



*This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

**Please cite the original version:** Sarlio-Siintola, S. (2017) Sote-palvelualusta ja kansalaisen muuttuvat roolit. Teoksessa Soile Pohjonen, Marika Noso (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarja, 2, 5-12.

URL: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/04/nakokulmia-sote-uudistukseen-3.pdf>

# Sote-palvelualusta ja kansalaisen muuttuvat roolit

*Sari Sarlio-Siintola*

Tarkastelen tässä kirjoituksessa sitä, miltä digitalisaation mahdollistamat sote-palvelualustat ja alustatalous näyttävät palveluita käyttävien kansalaisten ja heille lankeavien uudenlaisten roolien näkökulmasta.

## Alustatalouden ideasta

Teknologian ja digitalisaation mahdollistamia uudenlaisia ekosysteemejä on kirjallisuudessa tarkasteltu tyypillisesti talouden ja liiketoiminnan näkökulmasta. Puhutaan alustataloudesta (platform economy). Sen uskotaan muuttavan nykyisen tarjontapohjaisen talouden kysyntälähtöiseksi.

Internetpohjaiset palvelualustat mahdollistavat käyttäjien, vertaisryhmien ja palvelutarjoajien uudenlaisia yhteistyömuotoja, jotka tuottavat arvoa kaikille osapuolille. Näitä arvontuotannon mahdollisuuksia avautuu myös markkinoiden ulkopuolelle<sup>1</sup>. Seurauksena kaikesta tästä väitetään olevan koko ekosysteemin resurssien tehokkaampi käyttö.<sup>2</sup> Tämä ”vähemmällä enemmän” -periaate on selvästi taustaoletuksena myös sote-uudistuksessa<sup>3</sup>.

Alustoilla välitetään tuotteita, palveluja ja tietoa eri toimijoiden kesken. Verkostovaikutusten (network effects) myötä kunkin alustan käyttäjien toiminta luo arvoa muille käyttäjille joko suoraan tai välillisesti. Kuluttajilla on myös entistä enemmän tietoa palveluiden vertaamiseksi, palveluiden tuottajilla taas tietoa asiakkaiden tarpeista sekä kanavia heidän tavoittamiseen.<sup>4</sup> Esimerkki tällaisesta alustasta on Kaste-projektissa kehitetty hyvinvointipolku.fi.

Alustatalouteen kuuluvat myös tuotteiden ja palveluiden yhteiskehittely sekä (avoin) innovaatiotoiminta. Kehittämisalustat tuottavat suuren osan arvostaan yhteiskehittämällä tuotteita ja palveluita muiden yritysten – ja myös kuluttajien – kanssa. Kehittämisen ja sisällön tuottamisen avaamisella kolmansille osapuolille tuetaan osallistujien verkostovaikutuksia.<sup>5</sup> Esimerkkinä kehittämisalustasta voidaan pitää Innokylä.fi -ympäristöä.

Liike-elämässä alustatalouden menestystä on todennettu viime vuosina useiden alustatalouden logiikkaa hyödyntävien yritysten parissa. Esimerkiksi Philipsin visiona on alustatalouden mahdollisuuksia hyödyntäen uudistaa koko terveydenhuolto niin terveellisemmän elämän edistämiseksi, sairauksien

---

<sup>1</sup> Non market peer production, ks. Benkler 2008

<sup>22</sup> ks. esim. Kenney & Zusman J (2015); Ailisto H & al. (2016)

<sup>3</sup> ks. esim. [www.alueuudistus.fi](http://www.alueuudistus.fi); hallitus (2017)

<sup>4</sup> Ks. esim. Raunio & al (2016)

<sup>5</sup> Ks. esim. Raunio & al (2016)

ennaltaehkäisemisessä ja diagnostisoinnissa, terveydenhuollon operaatioiden toteuttamisessa kuin kuntouttamisessa ja kotihoidossakin.<sup>6</sup>

EU:ssa tavoitteeksi on nostettu alustatalouden johtajuus osana teollisuuden digitalisointia. Suomessa on alustatalouden toimintaedellytysten parantamiseksi ehdotettu paitsi yleisiä politiikkatoimia, myös toimialakohtaisia interventioita. Esimerkiksi tukemalla skaalautuvien digitalisten alustojen ja niihin pohjautuvien toimintamallien rakentamista voidaan tavoitella säästöjä kotimaiseen sote-järjestelmään sekä luodaan edellytyksiä alustojen viennille.”<sup>7</sup>

Alustatalous mainitaan myös hallituksen linjauksissa (2016) koskien sote- ja maakuntauudistuksen digitalisaatiota. Linjausten mukaisesti kunnat, maakunnat ja valtio muodostavat ihmisten ja yritysten elämää ja tavoitteita helpottavan yhtenäisen palvelualustan. Julkinen valta ylläpitää tämän alustan tieto- ja järjestelmäydintä, johon taas liitetään eritasoisia julkisten ja yksityisten palveluiden palvelukerroksia.<sup>8</sup> Edelleen hallituksen esityksessä sote- ja maakuntauudistusta koskevaksi lainsäädännöksi (2017) todetaan tämän digitalisuuden ja sähköisten palveluiden olevan tärkeitä erityisesti asiakkaiden osallistamisessa<sup>9</sup>.

Käytännössä alustatalouteen siirtyminen muuttaa työnteon ja arvontuotannon malleja yhteiskunnassa<sup>10</sup>. Sote-palvelualustojen tapauksessa kysymys siitä, millaisia uusia rooleja muutos langettaa tavallisille kansalaisille, on erityisen tärkeä palveluiden poliittisuuden vuoksi.

## **Alustatalous ja moraalisen työnjaon muutos**

Kuluttajien aktiivinen toiminta tuotteiden ja palveluiden kehittäjänä, tuottajana ja käyttäjänä on alustatalouden lähtökohta oletus.<sup>11</sup> Alustalouden logiikkaa ja digitalisaatiota hyödyntävän Sote-uudistuksen myötä kansalaisille avautuukin uudenlaisia palveluiden kehittäjän ja tuottajan rooleja. Moraalinen työnjako palveluiden tuottajien ja käyttäjien välillä siis muuttuu, ehkä radikaalistikin.

Radikaali työnjaon muutos hyvinvoinnin turvaamisessa tapahtui aikoinaan myös hyvinvointivaltion syntyvaiheessa: Aiemmin teollisuuspatruunat huolehtivat alueellaan ihmisten monien perustarpeiden kuten terveydenhuollon ja koulutuksen toteutumisesta. Tämä oli keino saada palkatuksi työkykyistä työvoimaa. Myöhemmin hyvinvointivaltiopolitiikan edetessä patruunat siirsivät yritystensä keskeiset sosiaaliset vastuut ympäröiville kunnille.<sup>12</sup>

Moraalisen työnjaon muutokset hyvinvointivaltion syntyvaiheessa koskivat yrityksiä ja julkista sektoria. Alustataloudessa moraalisen työnjaon muutos koskee julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin lisäksi myös kansalaisia. Tutkimusten

---

<sup>6</sup> Accenture Technology R&D (2016)

<sup>7</sup> Ailisto H & al. (2016)

<sup>8</sup> STM&VM (2016)

<sup>9</sup> Hallitus (2017)

<sup>10</sup> Kenney M & Zysman J (2015)

<sup>11</sup> Ks. esim Raunio & al (2016)

<sup>12</sup> Mäkinen ja Kourula (2008)

näkökulmasta kansalaisen oman roolin vahvistuminen hyvinvoinnin tuottamisessa on positiivista: Moni suomalainen haluaa pitää itsestään parempaa huolta omahoitopalveluiden avulla sekä sairastuessaan tuntea oman hoitoprosessinsa ja vaikuttaa siihen.<sup>13</sup>

Julkisen vallan takaamat riittävät sosiaali- ja terveystalvet sekä terveyden edistäminen ovat perustuslaillisia oikeuksia.<sup>14</sup> Kansalainen voinee siis olettaa, että sote-uudistuksen myötä hänellä on jatkossakin tarjolla riittävät palvelut ja muut hyvinvoinnin edistämisen keinot. Keskeisen erona entiseen on se, että kansalaisen itsensä oletetaan aktiivisena toimijana ottavan enemmän vastuuta uudenlaisissa rooleissaan palveluiden valitsijana, tuottajana ja kehittäjänä.

Avaan seuraavaksi tarkemmin näitä uusia rooleja kansalaisen ja sote-alustojen näkökulmasta.

## Valintoja tekevä aktiivinen kansalainen

Sote-uudistuksen valinnanvapauden myötä kansalaisella on mahdollisuus valita juuri hänelle sopivat palvelut tarjolla olevien julkisten, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelutarjoajien joukosta. Tehdessään näitä valintoja kansalaisten uskotaan samalla ohjaavan markkinoita parempaan suuntaan.<sup>15</sup> Taustaoletuksena valinnanvapauden edistämässä on kansalaisten kasvava vastuu omasta terveydestään sekä sitoutuminen valittuihin palveluratkaisuihin<sup>16</sup>.

Ihannetilanteessa<sup>17</sup> valinnanvapaus toimiikin kansalaisia, markkinoita ja sote-palveluiden järjestämistä vastuuta kantavaa julkista valtaa hyödyttävällä tavalla: Valintoja tekevä kansalainen saa oikeuden päättää omista asioistaan sen pohjalta, mitä arvostaa. Hän ehkä myös kiinnostuu kantamaan paremmin huolta omasta hyvinvoinnistaan. Vastaavasti markkinoiden ja palvelutuottajien intressinä on parantaa toimintaansa näitä kansalaisia seuraavan rahan kannustamina. Tuottavuus kasvaa ja vähemmällä saadaan enemmän hyvinvointia.

Edellytyksenä kansalaisten vapaille valintapäätöksille ovat riittävä tieto ja päätöksenteon tuki sekä kansalaisten tietoisuus omista oikeuksistaan. Puhumattakaan siitä, että tarjolla on useampia vaihtoehtoja mistä valita. Tarjolla tulisi olla tietoa niin eri palvelutuottajien palveluiden sisällöistä, hinnoista, ajoituksesta kuin asiakaspalautteesta sekä todetuista hyödyistä ja haitoista. Muussa tapauksessa valinnanvapaus ei tuota tavoiteltua arvoa tai hyötyä.<sup>18</sup>

Sote-alustan näkökulmasta keskeistä onkin varmistaa kansalaisen tosiasialliset edellytykset vastuullisiin valintoihin. Millaisin pelisäännöin ja kannustimin esimerkiksi mahdollistetaan se, että markkinoilla on käytännössä tarjolla useampia laadukkaita vaihtoehtoja mistä valita? Entä millaisia tietoja ja tukipalveluita

---

<sup>13</sup> ks. esim. Sitra (2013)

<sup>14</sup> Suomen perustuslaki/perusoikeudet (1999)

<sup>15</sup> ks. esim. hallitus (2016)

<sup>16</sup> ks. myös Eskola (2016); Mäki-Lohiluoma (2016)

<sup>17</sup> valinnanvapauden kritiikistä yleisesti, ks. esim. Mäki-Lohiluoma (2016)

<sup>18</sup> ks. myös Mäki-Lohiluoma (2016)

tarvitaan kansalaisten valintapäätösten tueksi, ja miten tämä tietotuotanto organisoidaan luotettavasti?

Tärkeää on luoda toimivat ratkaisut myös niitä tilanteita varten, jossa kansalaisella ei ole halua tai kykyä tehdä valintoja. Kansalainen voi esimerkiksi haluta valita ainoastaan palvelutarpeen arvioinnin tekijän<sup>19</sup>, mutta jättää muut valinnat asiantuntijoille. Oma haasteellinen käyttäjäryhmänsä ovat myös toimintakyvyiltään rajoittuneet kansalaiset. Miten Sote-alusta voi osaltaan tukea näiden kansalaisen ”vapautta olla valitsematta”?

## **Palveluita käyttävä ja tuottava aktiivinen kansalainen**

Palveluajattelu on tullut entistä tärkeämmäksi terveydenhuollossa ja sen kehittämisessä<sup>20</sup>. Osana tätä kehitystä on käyttäjien vastuu kasvanut prosesseista, jotka aiemmin olivat palvelutarjoajien vastuulla.<sup>21</sup> Myös alustatalouden ja sote-uudistuksen ideoihin kuuluu käyttäjien ”osallistaminen” palveluiden ja sisältöjen tuottamiseen.

Kun ostan esimerkiksi verenpainemittarin seuratakseni terveydentilaani, pelkkä mittari ei riitä, vaan se edellyttää omaa aktiivista toimintaa, jossa arvo siis syntyy. Aiemmin puhuttiin itsepalvelusta terveydentilan seurannassa. Nyt puhutaan laajemmin palveluiden omahoidosta, joka tuotetaan yhdessä ammattilaisen kanssa.

Internet-alustojen myötä myös palveluiden ja sisältöjen tuotanto muuttavat muotoaan. Maantieteelliset ja ajalliset rajoitukset hälvenevät. Alustoilla tuotettavat sisällöt ovat laajemmin hyödynnettävissä ja monistettavissa. Palvelutuotannon lisäksi alustoilla voidaan myös organisoida erilaisten apuvälineiden omistusta ja vaihdantaa<sup>22</sup>.

Vertaistukitoiminnalle avautuukin internet-alustojen myötä uusia mahdollisuuksia. Vertaistukea juuri minun omiin ongelmiin voi löytyä oman kylän sijaan vaikka naapuripitäjästä tai toiselta puolen maapalloa. Apuvälineetkin – niin perinteiset rollaattorit kuin tietotekniset mittalaitteetkin - voi nekin tarvittaessa lainata, ostaa tai myydä käytettynä saman vertaistukiryhmän kautta. Oletettavaa on, että omahoito- ja vertaistukiratkaisujen tarjonta tulee lisääntymään sote-alustoilla niiden kustannustehokkuuden ja liiketoimintamahdollisuuksien takia.

Mutta miten varmistetaan, että kaikilla kansalaisella on tosiasialliset mahdollisuudet omahoitoon ja teknologian hyödyntämiseen? Fyysisiltä, psyykkisiltä ja sosiaalisilta kyvykkyyksiltään heikompiosaiset eivät välttämättä halua tai kykene kasvavaan vastuunottoon. Entä voiko kansalainen valita perinteisen palvelumallin, mikäli kokee omien voimavarojensa olevan rajalliset? Vai onko niin, että hinnoittelu käytännössä ”pakottaa” omahoitoon?

---

<sup>19</sup> Eskola (2016)

<sup>20</sup> Ks. esim. Laitinen et al (2013)

<sup>21</sup> Tuorila (2012)

<sup>22</sup> Jakamistaloudesta, ks. esim. Ailisto et al (2016)

Alustojen avaamat mahdollisuudet niin vertaistuen organisointiin kuin apuvälineiden kierrätys vaativat nekin huolellista suunnittelua ja pelisääntöjä toimiakseen. Miten esimerkiksi kannustetaan vertaistukitoimintaan tai miten siitä mahdollisesti palkitaan (jos palkitaan) aktiivisia toimijoita? Entä miten organisoidaan apuvälineiden tehokas käyttö ja kierrätys sopimuksineen?

## Palveluita kehittävä aktiivinen kansalainen

Innovaatiopolitiikassa ja businesskirjallisuudessa on jo pitkään esitetty idea kuluttajasta henkilönä, joka osallistuu myös hyödykkeiden kehittämistyöhön.<sup>23</sup> Taustaoletuksena on, että kehittämistyöhön osallistumalla kuluttajat pystyvät suuntaamaan palvelutarjoajien kehittämistoimintaa oikeaan suuntaan ja kehittämään parempia hyödykkeitä. Käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen on myös alustatalouden ja sote-uudistuksen taustalla.

Käyttäjien rooli kehittämistoiminnassa voi vaihdella suurestikin. Näkökulma voi olla pelkässä testauksessa ja asiakaspalautteen keruussa. Vaihtoehtoisesti koko kehittämistyön lähtökohta voi olla perehtyminen käyttäjän arkipäivään ja sen haasteisiin, minkä löydökset taas ohjaavat jatkon yhteiskehittelykehittelyä käyttäjien ja asiantuntijoiden kanssa. Ensin mainittua voidaan luonnehtia osallistumiseksi, jälkimmäistä taas vaikuttamiseksi tai voimaannuttamiseksi.<sup>24</sup>

Sote-alustat ovat siis myös kehittämisalustoja. Mutta miten käytännössä mahdollistamme kansalaisen aidot vaikuttamismahdollisuudet? Onko riskinä, että osallistuvat kansalaiset ovat vain välineitä varmistaa jo ”lukkoonlyötyjen” palveluiden menestys markkinoilla? Entä miten varmistetaan se, että käyttäjille ei säilytetä vastuuta sellaisista kehittämistyön valinnoista, jotka kuuluvat poliittisille päättäjille tai asiantuntijoille?

---

<sup>23</sup> Ks. esim. von Hippel (2008); Vargo ja Lusch (2004)

<sup>24</sup> Osallistumisen (*participation*) tarkoituksena on tarjota kansalaisille mahdollisuus osallistua prosessiin, jossa suunnitellaan yhteiskuntapolitiikan linjauksia, tehdään päätöksiä tai huolehditaan niiden toimeenpanosta. Valtaistaminen (*empowerment*) taas johtaa suuremmin ”vaikuttamiseen” eli kansalaisyhteiskunnan toimijoiden vahvistuneeseen kykyyn toimia vaikuttavasti omien elinolosuhteidensa parantajina ja intressiensä ajajina. (Anttiroiko et al 2010)

## Lopuksi

Teknologian ja digitalisaation mahdollistamissa internetpohjaisissa toimintamalleissa ja ekosysteemeissä on kyse yhteiskunnallisten institutionaalisten rakenteiden ja toimintamallien muutoksesta, ei pelkästään taloudesta ja liiketoimintamahdollisuuksista.

Eritoten sote-palveluiden yhteydessä eettiset ja poliittiset haasteet siitä, kuka ja mikä kehitystä viimekädessä ohjaa - minkä arvojen varassa - ovat siksi huomionarvoisia. Niin ikään aktiivisen kansalaisen roolin hahmottaminen ekosysteemissä ja sote-alustoilla on tärkeää. Toimiakseen tällainen alustapohjainen ekosysteemi edellyttää merkittäviä uudistuksia yksittäisen kansalaisen nykyisiin toimintakäytänteisiin.

Kansalaisella pitää olla ensinnäkin riittävät tiedot, taidot ja välineet tehdä valintoja alustan tarjoamien tietojen ja tukipalveluiden avulla. Oma aktiivisuus palvelutuotannossa on myös tärkeää, oli kyse sitten itsehoidosta tai vertaistuen antamisesta. Niin ikään kansalaisen oletetaan haluavan ja kykenevän osallistumaan myös palveluiden jatkuvaan kehittämiseen.

Käytännössä kansalaisten ja muiden toimijoiden oikeudet ja velvollisuudet – sekä niiden taustalla oleva arvopohja - joudutaan muodossa tai toisessa määrittämään uudelleen. Tavoitteena tulisikin olla uudenlaisen ”hyvän kehän” (kuva 1) muodostuminen aktiivisten kansalaisten hyvinvoinnin tukemiseksi.



Kuva 1: Sotealustan ja aktiivisen kansalaisen mahdollistaman ”hyvän kehän” luonnos

## Kirjalliset lähteet

- Accenture Technology R&D (2016). Platform Economy: Technology-driven business model innovation from the outside in. Accenture.
- Ailisto H ym. (2016) Onko Suomi jäämässä alustatalouden junasta? Valtioneuvoston selvitys – ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2016.
- Anttiroiko A-V (2010). Luova kaupunkikehittäminen. Kaupunkikonseptit innovatiivisen kaupunkikehittämisen apuna. Alueellisen kehittämisen tutkimusyksikkö. Sente-julkaisu 32/2010, Tampereen yliopisto.
- Benkler Y (2007). The wealth of networks. How social production transform markets and freedom [http://www.benkler.org/Benkler\\_Wealth\\_Of\\_Networks.pdf](http://www.benkler.org/Benkler_Wealth_Of_Networks.pdf)
- Hallitus (2016). Hallituksen valinnanvapauslain luonnos 21.12.2016 <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/3719803/01+Valinnanvapauslakiluonnos+21.12.2016.pdf>
- Hallitus (2017). Hallituksen esitys 22.3. 2017 eduskunnalle maakuntien perustamisesta ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/3223876/hallituksen-esitys-sote-ja-maakuntauudistuksesta-2.3.-2017.pdf/05df0eec-7625-435a-b462-667279f2d029>
- Heinonen V ja Raijas A (2000). Kuluttajaekonomia. Kotitalous ja kulutus. – Kuluttajaekonomia. Kotitalous ja kulutus. Helsinki WSOY (7-27).
- Hippel von Eric (2005) Democratizing Innovation. MIT Press, Cambridge, MA
- Kenney M ja Zysman J (2015). Choosing a Future in the Platform Economy; the implications and Consequences of Digital Platforms. Kauffman Foundation New Entrepreneurial Growth Conference. Discussion Paper. June 18/19 2015.
- Laitinen I, Harisalo R & Stenvall J (2013). Palvelutiede julkisten palvelujen uudistajana: Kansainvälinen vertailu. Tampere University Press.
- Mäkinen J ja Kourula A (2008) Yritysvastuun politiikka. n&n filosofinen aikakauslehti 4/2008, s. 93-101
- Raunio M, Nordling N, Ketola T, Saarinen H ja Heinikangas A (2016) Avoin innovaatioalusta kaupunkikehittämisen lähestymistapana. Käsikirja kehittäjille, 1. painos, versio 1.5.
- Sosiaali- ja terveysministeriö ja Valtiovarainministeriö (2016) Julkisen hallinnon digitalisaatio ja ICT-muutokset maakunta- ja sote –uudistuksissa. Hallituksen linjaukset toimeenpanon varmistamiseksi. Muistio 26.9.2016.
- Suomen perustuslaki (1999). 11.6.1999/731.
- Tuorila H (2012) Itsepalveluiden leviäminen hoivapalveluihin on konsumerismin tuotos. Yhteiskuntapolitiikka 77 2012/5 s. 567-573



Vargo S L & Lusch R F (2004) Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. Journal of Marketing: January 2004, Vol. 68, No. 1, pp. 1-17

### **Esitykset ja puheenvuorot (taltioidut):**

Juhani Eskola (2016) Soteuudistus ja valinnanvapaus. Mitä valinnanvapaus tuo tullessaan – näkökulmia soteuudistukseen -seminaariesitys.  
<https://www.youtube.com/watch?v=h2KbkhEaZJk>

Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma (2016) Ratkaiseeko valinnanvapaus terveydenhuollon haasteet - Valinnanvapaus ja soteuudistus Suomessa. Kelakanava  
<https://www.youtube.com/watch?v=D5oxE6vp-Hw>

### **www-sivut**

Hyvinvointipolku [www.hyvinvointipolku.fi](http://www.hyvinvointipolku.fi)

Innokylä [www.innokyla.fi](http://www.innokyla.fi)

Sote- ja maakuntauudistus [www.alueuudistus.fi](http://www.alueuudistus.fi)