

Investoinnissa 4 on osallistuttu Lapin alueella digitaalisten terveyspalveluiden nykytilan määrittelyyn sekä kypsyystason arviointiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimana. Hyvinvointialueella on aloitettu valmistelu arvioinnin pohjalta digitaalisten palveluiden kehittämiseen huomioiden saamenkieliset ja kulttuurinmukaiset erityispiirteet.

Investoinnissa nykytilan kuvaus kohdistui kansalaisten käytössä oleviin palveluihin kypsyystason arvioinnin määrittäessä organisaatioiden ja hyvinvointialueen kypsyystasoa. Nykytilan kuvauksen aineisto on kerätty ja luokiteltu yhtenäisellä tavalla THL:n johdolla. Olemassa olevien palveluiden määrittely on jo aloitettu aiemmin, mutta työ on vielä osittain kesken.

Investointi 4:ssa tavoitteena oli myös asiakaspalautteen suunnittelu, määrittely ja pilotointi THL:n koordinoimana, kiinnittäen alueellisena vastuuna erityishuomiota saamenkielisiin ja kulttuurinmukaisiin palveluihin sekä tiedon omistajuuteen liittyviin kysymyksiin.

---

#### Tavoitteet

Investointi 4:n tavoitteena oli osallistua kansalliseen yhteistyöhön ja pilotointiin.

1) Lapin hyvinvointialueen tavoitteena oli laatia THL:n koordinoimana kypsyystason arviointi, nykytilan kuvauksen nykyisistä alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista ja tehdä niiden pohjalta toimeenpanosuunnitelman.

2) Lapin hyvinvointialueen tavoitteena oli osallistua valtakunnallisten toimijoiden (THL) kanssa yhteiseen suunnitteluun, määrittelyyn ja pilotointiin asiakaspalautteen keräämiseen liittyen. Toimenpiteissä huomioitiin saamenkieliset ja kulttuurinmukaiset palvelut sekä tarvittava yhteistyö Saamelaiskäräjien kanssa.

---

#### Tuotokset

1) Kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus ja organisaation kypsyystason arviointi digitaalisten palveluiden tuottamisesta tehtiin sovitun aikataulun mukaisesti. Molemmista tehtiin THL:lle palautetun version lisäksi erilliset selvitykset alueen omaan käyttöön ja ne saatiin valmiiksi hankkeen aikana. Sekä nykytilan kuvaus että kypsyystason arviointi löytyvät Innokylästä.

Selvitykset kuvaavat Lapin hyvinvointialueen käytössä olevia kansalaisille tarkoitetut digipalveluita. Ne kuvaavat hyvinvointialueen tämänhetkistä tilannetta palveluiden tuotannon suhteen ja luovat ymmärrystä organisaation kypsyystasosta tuottaa palveluita. Niiden avulla voidaan helpottaa kehittämiskohteiden tunnistamista, lisätä ymmärrystä kehittämistarpeista ja näin luoda suuntaa digipalveluiden kehittämiselle.

2) Hankkeen aikana tehdyllä nykytilan kartoituksella tarkennettiin vuonna 2021 tehdystä selvityksestä (Raportti etäpalveluratkaisuista 2021) saatuja tietoja asiakaspalautteiden keruun ja hyödyntämisen nykytilasta alueellamme. Kyselyyn saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakaspalautteen keruu ja hyödyntäminen on Lapin alueella ollut varsin epäyhtenäistä ja ei-systemaattista. Alueella on käytössä kolme eri palautejärjestelmää (Taplause, Roidu-automaatit, Trimble Feedback) ja niiden lisäksi löytyy kuntien verkkosivuilla olevia palautelomakkeita (esim. Webropol).

DigiFinlandin esiselvityshankkeen alatyöryhmässä ja 1to1 haastatteluissa on edelleen tarkennettu alueiden asiakaspalautejärjestelmien teknisiä tietoja (mm. ominaisuudet, käytön laajuus, tekniset toteutukset ja datan keräys). Näin on saatu käsitys alueiden valmiudesta toteuttaa asiakaspalautteiden keruu THL:n sisältörakenne sekä järjestelmille asetetut vaatimukset huomioiden. Lapin osalta em. valmius on todettu tällä hetkellä huonoksi. Nykyiset järjestelmät eivät täytä vaatimuksia, joten alueelle joudutaan hankkimaan uusi, yhtenäinen palautejärjestelmä, minkä myötä asiakaspalautteen keruu ja käsittelyn prosesseja päästään suunnittelemaan ja kehittämään tarkemmalla tasolla.

Saamelaisille suunnatut sosiaali- ja terveyspalvelut on aiemmin järjestetty kunnista (Inari, Utsjoki, Enontekiö ja Sodankylä), ja niiden suhteen yhtenäistä palautekäytäntöä ei ole ollut. Palveluiden asiakaspalautteen keräämiseen on vaikuttaneet samat kuin muissakin palveluissa, eli kunnittain erilaisia käytäntöjä on voinut olla. Näiden vakiintuneisuus ja käyttökelpoisuus eri kunnissa on kuitenkin vaihdellut. Saamelaiskäräjillä on käytössä oma palautemallinsa, jonka käyttöä on edellytetty valtion avustuksen piiriin kuuluvissa palveluissa, FIXME: mitä tiedolla on tehty? Miten tietoa säilötään? Mikä sen käytännön vaikutus on?

Hankkeen asiakaspalautteosion etenemisen ja aikaansaannosten kannalta ongelmaksi on osoittautunut se, että Lapin hyvinvointialueen järjestäytyminen on vielä kesken. Lapin hyvinvointialueen asiakaspalauteprosessin suunnittelu monialaisessa työryhmässä ja uuden palautejärjestelmän kilpailuttamisen ja hankinnan vaatima määrittelytyö eivät ole vastuupäällikön vielä puuttuessa päässeet etenemään.

Kestävän kasvun ohjelmassa investoinnin tavoitteena on, että 45% kontakteista hoidetaan etänä sähköisiä välineitä hyödyntäen (puhelin, chat, etäpalvelut 4/2025 mennessä). Digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus ja organisaation kypsyystason arviointi digitaalisten palveluiden tuottamisesta antavat arvokasta tietoa siitä, mihin suuntaan Lapin hyvinvointialueen digipalveluiden kehittämistä on hyvä viedä. Selvitysten avulla tunnistetaan keittämisikohteita ja lisätään ymmärrystä kehittämistarpeista. Asiakaspalautteen keräämiseen liittyvissä toimenpiteissä on myös kerätty tietoa siitä, millaiset valmiudet alueella on toteuttaa asiakaspalautteiden keruu.

---

#### Keskeiset hyödyt

1) Investoinnissa toteutetut selvitykset kuvaavat Lapin hyvinvointialueen käytössä olevia kansalaisille tarkoitettuja digipalveluita. Selvitysten toteuttaminen on avannut hyvinvointialueen tämänhetkistä tilannetta palveluiden tuotannon suhteen ja luovat ymmärrystä organisaation kypsyystasosta tuottaa palveluita. Niiden avulla voidaan helpottaa kehittämiskohteiden tunnistamista, lisätä ymmärrystä kehittämistarpeista ja näin luoda suuntaa digipalveluiden kehittämiselle Lapin hyvinvointialueella. Hankkeen aikana on saatu myös tietoa muiden hyvinvointialueiden tilanteista.

2) Asiakaspalautteeseen liittyvien toimenpiteiden myötä on saatu kartoitettua mm. asiakaspalautejärjestelmien teknisiä tietoja ja valmiuksia, mikä hyödyttää asiakaspalautejärjestelmien kehittämistä jatkossa. Asiakaskokemus on valittu yhdeksi Lapin hyvinvointialueen strategian neljästä painopisteestä, joten oletettavasti asiakaspalautteasia lähtee ensi vuonna etenemään. Saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden osalta, on huomattu, että saamelaisten on haastavaa antaa palautetta kunnille ja osa palautteesta ohjautuukin suoraan Saamelaiskäräjille, mikä on tulevaisuuden toiminnoissa haaste, sillä palautteen ohjautuminen järjestävälle taholle olisi ensiarvoisen tärkeää, jotta palvelun laadunseuranta olisi tosiasiallisesti mahdollista.

---

#### Riippuvuudet

VASA-hankkeen toimenpiteiden toteuttamisessa on huomioitu muut alueen keskeisimmät hankkeet ja Lapin hyvinvointialueen valmisteilla olevat strategiaohjelmat (palvelu- ja digistrategia). Tiiviin hankeyhteistyön avulla on voitu varmistaa, etteivät toimenpiteet ole päällekkäisiä muun kehittämistyön kanssa ja että eri hankkeissa tehtävät toimenpiteet tukevat toinen toisiaan. Hankkeeseen vaikuttavia riippuvuuksia on ollut myös kansalliset toimijat kuten THL ja DigiFinland.

- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-hanke
- KansaKoulu 4
- Lapin hyvinvointialueen ICT-hanke
- Vähähiiliset sähköiset sote-palvelut-hanke

---

#### Liitteet