

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

VN TEAS: Digitaalisten palveluiden vaikuttavuus sosiaali- ja terveydenhuollossa – alustavia tuloksia organisaationäkökulmasta

14.3.2023

Elina Laukka, TtT, HTM, sh, johtava konsultti (NHG)

Ida Pajari, KTM, analyytikko (NHG)

Tausta

- RRP pilari 4: Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuuden vahvistaminen ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen
 - Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot
 - *”Digitaalisten palveluiden kehittämisen kustannushyötyjen tarkka analysointi on nykyhetkellä vaikeaa. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että aiemmissa vastaavanlaisissa kehittämishankkeissa kustannushyötymekanismeja on arvioitu ja tunnistettu. Keskeistä on, että erilaiset itse- ja omahoidon ja asioinnin toimintatavat voivat vapauttaa palvelujärjestelmän kapasiteettia merkittävästikin”*
 - *”Palveluiden digitalisaatiosta tavoiteltava hyötyjen realisoituminen on riippuvaista siitä, kuinka paljon toimintatapoja pystytään muuttamaan. Olennaista on sekä ruohonjuuritason toimintakulttuurin muutokset, että se kuinka paljon laajempia palvelurakenteita pystytään uudistamaan uudenlaisten digitaalisten palveluiden myötä”*
 - Indikaattori: 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (chat, etäpalvelut) Q4/2025 mennessä

VN TEAS hanke ja tavoite

Hankkeen tavoitteena on luoda kattava ja ajantasainen yleiskuva digitaalisten palveluiden vaikutuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa

- 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

Työpakettien kuvaus

- TP 1: Nykytilanteen kuvaus
- TP 2: Asiakasnäkökulma
- TP 3: Ammattilaisnäkökulma
- **TP 4: Palvelujärjestelmän näkökulmaa**
 - Sote-palvelujen johdon, tietohallinto-/IT- ja kehitysjohtajien haastattelut
- TP 5: Valtakunnallinen näkökulma
- Konsortio: NHG, Helsingin yliopisto, Oulun yliopisto

Työpakettin 4 tavoitteena oli

- ymmärtää palveluntuottajien organisaatiotason kokemuksia digitaalisten palveluiden käytöstä ja vaikutuksista huomioiden myös odottamattomat ja ei-toivotut vaikutukset
- kuvata kuinka digitaalisten palveluiden käyttöä ja vaikutuksia arvioidaan organisaatiotasolla huomioiden arviointiin liittyvä tavoitteenasetanta ja mittarit
- tunnistaa digitaalisten palveluiden käyttöönoton myötä tulleita osaamisvaatimuksia

TP 4: Haastattelujen teemat ja haastatteluotos

Digipalveluille
asetetut tavoitteet
ja palveluiden
seuranta

Palvelu-
järjestelmän ja
-tuotannon johdon
kokemukset
digipalvelujen
käytöstä ja
vaikutuksista

Digipalveluiden
kehittäminen ja
käyttöönotto



66,7 %
hyvinvointi-
alueista*

*Alueille järjestettiin pari- ja
ryhmähaastatteluita
(ryhmät = 16, osallistujat N = 31)*

*Haastatteluihin kutsuttiin kaikki 21 hva:ta, Helsinki, HUS ja Ahvenanmaa

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

TP4: Alustavat tulokset



Digipalveluille asetetut tavoitteet ja palveluiden seuranta



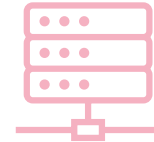
Asetetut tavoitteet

- Strategian keskeinen tavoite digitaaliset palvelut ja osalla erillinen digistrategia/-ohjelma
- Tavoitteena palvelujen mahdollisimman laaja digitalisointi
- Digitalisoinnilla tavoitellaan kustannusten kasvun hillitsemistä
- Palvelujen vaikuttavuutta haluttaisiin seurata, mutta mittarit osin puutteellisia



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)

Palvelu- järjestelmän ja -tuotannon johdon kokemukset digipalvelujen käytöstä ja vaikutuksista: Digipalvelut muovaavat palvelujärjestelmää



Istuakseen palvelujärjestelmään digitalisaatio edellyttää uudistuneita toimintamalleja

- Digitalisaatio ei saa olla prosessista irrallinen osa
- Digitaalisuus osa monikanavaisia palveluja, joskaan ei vielä systemaattista toimintaa



Digitalisaatio on uusi tapa toimia ja tuottaa palveluja

- Ammattinimikkeet ja työkuulttuuri muuttuvat
- Asiakkaiden näkökulmasta uudenlainen tapa tuottaa palveluja
- Sosiaalihuollossa digitaalisuus terveydenhuoltoa jäljessä



Digipalvelut edellyttävät muutosta ja sen johtamista

- Johdon keskeinen rooli
- Ajatustavan muutos
- Ammattilaisten vaihteleva asenne digitaalisia palveluja kohtaan

Palvelu- järjestelmän ja -tuotannon johdon kokemukset digipalvelujen käytöstä ja vaikutuksista: Digipalvelut vaativat erilaistunutta osaamista



Digitalisaatio asettaa sote-ammattilaisille uusia osaamistarpeita mm.

- Kommunikointi
- IT-osaaminen, analytiikka, tietoturva- ja suoja, palvelumuotoilu ym. osaaminen



Osattava tunnistaa asiakkaat, joille digipalvelut tai etähoito soveltuvat

- Edellyttää arviointikykyä ammattilaiselta
- Toisaalta myös kyettävä perustelemaan, miksi ei hoideta etänä



Johtoon kohdistuvat osaamistarpeet

- Muutosjohtaminen
- Hankintaosaaminen
- Vaikuttavuusosaaminen

Palvelu- järjestelmän ja -tuotannon johdon kokemukset digipalvelujen käytöstä ja vaikutuksista: **Vaikuttavuus, vaikutukset ja ei-toivotut vaikutukset**



Vaikuttavuuden arviointi on haastavaa

- Kustannusvaikuttavuus haastavaa todentaa
- Olemassa olevaa tietoa digipalveluista ja niiden käytöstä vielä vähän



Organisatorisia onnistumisia

- Päivystyskäyntien ja puhelinasioinnin vähentyminen
- Etäkäynnit tehostaneet toimintaa
- Henkilöstön kohdentaminen muuhun työhön



Asiakaskokemukset positiivisia

- Onnistumisia omahoidossa
- Ei matkustamisen tarvetta
- Myös iäkkäät ottaneet hyvin vastaan
- Asiakkaan osallistaminen



Ei-toivotut vaikutukset

- Alkuun hallitsematon siirtymä
- Häiriökäytännöt
- Akuutit investointikustannukset
- Integraatiohaasteet
- Paikoin digitalisoidaan pistemäisesti
- Digiasioissa ohjaaminen ei sote-ammattilaisten ydinosaamista

Digipalveluiden kehittäminen ja käyttöönotto: Toiminnallinen muutos ja palveluiden käyttöönotto lisänneet investointien ja resurssien tarvetta alueilla



Digipalveluiden käyttöön ja kehitykseen käytetyt voimavarat

- Digitaalisten palveluiden kehittämiseen tarvittaisiin lisää resursseja
- Erot resursseissa vaihtelevat alueiden välillä
- Monella alueella resurssit kehitykseen hankerahoituksesta
- Kehittämiseen otetaan resursseja perustoiminnasta, jossa valmiiksi henkilöstöpulaa



Digipalveluiden käyttöönoton vaikutus resurssien tarpeeseen

- Resurssitarpeet lisääntyneet. Vaatii mm. pääkäyttäjiä ja koordinoijia käyttöönottoon
- Myös toiminnallinen muutos vaatii alueilta resursseja
- Digitaaliset palvelut vaativat alueilta investointeja mm. laitteisiin
- Ei suurta vaikutusta tilaresursseihin muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta

Digipalveluiden kehittäminen ja käyttöönotto: Digitaaliset palvelut mahdollistavat toiminnan tehostamista ja lisäävät mahdollisuuksia henkilöstön saatavuudelle



Digipalvelut mahdollistavat resurssin uudelleenkohdentamista

- Digipalveluiden on koettu tehostavan toimintaa ja mahdollistavan töiden fiksumman tekemisen. Osa alueista vielä niin alkutaipaleella, että on vaikea sanoa vaikutusta resursseihin
- Henkilöstöpulan vuoksi mahdollinen vapautunut henkilöstö ohjataan muuhun asiakas-/potilastyöhön
- Resurssien vapautumista esim. koronahoitoon liittyvissä ratkaisuisa (koronabotti, ajanvaraus)



Digipalveluilla voidaan vastata henkilöstön saatavuushaasteisiin

- Alueet kokevat että digipalveluilla voidaan vastata henkilöstön saatavuushaasteisiin
- Erityisesti etätömahdollisuudet luovat joustavuutta työn suunnitteluun ja mahdollistaa uusia malleja ammattilaisen työlle (työtä voidaan pilkkoa osiin, ei sidottu paikkakuntaan, mahdollisuuksia ammattilaisille joille perinteinen työ on liian raskasta yms.)
- Digityö rekrytointivalttina: joillain alueilla huomattu suurta kysyntää digipositioihin suhteessa perinteiseen palveluntuotantoon. Osalla alueista etä- ja digityö vasta hakee muotoaan

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

Kiitos!

Lisätietoa:

elina.laukka@nhg.fi /

iida.pajari@nhg.fi

