OmaKantaa.
- Suomi.fi valtuuksien toimialariippumaton hyödyntäminen puhelin- ja läsnäasiointiin apteekkien tapaan olisi todella tärkeää puolesta-asioinnin tehokkaan hyödyntämisen mahdollistamiseksi. Joudumme keksimään vaihtoehtoisia ja epävarmempia keinoja puolesta-asioinnin oikeuden varmistamiseen, kun emme voi käyttää tarkistussovellusta apteekkien tapaan.

Tämä helpottaisi huomattavasti kansalaistenkin asemaa, hyvinvointialueen palveluihin riittäisi yksi valtuus sen sijaan että suurimpaan osaan palveluita pitää toimittaa paperilappuja valtuuden antamiseksi.

### **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 3. Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa. (dia 6)**

- Suomi.fi palveluväylää olisi mielenkiintoista hyödyntää sote-toimijoiden väliseen kustannustehokkaaseen ja turvalliseen tiedonsiirtoon. Nyt esim. jokainen läheteputki pitää rakentaa erillisenä integraationa hyvinvointialueiden ja yksityisten toimijoiden välille. Samoin hyvinvointialueen ja muiden kuin sote-palveluntarjoajien (esim. THL, vakuutusyhtiöt, oikeuslaitos) väliseen tiedonsiirtoon soisi löytyvän helposti käyttöönotettavia Suomi.fi ratkaisuja, jotta tietoja voitaisi lähettää sähköisinä suoraan hyvinvointialueen järjestelmistä. Nämä ratkaisut toivotaan rakennettavan ja määrättävän käytettäväksi kansallisesti, jotta ne tulisivat käyttöön.
- Suomi.fi palveluväylä olisi strategisesti hyvin soveltuva keino mahdollistaa suomalaisten organisaatioiden EHDS (<https://www.european-health-data-space.com/>) mukainen tiedonsiirto.

### **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 4. Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia. (dia 6)**

- Sujuvan asioinnin mahdollistamiseksi palvelujen sisällön ja toiminnan ohjeistuksia toivottaisi saatavan yksinkertaisempina (lyhyinä) sekä palvelujen käytössä ohjaavina. Ohjeistukset pitäisi saada käyttäjille tarjolle nykyistä helpommin. Hyvinvointialueille toivottaisi selkeitä yhdenmukaisia ohjeita palvelujen hyödyntämiseen sekä asiakkaille jaettavaksi, tämä toki vaatisi asiantuntijapalveluihin siirtymistä tai aktiivisen kansallisen kehittämistyön organisointia.

### **Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.**

- Kansalaisia ei enää aseteta asuinpaikasta tai palvelusta riippuvaiseen eriarvoiseen asemaan. Suomi.fi palveluja käytetään yhdenmukaisesti ja samoja lakivelvoitteita noudattaen kaikilla hyvinvointialueilla. DVV tukee järjestelmätoimittajia ja hyvinvointialueita nykyisten laittomuuksien korjaamisessa.
- Asiakkaat ohjataan johdonmukaisesti suoraan digipalveluihin PTV:n kautta ja käyntiasiointiin Suomi.fi Karttojen (tai karttoja hyödyntävän Suomi.fi verkkopalvelun) avulla. Kansalaiset tietävät, että Suomi.fi verkkopalvelun kautta löytyy helposti oman hyvinvointialueen palvelut yhteystietoineen ja toimintaohjeineen. Tämä olisi kansalaisten ensisijainen palvelujen hakukanava, ettei jokaisen hyvinvointialueen tarvitse järjestää hakupalveluja erikseen.
- DVV mahdollistaa Suomi.fi valtuudet palvelun käytön myös läsnä- ja puhelinasioinnissa digipalvelujen lisäksi. Hyvinvointialueiden tarpeisiin DVV mahdollistaa edunvalvojien ja omaishoitajien puolesta-asioinnin Suomi.fi valtuudet -palvelun avulla. Hyvinvointialueen työntekijöiden asiointi asukkaiden/asiakkaiden puolesta tehdään helpommaksi ja se otetaan kansalliseksi käytännöksi Suomi.fi valtuudet -palvelun avulla.

- Kansalaisille ja hyvinvointialueiden työntekijöille kerrotaan tarkasti ja selkeästi miten puolesta-asiointi on mahdollista ja miten toisen henkilön puolesta asioidaan turvallisesti terveystalveissa ja sosiaalihuollon palveluissa.
- DVV ohjeistaa ja neuvoo kansalaisia ja julkisen sektorin työntekijöitä palveluidensa käytössä aktiivisesti ja johdonmukaisesti. Jokaisesta Suomi.fi palvelusta jaetaan laajoissa monikanavaisissa kampanjoissa kansalaisille ja ammattilaisille muutamalla lauseella kerrottu ohje palvelun sisällöstä ja käytöstä sekä tieto mistä tarkemmat ohjeet ja neuvontakanavat löytyvät. Tässä helppolukuisessa palvelukortissa kerrotaan miksi ja miten palvelua voi/kannattaa käyttää.
- Turvallisuuden ja turvallisuusuhkiin liittyen kansalaisille ja ammattilaisille opetetaan miten Suomi.fi palveluja käytetään oikeaoppisesti ja miten yleiset huijaukset tunnistetaan.
- Suomi.fi palveluväylä mahdollistaa hyvinvointialueen velvoitteiden ja yhteistyötartpeiden mukaisen kaksisuuntaisen tiedonsiirron ulkopuolisiin organisaatioihin Suomen rajojen sisäpuolella ja ulkopuolelle.

Silvennoinen Paula  
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Hallintojohtaja Ilkka Naukkarinen