

Sanna Pietola

DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JULKISSA PALVELUISSA

DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JULKISSA PALVELUISSA

Sanna Pietola

Opinnäytetyö

Kevät 2018

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, Digitaaliset palvelut

Tekijä: Sanna Pietola

Opinnäytetyön nimi: Digitalisaation hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan julkisissa palveluissa

Työn ohjaaja: Sinikka Viinikka

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018

Sivumäärä: 42

Opinnäytetyö käsittelee digitalisaatiota ja erityisesti sen hyödyntämistä julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Työn tarkoituksena on selvittää miten ja missä digitalisaatiota on hyödynnetty, ja kuinka sitä voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää vielä laajemmin.

Suomi sijoittuu kansainvälisessä vertailussa mitalisijoille digitalisaation edellytyksissä mutta digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisessä se jää muista maista jälkeen. Digitalisaation hyödyntämisen haasteina on esimerkiksi, miten Suomen kaltaisessa harvaan asutussa maassa voitaisiin saada samankaltaiset palvelut tarjolle myös alueella jossa välimatkat ovat pitkiä, ja tekniset valmiudet huonot harvaan asutuilla alueilla.

Digitalisaatio on yhtä aikaa haaste ja mahdollisuus kaikille yrityksille toimialasta riippumatta. Se muuttaa ihmisten tapaa toimia, se luo uusia työpaikkoja ja samalla vie niitä automatisoinnin ja tekoälyn hyödyntämisen avulla. Uudenlaisen osaamisen tarve kuitenkin korostuu, ja työpaikkoja syntyy sitä kautta lisää monelle eri toimialalle.

Opinnäytetyössä käydään läpi myös digitalisaatiota ilmiönä, ja miten sanalla ei ole vielä olemassa tarkkaa selitystä vaan se selitetään yleensä esimerkkien kautta. Työ kattaa myös osion julkisen vallan digitaalishankkeista sekä esimerkkejä Euroopan maiden maiden digitalisaation asteesta.

Opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa, vaan se toteutettiin oman mielenkiinnon kautta kirjallisuustutkimuksena.

Asiasanat: Digitalisaatio, Julkiset palvelut, Sosiaali- ja terveydenhuolto

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Information Systems

Author(s): Sanna Pietola

Title of thesis: Utilizing digitalization in public social and health care

Supervisor(s): Sinikka Viinikka

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018 Number of pages: 42

The thesis deals with digitization and especially its utilization in public social and health care. The purpose of the thesis is to find out how and where digitalization is utilized and how to use it in the future even further.

Finland is ranked in the international comparison for medalists under the conditions of digitalization, but in exploiting digital solutions, it falls behind other countries. The challenges of utilization of digitalization include, for example, how could a similarly-populated country like Finland be able to provide services in a region where distances are long and the technical capability is still poor.

Digitalization is a challenge and opportunity for all businesses regardless of industry. It changes people's way of doing things, creates new jobs and at the same time takes them by using automation and artificial intelligence. However, the need for a new kind of expertise is emphasized, and jobs are thereby created for many different industries.

The thesis also examines digitalization as a phenomenon, and how the word does not yet have an exact explanation but is usually explained through examples. The work also covers the part-on of public power digital projects and examples of the degree of digitization in other countries in Europe.

The thesis was carried out by my own interest as a literature research.

Keywords: Digitalization, Public services, Social and health care

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	DIGITALISAATIO.....	7
2.1	Digitalisaatio Suomessa	8
2.2	Suomidigi.....	10
2.3	Digitalisaation pelikirja	12
3	JULKISET PALVELUT.....	14
3.1	Julkiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa	15
3.2	Maakuntauudistus	16
3.3	Sote-uudistus	17
4	DIGITALISAATIO SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA.....	19
4.1	Sosiaalialan digitalisaatio.....	21
4.2	Terveydenhuollon digitalisaatio.....	22
4.3	Kantapalvelut.....	24
4.4	Innokylä.....	26
4.5	Virtuaalisairaala 2.0	26
4.6	Terveyskylä	28
5	DIGITALISAATION VAIKUTUS, HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET.....	31
5.1	Digitalisaation vaikutus arkeen.....	32
5.2	Sähköisten palveluiden kehittäminen Suomessa ja muissa maissa	33
6	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	36
	LÄHTEET	38

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia digitalisaation hyödyntämistä ja mahdollisuuksia julkisissa palveluissa, keskittyen erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Työllä ei ole toimeksiantajaa, vaan teen se oman kiinnostuksen kautta kirjallisuustutkimuksena. Työn tutkimuskysymyksenä on, miten digitalisaatiota on hyödynnetty sosiaali- ja terveystalouden julkisissa palveluissa ja miten sitä voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää?

Suomi hyppäsi digitalisaation junaan jo kauan aikaa sitten, kun puhuttiin vielä mobiilista-internetistä tai web 2.0sta. Tuli digihankkeita sinne ja tänne. Tänä päivänä satavuotias Suomi on kehittynyt hyvinvointivaltioksi, jossa valtiolta haluaa edistää kansalaisten terveyttä. Myöskin kansalaisen osallistamista päätöksentekoon halutaan lisätä, ja vapautta valita omat sosiaali- ja terveydenpalvelun tuottajat henkilökohtaisesti. Digitalisaation on myös pelätty olevan uhka palveluille, vaikka juuri digitalisaation avulla palveluita saadaan enemmän ihmisten saataville.

Digitalisaatio koskettaa kaikkia ihmisiä ja kaikkia toimialoja. Yritykset työstävät omia digistrategioitaan, ja niiden tuloksena perustetaan enemmän ja enemmän digitiimejä. Yhtä aikaa on kuitenkin epäselvää osalle ihmisistä ja yrityksistäkin mitä digitalisaatio ja digitalisoituminen tarkoittaa. Yksinkertaisimmillaan sen voisi sanoa olevan palveluiden siirtyminen nettiin, tai vaikka paperisen laskun sijaan e-laskun tilaaminen. Oikeastaan digitalisaatio on kuitenkin paljon muutakin kuin digitaalisia palveluita tai sähköisiä arkistoja. Sen mahdollisuudet ovat rajattomat, ja nähtäväksi jää mihin se vielä yltää.

2 DIGITALISAATIO

Digitalisaatio on hyvin laaja-alainen ilmiö ja koskee kaikkia ihmisiä. Se on aikakautemme suurin muutosvoima. Se muuttaa radikaalisti ihmisten tapaa hankkia informaatiota, ostaa tuotteita, kuluttaa palveluja, hoitaa asioitaan, jakaa kokemuksiaan ja olla vuorovaikutuksissa muiden kanssa. Se sekoittaa yritysten kilpailuympäristöä ja murtaa perinteisiä toimialarajoja. Se pakottaa yrityksiä uudistamaan toimintatapojaan ja osaamistaan. Se synnyttää uusia voittajia ja häviäjiä. Digitalisaatio koskettaa jokaista yritystä toimialasta riippumatta. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitalisaatio on nykypäivää kaikilla aloilla, ja yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa esimerkiksi palvelun käyttämistä sähköisesti. Digitalisaatiolle ei kuitenkaan ole olemassa vielä vakiintunutta määritelmää, vaan sanan alle kuuluu hyvin kirjava valikoima erilaisia kuvauksia.

On kuvaavaa, että sitä selitetään usein esimerkkien kautta, eikä sanota mitä se itsessään on. Mediassa sillä viitataan toisinaan verkkokaupan vaikutuksiin kivijalkakauppaan, uusien teknologioiden tuomiin mullistuksiin, teollisen internetin mahdollisuuksiin tai yhteiskunnan ja teollisuuden rakenteiden muutoksiin. On se noussut myös yhdeksi teemaksi politiikassa, ja sitä pidetään Suomen talouden pelastajana. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Konsulttitoimisto Gartnerin (Gartner 2017, viitattu 2.10.2017) määrittelee digitalisaation seuraavasti: ”Digitalization is the use of digital technologies to change a business model and provide new revenue and value-producing opportunities; it is the process of moving to a digital business.” Eli digitalisaatio on kaiken muun lisäksi myös liiketoimintamallien uudistamista ja uusien ansaintamenetelmien löytämistä.

Digitalisaatio ei etene itsestään, vaan sen kehittyminen edellyttää tiettyjä asioita. Tarvitsemme alustan, jolla digitaalinen tieto liikkuu. Tarvitsemme päätelaitteet ja sovellukset, joilla digitaalisia palveluja käytetään sekä käyttäjäystävällisiä palveluja, jotka tekevät digitalisaatiosta konkreettisen. Tarvitsemme ekosysteemin, joka kehittää digitaalisia palveluja edelleen. Lisäksi meidän on osattava, kyettävä ja oltava halukkaita käyttämään digitaalisia palveluja. (Jugner 2015, viitattu 7.3.2018.)

Valtiovarainministeriön julkaisun (Valtiovarainministeriö 2017c, viitattu 10.2.2018) mukaan digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden

sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Hallintoa on kehitettävä asiakkaan näkökulmasta, oli sitten kyse ulkoisesta tai sisäisestä asiakkaasta. Käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut ovat Suomen kilpailukyvyn edellytys tulevaisuudessa.

2.1 Digitalisaatio Suomessa

Digitalisaatio on myös yksi Suomen hallituksen strategian läpileikkaava teema, ja se huomioidaan lähes jokaisessa kärkihankkeessa. Digikärkihankkeet pohjautuvat kesällä 2015 kerättyihin ehdotuksiin digitalisaation edistämiseksi, joista on muodostettu 15 asiakaslähtöistä kokonaisuutta. Julkisen hallinnon digitalisaatioon vastataan Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihankkeella (kuva 1), jonka toteuttamisesta vastaa valtiovarainministeriön JulkICT-osasto. (Suomidigi 2018a; Valtiovarainministeriö 2017a, viitattu 29.11.2017.)

Kärkihanke: Digitalisoidaan julkiset palvelut



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kuva 1. Kärkihanke, digitalisoidaan julkiset palvelut (Valtiovarainministeriö 2017a, viitattu 29.11.2017)

Hankkeessa julkiset palvelut rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla. Samalla luodaan asiakaslähtöiset, kaikkia julkisia palveluita koskevat digitalisoinnin periaatteet, yhden luukun palvelumalli ja tiedonhallintaa koskeva lainsäädäntö. Hankkeen tarkoituksena on myös sitouttaa julkinen sektori automatisoimaan ja digitalisoimaan toimintatansa. (Valtiovarainministeriö 2017a, viitattu 29.11.2017.)

Pitemmän aikavälin tavoitteeksi on otettu, että 10-vuoden päästä Suomi on ottanut tuottavuusloikan julkisissa palveluissa ja yksityisellä sektorilla tarttumalla digitalisaation mahdollisuuksiin ja purkamalla turhaa sääntelyä ja byrokratiaa. Suomen ketterää uudistumista tuetaan luottamukseen, vuorovaikutukseen ja kokeilujen hyödyntämiseen perustuvalla johtamiskulttuurilla. (Valtiovarainministeriö 2016a, viitattu 29.11.2017.)

Digitalisoinnin pohjaksi on otettu 9 periaatetta (kuva 2) jotka luovat raamit julkisten palveluiden kehitykselle. Periaatteita on yhdeksän, ja niillä linjataan muun muassa tiedon hyödyntämisestä ja rajapinnoista, palvelun omistajuudesta ja varautumisesta sekä asiakaslähtöisyydestä. (Valtiovarainministeriö 2016b, viitattu 29.11.2017.)



Kuva 2. Hankkeen 9 digitalisoinnin periaatetta (Valtiovarainministeriö 2017b, viitattu 29.11.2017)

Tiekartan laatiminen on osa hallituksen Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihanketta. Valtiovarainministeriön asettama työryhmä kokosi 112 palvelua ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartalle. Tiekartan laatiminen aloitettiin jo käytössä olevista toimivista ja käytetyistä palveluista. Kansalaiset ja yritykset voivat hoitaa jo nyt sähköisesti esimerkiksi verotukseen, yrityksen perustamiseen, maatalouteen, työ- tai opiskelupaikan hakemiseen, etuuksiin tai kansalaisvaikuttamiseen liittyviä asioitaan. Tiekarttaa valmisteltiin avoimesti eri viranomaisten kanssa kevään 2017 aikana, ja tiekartan palvelut tulevat käyttöön ensisijaisesti digitaalisina vuosien 2017–2021 aikana. Tavoitteena on, että julkisia palveluita käytetään jatkossa pääsääntöisesti digitaalisesti. Useissa palveluissa sähköisen palvelun osuus on jo lähellä sataa prosenttia. Aika- ja paikkariippumattomuutensa vuoksi sähköiset julkiset palvelut ovat useimmille saavutettavampia kuin perinteiset palvelut. Palvelujen digitalisointi tuo myös säästöjä. (Valtionvarainministeriö 2017d, viitattu 6.3.2018.)

Euroopan komission (Viitattu 7.3.2018) jokavuotinen DESI (Digital Economy and Society Index) -indeksi (kuva 3) mittaa Euroopan maiden digitaalista kehitystä viidellä osa-alueella. Vuonna 2017 Suomi sijoittui indeksin vertailussa toiseksi. Suomi on yksi maailman digitaalisesti edistyneimpiä maita. Tulokset ovat erittäin hyviä neljällä yhteensä viidestä osa-alueesta. Vahvuus näkyy erityisesti digitaalisissa taidoissa, joissa Suomi on selvästi edellä kaikkia muita jäsenvaltioita. Suomessa on erittäin hyvät vahvuudet myös digitaalisissa julkisissa palveluissa.

1 Siirtoyhteydet	Kiinteä laajakaista, mobiililaajakaista, laajakaistan nopeus ja hinnat
2 Inhimillinen pääoma	Internetin käyttö, digitaaliset perustaidot ja pitkälle viety digitaalinen osaaminen
3 Internetin käyttö	Sisällön, viestinnän ja verkkotoimintojen käyttö kansalaisten keskuudessa
4 Digitaaliteknologian integraatio	Yritysten digitalisointi ja sähköinen kaupankäynti
5 Julkishallinnon digitaaliset palvelut	Sähköiset viranomaispalvelut

Kuva 3. DESI-indeksi (Euroopan komissio 2018, viitattu 7.3.2018)

2.2 Suomidigi

Digitalisoinnin periaatteiden mukainen, käyttäjälähtöinen palvelukehitys ja tehokas projektijohtaminen eivät onnistu ilman tukea. Keväällä 2016 tehdyn palvelumuotoilututkimuksen pohjalta päädyttiinkin valtionkonttorissa toteuttamaan julkisen hallinnon organisaatioiden päättäjiille, kehittäjiille sekä muille digihankkeisiin osallistuville ihmisille palvelu, joka auttaa rakentamaan toimivia digitaal-

lisia palveluita. Palvelun nimeksi tuli Suomidigi (kuva 4). Suomidigi auttaa julkisen palvelun organisaatioita digitalisaatiossa. Menossa on paljon erilaisia hankkeita, ja mahdollisesti päällekkäisiä projekteja. Suomidigi kerää kaiken mahdollisen tiedon, parhaat käytännöt ja tiedonvaihdon yhteen paikkaan sekä konkretisoi, miten hankkeen eri vaiheissa toimitaan digitalisoinnin periaatteiden mukaisesti. (Suomidigi 2016a, viitattu 8.2.2018.)

https://suomidigi.fi

Kirjaudu sisään | Rekisteröidy

beta **suomi** digi.fi

Kehittäjäfoorumi Pelikirja Digitalisaatio Ajankohtaista Blogit D9

Täällä syntyy uutta

Suomidigi-palvelun tavoitteena on tukea julkisen hallinnon organisaatioita palvelujensa digitalisoinnissa. Täältä löydät uusinta tietoa ja parhaita käytäntöjä, saat työkaluja omaan kehittämistyöhösi sekä voit kysyä ja jakaa osaamista muiden kanssa. Täällä syntyy uusia onnistumisia! **Lue lisää...**

Mitä tietoa olet etsimässä?

Haku

Anna palaa ja vaikuta

Osallistu nyt Suomidigin palautekyselyyn

Kaikkien 12.1.2018 mennessä vastanneiden kesken arvomme 4 x 2 kpl Finninon elokuvalippuja

Kehittäjäfoorumi

Kehittäjäfoorumista apua arkeesi.
Täällä ovat kollegat ja kehittäjät, joilta saat apua ja voit kysyä. Osallistu keskusteluun, jaa osaamistasi.

Minkälaista tukea julkishallinto kaipaa digitalisaatioon? 3

Miksi en pääse lukemaan bloggarin kaikkia tekstejä nimeä klikkaamalla? 8

Tietosuoja-asetus 80

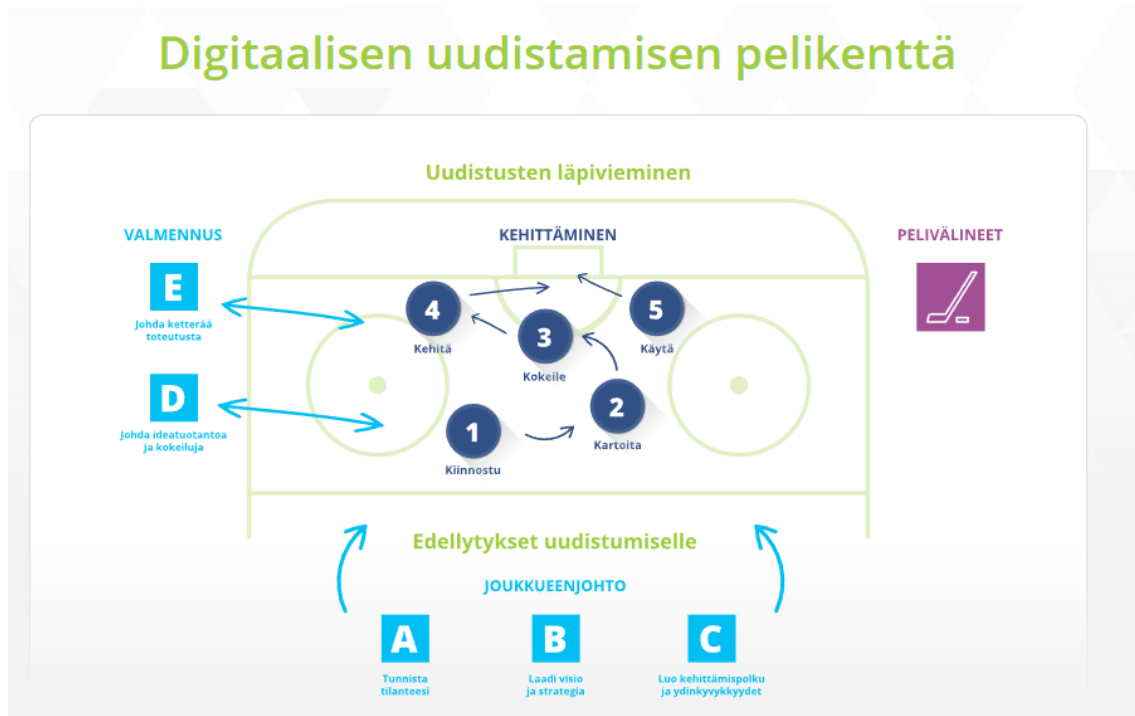
Siirry kehittäjäfoorumiin

Kuva 4. Suomidigi-verkkosivusto (Suomidigi 2018a, viitattu 8.2.2018)

Suomidigi-sivustolta (Suomidigi 2018a, viitattu 8.2.2018) löytyy tällä hetkellä esimerkiksi kehittäjäfoorumi, jossa eri organisaatioiden kollegat ja kehittäjät kohtaavat toisensa ja jakavat tietoa itseään kiinnostavista asioista, ajantasaista tietoa julkisten palvelujen digitalisaatiosta ja meneillään olevista digihankkeista. Lisäksi sivustolla on kiinnostavia puheenvuoroja Suomesta ja ulkomailta julkisen hallinnon digitalisaatioon liittyen, kehittäjän polku, joka tarjoaa konkreettisia työkaluja, testejä ja toimintaohjeita kehittämishankkeiden läpiviemiseen digiperiaatteiden mukaisesti. Oma osio on myös digitalisaation pelikirjalle, digitalisoinnin periaatteiden toimeenpanon tueksi, digitaalisen Suomen tarina, joka avaa digitalisaation matkan nykypäivään ja tästä eteenpäin, sekä tietoa D9:stä (Digitalisaation 9 periaatetta).

2.3 Digitalisaation pelikirja

Julkishallinnon organisaatioille tehty digitalisaation Pelikirja (kuva 5) kokoaa yhteen digitaalisen uudistamisen osaamista, työkaluja, toimintaohjeita, menetelmiä ja metodeja. Se tarjoaa käytännön apua kehittäjille, projektivastaaville ja johdolle sekä avoimen näkymän eri roolien tehtäviin ja vastuualueisiin. Pelikirjan avulla lisätään yhteistyötä, ymmärrystä ja yhdessä kehittämistä. Suomidigi-sivustolta löytyvään digitalisaation pelikirjaan on haettu mallia jääkiekosta. Pelikenttä on jaettu neljään osioon: Valmennus, Joukkueenjohto, Kehittäminen ja Pelivälineet. (Suomidigi 2018b, viitattu 8.2.2018.)



Kuva 5. Digitalisaation pelikirja, uudistamisen pelikenttä.

Johtamisen pelikenttä tarjoaa pelitavan ihmiskeskeisen digitalisaation johtamiseen. Se luo edellytykset onnistumiselle raivaamalla uudistamisen tiellä olevia esteitä. Selkeä visio ja strategia luovat maalin ja periaatteet uudistamiselle. Suunnitelmalliset etenemisen askeleet tekevät digitalisaatiosta tavoitteellista ja mitattavaa. (Suomidigi 2018b, viitattu 8.2.2018.)

Johtajan pelikenttä tarjoaa apua myös valmennukseen. Kehityshankkeiden onnistunut läpivienti edellyttää sujuvaa yhteispeliä johtajien ja kehittäjien välillä. Kokeilujen ja kehittämisen aikainen johtaminen on avainroolissa. Johtamisen pelikenttä tarjoaa kokeilujen ja kehittämisen johtamiseen hyviä havaittuja keinoja ja menetelmiä. (Suomidigi 2018b, viitattu 8.2.2018.)

Kehittämisen pelikenttä tarjoaa pelitavan ketterään kehittämiseen. Löydät kokoelman toimenpiteitä, jotka tukevat ketterää kehittämistä ja kokeiluja. Pelikentän eri vaiheet liittyvät toisiinsa, mutta voit liikkua niiden sisällä vapaasti ja poimia omaan hankkeeseesi parhaiten soveltuvat menetelmät, työkalut ja esimerkit. (Suomidigi 2018b, viitattu 8.2.2018.)

Pelivälineet osio sisältää työkaluja, parhaita käytäntöjä ja konkreettisia toimintaohjeita johtamisen tueksi ja kehittämisen eri vaiheisiin. Digitalisoinnin periaatteet toimivat yhteisinä pelisääntöinä, menetelmät ja työkalut auttavat hankkeiden onnistuneessa läpiviennissä ja muiden esimerkit tarjoavat ideoita omaan työskentelyyn. (Suomidigi 2018b, viitattu 8.2.2018.)

3 JULKISET PALVELUT

Julkiset palvelut ovat palveluita, joita valtio yhdessä kuntien kanssa tarjoavat ihmisille. Palvelut voivat olla kuntien järjestämiä, tai niitä on voitu hankkia yksityisiltä toimijoilta. Suomessa julkisia palveluita ovat esimerkiksi varhaiskasvatus, koulutus, sosiaali- ja terveydenhuolto, rakentamiseen liittyvät palvelut sekä työ- ja elinkeinopalvelut. Suomi.fi verkkopalvelu (kuva 6), on väestörekisterikeskuksen ylläpitämä palvelu, josta löytyvät Suomen tarjoamat julkiset palvelut ja tietoa eri tilanteisiin. Suomi.fi tarjoaa julkisen hallinnon asiakkaille pääsyn omiin tietoihin sekä sähköisiin viesteihin ja valtuuksiin helposti yhdestä paikasta. (Suomi.fi 2018, viitattu 22.3.2018.)



Kuva 6. Suomi.fi-verkkosivusto (Suomi.fi, viitattu 22.3.2018)

Suomi.fi tarjoaa tietosisältöjä kansalaisen ja yrityksen erilaisiin tilanteisiin ja aiheisiin. Verkkopalvelun tavoitteena on yhdistää tietoa ja palveluja eri näkökulmista niin, että tietosisältöön on liitetty tilanteeseen sopivia palveluja, ja palvelujen yhteydessä tuodaan tarjolle myös niihin liittyvää tietosisältöä. Suomi.fi verkkopalvelusta löytyy myös eri kohderyhmille suunnatut palvelut sekä tietoa, mistä ja miten palvelun saa (esim. verkkoasiointi, puhelinasiointi ja palvelupaikat). Kansalaisten

sisältöjä tehdään ensisijaisesti elämäntilanteisiin, joissa on asioitava usean viranomaisen kanssa. Yritysten tietosisällöt opastavat ja auttavat yrittäjää. Sisällöt tarjoavat tietoa yritystoiminnan käynnistämisestä, kasvattamisesta ja kehittämisestä aina sen lopettamiseen saakka. Ne koostuvat yrityksen kehityskaaren mukaisista tietokokonaisuuksista ja Suomi.fi-palvelutietovarannossa mukana olevien organisaatioiden yhdenmukaisista palvelukuvauksista. (Suomi.fi 2018, viitattu 22.3.2018.)

3.1 Julkiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa

Suomen perustuslain (Finlex. 1999. Viitattu 6.2.2018) mukaan, Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Sosiaali- ja terveydenhuolto on siis viranomaisten organisoima toiminta, joka järjestää ihmisten sosiaalipalvelut ja terveyspalvelut. Arkikielessä sosiaali- ja terveydenhuoltoon voidaan viitata myös puhumalla sosiaali- ja terveyspalveluista. Sosiaali- ja terveydenhuollosta käytetään myös lyhennettä *sote*. (Alueuudistus 2017c, viitattu 22.3.2018.)

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä ja ylläpitäviä toimia, sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b, viitattu 19.2.2018).

Sosiaali- ja terveysministeriön (2016, viitattu 19.2.2018) mukaan yleisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat:

- Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Sosiaalinen kuntoutus
- Perhetyö
- Kotipalvelu ja kotihoito
- Omaishoidon tuki
- Asumispalvelut
- Laitoshoito
- Liikkumista tukevat palvelut

- Päihde- ja mielenterveystyö
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta

Sosiaalipalveluja järjestetään tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen. Jokapäiväiseen elämään katsotaan kuuluvaksi tavanomaisia elämän toimintoja, joilla tarkoitetaan päivittäin tai säännöllisesti toistuvia tavallisia jokapäiväiseen elämään kuuluvia toimia kuten itsestään huolehtiminen, kotona suoriutuminen, liikkuminen, koulutus, työ, kommunikointi, sosiaaliset vuorovaikutussuhteet ja yhteisöllisyys sekä koulunkäynti, oppiminen ja tiedon soveltaminen. Tarvetta vastavan tuen tulee perustua henkilön omien kykyjen ja voimavarojen tunnistamiseen ja mahdollistaa henkilön mahdollisimman itsenäinen ja omaehtoinen toiminta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b, viitattu 6.3.2018.)

Terveydenhuollon tavoitteena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta sekä kaventaa terveyseroja (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018d, viitattu 21.2.2018).

Terveyspalvelut jakautuvat perusterveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoidon. Perusterveydenhuollolla tarkoitetaan kunnan järjestämää väestön terveydentilan seuranta, terveyden edistämistä ja erilaisia palveluita. Perusterveydenhuollon palvelut tuotetaan kunnan terveyskeskuksessa. Erikoissairaanhoidon tarkoittaa erikoisalujen mukaisia tutkimuksia ja hoitoja. Suurin osa erikoissairaanhoidon palveluista järjestetään sairaaloissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018d, viitattu 21.2.2018).

3.2 Maakuntaudistus

Pian voimaan tuleva maakuntaudistus ja sitä kautta Sote-uudistus, muuttaa palveluiden järjestämisvastuuta, koska jatkossa maakunnat ovat velvollisia järjestämään palvelut kuntien sijaan. Vuodesta 2020 lähtien maakunnat järjestävät palvelut asukkailleen. Palvelut tullaan uudistamaan digitaaliseksi, asiakaslähtöisemmäksi ja kustannustehokkaiksi. Tavoitteena on tuottaa palveluja sujuvasti, ja hyödyntää uusia toimintatapoja. Maakunnat antavat julkisen palvelulupauksen asukkailleen, ja siinä kerrotaan, miten palvelut maakunnassa aiotaan toteuttaa. Maakunnilla on myös velvollisuus kertoa, miten palvelut ovat toteutuneet. (Alue-uudistus 2018a, viitattu 5.2.2018.)

Palvelulupaukset voivat olla jossain määrin erilaisia eri maakunnissa. Palvelut eivät kuitenkaan voi poiketa toisistaan saatavuudessa, sillä maakuntien pitää järjestää ihmisille yhdenvertaiset ja riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut koko maassa. Yhdenvertaiset palvelut voivat kuitenkin olla eri tavoin toteutettuja. Esimerkiksi lääkärinvastaanotto voi tapahtua kasvokkain tai etäyhteyden välityksellä. Myös asiakkaan valinnanvapauden toteuttamiseksi palveluja voidaan tarjota eri tavoin. (Alue-uudistus 2018b, viitattu 19.2.2018.)

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi valtakunnalliset ja tarvittaessa erikseen kullekin maakunnalle lainsäädäntöä täydentävät strategiset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseksi. Julkisen palvelulupauksen määrittelemisen on vielä kesken, sillä julkinen palvelulupaus on osa valinnanvapauden järjestämistä. Valinnanvapauden piiriin kuuluvat palvelut on tarkoitus määritellä syksyn 2018 aikana. Lainsäädäntö asiakkaan valinnanvapaudesta valmistellaan osana sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistusta. Tavoitteena on, että valinnanvapaus lisäisi asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia, nopeuttaisi palveluun pääsyä, vahvistaisi peruspalveluja ja parantaisi palvelujen laatua ja kustannusvaikuttavuutta (Alue-uudistus 2018b, viitattu 19.2.2018.)

3.3 Sote-uudistus

Sote-uudistuksessa koko julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto uudistetaan, ja digitalisaatio on olennainen osa uudistusta. Digitalisaation avulla sosiaali- ja terveyspalveluja voidaan tuottaa täysin uusilla tavoilla ja entistä tehokkaammin. Digi-palvelut antavat jatkossa ihmisille nykyistä paremmat mahdollisuudet ylläpitää ja kehittää itse omaa hyvinvointiaan, terveyttään ja toimintakykyään. Digitalisaation avulla asiakkaan ajantasaisia tietoja voidaan käyttää kaikissa palveluissa asiakkaalle antavissa eri organisaatioissa nykyistä helpommin. (Alueuudistus 2018c, viitattu 5.2.2018.)

Maakunnan palvelulupauksen (Alueuudistus 2018b, Viitattu 5.2.2018) tarkoituksena on toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa siten, että;

- asiakkaiden näkemykset ja tarpeet otetaan huomioon
- lisätään palvelujen järjestämisen avoimuutta
- kehitetään palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta.

Maakuntia kannustetaan sote-palvelutuotannon monipuolistamiseen. Maakunta päättää jatkossa palvelujen tuotantostrategiasta, jonka avulla pyritään turvaamaan myös pienten ja keskisuurien yritysten kyky toimia markkinoilla. Asiakkaalla on tulevaisuudessa mahdollisuus valita peruspalvelujen julkinen, yksityinen tai kolmannen sektorin tuottaja, ja maakunnan on huolehdittava asiakkaan valinnanvapauden toteutumisesta. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2018, viitattu 20.2.2018.)

4 DIGITALISAATIO SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on edistää väestön hyvää terveyttä ja toimintakykyä, terveellistä työ- ja elinympäristöä ja sukupuolten välistä tasa-arvoa sekä turvata riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja kohtuullinen toimeentulo elämän eri vaiheissa. Suomi on kansainvälisesti kärkimaita terveyden ja hyvinvoinnin sähköisessä tiedonhallinnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon Kanta-palvelut ja työsuojeluvalvonnan sähköiset prosessit ovat esimerkkejä siitä. Sosiaali- ja terveysministeriössä on linjattu, että ihminen on tärkein myös digitalisaatioon liittyvässä kehittämisessä. Digitalisaation avulla muodostetaan parempaa tietoa, jotta ihmiset voivat tehdä parempia valintoja ja saada parempia palveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018d, viitattu 7.2.2018.)

Julkishallinnossa digitalisaatiota kehitetään jatkuvasti, ja Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaation visio vuoteen 2025 on tiivistetty yhteen kuvaan (kuva 7). Kuvan perusteella yksi suurin tavoite on suunnitella palvelut asiakaslähtöisesti, jossa asiakas on tärkein jokaisessa prosessin vaiheessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018d, viitattu 7.2.2018.)

Asiakas on tärkein Parempaa tietoa – parempia valintoja, toimintaa ja palveluja



Kuva 7. Digitalisaation visio (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018d, viitattu 7.2.2018)

Toimintojen onnistunut asiakaslähtöinen digitalisointi edellyttää, että koko hallinnonalan digitalisaatiota toteutetaan yhdessä ja koordinoidaan kokonaisuutena. Palvelut asiakaslähtöiseksi hankkeessa kokeillaan erilaisia tapoja toteuttaa sote-palvelut niin, että jokainen voi saada tarvitsemansa

palvelut ajasta ja paikasta riippumatta. Asukkaiden kokemukset ja osallistuminen ovat lähtökohtia sosiaali- ja terveydenhuollon toimintatapojen kehittämisessä. Lopulliset palvelut ja toimintamallit syntyvät maakunnissa kokeilujen kautta, asiakaskokemusten ja -palautteen perusteella. Asiakkaalle uudet palvelut lisäävät joustavuutta ja valinnanvapautta sote-palvelujen käyttöön. Asiakas saa paremmin tukea toimintakyvyn ylläpitämiseen ja omahoitoon ja löytää sote-palvelut helpommin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018d, viitattu 7.2.2018.)

Pöystin (2017, viitattu 26.2.2018) mukaan asiakkaan näkökulma tulee olla digitalisoinnin lähtökohdanna. Nykyisestä ammattilaislähtöisyydestä pitäisi pyrkiä asiakaslähtöiseen. Tulevaisuudessa hoidon painopiste siirtyy hyvinvoinnin ja terveysongelmien ennakointiin. Digitaalisen hoitopolun (kuva 8) tarkoituksena on auttaa asiakkaita tarttumaan terveysongelmiin, jo ennen niiden syntymistä. Hoitopolulta saadut suositukset perustuvat ihmisen terveyshistoriaan ja omiin mittauksiin, elämäntapietoon ja tulevaisuudessa myös geenitietoihin.



Kuva 8 Digitaalinen hoitopolku (Pöysti 2017, viitattu 26.2.2018)

Sote tieto hyötykäyttöön 2020 strategian (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, viitattu 27.2.2018) tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista ja kansalaisten aktiivisuutta oman hyvinvointinsa ylläpidossa parantamalla tiedonhallintaa ja lisäämällä sähköisiä palveluja. Tavoitteisiin pääsemiseksi on olennaista saada sote-tieto hyötykäyttöön ja jalostaa sitä tietämykseksi, joka auttaa niin palvelujärjestelmää kuin yksittäistä kansalaistakin. Jokaisella kansalaisella tulisi olla asuinpaikasta riippumaton mahdollisuus asioida sähköisesti palveluiden antajien kanssa, ja

kansalaisen itse tuottamaa ja ylläpitämää tietoa hyödynnettäisiin hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa kansalaisen sallimassa laajuudessa. Luotettava hyvinvointitieto ja sen hyödyntämistä tukevat palvelut auttavat kansalaista elämänhallinnassa ja oman tai lähiomaisen hyvinvoinnin edistämisessä. Tämä tarkoittaa erilaisissa tietovarannoissa olevan tiedon analysointia, tulkintaa ja jalostamista tietämykseksi. Olennaista on, että tieto on läpinäkyvää, yhteismittalista ja vertailukelpoista ja että se on ajantasaista ja sitä on helposti saatavilla

Tietojohdamisella tarkoitetaan prosesseja ja käytäntöjä, joiden avulla tietoa kerätään, jalostetaan ja hyödynnetään organisaation sisällä sekä organisaatioiden välisessä kommunikoinnissa. Jalostetun tiedon avulla pyritään luomaan arvoa ja sitä käytetään hyväksi päätöksenteossa. (Sitra 2014, viitattu 27.2.2018.)

Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut (ODA) tuottaa uudenlaisen toimintamallin sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluihin. Mallista tulee kansalaisille tarjottavien sähköisten hyvinvointipalveluiden runko. Toimintamallin osia ovat luotettavan hyvinvointitiedon jakaminen, erilaiset hyvinvointia ja palvelutarvetta mittaavat testit ja itsearviot sekä yhteistyössä tehtävä hyvinvointisuunnitelma. Valmiissa palveluissa hyödynnetään asiakas- ja potilastietoja sekä kansalaisen itse tuottamia tietoja, jotka ovat kansalaisen salliessa myös ammattilaisen hyödynnettävissä. Palvelut ovat yhteensopivia sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden kanssa. Palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti. Hanke on suunniteltu niin, että sitä voidaan jatkossa laajentaa uusilla toimintoilla. (Suomidigi 2018c, viitattu 7.2.2018.)

4.1 Sosiaalialan digitalisaatio

Sote-alan yhteiset digitalisaatiohankkeet luovat rakenteita moniammatilliseen ja monialaiseen yhteistyöhön. Sosiaalialan digitalisaation suurimmat haasteet eivät liity teknologiaan tai tiedon kirjaamiseen. Ne liittyvät työn sisältöihin, johtamiseen ja rohkeuteen suuntautua kohti digitalisaatiota ja tulevaisuutta. (Arajärvi & Kohonen 2017, viitattu 26.2.2018.)

Digitalisoituminen mahdollistaa ja edistää palveluiden nopeaa saatavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Edistämällä sosiaalityön digitaalisia palveluita jää resursseja enemmän vaativien ja kasvokkain vuorovaikutusta tarvitsevien asiakkaiden asioiden hoitamiseen. Sosiaalialan digitalisaatio voidaan toteuttaa onnistuneesti, kun panostetaan tietojärjestelmien, kirjaamisen ja digitaalisten pal-

velujen lisäksi laadukkaaseen johtamiseen, koulutukseen, systemaattiseen kehittämiseen, tiedonhallinnan osaamiseen, asiakaslähtöisyyteen, innovaatioihin sekä arviointi- ja vaikuttavuustutkimukseen. (Arajärvi & Kohonen 2017, viitattu 26.2.2018.)

Digitaalisesti tuotetuissa sosiaalityön palveluissa toteutuvat samat sosiaalityön periaatteet ja lähtökohdat kuin kasvokkaisissa palveluissa sekä noudatetaan sosiaalityön etiikkaa ja sosiaalityötä koskevaa lainsäädäntöä (Kairala 2017, viitattu 27.2.2018).

Digitalisaatio haastaa perinteiset tavat tehdä sosiaalityötä, mutta samalla myös tarjoaa uusia mahdollisuuksia sosiaalityön tekemiseen. Digitalisaatio tulisi nähdä mahdollisuutena täyttää ne aukot, joihin pelkkä fyysinen kontakti ei jostain syystä onnistu tai riitä. Esimerkiksi asiointi etäyhteyden välityksellä voi jopa madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ja lisätä yhteydenpitoa sosiaalityöntekijään. (Mämmi-Laukka & Salmela, 2017, viitattu 27.2.2018.)

Digitalisaation ja sähköisten palveluiden lisääntyessä sosiaalityössä, on otettava huomioon vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluja. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, joilla ei ole riittävästi valmiuksia ilman ohjaamista ottaa käyttöön uusia toimintoja. Sosiaalityötä tekevien toimijoiden täytyy vahvistaa omaa osaamista digitalisaation parissa, sillä sosiaalityö on tärkeässä roolissa sosiaalityön kohteena olevien asiakkaiden sähköisten palveluiden ja digitalisaation käyttöön ottamisen ohjaamisessa. Tämä on merkittävää myös siitä näkökulmasta, että sosiaalityön asiakkaat eivät entisestään syrjäytyisi yhteiskunnan toimijoina sen vuoksi, että digitalisaatio on lisääntymässä lukuisissa asioissa. (Mämmi-Laukka & Salmela 2017, viitattu 27.2.2018.)

4.2 Terveystarkastus, hyvinvointivalmennus ja oirearvio ovat esimerkkejä älykkäistä verkkopalveluista, jotka ovat tulossa yhä useamman suomalaisen ulottuville lähivuosina. Päätös kansallisesta terveystilistä helpottaa oman terveyden seuranta ja vauhdittaa uusien omahoitopalvelujen kehittämistä. (Vahti 2015, viitattu 1.3.2018.)

Netissä itse tehtävä terveystarkastus, hyvinvointivalmennus ja oirearvio ovat esimerkkejä älykkäistä verkkopalveluista, jotka ovat tulossa yhä useamman suomalaisen ulottuville lähivuosina. Päätös kansallisesta terveystilistä helpottaa oman terveyden seuranta ja vauhdittaa uusien omahoitopalvelujen kehittämistä. (Vahti 2015, viitattu 1.3.2018.)

Hämeenlinnan kaupunki otti ensimmäisenä kuntana käyttöön sähköiset terveystiedot, jossa kuntalaisen omat terveystiedot, asiantuntijatieto ja potilastietojärjestelmän tiedot yhdistyivät. Palvelusta löytyy oirearviointien, terveystarkastusten ja -valmennusten, terveystilien sekä havaintoja terveydestä -palvelun lisäksi paljon luotettavaa terveystietoa, sekä eOmahoito- ja sähköiset ajanvarauspalvelut. (Hämeenlinnan kaupunki 2017a, viitattu 1.3.2018.)

Hämeenlinnassa pilotoidaan tämän vuoden aikana myös sähköistä hyvinvointitarkastusta, -valmennusta sekä -suunnitelmaa erityisesti niiden asiakkaiden kanssa, joilla on ongelmia terveyteen ja/tai hyvinvointiinsa liittyen. Asiakas voidaan ohjata tekemään kokonaisvaltainen hyvinvointitarkastus, jonka perusteella hän itse ja ammattilainen voivat tunnistaa asiakkaan tilanteen paremmin. Asiakas saa tuekseen omatyöntekijän, joka voi olla joko terveyden- tai sosiaalihuollon ammattilainen, riippuen asiakkaan tarpeesta. Asiakkaan kanssa tehdään suunnitelma, jossa kuvataan asiakkaan tavoitteen lisäksi keinoja, joiden avulla tavoitteeseen pyritään. Suunnitelmaan perustuen asiakas ja omatyöntekijä voivat viestitellä tarpeen mukaan ja ottaa mukaan myös muita ammattilaisia, jos se asiakasta hyödyttää. (Hämeenlinnan kaupunki 2017b, viitattu 1.3.2018.)

Yksi esimerkki terveydenhuollon digitalisaatiosta on Elisan Etämittaus-palvelu (kuva 9), joka on käytössä muun muassa Hämeenlinnan sähköisten terveystiedotien tukena. Elisa Etämittaus on älypuhelimilla käytettävä sovellus, joka välittää mittaus tulokset automaattisesti mittauslaitteelta terveydenhuollon ammattilaisten hyödynnettäväksi. (Elisa 2018, viitattu 1.3.2018.)



Kuva 9. Elisa Etämittaus-palvelu (Elisa 2018, viitattu 1.3.2018)

Etämittauksen puhelinsovellus muistuttaa potilasta tulevasta mittauksesta sekä ohjeistaa ja antaa heti palautteen mittauksesta tehtäessä. Terveydenhuollon ammattilainen lataa mittausohjelman, jonka

avulla puhelinsovellus tietää miten mittaus etenee sekä antaa oikeanlaisia ohjeita mittausten suorittamiseksi. Etämittausta on hyödynnetty muun muassa astman diagnosoinnin pef-mittauksissa, verensokerimittauksissa sekä verenpaineen, raskauden ja Marevan-hoitojen seurannassa. Etämittaus tehostaa ajankäyttöä, kun konsultaatioita voidaan hoitaa ilman potilaan saapumista vastaanotolle. Kun lääkäri ja hoitaja voivat valvoa ja hoitaa etävalvonnan piirissä olevia potilaita paikkariippumattomasti, pystyvät he palvelemaan aiempaa laajempaa aluetta. (Elisa 2018, viitattu 1.3.2018.)

Yksityisen terveydenhuollon puolella Mehiläinen on ottanut käyttöön digiapteekki-palvelun. Digiapteekki toimii osana OmaMehiläinen-mobiilisovellusta. Digiapteekissa asiakas voi ostaa ja tilata kotiin reseptilääkkeitä, joihin hänelle on kirjoitettu resepti Mehiläisessä. Ajatuksena on, että kun lääkärin palvelutkin on mahdollista saada virtuaalisena, ei lääkkeitä tarvitse erikseen lähteä ostamaan, vain ne voidaan tilata digiapteekin kautta jopa kotiinkuljetuksella. (Mehiläinen 2017, viitattu 1.3.2018.)

4.3 Kantapalvelut

Kansalliseen Terveysarkistoon sisältyvien Kanta-palvelujen tavoitteena on edistää hoidon jatkuvuutta ja potilasturvallisuutta mahdollistamalla kansalaisten/potilaiden ajantasaisten tutkimus- ja hoitotietojen saatavuus kaikissa hoitotilanteissa. Sähköinen lääkemääräys on käytössä koko julkisessa terveydenhuollossa, ja sähköisiä reseptejä määrätään kattavasti myös yksityisen terveydenhuollon toimipaikoissa eri puolilla Suomea, ja kaikki Suomen apteekit toimittavat sähköisiä reseptejä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2017a, viitattu 1.3.2018.)

Kanta-palvelut tukevat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista. Kanta-palveluihin tallennettuja sosiaali- ja terveydenhuollon tietoja voidaan käyttää myös toisella toimialalta lain sallimassa laajuudessa. Valtakunnallinen asiakastietojen arkistointi takaa, että asiakastiedot ovat käytössä aina siellä, missä asiakasta palvellaan (kuva 10). (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2017a, viitattu 1.3.2018.)



Kuva 10 Kanta-palvelut. (Kanta 2017, viitattu 27.2.2018.)

Sosiaalihuollon Kanta-palveluita ovat asiakastiedon arkisto ja Omakanta. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon tallennetaan kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat. Asiakastiedon arkistoa tullaan käyttämään niin julkisessa kuin yksityisessä sosiaalihuollossa. Omakannan kautta sosiaalihuollon työ tulee asiakkaalle näkyväksi. Omat asiakasasiakirjat voi nähdä ilman, että asiakkaan tarvitsisi pyytää niitä tarkastusoikeuden perusteella nähtäväkseen. Myös sähköisen asioinnin mahdollisuudet ovat parantuneet Omakannan käyttöönoton myötä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017c, viitattu 1.3.2018.)

Koko Suomen terveydenhuolto käyttää sähköisiä potilas- ja reseptitietoja Kanta-palvelujen avulla. Kanta-palveluihin liittyneet terveydenhuollon organisaatiot voivat käyttää ja arkistoida Potilastiedon arkistoon tallennettuja tietoja sekä hallinnoida Reseptikeskuksessa olevia lääkemääräyksiä. Poti-

lastiedot arkistoidaan kansalliseen terveystietokantaan palvelutapahtuma- ja rekisterinpitäjäkohtaisesti. Potilastiedon arkisto tarjoaa potilasta hoitaville terveydenhuollon ammattihenkilöille yli organisaatorajojen mahdollisuuden nähdä potilasta koskevat tutkimus-, hoito- ja lääkitystiedot. Valtakunnallisten Kanta-palveluiden avulla myös kansalainen saa Omakanta-palvelussa käyttöönsä omat terveydenhuollossa kirjatut lääke- ja terveystietonsa ja tietoja on mahdollista itse hallinnoida. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017a, viitattu 1.3.2018.)

4.4 Innokylä

Innokylä on hyvinvointi- ja terveysalan kaikille avoin innovaatioyhteisö. Innokylää toteuttavat yhdessä SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, Suomen Kuntaliitto ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Innokylä tarjoaa verkkopohjaisia työkaluja kehittämisen eri vaiheisiin. Lisäksi Innokylä on kanava kehittämistyön tulosten ja hyvien toimintamallien levittämiseen. Yhteistä näille palveluille ovat avoimuuden, yhteisen kehittämisen ja toisilta oppimisen periaatteet. (Innokylä 2018, viitattu 5.3.2018.)

Yksi esimerkki Innokylän toimintamalleista on Visioverkko. Visioverkko-hanke (Innokylä 2018, viitattu 5.3.2018) toteutettiin Lapin alueella vuosina 2011-2013. Hankkeessa kehitettiin etäyhteyspalveluiden kokonaisuus sekä avo- että jälkihuoltotoimintaan. Etämenetelmien myötä ihmisten maantieteellinen eriarvoisuus ja syrjäytymisen riski väheni sekä kansalaisten aktiivisuus ja osallisuus mahdollistuivat paremmin. Visioverkko-palvelukokonaisuuteen kuuluivat muun muassa; Ensikodin odotusajan työskentely etäyhteydessä, etäyhteydessä tehtävä ensikodin jälkihuoltotyö, rytmiryhmä kotiunikoulun tueksi etäyhteydessä sekä pikkulapsiperheiden ohjaus ja neuvonta etäyhteydessä. Visioverkko-etäyhteyspalvelut lisäsivät ihmisten mahdollisuuksia saada tarpeidensa mukaista apua kotipaikkakunnallaan.

4.5 Virtuaalisairaala 2.0

Virtuaalisairaala 2.0 -hanke eli VS2 on viiden suomalaisen yliopistollisen sairaanhoitopiirin yhteinen terveydenhuollon palveluiden kehittämishanke vuosille 2016–2018. Virtuaalisairaala 2.0 -hankkeen taustalla on halu tarjota laadukasta hoitoa kaikille asuinpaikasta, iästä ja digiosaamisesta riippu-

matta. Hankkeen tavoitteena on tuottaa erityistason terveydenhuollon digitaalisia palveluita asiakaslähtöisesti, parantaa entisestään palveluiden laatua ja tehostaa ajankäyttöä sekä vaikuttaa kustannuksia hillitsevästi. Hankkeessa uudistetaan palveluita ja päivitetään toimintatapoja digitalisointia hyödyntäen. Erityisvaativan hoidon digitalisoinnin lisäksi hankkeessa kehitettävien sähköisten terveyspalvelujen avulla voidaan tarjota erityistason osaamista perustason ammattilaisten, tulevien soite-keskusten ja myös suoraan kansalaisten käyttöön. (Virtuaalisairaala 2016, viitattu 5.2.2018.)

Digitaaliset palvelut täydentävät perinteisiä hoitoketjuja ja sopivat erityisen hyvin esimerkiksi elämäntapojen, oireiden ja elintapojen seuraamiseen ennen hoitoa, hoidon aikana ja hoidon seuranta- vaiheessa. Pitkäaikaisen sairauden kanssa elämistä ja potilaan omaseurannan mahdollisuuksia on mahdollista tukea virtuaalisesti. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2015, viitattu 7.2.2018.)

Myös ennakoivan hoidon merkitys kasvaa ja ihmisten mahdollisuudet oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen lisääntyvät merkittävästi. Lisäksi digitaaliset terveyspalvelut yhdenmukaistavat ja kehittävät hoitoprosesseja. Samalla ne sujuvoittavat sekä monipuolistavat työntekoa terveysalalla. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2015, viitattu 7.2.2018.)

Virtuaalisairaala hankkeen osapuolet toimivat kehittäjäverkostossa, jonka myötä toimijoiden osaa minen, yhteistyö, kokeilemisen kulttuuri sekä asiakaslähtöinen palvelukulttuuri rakentuvat tuke maan asiakaslähtöistä kehittämistä, toiminnan muutosta sekä kehitettävien monikanavaisten palveluiden käyttöönottoa ja jatkuvaa kehittämistä. Hankkeessa syntyvät ratkaisut tulevat valtakunnal lisesti käyttöönotettavaksi. Niiden kehittämistyöhön on mahdollista osallistua yliopistosairaanhoito piirien ympärille muodostuvien alueellisten verkostojen kautta myös muiden sairaanhoitopiirien alu eilta. Yhtenä tavoitteena on kehittää eOsaamisen malli, jonka avulla ketterästi toteutettavien digi taalisten terveyspalveluiden kehittäminen jatkuu toimijoiden avoimessa ekosysteemissä myös hankkeen päätyttyä. (Virtuaalisairaala 2016, viitattu 5.2.2018.)

Virtuaalisairaala 2.0 -alusta sisältää asiakashallinnan ja tiedolla johtamisen elementit. Tulevaisuu dessa vaativan tason erikoislääkärin palvelu voidaan tuottaa potilaalle muuallakin kuin sairaalassa, mutta yhä erikoissairaanhoidon osaamisen avulla. Esimerkiksi potilasta voidaan tukea kotona ke hittyneen teknologian avulla tai fyysinen kohtaaminen voi tapahtua perusterveydenhuollossa, jonka ammattilainen saa tukea erikoissairaanhoidon tuottamasta palvelusta tai eKonsultaatiöväylien kautta. (Virtuaalisairaala 2016, viitattu 5.2.2018.)

Hankkeessa asiakkaan äänen kuuluminen on varmistettu siten, että käytössä oleva ePalveluiden kehittämisen malli ottaa asiakkaat, potilaat, heidän läheisensä sekä potilasjärjestöt mukaan palvelusuunnitteluun ja -muotoiluun. Asiakkaiden kuuntelun ja osallistamisen menetelminä ovat käytössä joukkoistaminen, asiakashaastattelut, palvelumuotoilun työpajat, työryhmiin osallistuminen sekä asiakasraatitoiminta. Palvelusuunnittelussa ovat mukana myös kokemusasiantuntijat, vertais-tukijat sekä potilasjärjestöjen asiantuntijat. Ammatillaiset ovat mukana moniammatillisissa työryhmissä ja ePalveluiden kehittäminen nivoutuu jokaisen oman työn ja palveluprosessien kehittämiseen. (Virtuaalisairaala 2016, viitattu 5.2.2018.)

4.6 Terveyskylä

Yksi Virtuaalisairaala 2.0-hankkeen merkittävimmistä digitalisaation saavutuksista on Terveyskylä-verkkopalvelu. Terveyskylä (kuva 11) on asiantuntijoiden yhdessä potilaiden kanssa kehittämä erikoissairaanhoidon verkkopalvelu. Terveyskylä on rakennettu pääosin nykyaikaisten pilvipalveluiden avulla ja sitä käytetään selaimella tai mobiililaitteen sovelluksella. Se tarjoaa tietoa ja tukea kaikille, hoitoa potilaille ja työkaluja ammattilaisille. (Terveyskylä, 2018, viitattu 5.2.2018.)



Kuva 11. Terveyskylä (Terveyskylä 2018, viitattu 21.3.2018)

Palvelun sisällä toimii virtuaalitaloja eri elämäntilanteisiin ja oireisiin. Terveyskylän palvelut sopivat erityisen hyvin elämänlaadun, oireiden ja elintapojen seuraamiseen sekä pitkäaikaisen sairauden kanssa elämiseen. Palvelut täydentävät perinteisiä hoitopolkuja. Terveyskylässä ovat avoinna Aivotalo, Allergia- ja astmatalo, Harvinaissairauksien talo, Leikkaukseen tulijan talo, Mielenterveys-talo, Naistalo, Nivelitalo, Kuntoutumistalo ja Kivunhallintatalo, Painonhallintatalo, Reumatolo, Sydänsairauksien talo, Syöpätalo, Verisuonitalo, Vertaistalo sekä Helsingin Biopankki ja ammattilaisen osio. Työn alla ovat mm. Lastentalo, Lääketalo, Diabetestalo ja Munuaistalo. Vuoden 2018 loppuun mennessä avoinna on noin 30 taloa. (Terveyskylä, 2018, viitattu 5.2.2018.)

Terveyskylän palvelut sisältävät avoimen puolen, joka on avoinna ilman kirjautumista kaikille. Tarjolla on tietoa, palveluohjausta, oirenavigaattori, oma- ja itsehoito-ohjelma. Omapolku palvelukanavalle avautuvat digihoitopolut ovat verkossa toimivia hoito-ohjelmia, jotka avataan terveydenhuollon toimesta lähteen tai olemassa olevan hoitosuhteen perusteella. Osa digihoitopoluista on täysin verkossa toteutettavia valmennus- ja terapiaohjelmia, osa taas kytkeytyy tiiviisti sairaalassa annettavaan hoitoon. Digihoitopolut avataan aina terveydenhuollon toimesta. Digihoitopolku voi si-

sältää hoitoon liittyviä ohjeita ja kyselyitä, välineitä terveysarvojen ja oireiden seurantaan, ajanvarausmahdollisuuden toimenpiteeseen tai yhteyden pitoa hoitavaan yksikköön viesteillä tai etävas-
taanotoilla. Lisäksi palvelusta löytyy ammattilaisen osio, joka on tarkoitettu kaikille terveydenhuol-
lon ammattilaisille. (Virtuaalisairaala 2014, viitattu 3.3.2018.)

5 DIGITALISAATION VAIKUTUS, HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET

Digitaalisuus tuo mukanaan paljon hyvää, mutta joka paikassa se ei ole pelkästään hyvä asia. On osattava yhä enemmän samaan aikaan, kun vanha osaaminen muuttuu vähemmän arvokkaaksi. Joidenkin organisaatioiden merkitys vähenee tai häviää kokonaan. Vanhat arvostetut ammatit häviävät, kun uudet digitaaliset ratkaisut tekevät ammatin hyödyttömäksi. Markkinat eivät kuitenkaan tuo digitaalisuutta automaattisesti kaikkialle. Digitaalisuuden hyödyt jakautuvat uudella tavalla ja haastavat perinteiset näkemykset tasa-arvosta. Erot yksilöiden tuottavuudessa saattavat kasvaa monituhatkertaisiksi. (Jugner 2015, viitattu 7.3.2018.)

McKinsey & Company konsulttiyhtiön tekemän selvityksen mukaan Suomesta poistuu satojatuhansia työpaikkoja vuoteen 2030 mennessä. Positiivista on, että raportin mukaan Suomeen voi syntyä jopa saman verran tai hieman enemmänkin automatisaatioon liittyvää työpaikkaa. Tämä kuitenkin vaatii sen, että Suomi pysyy tekoälyn hyödyntämisessä muiden maiden matkassa. Automaatio sekä tekoäly ovatkin seuraavan teollisen vallankumouksen veturit. Tulevaisuuden odotukset automaatiolle ja tekoälyn hyödyntämiselle ovat korkealla. (Mckinsey & Company 2017, viitattu 6.3.2018.)

Tekoäly tarkoittaa ei-inhimillistä järjestelmää, jolla on ihmisen tasoinen äly ja kyky älykkäisiin toimintoihin. Tekoäly viittaa yksinkertaisimmillaan sellaisiin tietokoneen toimintoihin, joihin normaalisti tarvitaan ihmisälyä. Hyviä esimerkkejä ovat kuva- ja puheentunnistus tai kyky pelata shakkia. Vaikka tekoälyä on tutkittu jo vuosikymmeniä, vasta viime vuodet ovat tuoneet sen jokaisen yrityksen ulottuville. Yksi tapa jaotella tekoälyn käyttötarkoitusta on seuraava: Ihmistyön korvaaminen automaatiolla sekä älyn lisääminen prosesseihin, joihin ei ihmistä kannata tai voi käyttää. Tekoäly vaikuttaa jokapäiväiseen elämäämme. Se mahdollistaa älylaitteidemme toiminnan, auttaa meitä verkko-ostoksissa, tekee tutkimusta ja auttaa lääkäreitä diagnosoinnissa. Tekoäly on noussut digitalisaation keskiöön ja Suomi aikoo hallitusohjelman mukaisesti olla tämän kehityksen kärjessä. Tekoälyohjelman tavoitteena on yhteistyössä julkisen sektorin ja yritysten kanssa löytää ne keskeiset uudet toimenpiteet, jotka parhaiten tukevat tekoälyn ja robotiikan hyödyntämistä yritysten innovaatiotoiminnassa Suomessa. Ohjelman tavoitteena on lisäksi tekoälyn ja robotiikan tuomien työelämän muutosten kartoittaminen sekä tietovarantojen laajamittaisen hyödyntämisen avaamien mahdollisuuksien tukeminen. (Salesforce 2017; Valtioneuvosto 2017b, viitattu 6.3.2018.)

5.1 Digitalisaation vaikutus arkeen

Digi arkeen -hankkeen yksi periaate on huolehtia sähköisen asioinnin ja digitaalisten palvelujen käytön tuesta sitä tarvitseville. Hallinto palvelee ihmisiä, eikä ihmisten tarvitse palvelua saadakseen ponnistella kohtuuttomasti tai muuttua muuksi kuin ovat. Digitaalisilla palveluilla pystytään nykyistä paremmin takaamaan palvelujen tasavertainen saatavuus maan eri osissa ja erilaisten asiakasryhmien kesken. Sähköisillä palveluilla voidaan monin tavoin helpottaa asioiden hoitoa, kohentaa elämänlaatua ja lisätä osallistumisen mahdollisuuksia. Verkkopalveluiden käyttäjän ei tarvitse lähteä asiointireissuille sairaana, kiireisenä tai pitkien matkojen päästä; sähköisten palveluiden käyttäjänä hän on mahdollisista henkilökohtaisista rajoitteistaan huolimatta täysivaltainen yhteiskunnan jäsen. Sähköinen asiointi voi lisätä vapaa-aikaa, säästää (kansalaisen, ei vain hallinnon) rahaa, parantaa itsemääräämisoikeutta, itsenäistä suoriutumista ja osallistumisen mahdollisuuksia. (Valtiovarainministeriö 2017e, viitattu 6.3.2018.)

Tämän toteutuminen vaatii kuitenkin paitsi palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä ja käytön mahdollistavien tekijöiden (esimerkiksi toimiva internetyhteys, tunnistautuminen ja puolesta asioinnin mahdollistaminen) toteutumista, myös digitaalisten palvelujen käytön tuen tarjoamista niille, jotka eivät pystyvätkä käyttämään digitaalisia palveluja avustettuna. Hallitus on linjannut, että laintasolla turvataan asiointipalvelut muilla keinoilla heille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluja. Sähköisten palveluiden käyttöön luodaan myös tukimalli. (Valtiovarainministeriö 2017e, viitattu 6.3.2018.)

Suomi on saanut kansainvälistä tunnustusta hyvästä ja toimivasta hallinnostaan. Perusoikeuksien ja hyvän hallinnon toteutumisesta pidetään kiinni myös Digi-Suomessa. Tavoitteena on, että yhä useammalla kansalaisella olisi jatkossa mahdollisuus oppia hoitamaan viranomaisasiointinsa ajasta ja paikasta riippumattomien sähköisten palveluiden kautta. Sähköiset palvelut rakennetaan ihmisiä varten ja on tärkeää, että eri kansalaisryhmät ja heidän erityistarpeensa otetaan huomioon palveluita suunniteltaessa. Sähköiseen asiointiin on oltava riittävästi tarjolla ymmärrettävää ja oikeanlaista tukea, jotta palveluiden käyttö voi laajentua mahdollisimman laajaksi. (Vehviläinen 2017, viitattu 6.3.2018.)

Kuitenkaan kaikki ihmiset eivät halua käyttää tietotekniikkaa, vaikka osaisivatkin. Myöskin ikääntymisen tuomat haasteet, sormien ja käsien toiminta tai näkökyky hankaloittavat sähköisten palveluiden käyttöä. Useaan eri palveluun pitää myös kirjautua esimerkiksi vahvan sähköisen tunnistautu-

misen avulla, eikä välttämättä kaikilla ihmisellä ole siihen vaadittavia resursseja. Esimerkiksi sähköiseen tunnistautumiseen tarvittavia pankkitunnuksia ei Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksen mukaan vuonna 2015 ollut yli 400 000 ihmisellä. Kaikista verkkopankkitunnuksia vailla olevista 79 prosenttia oli 60–84-vuotiaita. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015, viitattu 6.3.2018.)

Vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilöllisyyden todentamista sähköisesti. Vahvan sähköisen tunnistamisen avulla kuluttajat voivat turvallisesti vahvistaa henkilöllisyytensä erilaisissa sähköisissä palveluissa. Suomessa on käytössä kolme tapaa tunnistautua sähköisesti. Tunnistusvälineitä ovat pankkien käyttämät verkkopankkitunnukset, väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenne ja teleyritysten mobiilivarmenteet. Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain tavoitteena on luoda yhteiset pelisäännöt vahvan sähköisen tunnistamisen palvelujen tarjontaan sekä edistää tunnistuspalveluiden tarjontaa ja sähköisten luottamuspalveluiden käyttöä. Lain lähtökohtana on, että käyttäjä voi luottaa vahvan sähköisen tunnistamisen tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan. (Finlex 617/2009; Viestintävirasto 2018, viitattu 3.3.2018.)

5.2 Sähköisten palveluiden kehittäminen Suomessa ja muissa maissa

Suomessa sähköiset palvelut kehittyvät lähivuosina paremmin saavutettaviksi myös niille, joilla on vaikeuksia palveluiden hyödyntämisessä. EU:n saavutettavuusdirektiivin kansallisen lainsäädännön valmistelu on parhaillaan käynnissä, ja kaikki julkishallinnon organisaatioita velvoittava lainsäädäntö astuu voimaan vuoden 2019 alussa. Käytännössä sähköiset palvelut ja verkkosivut tulee tuottaa sellaisessa muodossa, että niitä pystyvät käyttämään myös henkilöt, joilla on esimerkiksi näkövamma. Sähköisestä asioinnista ei tule kaikille pakollista. Ne, jotka eivät omista tietokonetta tai joilla ei ole verkkoyhteyttä, voivat jatkossakin hakea lupaa poiketa sähköisen asioinnin velvoitavuudesta. (Nikkilä 2017, viitattu 6.3.2018.)

Tanskassa on 2010-luvun alkupuolelta siirrytty sähköisiin palveluihin keskeisissä kansalais- ja yrityspalveluissa. Siellä 80 % kansalaisten, yritysten ja hallinnon välisestä viestinvaihdosta tapahtuu sähköisesti. Ainoastaan sähköisesti tarjottaviksi palveluiksi ovat Tanskassa siirtyneet muun muassa haku peruskouluun ja päivähoitoon, lapsilisä, omalääkäriin vaihtaminen, rikosilmoitus, pysäköintilupien ja rakennuslupien haku, asumistuki ja valtion eläkehakemus. Ne, jotka eivät palveluita pysty käyttämään, saavat apua, mutta asiointi tapahtuu joka tapauksessa sähköisessä muodossa.

Merkittävää Tanskan sähköisen asiointin esimerkissä on palveluiden korkea käyttöaste ja asiakastyytyväisyys. Yksi tärkeä asia on niiden kustannustehokkuus: verrattuna perinteiseen käyntiasiointiin, sähköinen asiointi on kertakustannukseltaan noin kymmenen euroa edullisempi tapa asioida. Tanskalaiset arvioivat saavuttaneensa sähköisellä postilaatikolla noin sadan miljoonan euron vuosittaiset säästöt. (Nikkilä 2017, Viitattu 6.3.2018.)

Viro on tullut tunnetuksi digitalisaation ja tietoyhteiskunnan kärkimaana maailmassa tällä vuosikymmenellä. Maineen perustana on sähköinen henkilökortti, jonka Viro otti laajasti käyttöön vuonna 2014. Henkilökortti on pakollinen kaikille maan kansalaisille, eikä muita tapoja tunnistautua sähköisesti ole käytössä. Viron e-kansalaisuus on ollut menestystarina, koska se mahdollistaa laajasti julkisten palveluiden käyttämisen. Viron digitalisaation alkaminen katsotaan lähteneen liikkeelle sen itsenäistyttyä Neuvostoliiton hajoamisen jälkeen vuonna 1991. Silloin Virossa päätettiin paperiarkistojen tilalta alkaa käyttämään sähköisiä arkistoja, ja koululaisille aloitettiin opettamaan tietokoneen käyttöä jo ensimmäisestä kouluvuodesta lähtien. (Kauppalehti 2018 & Business Insider 2013, viitattu 6.3.2018.)

Viron e-kansalaisuus on digitaalinen identiteetti, jolla haltija saa sirullisen henkilökortin ja voi hoitaa liiketoimintaansa Virossa sähköisesti. E-kansalainen saa Viron sähköisen henkilökortin, jolla voi hoitaa käytännön asioita samaan tapaan kuin virolaiset. Sähköisen henkilökortin avulla voi esimerkiksi rekisteröidä yrityksen Vieroon, tehdä veroilmoituksen, allekirjoittaa dokumentteja ja avata pankkitilin etänä. Heinäkuun 2017 loppuun mennessä Viron e-kansalaisuutta oli hakenut 22 500 henkilöä 138 maasta. E-kansalaiset ovat perustaneet maahan 2 100 uutta yritystä, eniten konsultti- ja ohjelmistoyhtiöitä. Sähköinen allekirjoitus ja sähköinen äänestäminen ovat tavoitteena monissa maissa, mutta Virossa ne ovat olleet käytössä jo pitkään. Virossa on myös vahva ja menestyksekkäs startup-yhteisö, maan tunnetuin ja suurin menestystarina on Skype, jonka start-up-yrittäjät ja ohjelmoijat kehittivät Tallinnassa. (Kauppalehti 2017, viitattu 6.3.2018.)

Digitalisaatiosta vastaavat **EU- ja EFTA**-maiden ministerit allekirjoittivat viime vuonna julkilausuman, jolla haetaan Euroopan julkisen hallinnon digitalisaation kehitykselle yhteistä suuntaa ja yhteisiä tavoitteita. Julkilausumassa korostuvat kansalaisten ja yritysten oikeudet digitaalisiin palveluihin. Julkilausumassa korostetaan digitalisaatio oletusarvona (digital by default) -periaatetta, jonka mukaan kaikki palvelut tulisi olla saatavilla digitaalisesti aina, kun se on mahdollista. Suomi on tässä Euroopanärkeä riippumattomien arvioiden mukaan, ja sähköisen asiointin ensisijaisuus on yksi hallituksen linjauksista. Yhden kerran -periaate (once only) on julkilausuman tärkeimpiä

tavoitteita. Sillä tarkoitetaan, ettei kansalaiselta kysytä samaa tietoa kuin kerran, jos se on jo jossain julkisen hallinnon rekisterissä. Suomessa hyödynnetäänkin hyvin rekistereitä yli organisaatorajojen. Työtä periaatteen toteutumiseksi tehdään muun muassa yhteinen tiedon hallinta -hankkeessa. (Valtiovarainministeriö 2017f, viitattu 6.3.2018.)

Yksi erityispiirre eurooppalaisessa digitalisaation kehityksessä on rajat ylittävien palveluiden kehittäminen. Se tarkoittaa palveluiden avaamista jäsenmaissa muiden maiden kansalaisille ja yrityksille, jotta eurooppalaiset perusoikeudet toteutuisivat paremmin. Toinen muoto tukea kansalaisia ja yrityksiä on tietojen vaihto hallintojen välillä. Se on usein hallinnon asiakkaille kitkattomampi tapa hoitaa asiointia. Suomi on tehnyt tätä jo pitkään Ruotsin ja muiden pohjoismaiden kanssa. (Valtiovarainministeriö 2017f, viitattu 6.3.2018.)

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten digitalisaatiota on hyödynnetty sosiaali- ja terveysalan julkisissa palveluissa, ja miten sitä voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää. Tietoa hyödynnettiin useista eri lähteistä, joista suurin osa oli digitaalisesti saatavilla.

Opinnäytetyöprosessin aikana sain ilokseni huomata, että digitalisaatio kuuluu jo hyvin monen yrityksen strategiaan, ja siihen varataan oikeasti budjetissa varoja käytettäväksi. Lisäksi Suomessa hallitus on ottanut digitalisaation omaan hallitusohjelmaan, ja jalkauttaa sitä erilaisten projektien kautta kansalaisten saataville. Mikäli kaikki käynnissä olevat digitalisaatio-hankkeet onnistuvat edes osittain, on jatkossa saatavilla innovatiiviset kustannustehokkaat digitaaliset palvelut, jossa asiakas on niiden keskiössä. Palvelut ovat saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta.

Digitalisaatio tulee väistämättä muuttamaan ihmisten tapaa toimia tulevaisuudessa. Se luo uusia työpaikkoja, ja samalla vie niitä esimerkiksi robotiikan, tekoälyn ja automatisoinnin takia. Vanhat mallit eivät enää sovellu tietotyöhön, kun teknologia kehittyy joka alalla huimaa vauhtia. Prosessien sähköistäminen ja erilaisten sähköisten palveluiden tarjoaminen on vienyt Suomen digitalisaation kärkijoukkoon. Vaikka digitalisaatiosta on puhuttu jo pitkään, on sillä saralla vielä paljon tehtävää. Esimerkiksi robotiikan avulla voidaan varmasti tulevaisuudessa ratkoa ongelmia joihin ei vielä liian suurten kustannusten takia pystytty tai käytössä olevat teknologiat ole vielä tarpeeksi kattavia.

Tuleva maakuntaudistus ja sitä kautta soteuudistus tulee muuttamaan kansalaisille tarjottavia sosiaali- ja terveysalan palveluita. Digitalisaation avulla saataisiin samanvertaiset palvelut asuinpaikasta riippumatta esimerkiksi etälääkäreiden, sähköisten terveystarkastusten tai virtuaalisairaaloiden avulla sekä vaikka tekoälyä hyödyntämällä. Suurin ongelma selvitysten perustella tuntuu olevan ihmisten asenne, vaikka erilaisia pilottihankkeita on ollutkin käynnissä ympäri maata. Useat hankkeet ovat onnistuneet, mutta niiden jalkauttaminen eteenpäin on ollut haastavaa.

Kun aloin kirjoittamaan opinnäytetyötäni, eksyin aiheesta useasti sivupolulle. Suurin syy oli ehkä digitalisaation kytkeytyminen hyvin moneen erilaiseen toimialaan, ja halusin pysytellä suurin piirtein julkisten palveluiden digitalisaatiossa. Ensimmäinen ihmettelyn aihe, miten Suomen kokoisessa pienessä maassa on menossa niin paljon erilaisia digitalisoinnin hankkeita, ja miten ne kytkeytyvät toisiinsa. Jos tutkii valtion hankkeita digitalisaatiosta ja lisäksi vaikka hallituksen kärkihankkeita ja

sieltä pienempiin osa-alueisiin pilkottuja hankkeita, voi äkkiä huomata, että hankkeita löytyy todella paljon.

Itse koen digitalisaation mahdollisuutena, ja sen miten se mahdollistaa erilaisia asioita esimerkiksi ihmisille pitkien välimatkojen takaa. Pitkään ulkomailla asuneena arvostan myös suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa sen tarjoamista sähköisistä palveluista. Reseptien uusiminen sähköisesti, veroilmoitus-palvelu, mobiilipankkisovellus, ajanvaraus, sähköinen tunnistautuminen, vain muutamia mainitakseni. Ja sekin, että kaikki tieto löytyy yleensä sähköisistä järjestelmistä, eikä virastoissa vieraillessa tarvitse kantaa kymmeniä papereita mukanaan.

Opinnäytetyön tekeminen ja tiedon etsiminen sai minut miettimään, miten paljon digitalisaation yleistyessä vastuu ja päätösten tekeminen siirtyvät palveluiden käyttäjille. Esimerkkinä vaikka Omakantaan tuleva oireapu. Useinhan sitä vähättelee omia oireitaan, joten saako tuon palvelun kautta välttämättä oikeanlaista tarvitsemaansa apua. Ja vaikka en ole virtuaalilääkäreitä tai etävastuuta vastaan, kyllä esimerkiksi lasten sairastaessa menen mieluummin henkilökohtaisesti paikalle saamaan diagnoosin kuin näyttämään vaikka lapsen kipeää korvaa kameran avulla lääkärille.

Mutta onko kaikilla edes mahdollisuutta perehtyä digitalisaation mahdollisuuksiin samalla tavalla. Ajaako digitalisaatio kansalaiset eri asemaan, vaikka sen pitäisi toimia päinvastoin eli mahdollistajana. Sillä mitä enemmän meillä on osaavia kansalaisia, sitä enemmän hyödyimme digitalisaatiosta.

On tietenkin myöskin huomioitava, että kaikkea ei voi digitalisoida ja joissakin palveluissa mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan asiakaskohtaamiseen on edelleen oltava. Vuorovaikutus ja yhdessä tekeminen on tärkeä osa-alue.

Digitalisaatio vaikuttaa ihmisten elämään ja elämänlaatuun laajasti eri osa-alueilla. Kukaapa olisi voinut uskoa muutama vuosi sitten, että joku elättää itsensä YouTube-videoiden avulla.

LÄHTEET

Alueuudistus 2018a. Mikä on maakunta-uudistus. Viitattu 5.2.2018, <http://alueuudistus.fi/mika-on-maakuntauudistus>.

Alueuudistus 2018b. Palvelulupaus. Viitattu 5.2.2018. <http://alueuudistus.fi/>. <http://alueuudistus.fi/palvelulupaus>.

Alueuudistus 2018c. Mikä on sote-uudistus. Viitattu 5.2.2018. <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>.

Arajärvi, M. & Kohonen K. 2017. Sosiaali-ala digitaalisessa murroksessa. AMK-lehti 1/2017. Viitattu 26.2.2018, <https://uasjournal.fi/tyoelama/sosiaaliala-digitaalisessa-murroksessa/>.

Business Insider 2013. Estonian tech success comes down to 2 factors. Viitattu 6.3.2018, <http://www.businessinsider.com/estonias-tech-success-comes-down-to-2-factors-2013-9?r=US&IR=T&IR=T>.

Euroopan Komissio 2018. Digital scoreboard. Viitattu 7.3.2018. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/finland>.

Federley, M., Honkatukia, J., Kääriäinen, J., & Parviainen, P. 2017. Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja, 2017. Viitattu 5.2.2018.

Finlex 1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/73. Viitattu 6.2.2018, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Finlex 2009. Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista.617/2009. Viitattu 3.3.2018, <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2009/20090617>.

Gartner 2017. IT-Glossary. Viitattu 2.10.2017, <http://www.gartner.com/it-glossary/digitalization/>.

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2015. Virtuaalisairaala. Viitattu 7.2.2018, <http://www.hus.fi/hus-tietoa/ uutishuone/Sivut/Virtuaalisairaala-2.0-yliopistollisten-sairaanhoitopiirien-yhteisty%C3%B6n%C3%A4.aspx>.

Hämeenlinnan kaupungin www-sivut 2017a. Sähköiset palvelut. Viitattu 1.3.2018, <http://www.hameenlinna.fi/Palvelut/Terveyspalvelut/Sahkoiset-palvelut/>.

Hämeenlinnan kaupungin www-sivut 2017b. Sähköiset terveyspalvelut kehittyvät. Viitattu 1.3.2018. <http://www.hameenlinna.fi/Kaupunki-info/Viestinta/Tiedotteet/Sahkoiset-terveyspalvelut-kehittyvat/>.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Jungner, M. 2014. Otetaan digiloikka! Suomi kehityksen kärkeen! Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 7.3.2018, https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf.

Kairala, M. 2017. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Digitalisaatio sosiaalityössä. Viitattu 27.2.2018, https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kanta 2017. Kanta-palvelut. Viitattu 27.2.2018, <http://www.kanta.fi/kanta-palvelut>.

Kauppalehti 2017. Viron e-kansalaisuus kiinnostaa yrittäjiä. Viitattu 6.3.2018, <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/viron-e-kansalaisuus-kiinnostaa-yrittajia---vaaria-kasityksia-aika-monilla/b7dTeSNL>.

Kauppalehti 2018. Viron talous on joustava ja dynaaminen - mutta sillä on kasvava ongelma. Viitattu 6.3.2018, <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/uutinen/TKjEaduN>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Kuluttajien näkemyksiä pankkipalveluiden tarjonnasta. Viitattu 6.3.2018, <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2015/kkv-selvityksia-5-2015-pankipalvelut-2015-kuluttajien-nakemyksia-pankkien-tarjonnasta.pdf>.

Mckinsey & Company 2017. Digitally-enabled automation and artificial intelligence: Shaping the future of work in Europe's digital front-runners. Viitattu 6.3.2018, <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Global%20Themes/Europe/Shaping%20the%20future%20of%20work%20in%20Europes%20nine%20digital%20front%20runner%20countries/Shaping-the-future-of-work-in-Europes-digital-front-runners.ashx>.

Mämmi-Laukka, M. & Salmela, M. 2017. Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Digitalisaatio sosiaalityössä. Viitattu 27.2.2018, https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nikkilä, M. 2017. Sähköinen asiointi – onko ihan pakko? Viitattu 6.3.2018, http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sahkoinen-asiointi-onko-ihan-pakko-.

Pöysti, T. 2017. Digitalisaatio sote-uudistuksessa. Sote-uudistuksen ABC 19.4.2017, PowerPointesitys. Valtiovarainministeriö. Viitattu 26.2.2018. <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/2922536/Sote-uudistuksen+ABC+toimittajille+STM%2C+P%C3%B6ysti+ja+Korhonen+19.4.2017.pdf>.

Salesforce 2017. Mitä tekoäly on? Viitattu 6.3.2018, <https://www.salesforce.com/fi/blog/2017/mita-tekoaly-on.html>.

Sitra 2014. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tiedolla johtamisen käsikirja. Viitattu 27.2.2018, https://media.sitra.fi/2017/02/27174607/Sosiaali_ja_terveyspalveluiden_tietojohtamisen_kasikirja-2.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014a. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Viitattu 27.2.2018, http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b. Sosiaalipalvelut. Viitattu 19.2.2018, <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017c. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 6.3.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017d. Terveyspalvelut. Viitattu 19.2.2018 <http://stm.fi/terveyspalvelut>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018d. Digitalisaatio. Viitattu 7.2.2018, <http://stm.fi/digitalisaatio>.

Suomi.fi 2018. Viitattu 22.3.2018, <https://www.suomi.fi/etusivu/>.

Suomidigi 2018a. Viitattu 8.2.2018, <https://suomidigi.fi/>.

Suomidigi 2018b. Digitalisaation pelikirja. Viitattu 8.2.2018, <https://suomidigi.fi/pelikirja/>.

Suomidigi 2018c. Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut. Viitattu 7.2.2018, <https://suomidigi.fi/pelikirja/digikarkihankkeet/omahoito-ja-digitaaliset-arvopalvelut-hanke-oda/>.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2014a. Terveydenhuollon kantapalvelut. Viitattu 1.3.2018, <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/terveydenhuollon-tiedonhallinta/kanta-palvelut>.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2018b. Palvelujen tuottaminen. Viitattu 20.2.2018, <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen>.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2018c. Sosiaalihuollon kantapalvelut. Viitattu 1.3.2018, <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/sosiaalihuollon-kanta-palvelut>.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2018d. Terveydenhuollon tiedonhallinta. Viitattu 1.3.2018, <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/terveydenhuollon-tiedonhallinta>.

Terveyskylä 2018. Viitattu 5.2.2018, <https://www.terveyskyla.fi/>.

Vahti, J. 2015. Blogi-kirjoitus. Sähköiset omahoitopalvelut voivat laajeta yli miljoonan suomalaisen. Viitattu 1.3.2018, <https://www.sitra.fi/uutiset/sahkoiset-omahoitopalvelut-voivat-laajeta-yli-miljoonan-suomalaisen/>.

Valtioneuvosto 2017a. Viitattu 5.2.2018, <http://www.valtioneuvosto.fi>.

Valtioneuvosto 2017b. Suomesta tekoälyn soveltamisen kärkimaa. Viitattu 5.2.2018, http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/ministeri-lintila-suomesta-tekoalyn-soveltamisen-karkimaa.

Valtiovarainministeriö 2017a. Digitalisoidaan julkiset palvelut. Viitattu 29.11.2017, <http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>.

Valtiovarainministeriö 2017b. Digitalisaation periaatteet. Viitattu 29.11.2017, <http://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>.

Valtiovarainministeriö 2017c. Digitalisaatio. Viitattu 5.10.2017, <http://vm.fi/digitalisaatio>.

Valtiovarainministeriö 2017d. Sähköisten palveluiden tiekartta. Viitattu 6.3.2018, <http://vm.fi/sahkoisten-palvelujen-tiekartta>.

Valtiovarainministeriö 2017e. Digi arkeen -hanke. Viitattu 6.3.2018, <http://vm.fi/hanke?tunnus=VM018:00/2017>.

Valtiovarainministeriö 2017f. Euroopan julkisen hallinnon digitalisaatiolle yhteinen suunta – tavoitteena digitaaliset palvelut kaikille. Viitattu 6.3.2018, http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/euroopan-julkisen-hallinnon-digitalisaatiolle-yhteinen-suunta-tavoitteena-digitaaliset-palvelut-kaikille.

Vehviläinen, A. 2017. Digi-Suomessa taataan perusoikeudet ja hyvä hallinto. Viitattu 6.3.2018, http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/jarjestot-keskustelivat-digitalisaation-arkipaivaistamisesta.

Virtuaalisairaala 2016. Viitattu 5.2.2018, <http://www.virtuaalisairaala2.fi/fi/etusivu>.