

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - selvityksen tulokset

8.9.2023 | Paula Pennanen, NHG

Tavoitteena luoda kattava, ajantasainen yleiskuva digitaalisten palvelujen vaikutuksista sotessa



- Hankkeen tuloksia voidaan hyödyntää
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön kehittämisessä
 - Palvelujärjestelmän vaikuttavuusperusteisessa ohjauksessa
 - Digitalisaation kehittämistoiminnan ohjauksen parantamisessa
- Hankkeen tuloksia hyödyntämällä voidaan pyrkiä etsimään ratkaisukeinoja sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusnousun hillitsemiseksi
- Digitaalisten palvelujen vaikuttavuutta tarkastellessa eroteltiin asiointipalvelut interventioista; asiointipalveluiden tavoitteena on sujuvoittaa palveluprosessia

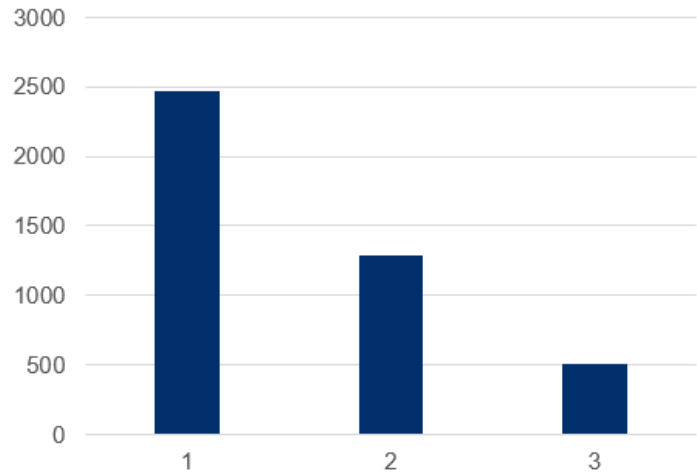
Hankkeen työpakettien kuvaus



Digitaalisia palveluita hyödynnetään eniten terveydenhuollon palveluissa ja erityisesti avosairaanhoidossa

- Digipalveluja hyödynnetään eniten sekä julkisesti että yksityisesti tuotettujen terveyspalvelujen avosairaanhoidossa, sekä erikoissairaanhoidossa että perusterveydenhuollossa
 - Sairauskohtaisia ratkaisuja omaseurannassa, etäseurannassa ja digitaalisissa hoitopoluissa
- Sosiaalihuollossa digipalveluja on huomattavasti vähemmän. Kotihoidossa erilaisia etäpalveluja hyödynnetään paljon, mutta erityisesti vammais- ja hoivapalveluissa digipalveluja tunnistettiin vain vähän
 - Erilaiset hakemukset ja lomakkeet on digitoitu laajasti ja videoneuvotteluja hyödynnetään asiakkaan tarpeen ja kyvykkyyden mukaan

Palveluiden lukumäärä (THL RRP)



Digipalvelujen käyttäjät ovat pääosin tyytyväisiä palveluihin – asiakkaille tärkeintä on digipalvelujen saavutettavuus

Havainnot	Lähteet
21/22 katsausta raportoi positiivisista asiakaskokemuksista digipalveluissa	Sateenvarjo-katsaus
Väestöstä 45 % koki digipalvelujen tuottavan pääasiassa hyötyjä. Suurin hyöty oli "helpottaa palvelujen käyttöä ajasta ja paikasta riippumatta" 58 %.	THL 2021 Väestökysely
Ikäihmisistä digipalveluja käyttäneistä 72 % koki digipalvelujen helpottavan palvelujen käyttöä ja 52 % koki helpottavan yhteydenpitoa ammatilaisen kanssa (30 % ei ottanut kantaa)	Kysely ikäihmisille

Eri asiakasryhmien kokemat esteet ja puutteet

- Väestöstä 83% oli asioinut sähköisesti mutta 15% koki, etteivät sähköiset palvelut ole heille **esteettömiä**
 - **Joka viides koki tarvitsevansa opastusta** soten verkkopalveluiden käyttöön. Erityisesti vanhempi ikäryhmä tarvitsee opastusta ja ohjausta
- Sähköisen asiointin esteitä tai asiointia koskevien huolien kokeminen oli yleistä, näitä raportoi 79 % väestöstä
 - Ikäihmiset, jotka eivät käyttäneet digipalveluita, kokivat käytön hankalaksi tai eivät uskalla käyttää digipalveluita. Lähes 50 % huolestuttaa tietojen turvallisuus
- Palveluiden **tarjonnassa on tärkeä integroida sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita samaan paikkaan**, koska tietyt potilasryhmät tarvitsevat molempia. Tällä hetkellä palveluntarjonnassa on vaihtelua

Ammattilaisten kokemukset osin positiivisia, mutta huolia työmäärän lisääntymisestä esiintyy

- Digipalvelut muuttavat sekä korvaavat perinteisiä työ- ja palvelutehtäviä sekä palveluprosessin osia. Vaikutuksia ammattilaisten työmäärään on kuitenkin tutkittu vähän. Toisaalta digipalvelujen tuoma työkuviin muutos on jo nyt osalle ammattilaisista selkeä vetovoimatekijä
- Sote-alan digitalisoituessa ammattilaiset tarvitsevat uudenlaista osaamista - osaamisvaatimukset eivät kohdistu vain ammattilaisten teknologiaosaamiseen
 - Digityö soveltuu erityisesti ammattilaisille, joilla on riittävän pitkä kokemus asiakastyöstä, jotta he kykenevät vähemmän tiedon varassa arvioimaan paremmin asiakkaan tilaa

**Palvelu-
osaaminen**

**Teknologia-
osaaminen**

**Kliininen ja
substanssi-
osaaminen**

**Eettinen
osaaminen**

Digipalvelut näkyvät palvelujärjestelmän tavoitteissa mutta vaikutusten seuranta koetaan hankalaksi



Asetetut tavoitteet

- Strategian keskeinen tavoite digitaaliset palvelut ja osalla erillinen digistrategia/-ohjelma
- Tavoitteena palvelujen mahdollisimman laaja digitalisointi
- Digitalisoinnilla tavoitellaan kustannusten kasvun hillitsemistä



Tavoitteiden seuranta

- Ei seurata vielä hallitustasolla mutta seurataan operatiivisella tasolla
- Haluttaisiin seurata enemmänkin, muttei pystytä kunnolla, ei riittäviä välineitä seurantaan
- Vaikuttavuusarviointia uusille palveluille, kustannushyötyjä lasketaan. Arviot etenkin käyttöönotossa, muttei niinkään myöhemmässä vaiheessa



Digipalveluista kerätty tieto

- Painottuen määrällistä, mutta myös jonkin verran laadullista. Datan keräämiseen ja visualisointiin tarvittaisiin työkalu
- Asiat joita seurataan esimerkiksi käynti- ja yhteydenottomäärät, kontaktien kesto, asiakaspalautteet, koettu elämänlaatu, vaikutuksen muihin palveluihin (esim. puhelin)



Asiakkaat

- Kokemukset olivat pääasiassa positiivisia; helpottavat asiointia
- Hoitaisivat ison osan perusterveydenhuollon käynneistään sähköisesti
- Eniten näyttöä vaikuttavuudesta pitkäaikaissairauksien hoidossa
- Ikääntyneistä kolmasosa kokee tarvitsevansa tukea digipalvelujen käytössä
- Haavoittuvaisessa asemassa olevilla heikommät digikyvyt



SIDOSRYHMIEN NÄKÖKULMIA DIGIPALVELUIHIN



Henkilöstö

- Koetaan pääsääntöisesti hyödyllisiksi. Toimii myös rekrytointivalttina ja mahdollistaa etätöön
- Joutuvat toimimaan asiakkaiden ”digitukena”
- Ammattilaiset tarvitsevat uudenlaista osaamista, mikä voi kuormittaa
- Soveltuu erityisesti ammattilaisille, joilla on riittävän pitkä kokemus asiakastyöstä ja asiakkaan tilan arvioinnista



Organisaatio/ palvelujärjestelmä

- Digipalvelut pirstaloivat järjestelmää, jos ne eivät integroidu muuhun palvelutuotantoon ja prosesseihin
- Riskinä palvelujen päällekkäinen käyttö
- Digipalvelujen kehittämisen ja ylläpidon resurssit ovat pois perustyöstä
- Tutkimusten mukaan digipalvelut ovat parantaneet kustannusvaikuttavuutta tai alentaneet kustannuksia verrattuna perinteiseen palvelutuotantoon.
- Vaikuttavuuden arvioiminen on haastavaa

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa -raportin julkaisutilaisuus

20.9.2023 kello 9:00-11:00

Meritulli-salissa (Meritullinkatu 8, Helsinki) tai etänä

[Ilmoittaudu mukaan 12.9. klo 11 mennessä \(Lyyti\)](#). Paikkoja rajoitetusti

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

Kiitos!

Lisätietoja

Paula Pennanen, NHG Finland
p. 040 719 3856, paula.pennanen(at)nhg.fi

