



Sote –digipalvelut nyt ja tulevaisuudessa

e-palveluiden seurannan sekä asiointi- ja hyvinvointisovellusten laadun näkökulma

Hannele Hyppönen, Tuulikki Vehko, Maiju Kyytsönen
19.10.2020

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Valtakunnalliset palvelut kehittymässä

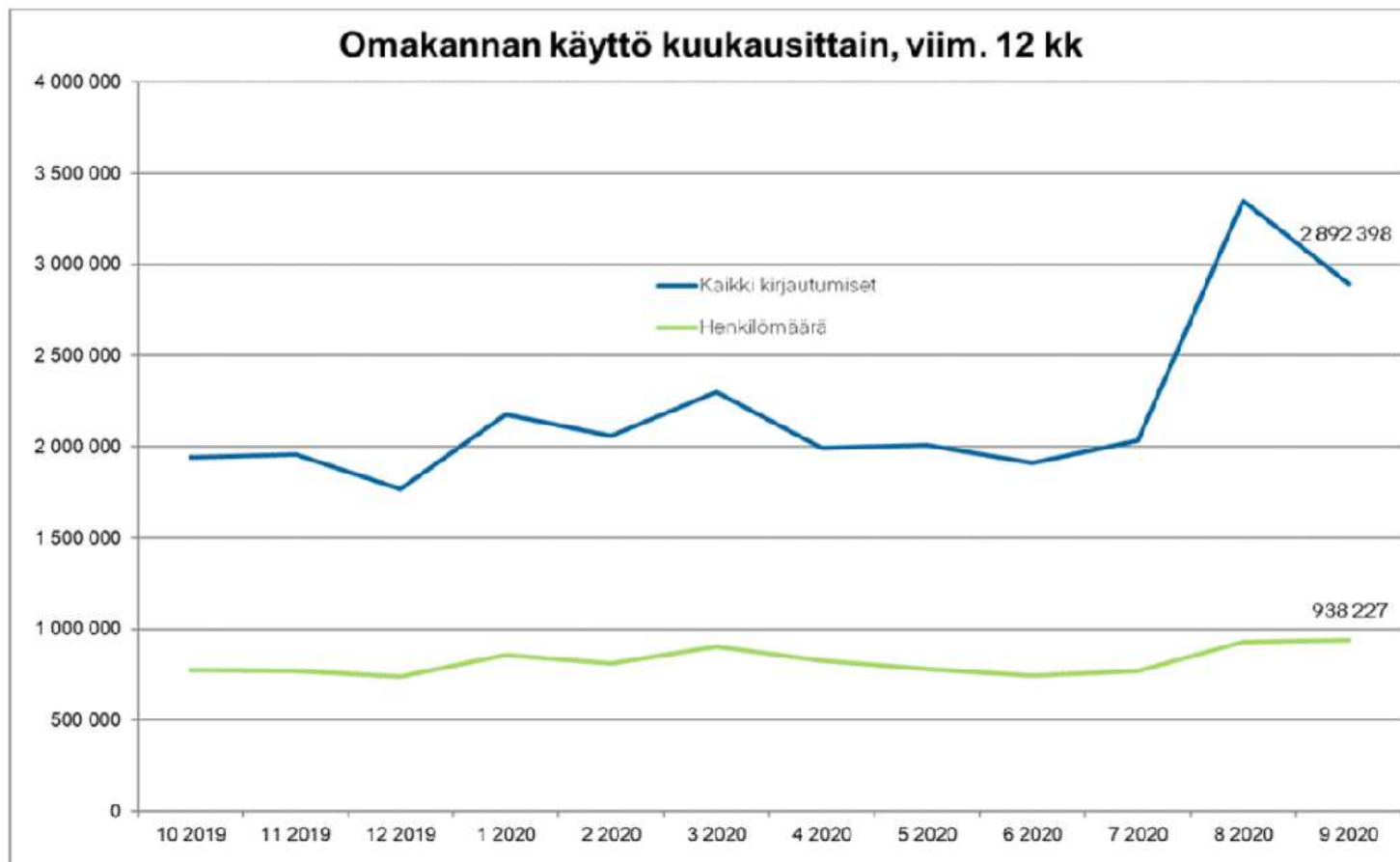
Kanta

Haastattelututkimus v. 2015 lääkäreille:

Omakannan käyttö ei näy merkittävänä muutoksena lääkärin vastaanotolla, mutta lääkärin mielestä **lisää potilaiden tietämystä omista terveystiedoista ja kannustaa omatoimiseen huolenpitoon.**

Omakannan käyttöönoton jälkeen suurin osa lääkäreistä oli muuttanut potilasasiakirjojen **kirjaamistapaansa selkokielisemmäksi.**

Omakannan käytön laajentuminen ja uusien toiminnallisuuden **toivottiin helpottavan terveydenhuollon ammattilaisten työtä sekä lisäävän potilaiden aktiivisuutta omassa hoidossaan.**



Hanna Manelius

OMAKANNAN KÄYTÖN VAIKUTUS LÄÄKÄRIN VASTAANOTOLLA JA POTILASASIAKIRJOJEN LAADINNASSA - lääkäreiden kokemuksia.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98015/Manelius_Hanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Omakanta päivitty...

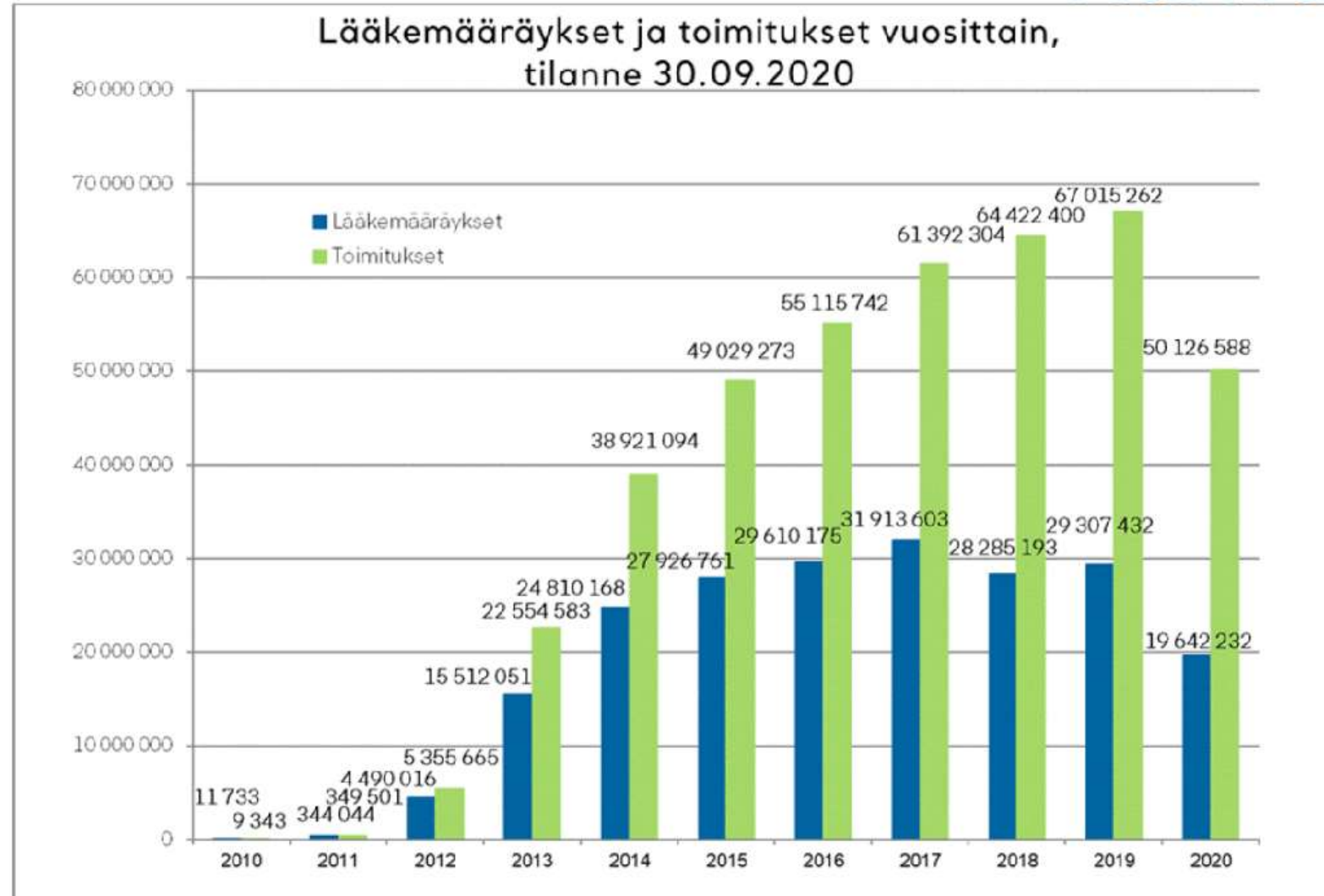
- 1.10.2020: Huoltajat voivat nähdä myös yli 10-vuotiaan tiedot Omakannassa
- 31.8.2020: Suomalaisella sähköisellä reseptillä voi nyt hankkia lääkkeitä Portugalissa (aiemmin Viro ja Kroatia)
- 27.2.2020: Otetut lääkkeet –toiminto. Tieto otetuista lääkkeistä näkyy niille Omakantaan kirjautuneille, jotka käyttävät erillistä hyvinvointisovellusta ja ovat antaneet sille luvan tallentaa otetut lääkkeet **Omatietovarantoon**. Tällaiset sovellukset ovat vielä kehitysvaiheessa.

Omatietovaranto kehitteillä

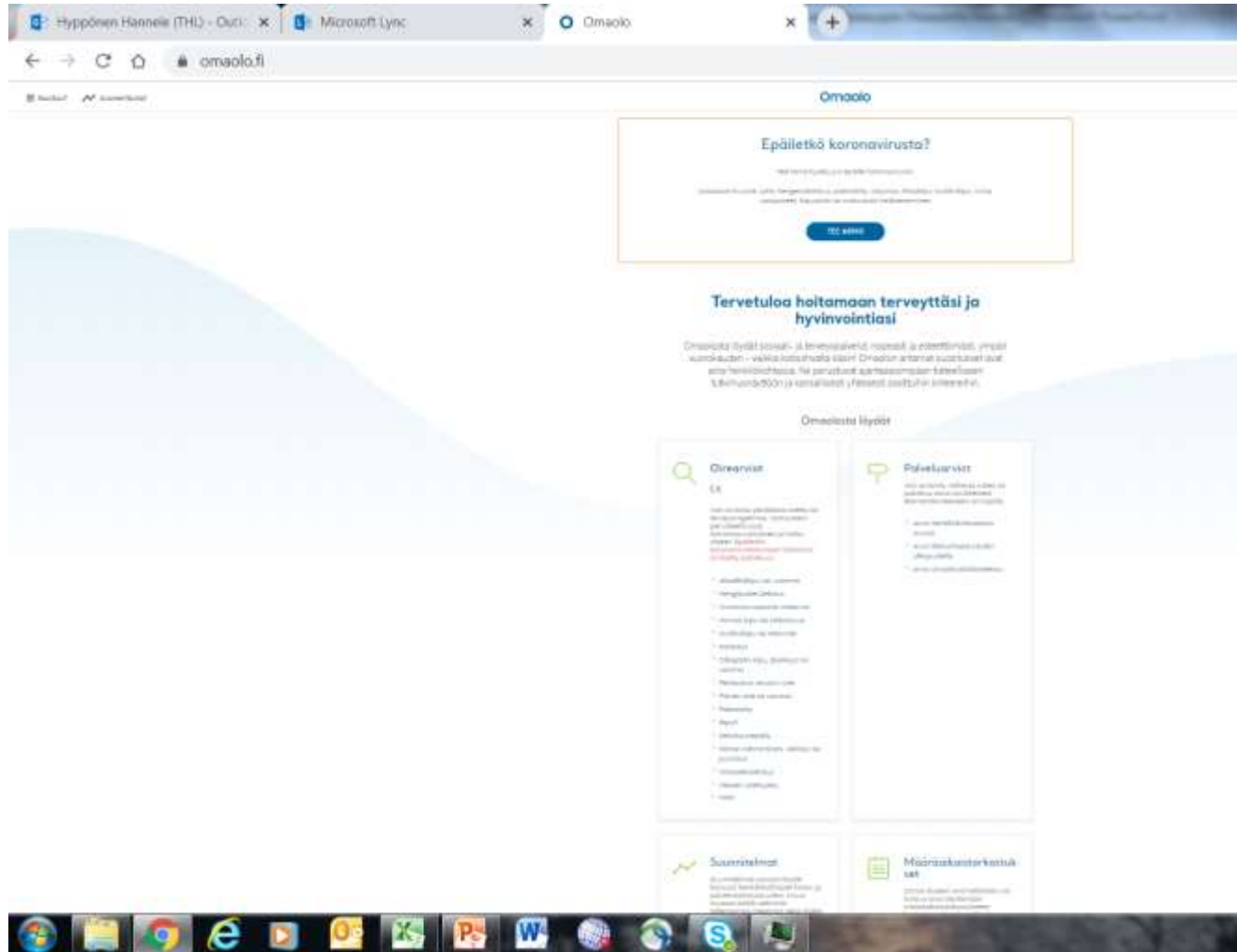
- Omatietovaranto on kansallinen tietovaranto, johon kansalainen voi tallentaa hyvinvointitietojaan.
 - Omatietovarantoon voi tallentaa omia hyvinvointitietoja ja seurata hyvinvointia.
 - Tulevaisuudessa voi omalla suostumuksella jakaa hyvinvointitietojaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Omatietovaranto on koekäyttövaiheessa ja käyttöä laajennetaan vaiheittain.
- Tallentaminen tapahtuu tarkoitusta varten kehitettyjen hyvinvointisovellusten ja mittalaitteiden avulla (tällä hetkellä 2 sovellusta käytössä)

Sähköinen lääkemääräys jo vakiintunut

Kanta



Omaolo-palvelun käyttö kasvaa



Terveystarkastus

€€

Terveystarkastus arvioi elintapojasi ja henkistä hyvinvointiasi. Se kertoo, miten elintapasi vaikuttavat arvioituun elinikääsi ja sairastumisriskeihisi. Tarkastus pohjautuu Kustannus Oy Duodecim:n Duodecim STAR®-palveluun. Laskentakaavat perustuvat suomalaisiin väestön seurantalutkimuksiin.

TULOSSA

TERVEYSTARKASTUS

Hyvinvointitarkastus

Hyvinvointitarkastus tuottaa nykytilanteestasi ja terveydestäsi sekä terveyteen ja hyvinvointiasi liittyvistä riskeistä analyysin. Se tarjoaa ehdotuksia hyvinvointiasi kehittämiseksi ja ohjaa tarvittaessa avun luo. Tarkastus yhdistelee sosiaali- ja terveyshuollon asiantuntemusta.

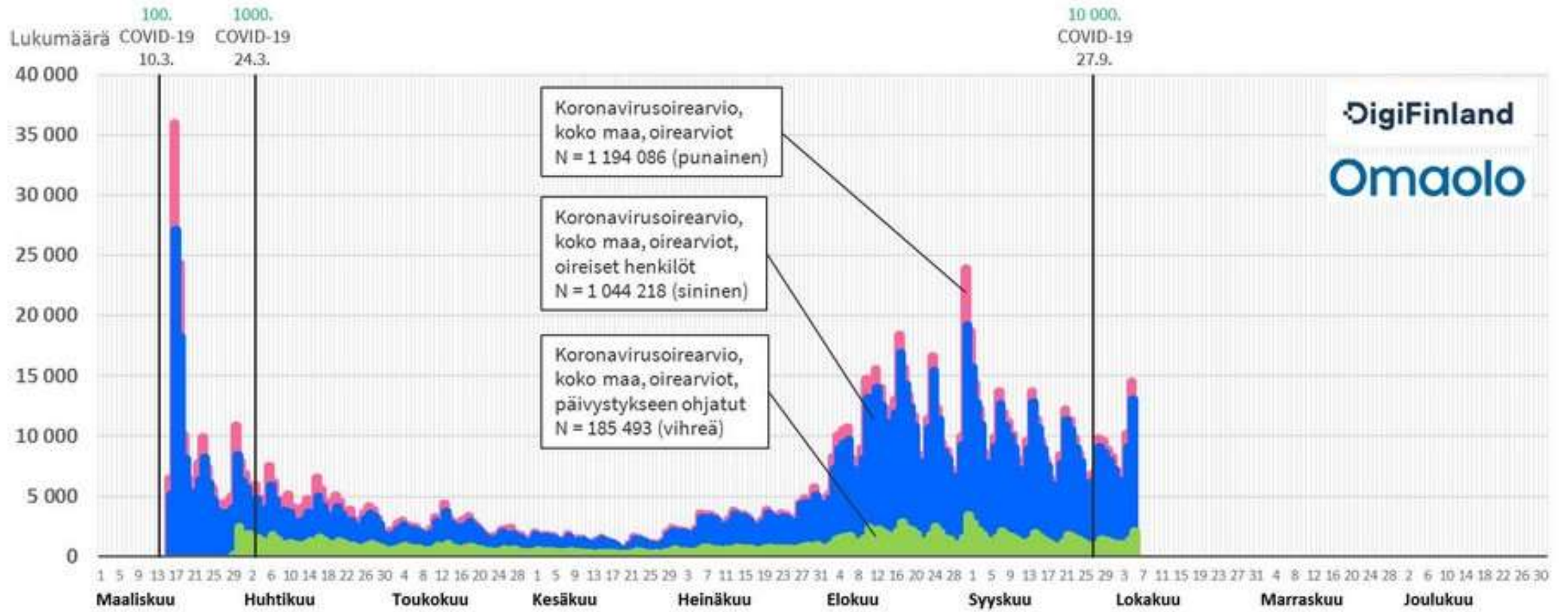
TULOSSA

Hyvinvointivalmennukset

Hyvinvointivalmennukset kannustavat sinua elin- ja elämäntapamuutoksiin, joilla hyvinvointisi voi kohentua. Voit aloittaa hyvinvointivalmennuksia itsenäisesti tai ammattilaisen suosittelemana.

- Liikuntaohjelma terveysliikkujiin
- Painonhallinta
- Terveyttä edistävää ravinto- valmennus
- Tupakoinnin lopettamisen valmennusohjelma
- Univalmennus

Koronaviruksen oirearvioita on Omaolossa tehty 1,2 miljoonaa kertaa



Koronaviruksen oirearviot päivittäin 16.3.–7.10.2020. Lähde: THL ja DigiFinland Oy (Omaolo).

Vesa Jormanainen. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskuntaan-ja-palveluihin#Koronavilkku>

Koronavilkku



The screenshot shows the THL website for the Koronavilkku app. The page features the THL logo in the top left, navigation links for 'Sovelluksen käyttö', 'Sovelluksen toiminta', 'Sovelluksen yksityisyys', and 'Usein kysyttyä', and a prominent blue 'Lataa sovellus' button. The main heading is 'Koronavilkku' in large blue text. Below it, a paragraph explains that the app is provided by the Institute for Health and Welfare, offering information on exposure to the coronavirus and reporting cases anonymously. At the bottom, there are buttons for downloading the app from Google Play and the App Store, and a link to 'Lue lisää sovelluksesta'. A smartphone displaying the app's interface is shown on the right side of the page.

thl

SV EN

Sovelluksen käyttö

Sovelluksen toiminta

Sovelluksen yksityisyys

Usein kysyttyä

Lataa sovellus

Koronavilkku

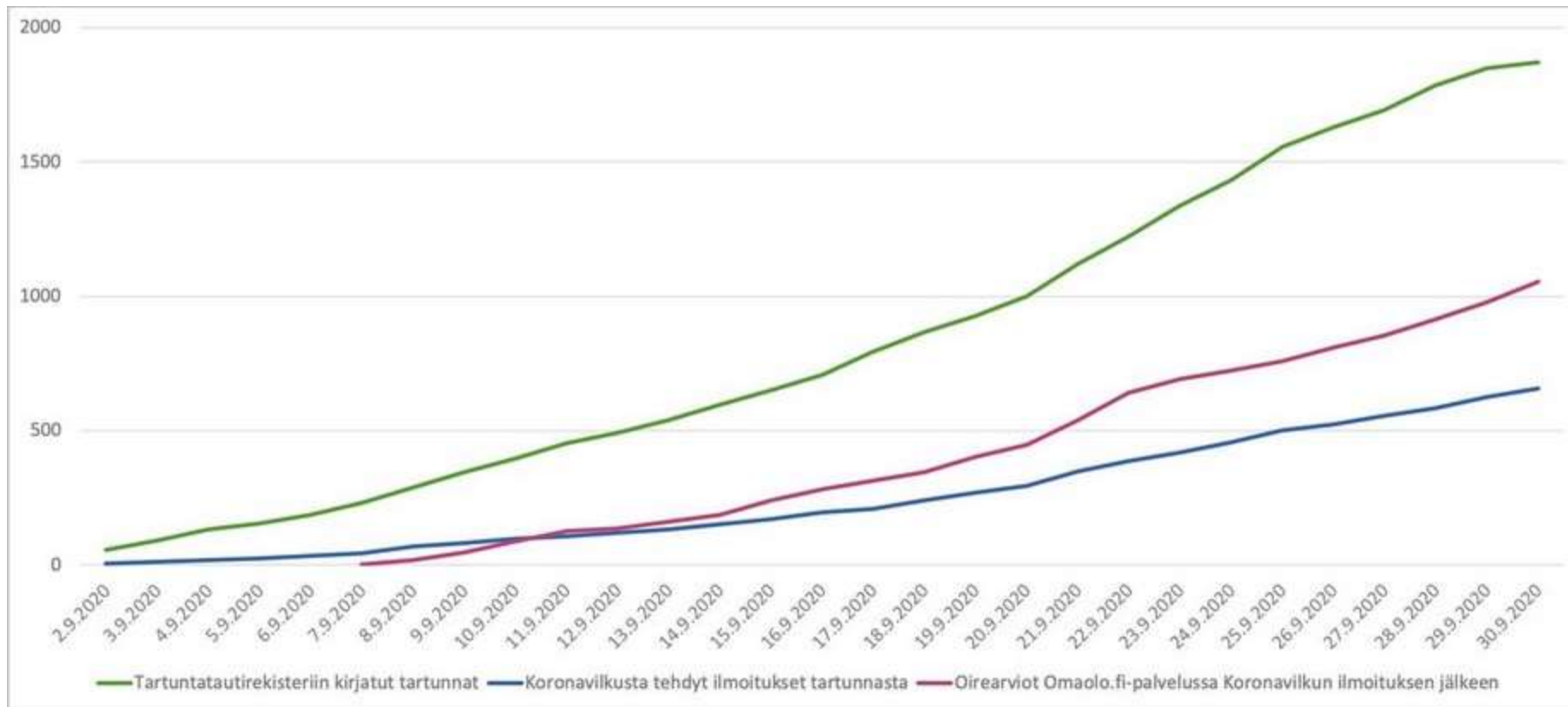
Koronavilkku on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottama sovellus, jonka avulla saat tiedon, jos olet sovelluksen arvion mukaan altistunut koronavirukselle. Jos sinulla todetaan tartunta, voit ilmoittaa siitä sovelluksella nimettömästi. Sovelluksessa yksityisyytesi on vahvasti suojattu.

Google Play

App Storesta

[Lue lisää sovelluksesta >](#)

Koronavilkku-sovelluksen latausten lukumäärä ylitti 2,2 miljoonaa 28.9.2020.

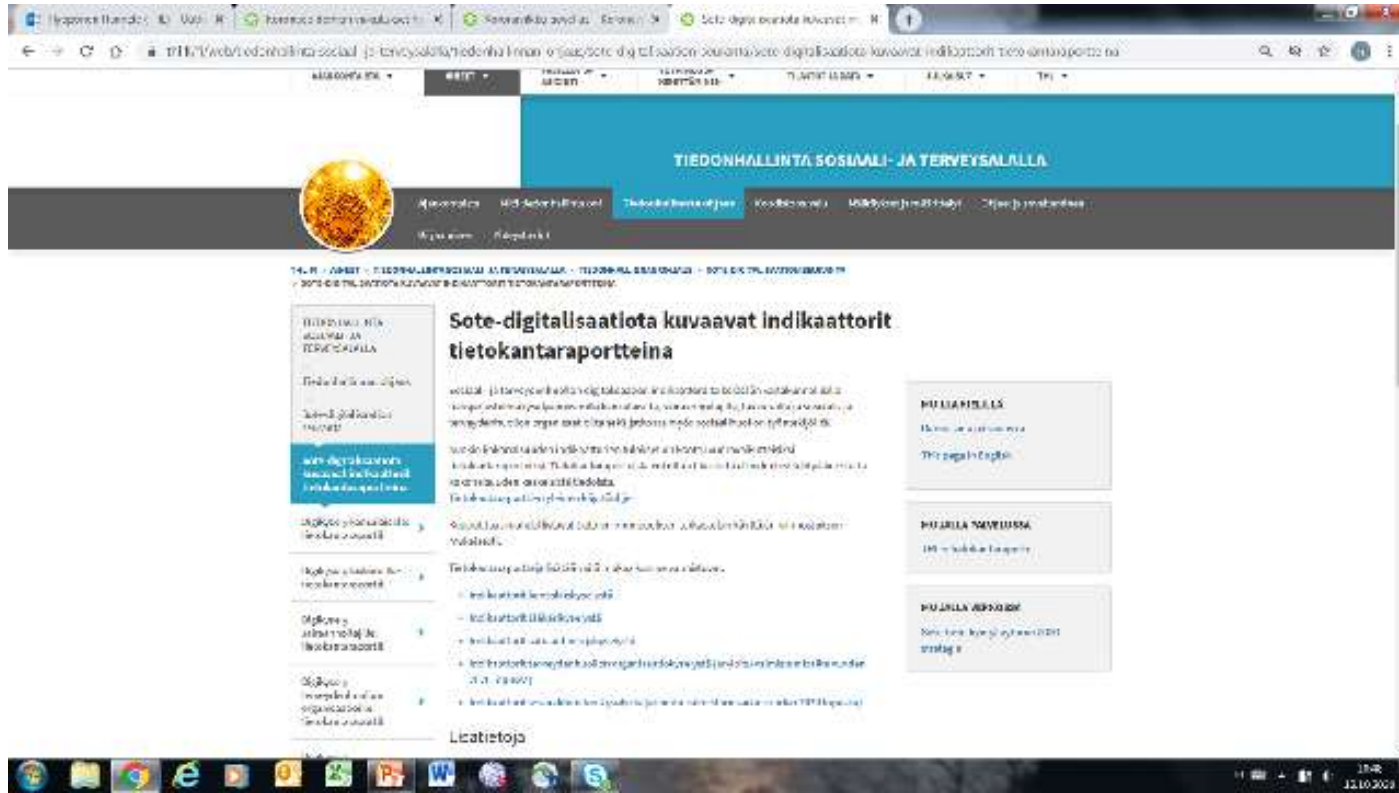


THL tartuntatautirekisteriin kirjatut COVID-19 laboratoriossa testeillä varmennetut tartunnat, Koronavilkussa tehdyt ilmoitukset tartunnasta sekä koronaviruksen oirearviot (Omaolo.fi)

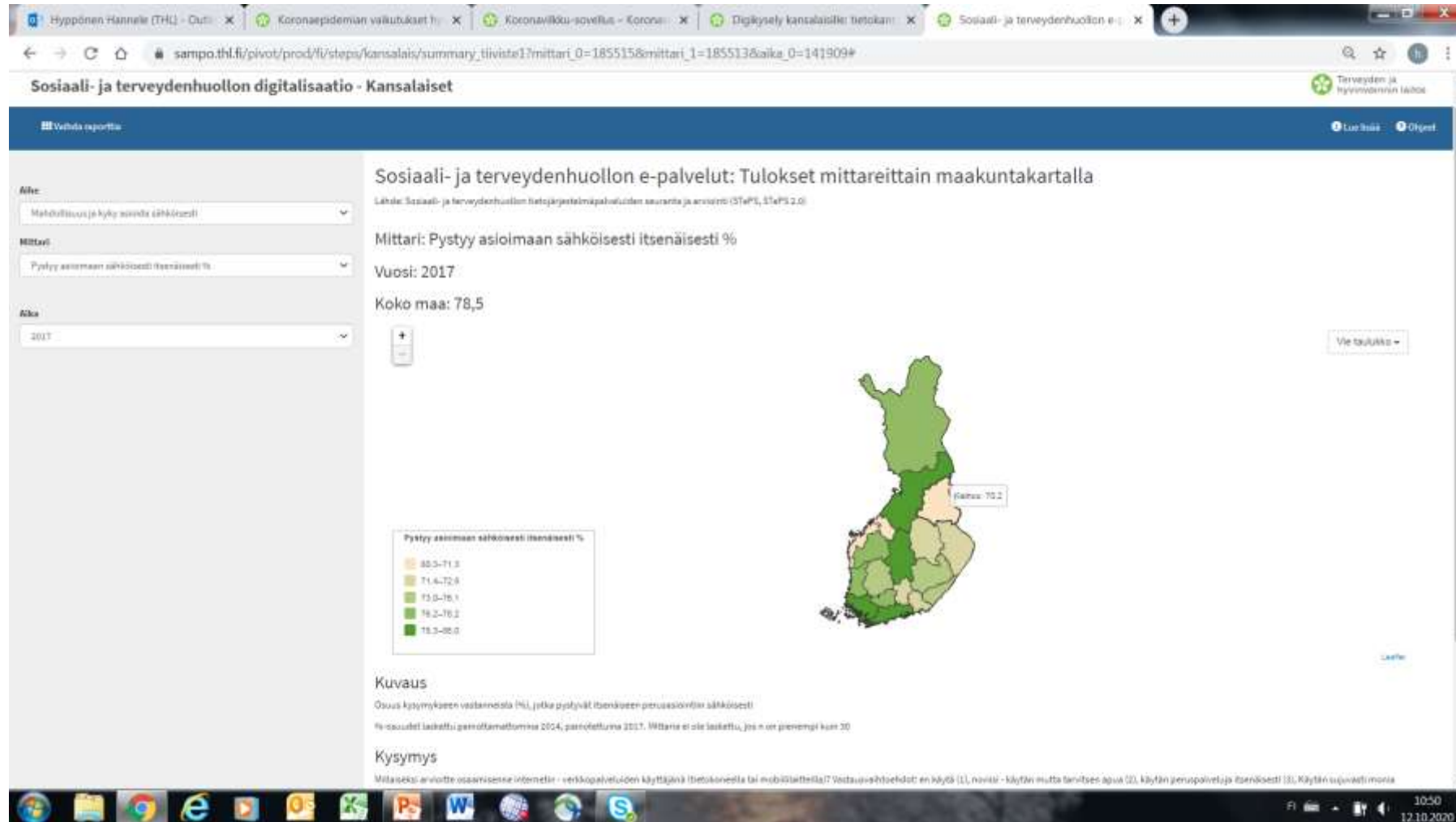
STePS – Sosiaali- ja terveydenhuollon ePalvelujen seuranta

- Valtakunnalliset kyselyt 3 vuoden välein
 - So-te organisaatioille
 - Kansalaisille
 - So-te ammattilaisille
- Vuodesta 2003 alkaen seurattu ePalvelujen leviämistä
- Vuodesta 2010 alkaen seurattu käyttäjäkokemuksia
 - ->lääkärit ja kansalaiset->sairaanhoidajat->sosiaalialan työntekijät
- Vuoden 2020 jälkeen enenevästi tilastoperusteista seurantaa
- Tulosten raportointi tietokantaraportteina osoitteessa [Thl.fi/digikyselyt](https://thl.fi/digikyselyt)

Sote-digitalisaatiota kuvaavat indikaattorit tietokantaraportteina



<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-digitalisaation-seuranta/sote-digitalisaatiota-kuvaavat-indikaattorit-tietokantaraportteina>



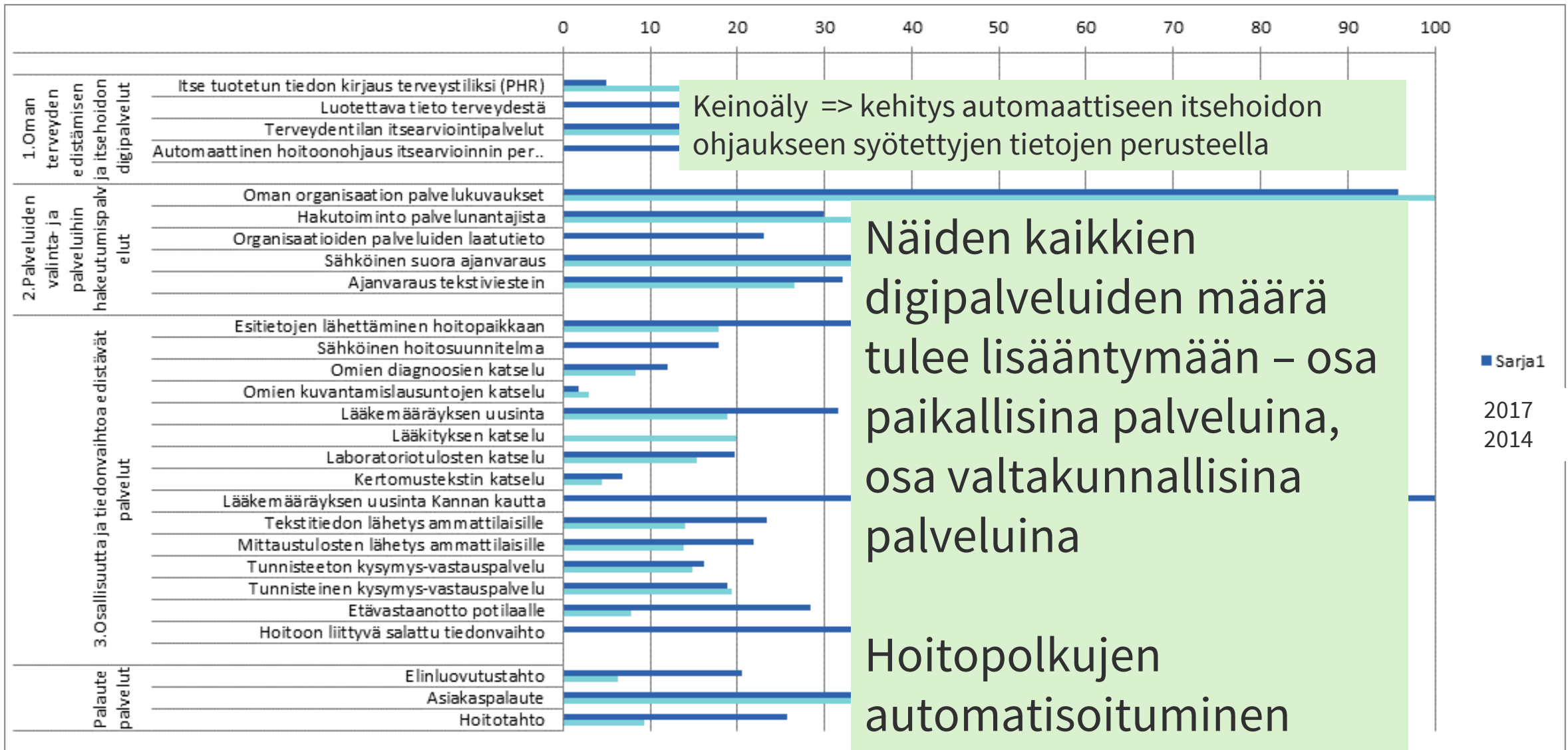
STePS Seurantakysely **kansalaisten kokemuksista** valtakunnallisista ja paikallisista sähköisen asioinnin sovelluksista käynnissä osana FinSote-tutkimusta

The screenshot shows the website for the FinSote survey. The browser address bar displays 'thl.fi/v/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/fin-sote-tutkimus'. The page features a left-hand navigation menu with options like 'TUTKIMUS JA KEHITTÄMINEN', 'Tutkimukset ja hankkeet', and 'FinSote-tutkimus'. The main content area includes a header 'FinSote-tutkimus', a central image of a healthcare professional interacting with a patient, and several informational boxes. One box titled 'MUUALLA PALVELUSSA' provides details about the survey's availability in multiple languages and its focus on digital services. Another box, 'FIN-SOTE-TUTKIMUKSEN TULOSRAPORTIT', offers links to survey results. A third box, 'TILASTO- JA INDIKAATTORIPANKKI SOTKANET', provides access to the indicator database. A text block below the image explains the survey's purpose: to monitor the health and well-being of the population and the use of digital services. The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray with the date '12.10.2020' and time '9:21'.

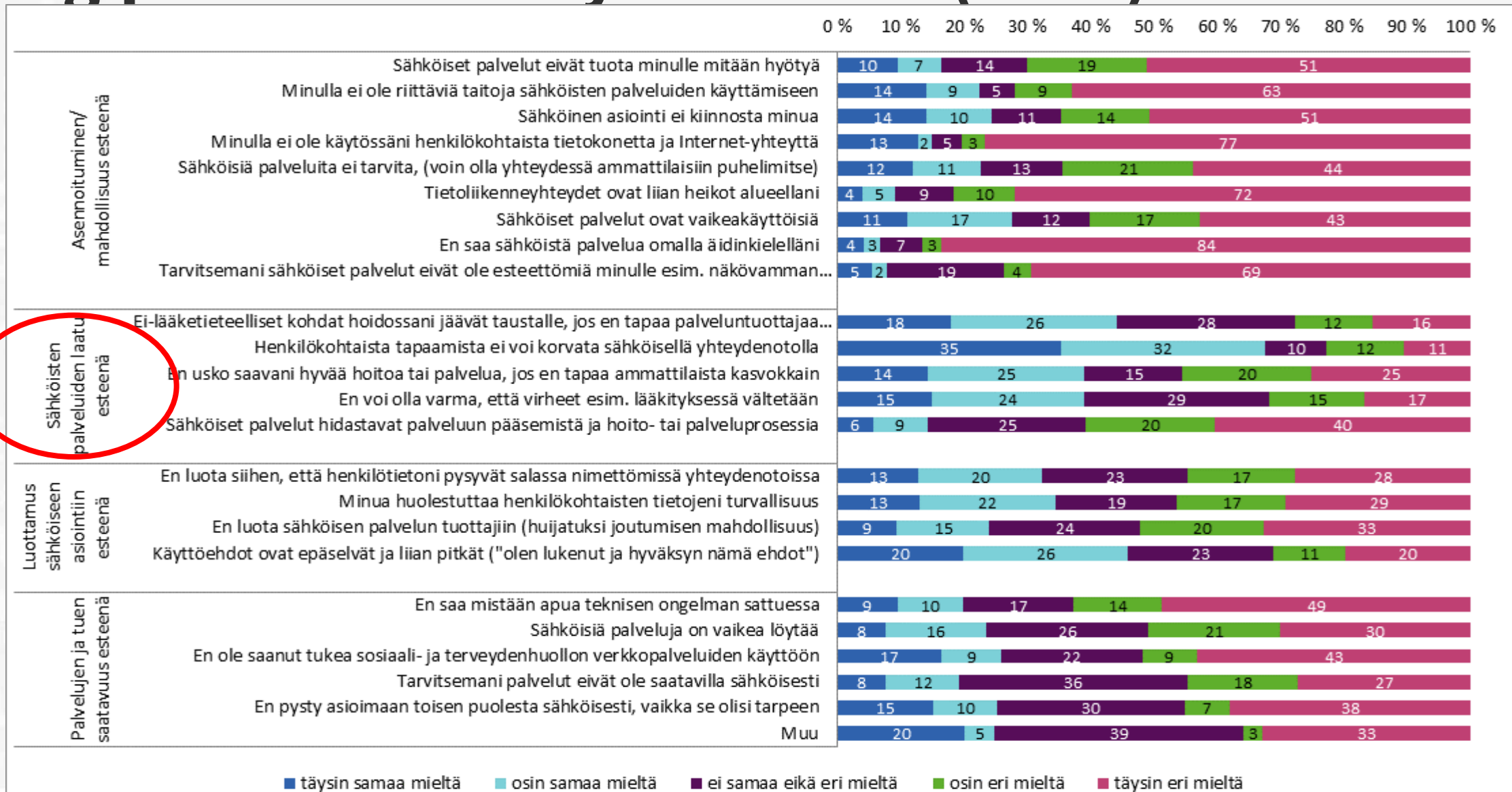
- Tutkimuslomake sisältää noin 100 kysymystä seuraavista aihealueista
- Elinolot ja elämänlaatu
 - Osallisuus ja toimintakyky
 - Terveys
 - Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen käyttö
 - Valinnanvapaus
 - **Digitaalisten palvelujen käyttö**
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon rahoitus ja kustannukset
 - Elintavat
 - Tapaturmat ja väkivalta
 -

Paikallisten digipalveluiden käyttö perusterveydenhuollossa 2017

Hyppönen, H., Pentala-Nikulainen, O., & Aalto, A. (2018). [Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: Kansalaisten kokemukset ja tarpeet](#). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 3/2018.



Digipalveluiden käytön esteet (2017)



Digipalvelut ja eriarvoisuus

- Mahdollisuus käyttää e-palveluita, käyttötaidot ja käytön laajuus olivat yhteydessä e-palveluista koettuihin hyötyihin.
- Huono terveys ennusti vähäisemmäksi koettua hyötyä
- Sosiaalinen aktiivisuus oli yhteydessä hyödyllisiksi kokemiseen
- Taloudellisia vaikeuksia kokeneet kokivat terveys- ja taloudelliset hyödyt vähäisemmiksi
- Ikä, koulutustaso ja asuinalueen tyyppi olivat yhteydessä hyötyihin, mutta ne selittyivät pääosin eroilla mahdollisuudessa käyttää, käyttötaidoissa ja käyttöasteessa

Heponiemi T, Jormanainen V, Leemann L, Manderbacka K, Aalto AM & Hyppönen H (2020) [Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study](#). J Med Internet Res 22(7):e17616.

Tulevaisuudessa terveyden edistämisen appsit lisääntymässä **organisaatioissa** voimakkaasti:

- **STePS Terveystieteiden Organisaatiokysely (2020):**

esim. kansallisena palveluna OMAOLO, kuntien tai kuntayhtymien itse kehittämät neuvontapalvelut (esim Lapin maakunnassa Virtu.fi), organisaation hankkima yrityksen palvelu, joka upotettu tai linkattu sivulle

(RISKITESTIT YM)? (a) Kyllä [1.linkkaamalla kansallisiin palveluihin/ 2. itse tuotettuja/ 3.muita, mitä] (b)Ei

- 6.1.2 JOS KYLLÄ, NIIN LIITTYYKÖ NIIHIN AUTOMAATTISTA NEUVONTAA TAI HOITONOHJAUSTA (EI SIS. KYSYMYSTÄ AMMATTIHENKILÖLTÄ)? (a) kyllä (b) ei

Esim. Organisaation linkittämät yrityksen appsit sivuillaan (voi yleistyä, kun applikaatioiden arviointi ja suosittelu Digi-HTA (Criteria for Digital Health Technology Assessment) kriteerien mukaan lähtee leviämään

- 6.7 ONKO ORGANISAATIOSSANNE KÄYTÖSSÄ ITSE TUOTETUN TIEDON KIRJAAMINEN OMAKSI TERVEYSTILIKSI (PHR)? (= oma tallennusalue, ei Kantan Omatietovaranto)
- 6.8 HYÖDYNNÄTTEKÖ OMAKANTAN OMATIETOVARANNON TIETOJA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄSSÄNNE?

Lähtien organisaatioiden itse asiakkaille jakamista sovelluksista tiettyyn tarkoitukseen, vaikka rytmihäiriöiden seurantaan –asiakkaiden itse sovelluskaupoista hankkimiin sovelluksiin

- 6.2 MITEN ORGANISAATIONNE VERKKOSIVUJEN SUUNNITTELUSSA ON HUOMIOITU ESTEETTÖMYYS?

Digipalveluiden laatua tulee tulevaisuudessa mitata osana palvelutarjonnan laatua:

Palveluiden laatu sosiaali- ja terveydenhuollossa (Lähde: Terveydenhuollon laatuopas 2019, Kuntaliitto):

Asiakaslähtöisyys – keskeisenä mittarina **henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyyskyselyt**.

Lisäksi hoidon jatkuvuus, käyntimäärät samalla ammattilaisella, hoito- ja palvelusuunnitelman olemassaolo paljon palveluja käyttäville

Palvelun saatavuus – jonottaneiden osuus (%), **sähköisten itsearviointipalveluiden saatavuus (tarjonta), käyntiä korvaavien e-palveluiden käytön osuus (%)** kaikista käynneistä, läpimenoaika

Palvelun [potilas- ja tieto]turvallisuus– toimenpiteiden jälkeiset **komplikaatiot**, ammattilaisten **osaaminen** (tietojärjestelmät, hoito, tietoturva), **vaaratapahtumat**, potilasturvallisuus

Vaikuttavuus – potilaat (%), joilla yli 10 käyntiä/v, käyntisyiden kirjaamisaste %, **terveysindikaattorit**, hoidon vaikuttavuuden arviointi (verenpaine, diabetes, masennus...), vuodeosastojaksot pitkäaikaissairailla.

=>erot sähköisesti ja kasvokkain asioineiden välillä

Digipalveluiden laatua tulee tulevaisuudessa mitata osana palvelutarjonnan laatua:

Digitaalisen palvelun tulisi toimia ainakin yhtä hyvin kuin perinteisen palvelun.

Potilaiden/ asiakkaiden ohjaus digipalveluiden käyttöön – vastuut ja ohjaustaidot kuntoon!

Vaihtoehto digiasiointiin tulee tarjota.

Kaikkea ei voi digitalisoida – osattava määritellä ”avainasiakkaat” ja ”avainpalvelut”

Sähköisten asiointipalveluiden laatu: lisävaatimuksia

VM: DIGITAALISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN LAATUKRITEERIT

1. Palvelun tietopohja

1.1 Palvelu kertoo asiointiin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee

1.2 Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja

2. Asiointitilanne

2.1 Asiakkaalle näytetään asiointin vaiheet ja eteneminen

2.2 Asiointin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa

2.3 Asiointin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea

2.4 Asiakkaalle ilmoitetaan asiointin onnistumisesta ja jatkotoimista

2.5 Häiriötilanteet huomioidaan

3. Käytettävyys [=saavutettavuus, esteettömyys]

3.1 Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset

3.2 Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää

3.3 Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla

3.4 Asiointin voi käynnistää 24/7-periaatteella

3.5 Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta

4. Asiointin tukipalvelut

4.1 Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen

4.2 Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä

4.3 Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut

4.4 Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta

4.5 Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää

4.6 Kansalaisneuvonnan, väestörekisterikeskuksen ja organisaation yhteistyö toimii

5. Tietoturva ja -suoja

5.1 Tietoturvavaatimukset on täytetty

5.2 Tietosuojavaatimukset on täytetty

6. Asiakkaan osallistaminen [asiakaslähtöisyys]

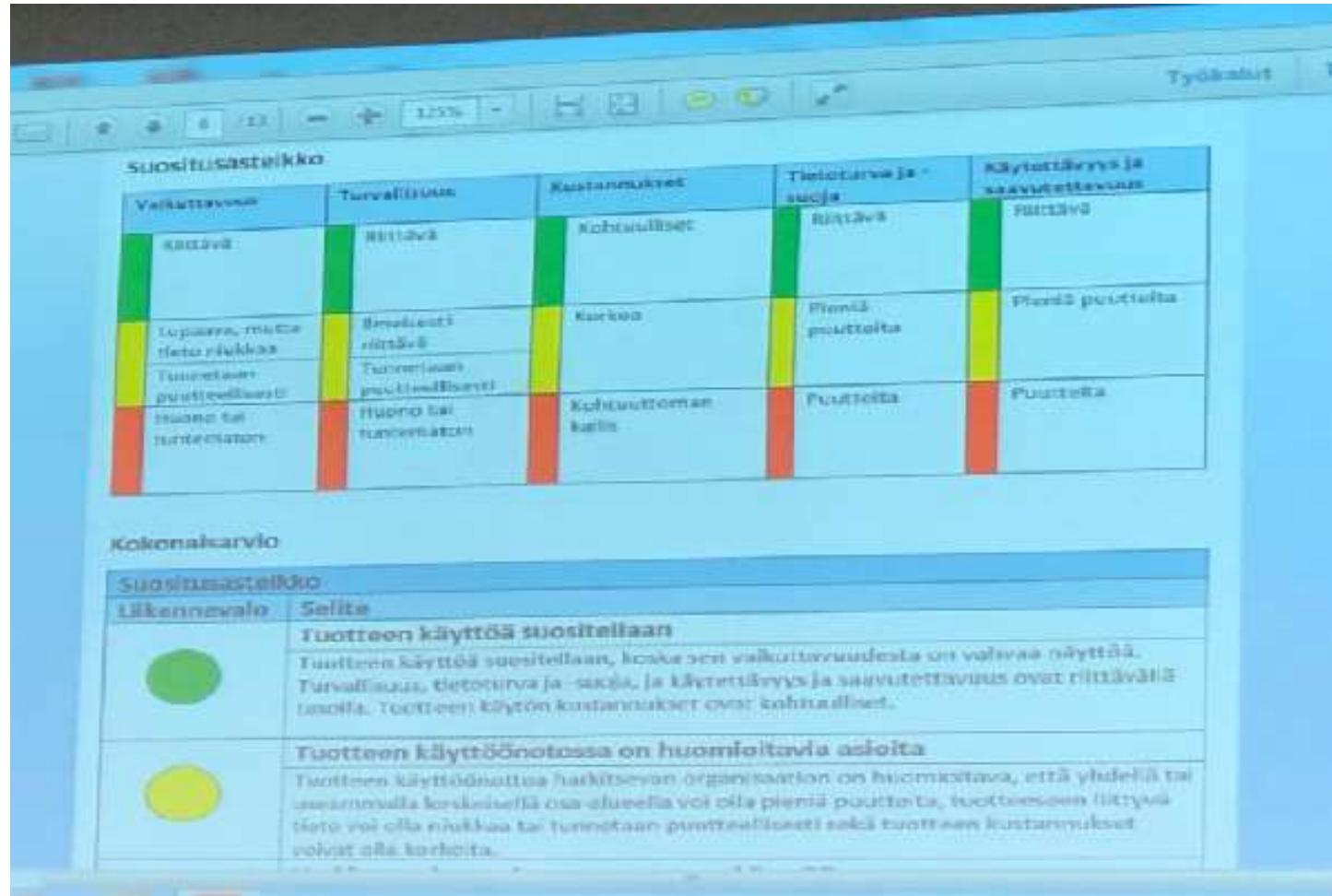
6.1 Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta

6.2 Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen

STePS seurannassa keskitytään keskeisiin ePalveluiden laatukriteereihin

- **Asiakaslähtöisyys** – kansalaiskysely (FinSote)
 - Digipalveluiden käyttö, Tyytyväisyys (esteitä kokeneet), tuki hoidon jatkuvuudelle
- **Saatavuus (tarjonta) ja käyttö** – kansalaiskysely, so ja te organisaatiokyselyt (->*avoHilmo*)
 - sähköisten sote-palveluiden saatavuus (tarjonta), käyttöaste, *käyntiä korvaavien e-palveluiden käytön osuus (%) kaikista käynneistä*
- **Käytettävyys** – kansalaiskysely (FinSote, Ammattilaiskyselyt-lääkärit, sh, sos)
 - Helppokäyttöisyys, hyöty, käytön esteet
- **Tieto- ja potilasturvallisuus** – so ja te org.kyselyt, kansalaiskysely
 - luottamus IT-palveluihin, digipalvelut ja potilasturvallisuus (kansalaiset)
- **Vaikuttavuus/hyödyllisyys** – kansalais+amm.kysely->tilastoperusteinen seuranta
 - Koetut vaikutukset, terveysindikaattorit vs digipalveluiden käyttö + demografiset ja sosioekonomiset tekijät (kansalaiskyselyt)

Sovelluskohtainen arviointi: Digi-HTA-toiminta Oulun yliopistossa



Lopuksi

- Seurantatieto digipalveluiden käytöstä, hyödyistä ja käytön esteistä välttämätöntä kehittämistyön tueksi
- Kehitystyön ohjaamiseksi tarvitaan monipuolista (ennakko- ja jälkikäteis)arviointia, sekä sovelluskohtaisella että yleisemmällä tasolla

Kiitos!

Lisätietoja:

Tuulikki.Vehko@thl.fi

[Thl.fi/digikyselyt](https://thl.fi/digikyselyt)

<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmapalveluiden-seuranta-ja-arviointi-steps-3.0->

https://sampo.thl.fi/pivot/beta/en/steps/kansalais/summary_tiiviste1

<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-digitalisaation-seuranta/seminaarit-ja-julkaisut-sote-digitalisaatiosta>