



# Miten digitaalisuus muuttaa sote- palveluiden roolia?

Etelä-Savon sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä

**Pirjo Hilama**  
10.5.2022



*High consumption of technology as such should no be regarded as proof of digital competence.*

- Van Deursen, 2010

# Lähtökohdat



- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) määrittelee sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen suuntaviivat, valmistelee lainsäädännön ja ohjaa uudistusten toteuttamista.
- STM pitää tärkeänä, että sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään, palveluja **kehitetään kokonaisuutena** ja että **kehitystyössä** painotetaan **ennaltaehkäisyä** ja **asiakkaan asemaa**.
- STM:n kansalliset strategiat: Sote-tieto hyötykäyttöön (2014–2020) ja Strategia 2030 (2019–). Molemmissa keskiössä **kansalaisten aktiivisen roolin** vahvistaminen ja **palveluiden tarpeenmukaisuus**.
- Valtiovarainministeriö (VM) toteaa, että tehokkaampien ihmislähtöisten palveluiden, toimintatapojen ja prosessien luominen nojautuu vahvasti digitalisaatioon. Tämä vaatii **organisaation osaamisen ja kyvykkyyksien kasvattamista**.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) julkaisemat tutkimustulokset ja raportit: STePS –hanke ja DigiIN -hanke

# Pohdittavaksi



- Kenen ehdoilla sähköisten asiointipalveluiden kehittämistyötä tehdään?
- Miten digitalisaatio vaikuttaa toimintaamme?
- Mitä osaamisia ja millä tasolla jokainen meistä tarvitsee?
- Riittääkö perusosaamiset vai tarvitaanko erityisosaamista (nyt ja tulevaisuudessa)?
- Missä olemme hyviä yhdessä? Missä on osaamisvajetta?
- Miten vastaamme puuttuviin osaamistarpeisiin?
- Mitä teemme juuri nyt? Mitä pidemmällä tähtäimellä?
- Yhteinen päätös siitä, haluaako organisaatiomme olla ns. digitaalisuuden edelläkävijänä vai onko se hyvä käytäntöjen ja ratkaisuiden omaksuja.
- Jos resurssit eivät riitä olemaan edelläkävijäkehittäjä, niin onko järkevämpää olla edelläkävijä ratkaisuiden tehokkaassa hyödyntämisessä?

# Mitä jo tiedetään



- Digitaalisuus muuttaa palvelutuotannon logiikkaa sekä rooleja.
- Digitaalisuus muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä -> palvelemisen keinojen täytyy muuttua.
- Digitalisaatio voi tarjota mahdollisuuksia tuottaa ja tarjota palveluja entistä laajemmalle maantieteelliselle alueelle.
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisaation myötä on pohdittava sitä:
  - kenelle digitaalisia palveluja tarjotaan
  - mihin asioihin ne soveltuvat
  - ketkä niitä haluavat - ja kenen ”pitää” – käyttää
- Tietoturva on erittäin tärkeässä roolissa.

# Hiiohoi, hauskuuksia horisontissa vai taika paljastuu...



- Sosiaali- ja terveystalveluiden tarjonnan tulee ulottua koko maahan tasavertaisesti.
- Yhteiskunnassamme on edelleen henkilöitä, joille digitalisaatio ei ole tuttua eivätkä he halua tutustua tai kykene siihen tutustumaan.
- Kyvykkäitä voidaan houkuttaa tai rohkaista digitaalisten palveluiden käyttöön.
- On ryhmiä, joiden ei voi olettaa edes kykenevän digitaalisten palveluiden käyttöön -> palvelurakenteessa tulee olla joustavuutta.
- Digitalisaatio antaa mahdollisuuden toimintatapojen muuttamiseen ja palveluketjujen uudistamiseen.
- Digitalisaatio muuttaa strategioita, ansaintalogiikkaa, tuotteita, palveluita, ja osaamista.

# Digitalisaatioon liittyen on hyvä käydä eettisiä pohdintoja



- teknologian avulla toteutetun liikkumisen ja kotona toimimisen valvonta
- riskiryhmien seulonta
- osaamisen tai sähköisten välineiden puute palveluiden käyttämiseen
- asiakkaiden tulisi pystyä entistä pidempään huolehtimaan itse itsestään, asioidensa hoitamisesta ja ymmärtämään mistä mitäkin palveluja saa

# Sote-palveluiden roolin muuttuessa hyvä pohtia



- Digitaalisten laitteiden ja välineiden sujuvaa käyttöä
- Sovellusten ja palveluiden sujuvaa käyttöä
- Tiedon käsittelyä ja tietosaamista
- Turvallisuutta
- Monipaikkaisen työn vaatimuksia
- Teknologiaa ihmisen palvelijana



- Asiakastarpeen määrittely ja asiakaskokemuksen kehittäminen
- Data- ja analytiikkaosaaminen
- Digitaalisen turvallisuuden varmistaminen toiminnassa
- Tekninen osaaminen
- Prosessiosaaminen
- Vaikutusten arviointi
- Digitaalisen viestinnän osaaminen
- Kumppanihallinta
- Digitaaliseen toimintaan liittyvä juridiikka
- Toiminnan johtaminen digitalisaatiota tukevalla tavalla



# Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa digitaalinen osaaminen on.....



Yhdistelmä tietämystä, taitoja ja asenteita liittyen teknologian käyttöön

- tehtävien suorittamisessa
- ongelmien ratkaisemisessa
- viestinnässä
- tietojen hallinnassa
- yhteistyön tekemisessä
- sisällön luomisessa ja jakamisessa tehokkaasti, asianmukaisesti, turvallisesti, kriittisesti, luovasti, itsenäisesti ja eettisesti.

# Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden muuttuessa huomioon otettava



- 1) Palveluiden käyttöön tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita
- 2) Palveluita kehitettävä sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäviksi
- 3) Tietoa palveluista ja saatavilla olevasta tuesta levitettävä monipuolisesti
- 4) Selkeitä ohjeita ja tietoa tarjottava erilaisten palvelualustojen tietoturvallisuudesta
- 5) Julkisiin tiloihin lisättävä palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja ja turvallisia lainapäätelaitteita
- 6) Videoyhteyttä tarjottava laajemmin vuorovaikutuksen parantamiseksi
- 7) Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti
- 8) Selkeät ohjeet otettava käyttöön digitaalisille palveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi
- 9) Edelleen tarjottava lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

# Ammattilaisten roolien muutokset sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiossa



- Digiosaajalla nähdään olevan suuri merkitys työyhteisössä
- Digiosaajalla on keskeinen rooli sekä arvostus
- Uusilla sähköisillä palveluilla voidaan muokata ammattilaisten toimintaa, rooleja ja vastuita uusiksi
- Muutokset voivat muokata koko organisaation toimintaa ja haastaa perinteisen vallanjaon



Auttaa hahmottamaan mm. sitä, miten sähköiset terveyspalvelut ja tietojärjestelmät voivat tällä hetkellä vaikuttaa organisaatioissa sisäiseen valtaan ja arvostukseen sekä rooleihin ja niiden muutokseen -> näin järjestelmien eri ominaisuuksia voidaan jatkossa kehittää vielä parempaan suuntaan.

# Miksi me emme.....



...ottaisi arjessa kerättyjä tietoja ja tietojen hyödyntämistä mukaan terveyden kokonaiskuvaan -> siirryttäisiin oikeasti digitaalisiin terveystalouteihin tietojen keräämisen sijaan

...tekisi asiakasprofilointia asiakkaan terveydenlukutaidon perusteella -> tietynasteisella terveydenlukutaidolla päätyy tietynlaiseen hoitopolkuun

...hyödyntäisi terveydenlukutaitoa, joka auttaisi tunnistamaan kansalaisista heidän omia valmiuksia ja kykyjä toimia terveytensä hyväksi, jolloin ketään ei hyödyntäisi tarpeettomasti

# Miten digitaalisuus muuttaa sote-palveluiden roolia?



Jos emme tiedä mihin haluamme mennä, niin kaikki tiet voidaan valita. Jos tiedämme kuinka haluamme, että digitaalisuus muuttaa sote-palveluiden roolia olemme jo lähteneet etenemään.

One day **Alice** came to a fork in the road and saw a **Cheshire cat** in a tree.

*"Which road do I take?"* she asked.

His response was a question:

**"Where do you want to go?"**

*"I don't know,"* Alice answered.

**"Then,"** said the cat,

**"it doesn't matter."**



- Lewis Carroll, Alice in Wonderland

# Lähteet



- Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaiseksi  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN\\_ISBN\\_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sosiaali- ja terveyspalvelut <https://stm.fi/sotepalvelut>
- Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa (2020)  
<https://www.valtiolla.fi/palvelut/digiosaaminen-julkisessa-hallinnossa/>
- Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan <https://digiin.fi/>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi  
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmapalveluiden-seuranta-ja-arviointi-steps-3.0->
- Kenen ehdoilla sähköisten asiointipalveluiden kehittämistyötä tehdään?  
<https://stty.org/kenen-ehdoilla-sahkoisten-asiointipalveluiden-kehittamistyota-tehdaan/>
- Lottonen, T. (2021) [Sähköiset terveyspalvelut ja tietojärjestelmät terveydenhuollon ammattilaisten roolien muutoksessa : Ammattilaisten keskinäinen arvostus ja auktoriteetti- ja valtasuhde](#). Pro-gradu. Vaasan yliopisto.
- Tyypä – Asiakkaan päivittäminen tulevaisuuden palveluarkeen –hanke (2015)  
[https://www.lut.fi/uutiset/-/asset\\_publisher/h33vOeufOQWn/content/digitalisoituvan-kansalaisen-arkitietoa-ei-hyodynneta-terveyspalveluissa](https://www.lut.fi/uutiset/-/asset_publisher/h33vOeufOQWn/content/digitalisoituvan-kansalaisen-arkitietoa-ei-hyodynneta-terveyspalveluissa)

# Kiitos!



**Yhteystiedot:**

**Pirjo Hilama**

**[etunimi.sukunimi@essote.fi](mailto:etunimi.sukunimi@essote.fi)**

**p. 044 351 6537**

LinkedIn: [Pirjo Hilama](#)