

## Sähköinen valtakirjaan perustuva puolesta-asiointi terveydenhuollossa

Pirjo Hilama<sup>1</sup>, Minna Rauhalaa<sup>2</sup>, Virpi Jylhä<sup>3</sup>, Ulla-Mari Kinnunen<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä (Essote), tietohallinto, Mikkeli; <sup>2</sup> HUS Tietohallinto, Sähköiset asiointipalvelut (Virtuaalisairaala), Helsinki; <sup>3</sup> Itä-Suomen yliopisto, Sosiaali- ja terveystjohtamisen laitos, sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto, Kuopio

**Pirjo Hilama, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä (Essote), Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli, FINLAND. Sähköposti: pirjo.hilama@essote.fi**

### Tiivistelmä

Suomessa otettiin käyttöön joulukuussa 2017 valtakirjalla tapahtuva puolesta-asiointi muutamissa alueellisissa sähköisissä terveystalveluissa, kuten Etelä-Savon Hyvis.fi - ja Oulun Omahoito.fi -palveluissa. Sähköiset valtakirjat tallennetaan tällä hetkellä kansalliseen valtuusrekisteriin Suomi.fi -valtuudet palvelussa. Toisen puolesta asioinnin mahdollistava kehitystyö lähti käyntiin sähköisissä asiointipalveluissa kansalaisilta tulleiden palautteiden myötä. Keskeiseen rooliin sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisessä puolesta asioinnissa nousee lainsäädäntö ja muu sääntely. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) kokosi vuonna 2016 toiminnallisen määrittelydokumentin kehitystyötä varten. Puolesta-asiointin mahdollistava toteutus eteni toiminnallisen määrittelyn kautta siirtyen teknisen toteutuksen ja mahdollistamisen kautta palveluita käyttävien hyödynnettäväksi.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, missä asioissa kansalaiset tekisivät puolesta-asiointin sähköisiä valtuutuksia (valtakirjoja) terveydenhuollossa ja miten tärkeäksi he asian tällä hetkellä kokevat sekä saada lisää tietoa kansalaisten valtuutuksen tekemisen tarpeesta. Tässä tutkimuksessa käytettiin asiantuntijoiden antaman suosituksen mukaan termiä puolesta-asiointi terminä ja puolesta asiointi, kun se sisälsi määreen.

Tämän tutkimus vahvisti aiempaa tietoa sähköistä asiointitapaa käyttävistä henkilöistä ja heidän mielipiteistään. Kansalaiset haluavat valtuuttaa asioimaan puolestaan terveydenhuollossa oman lapsensa. Puolesta-asiointia halutaan mieluiten käyttää sähköisissä asiointipalveluissa ajanvarauksen tekemiseen terveydenhuoltoon sekä reseptien katsomiseen ja uusimiseen. Mitä enemmän puolesta asioitavat asiat liittyvät itse sairauden hoitoon tai hoitamiseen, sitä enemmän epäroidään sähköistä puolesta-asiointin tekemistä. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella vaikuttaa siltä, ettei tarvetta puolesta asiointiin terveydenhuollossa osata täysin kuvitella ennen kuin tilanne ja todellinen tarve ovat käsillä.

**Avainsanat:** valtakirja, valtuutus, valtuuttaminen, sähköinen asiointi, puolesta-asiointi

## Abstract

The electronic power of attorney to authorize someone else was first available in Finland December 2017 in a few regional e-Health services, such as South-Savo Hyvis.fi and Oulu Omahoito.fi. Currently the electronic power of attorneys are saved in the national authorization register with the Suomi.fi online service. The development work for acting on behalf of someone else was started due to feedback from the citizens. Legislative and other regulations are on the key role of electronic power of attorney in social and health care. The National Institute for Health and Welfare (THL) assembled a functional specification document for the development work in 2016. Implementation for service users proceeded through functional definition, and technological implementation and facilitation.

The aim of the research was to find out in which health care matters would citizens grant an electronic authorisation for somebody else to act on their behalf, to define how important they consider this matter at present and to obtain more knowledge of the needs of citizens to grant an authorisation (power of attorney) for somebody else to act on their behalf.

This research confirmed the knowledge of people using electronic services and their opinions. Citizens want to authorize their own children to act on their behalf in health care. They prefer to authorize to make the appointment for health care, and watching and renewing prescriptions. The more things off acting on behalf was close the disease itself or were related to care or treating illness, the more they hesitate to authorize electronically (power off attorney). Based on the results of this survey, it seems that the need for a person to act on behalf of someone else in health care cannot fully be imagined before the situation and the real needs are at hand.

**Keywords:** power of attorney, authorization, electronic services, acting on behalf of someone else

## Johdanto

Monet tekijät ovat vaikuttaneet kansalaisten sähköisten terveyspalvelujen kehittämisen tarpeeseen: väestön ikääntyminen, palvelujen käytön lisääntyminen, asiakkaiden oman roolin korostuminen aktiivisena toimijana hoidossaan, lainsäädännön muutokset hoidon saatuuteen ja sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiseen asiointiin liittyen, sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiakehitys, kunta- ja palvelurakennemuutos [1,2]. Parhaimmillaan kansalliset sähköiset palvelut tukevat palvelurakennemuutosta ja turvaavat kansalaisille yhdenvertaiset terveydenhuollon palvelut perinteisten palveluiden ohella. Sähköisiä palveluita käyttäneiden määrä terveydenhuollossa on kasvanut vuodesta 2014 vuoteen 2017 kymmenellä prosentilla. Vaikka kansalainen on muuttunut aktiivisemmaksi sähköisten palvelujen käyttäjäksi, edelleen vanhimmat ikäluokat hyödyntävät sähköisiä palveluja edelleen vähemmän kuin muut [3].

Sähköisen asioinnin yleistyessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, myös tarve sähköisten asioiden hoitamiseen toisen puolesta kasvaa. Puolesta-asiointi on suhteellisen uusi asia terveydenhuollossa. Puolesta-asiointin käsite syntyi noin kymmenisen vuotta sitten osana valtuuttamisen ja valtakirjalla toimimisen käsitteen pohjalta tehtyä sähköisten palveluiden suunnittelua. Puolesta-asiointi tarkoittaa, että joku muu asioi henkilön luvalla ikään kuin olisi henkilö itse. Lupa asiointiin annetaan valtuutuksella. Valtuutus tehdään valtakirjalla sähköisessä asiointipalvelussa. Suostumuksessa on kyse tietojen käsittelyyn liittyvästä tapahtumasta ja se on aina edellytys jonkin palvelutilanteen toteuttamiseen [4,5]. Tässä tutkimuksessa käytetään asiantuntijoiden antaman suosituksen mukaan termiä puolesta-asiointi terminä ja puolesta asiointi, kun se sisältää määreen.

Puolesta-asiointin ilmiön ympärillä olevat käsitteet ovat aiemmin tuttuja lainsäädännöstä, mutta terveydenhuollon kontekstissa ne ovat vielä vakiintumattomia. Vuonna 2009 tehdyssä selvitystyössä todettiin, että valtuutuksen palveluita ei ollut syytä määritellä ilman

asiointitilanteiden kontekstia ja toimintamallin kannalta välttämättömiä tiedon rajapintoja. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) kokosi toiminnallisen määrittelydokumentin 2016, joka osaltaan mahdollisti käytännön toteutuksen PUOLA (Puolesta-asiointi ja Kanta-palvelujen hyödyntäminen alueellisissa sähköisissä palveluissa) -hankkeessa ja ensimmäisen kerran Suomessa sähköinen puolesta asiointi mahdollistui Suomi.fi-palvelun kautta joulukuussa 2017 [4-6]

Puolesta-asiointi on odottanut yhtenäistä ratkaisua julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen osalta. Tarve ongelman ratkaisulle terveydenhuollossa konkretisoitui, kun lakiin sähköisestä lääkemääräyksestä (e-Resepti) ja lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä tehtiin muutoksia alkuvuodesta 2014 (Kanta-palvelut) [1,6,7]. Puolesta-asiointin taustalla toimii 2016 voimaan tullut laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista (KaPA-laki). Sitä vauhditti Kansallinen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma (KaPA) ja sen myötä kehitettävät tukipalvelut (kuten valtakirjaan perustuva puolesta-asiointi), ja niiden tuotantovastuiden tarkennus palveluarkkitehtuurin mukaisiksi [8-11].

PUOLA -hanke (Essote, 2016-2017) toimi eräänlaisena pioneerina kansallisen Suomi.fi-valtuudet-palvelun käyttöönotossa terveydenhuollon palveluissa. Palveluohjain oli ensimmäinen asiointipalvelu, joka otti käyttöön automaattisen puolesta-asiointioikeuden tarkistuksen alaikäisen huollettavan osalta Suomi.fi-valtuudet palvelussa. Lisäksi hankeaikana otettiin käyttöön sähköisellä valtuudella asiointi sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa. Hankkeessa luodut puolesta-asiointin ratkaisut levisivät jo hankkeen aikana, sillä toimiva puolesta-asiointin mahdollistaminen oli kaivattu asia. [4,12,13.]

Digitalisaation teema näkyi vuoden 2015 hallitusohjelmassa muun muassa julkisten palveluiden sähköistämisenä. [14]. Sähköinen puolesta asiointi on kansalaisille tuttu julkishallinnosta (Kela, Hyvis.fi, Tekes, nykyinen Business Finland, ja Verohallinto) [15]. Sen sijaan terveydenhuollon palveluissa sähköinen puolesta asiointi on uusi asioimisen tapa, jonka käyttö ei ole vielä vakiintunut. Maaliskuussa 2018 sähköisiä valtuuksia (valtakirjoja) hyödyntäviä terveydenhuollon organisaatioita oli

kolme: Essote (Hyvis.fi-palvelu), Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä (Nettirassi.fi-palvelu) ja Oulun kaupunki (Oulunomahoito.fi). [4,16] Sähköisen puolesta-asiointin valtuuttamisen linjauksia ja rajoituksia tehdään kansallisesti parhaillaan viranomaisten toimesta.

Kansalliset palveluarkkitehtuuri- eli KaPA-palvelut kehittyvät edelleen sitä mukaan, kun organisaatiot ottavat niitä käyttöönsä. Organisaatioilla on joko velvoite, oikeus tai rajoitettu oikeus tukipalveluiden käyttöön siirtymäsäännösten mukaisesti. [17] Sähköisen puolesta-asiointin nykytilaa voi parhaiten tarkastella Väestörekisterikeskuksen (VRK) ylläpitämän kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäkanavan (eSuomi.fi) kautta. Viestintäkanavan mukaan Suomi.fi-valtuudet palvelun seuraavia kehittämiskohteita 2018-2019 puolesta-asiointin valtakirjaan liittyen ovat muun muassa valtuusrekisterin käytettävyyssparannukset ja valtakirjan luominen palvelupisteessä virkailijan avustamana. [4,18] Tämän hetkisen tiedon mukaan puolesta-asiointi sähköisellä valtuudella otetaan käyttöön Omakanta-palvelussa aikaisintaan 2019 [19].

Tämä artikkeli perustuu Itä-Suomen yliopistossa tehtyyn sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon pro gradu -tutkielmaan. [4]. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, missä asioissa kansalaiset tekisivät puolesta-asiointin sähköisiä valtuutuksia (valtakirjoja) terveydenhuollossa ja miten tärkeäksi he asian kokevat sekä saada lisää tietoa kansalaisten valtuutuksen tekemisen tarpeesta.

## Tutkimuskysymykset

### *Tutkimuskysymykset olivat:*

1. Missä asioissa vastaajat valtuuttaisivat toisen henkilön asioimaan puolestaan?
2. Missä asioissa vastaajat eivät valtuuttaisi toista henkilöä asioimaan puolestaan?
3. Kuinka merkitykselliseksi / tärkeäksi vastaajat tämän asian kokevat juuri nyt olevassa elämänsä vaiheessa?

## Aineisto ja menetelmät

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella helmikuussa 2018 pääkaupunkiseudun viestintätekniikasta ja vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneiden ikäihmisten yhdistyksen, ENTER ry:n jäsenistöltä (noin 880). Sähköinen kysely välitettiin yhdistyksen toimihenkilön kautta sähköpostilla tutkittaville. Sähköpostikyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa ja vastausajan puolesta välissä lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta. [4]

Tutkimukseen valittiin mahdollisimman lähellä perusjoukkoa olevia vastaajia (eliittiotanta), joiden vastauksia voitiin pitää suuntaa antavina. [4] Perusjoukko määriteltiin KaTSe (Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi, Kansalaisen kokemukset ja tarpeet) -raportin (2014) tuloksiin [10] perustuen 50-65 vuotiaisiin ja sitä iäkkäämpiin henkilöihin. Raportin mukaan 50-65 vuotiaat ovat niin sanottu vedenjakajasukupolvi, joka kaipaa muita ikäryhmiä enemmän mahdollisuutta asioida toisen puolesta sähköisesti. Tilastokeskuksen vuoden 2017 väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimuksen [11] mukaan Internetiä käyttää sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvän tiedon etsintään 55-64-

vuotiasta 61%, 65-74-vuotiaista 46% ja 75-89-vuotiaista 21%. Pääkaupunkiseudun väestöstä Internetiä käyttävien näiden tietojen etsintään 76 %. Nämä tulokset puoltaivat myös iäkkäämpien henkilöiden ottamista mukaan perusjoukkoon. Tässä tutkimuksessa haettiin vedenjakajasukupolven tai iäkkäämpien henkilöiden vastauksia joko valtuuttajana (itse valtuuttaisin) tai valtuutettuna (esimerkiksi omaishoitajat, läheiset). [4]

Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin suurimmalta osin strukturoiduiksi. Lomakkeen laadinnassa huomioitiin kysymysten yksiselitteisyys, kysymysten pituus ja määrä sekä helppokäyttöisyys. Kyselylomakkeen kysymykset perustuvat pääosin KaTSe-kyselyn (2014) tuloksiin [4,10]. Kysymykset jaettiin tutkimuskysymysten mukaisiin teemoihin: 1. taustakysymykset, 2. sähköinen valtuuttaminen terveydenhuollossa (merkityksellisyys) ja 3. puolesta-asiointin rajaaminen terveydenhuollossa (missä asioissa valtuuttaisi / ei valtuuttaisi asioimaan puolestaan). Lisäksi sähköisen puolesta-asiointin tarpeellisuus ja tarve sisällytettiin kyselylomakkeen kysymyksiin 15 ja 18 sekä se oli myös osana kyselylomakkeen kysymyksiä 7, 10 ja 11. Taulukossa 1 on esitetty kyselylomakkeen taustakysymykset ja Taulukossa 2 kysymykset tutkimuskysymyksittäin.

### Taulukko 1. Kyselylomakkeen taustakysymykset.

Selittävät muuttujat KaTSe-kyselyn (Hyppönen ym. 2014) mukaan	Taustakysymykset
Naiset ja korkeammin koulutetut olivat merkitsevästi miehiä ja vähemmän koulutettuja useammin hoitaneet asioita toisen puolesta Ikäryhmistä 50–65-vuotiaat näyttävät vedenjakajana nuorempien ja vanhempien ikäryhmien välillä. He kaipaavat muita ikäryhmiä enemmän mahdollisuutta asioida toisen puolesta sähköisesti.	2. Sukupuoli
Naiset ja korkeammin koulutetut olivat merkitsevästi miehiä ja vähemmän koulutettuja useammin hoitaneet asioita toisen puolesta Vedenjakajasukupolvi	3. Syntymävuosi
Asumismuoto merkitsevyys liittyen sähköiseen puolesta asiointiin Iäkkäiden huoltajuus oli merkitsevästi yhteydessä toisen puolesta asiointiin	4. Mikä on korkein suorittamanne koulutusmuoto?
Puolesta-asiointin tarve on yleistä tässä tapauksessa	5. Oletteko tällä hetkellä työelämässä, työttömänä jne.?
Merkitsevästi yhteydessä toisen puolesta asiointiin on verkkopalveluiden käyttö	6. Missä asutte tällä hetkellä?
	7. Onko teillä huollettavia, joiden puolesta hoidatte asioita tällä hetkellä?
	8. Toimitteko tällä hetkellä toisen henkilön omaishoitajana?
	9. Onko teillä tunnukset sähköiseen asiointiin esim. verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne?

**Taulukko 2.** Kyselylomakkeen kysymykset tutkimuskysymyksittäin.

Tutkimuskysymys	Kyselylomakkeen kysymykset
1. Missä asioissa vastaajat valtuuttaisivat toisen henkilön asioimaan puolestaan?	<p>16. Missä seuraavissa asioissa haluaisitte antaa sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) toiselle henkilölle asioimaan puolestanne?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tekemään ajanvarauksen terveydenhuoltoon.</li> <li>● Katsomaan ja uusimaan reseptejänne.</li> <li>● Olemaan yhteydessä etukäteen palveluntarjoajaan terveydenhuollossa esim. terveyskeskukseen tai yksityiseen lääkäriasemaan.</li> <li>● Katsomaan laboratoriokokeidenne tai tutkimustenne tuloksia.</li> <li>● Saamaan tekstiviestimuistutuksen lähestyvistä ajanvarauksestanne terveydenhuollossa.</li> <li>● Välittämään mittaustuloksianne ja saamaan niistä palautetta.</li> <li>● Pitämään yhteyttä hoidon aikana puolestanne hoitavaan tai palvelua antavaan tahoon esim. terveyskeskukseen tai yksityiseen lääkäriasemaan.</li> <li>● Täyttämään sähköisiä hakemuksia tai lomakkeita terveydenhuollossa.</li> </ul> <p>17. Mitä asioita edellä mainittujen lisäksi Te jo hoidatte toisen henkilön puolesta terveydenhuollossa?</p> <p>13. Jos Teille tulisi tarve valtuuttaa toinen henkilö asioimaan puolestanne terveydenhuollossa, kenelle haluaisitte antaa sähköisen valtuutuksen (valtakirjan)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avio- tai avopuolisolle</li> <li>● Vanhemmalle (äiti tai isä)</li> <li>● Lapselle (tytär tai poika)</li> <li>● Sisarukselle (sisko tai veli)</li> <li>● Sukulaiselle</li> <li>● Hyvälle ystävälle</li> <li>● Naapurille</li> <li>● Jollekin muulle, kenelle (älkää merkitkö nimeä)</li> <li>● En kenellekään</li> </ul>
2. Missä asioissa vastaajat eivät valtuuttaisi toista henkilöä asioimaan puolestaan?	<p>16. Missä seuraavissa asioissa haluaisitte antaa sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) toiselle henkilölle asioimaan puolestanne?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tekemään ajanvarauksen terveydenhuoltoon.</li> <li>● Katsomaan ja uusimaan reseptejänne.</li> <li>● Olemaan yhteydessä etukäteen palveluntarjoajaan terveydenhuollossa esim. terveyskeskukseen tai yksityiseen lääkäriasemaan.</li> <li>● Katsomaan laboratoriokokeidenne tai tutkimustenne tuloksia.</li> <li>● Saamaan tekstiviestimuistutuksen lähestyvistä ajanvarauksestanne terveydenhuollossa.</li> <li>● Välittämään mittaustuloksianne ja saamaan niistä palautetta.</li> <li>● Pitämään yhteyttä hoidon aikana puolestanne hoitavaan tai palvelua antavaan tahoon esim. terveyskeskukseen tai yksityiseen lääkäriasemaan.</li> <li>● Täyttämään sähköisiä hakemuksia tai lomakkeita terveydenhuollossa.</li> </ul> <p>19. Onko Teillä terveydenhuollon asioita, joissa ette missään tapauksessa haluaisi antaa toiselle henkilölle mahdollisuutta puolesta-asiointiin?</p>

- 
3. Kuinka merkitykselliseksi / tärkeäksi vastaajat tämän asian kokevat juuri nyt olevassa elämän vaiheessa?
10. Oletteko jo tehneet itse sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) puolesta-asiointia varten terveydenhuollossa?
11. Onko Teitä pyydetty asioimaan toisen puolesta terveydenhuollossa?
12. Voisitteko ajatella antavanne etukäteen toiselle henkilölle puolesta asioinnin sähköisen valtuutuksen (valtakirjan)?
14. Onko mielestänne sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) tekeminen yhtä luotettavaa kuin paperisen valtakirjan?
15. Onko mahdollisuus tehdä sähköinen valtuutus (valtakirja) toiselle henkilölle terveydenhuollossa Teille tarpeellinen?
18. Onko Teillä ollut aiemmin asioita terveydenhuollossa, joita ette ole onnistuneet hoitamaan toisen henkilön puolesta vaikka siihen olisi ollut tarvetta?
20. Mitä muita toiveita tai odotuksia Teillä on sähköisestä valtuutuksesta (valtakirjasta) terveydenhuollossa, jotka helpottaisivat arkeanne?
- 

Tutkimusaineiston (n=63) esityö tehtiin siirtämällä aineisto ensin Webropol-kysely- ja raportointityökaluohjelmasta Microsoft Excel-tilastointilaskentaohjelmaan. Sen jälkeen aineiston tiedot tarkistettiin virheellisyyksien tai puuttuvien tietojen osalta. Tämän jälkeen aineisto siirrettiin suoraan Webropol-ohjelmasta myös IBM SPSS Statistics for Windows (versio 24.0) -tilastointiohjelmalla (SPSS). Muuttujia luokiteltiin siten, että dikotomisia muuttujia (Taulukko 3.) muodostettiin ikäryhmistä ja kysymyksistä 7, 10 ja 11.

Aineiston analyysissä käytettiin ristiintaulukointia ja Fisherin nelikenttätestiä. Ristiintaulukoinnilla tutkittiin kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta ja Fisherin tarkalla nelikenttätestillä testattiin tulosten tilastollista merkitsevyyttä. Tulokset esitettiin frekvensseinä ja prosenttilukuina.

Avointen kysymysten sisältö analysoitiin etsimällä yhdenmukaisuuksia ja ryhmittelemällä niitä aiheiden mukaisiin pääluokkiin. Luokittelussa käytettiin apuna KaTse-kyselyn (2014) tuloksia. [1]

**Taulukko 3.** Dikotomiset muuttajat.

Dikotominen muuttuja	Selittävät muuttajat KaTse-kyselyn (Hyyppönen ym. 2014) mukaan	Selittävä tekijä
≤ 70-vuotiaat	Ikäryhmistä 50–65-vuotiaat näyttäytyvät vedenjakajana nuorempien ja vanhempien ikäryhmien välillä. He kaipaavat muita ikäryhmiä enemmän mahdollisuutta asioida toisen puolesta sähköisesti.	Onko ikä selittävä tekijä?
> 70-vuotiaat		
Miehet	Naiset olivat merkitsevästi miehiä useammin hoitaneet asioita toisen puolesta	
Naiset		
lääkkeitä huollettavia omaavat_kyllä	lääkäiden huoltajuus oli merkitsevästi yhteydessä toisen puolesta asiointiin	
Ei lääkkeitä huollettavia omaavat (Ei + Ei, tarve tulevaisuudessa)		
Ei huollettavia tällä hetkellä, mutta puolesta-asiointi voi olla tarpeen tulevaisuudessa		Selittääkö kansalaisen valtuutuksen tekemisen tarvetta?
Ei lääkkeitä huollettavia omaavat		
Omaishoitajat (virallinen asema ja ei)	Puolesta asiointin tarve on yleistä tässä tapauksessa	
Ei omaishoitajat		
Ei ole pyydetty asioimaan toisen puolesta		Selittääkö kansalaisen valtuutuksen tekemisen tarvetta?
Ei ole pyydetty asioimaan toisen puolesta, mutta olisi tarve		
Ei valtakirjan tehneet		Selittääkö kansalaisen valtuutuksen tekemisen tarvetta?
Ei valtakirjan tehneet, mutta olisi tarve		

## Tulokset

Vastauksia saatiin kyselyjakson aikana yhteensä 63 kappaletta (vastausaste 7%). Keskimääräinen vastaaja oli 72-vuotias nainen, jolla oli joko ammatillinen perus-, opisto- tai alempi korkeakoulututkinto. Hän asui omistus- tai vuokra-asunnossa eikä hänellä ollut kyselyyn vastaamisen aikaan huollettavia. Hänellä oli tunnukset sähköiseen asiointiin, mutta sähköistä valtuutusta (valtakirjaa) puolesta-asiointiin terveydenhuollossa ei ollut vielä tehty. Vastaajista 6% (n=4) kuului vedenjakajakupolven (50-65-vuotiaat), uuteen vedenjakajakupolven (alle 70-vuotta) 49% (n=31) ja iäkkäiden (yli 70-vuotta) osuus oli 18% (n=28). Kyselyyn vastaneiden keski-ikä oli korkeampi kuin mitä alun perin haettiin (50-65 vuotiaat vedenjakajat). Ikäryhmistä päädyttiin muodostamaan dikotomisia muuttujia, koska tässä aineistossa sekä vedenjakajat että uudet vedenjakajat sisältyivät molemmat alle 70-vuotiaisiin. Ikäryhmiin perusteella tarkasteltuna tasan tai alle 70-vuotiaat olivat hieman valmiimpia antamaan sähköisiä valtuutuksia yleensä eri väittämien kohdalla kuin yli 70-vuotiaat [4] (vedenjakajat). Uutena toisen puolesta hoidettavana asiana mainittiin sähköinen asiointi, kuten terveydenhuollon verkkopalveluissa avustaminen.

Kaikki tutkimukseen vastanneet halusivat antaa sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) puolesta-asiointiin mieluiten lähisukulaisilleen ja heistä tärkeimmiksi koettiin omat lapset. Omalle vanhemmalle tai naapurille ei tätä oikeutta haluttu antaa. Mieluiten terveydenhuollon sähköisissä asiointipalveluissa tämän tutkimuksen vastaajat valtuuttavat ajanvarauksen tekemiseen terveydenhuoltoon (79%) sekä reseptien katsomiseen ja uusimiseen (76%). Puolesta-asiointiin valtuuttamista epäroitiin eniten tekstiviestimistutuksen saamisessa ajanvarausajasta, etukäteen yhteydessä olemisesta hoitavaan tahoon sekä ajanvarauksen tekemisestä terveydenhuoltoon.

Tärkein asia (18%), jossa vastaajat eivät halunneet antaa oikeutta puolesta-asiointiin oli mittaustulosten välittäminen ja palautteen saaminen niistä. Sekä alle että yli 70-vuotiaat epäroivät myös eniten valtuutuksen antamista mittaustuloksien välittämisen ja palautteen saamisen kohdalla. Seuraavaksi tärkeimpiä asioita,

joissa ei haluttu antaa puolesta-asiointi oikeutta olivat vastaajien mielestä laboratoriokokeiden tai tutkimustulosten katsominen, reseptien katsominen ja uusiminen sekä tekstiviestimistutusten saaminen ajanvarausajasta.

Vastaajista suurimmalla osalla (90%) ei ollut yhtään asiaa, joissa he olisivat halunneet rajata puolesta-asiointiin valtuuttamista terveydenhuollossa. Yhdessä vastauksessa nimenomaan toivottiin, etteivät tietosuoja säännökset estäisi tarpeellisen tiedon liikkumista, olipa se kuinka intiimiä tahansa. Osa vastaajista (10%) halusi rajata valtuuttamiseen liittyviä asioita mielenterveyden hoitoon tai oman ja lasten perheen asioihin.

Vastaajista kuusi henkilöä oli jo itse tehnyt sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) puolesta asiointiin terveydenhuollossa. Näistä valtakirjan tehneistä enemmistö (67%) oli yli 70-vuotiaita, sukupuoli jakautuivat tasan ja ainoastaan neljä vastaajaa vastasi sähköisen valtuutuksen tekemisen olevan heille tarpeen tällä hetkellä.

Valtaosa (80%) vastaajista ei ollut tehnyt vielä sähköistä valtuutusta eikä suurinta osaa (71%) oltu myöskään pyydetty asioimaan toisen puolesta. Vastaajista enemmistö (80%) voisi kuitenkin ajatella antavansa etukäteen sähköisen valtuutuksen puolesta-asiointiin terveydenhuollossa. Samaan aikaa osa vastaajista (15%) empi tätä. Sähköistä puolesta-asiointiin valtakirjaa piti luotettavana enemmistö (75%) vastaajista, eikä eri ikäryhmillä tai sukupuolella ollut näyttänyt olevan eroa. Suurin osa vastaajista (64%) koki, ettei mahdollisuus sähköisen valtuutuksen tekemiseen ole heille tällä hetkellä tarpeellinen. Viidestä omaishoitajasta vain yksi piti asiaa tarpeellisena ja kymmenestä iäkkäitä huollettavia omaavista viisi. Merkittävää on, että erityisesti naiset eivät kokeneet asiaa itselleen tarpeelliseksi.

Pieni osa vastaajista (6%) koki tarvetta puolesta-asiointiin tällä hetkellä ja noin neljännes vastaajista koki sen tarpeelliseksi tulevaisuudessa. Noin joka viidettä vastaajaa oli jo pyydetty asioimaan toisen puolesta. Vastaajat epäroivät kuitenkin valtuutuksen luotettavuutta ja sen antamista etukäteen. Tietojärjestelmien tekniset ja ulkoasulliset asiat, yhteydenpidolliset asiat,



**Taulukko 4.** Sukupuolten välinen ero valtuutuksen tekemiseen ja sen tarpeellisuuteen.

Kysymys	Muuttuja	Kyllä (n)	Ei (n)	p* (2 sided Fisher's exact test)
Oletteko tehneet jo itse sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) puolesta-asiointia varten terveydenhuollossa? (10)	Mies	3	18	.398
	Nainen	3	38	
Voisitteko ajatella antavanne etukäteen toiselle henkilölle puolesta asioinnin sähköisen valtuutuksen (valtakirjan)? (12)	Mies	17	0	1.000
	Nainen	34	2	
Onko mahdollisuus tehdä sähköinen valtuutus (valtakirja) toiselle henkilölle terveydenhuollossa Teille tarpeellinen? (15)	Mies	11	11	.049
	Nainen	9	29	

\* p < .05

valtuuttamiseen ja tunnistautumiseen liittyvät asiat mainittiin vastaajien arkea helpottavina asioina liittyen sähköiseen puolesta-asioinnin valtuutukseen terveydenhuollossa.

### Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, missä asioissa kansalaiset tekisivät puolesta-asioinnin sähköisiä valtuutuksia (valtakirjoja) terveydenhuollossa ja miten tärkeäksi he asian tällä hetkellä kokevat sekä saada lisää tietoa kansalaisten valtuutuksen tekemisen tarpeesta.

Vastaajat valtuuttaisivat mieluiten sähköisissä asiointipalveluissa ajanvarauksen tekemiseen terveydenhuoltoon sekä reseptien katsomiseen ja uusimiseen. Nämä vastaukset olivat samansuuntaisia kuin Hyppösen ym. (2014) tekemässä tutkimuksessa [1]. Uutena tärkeänä asiana vastaajat pitivät puolesta-asioinnin mahdollisuutta tekstiviestimuistutuksen saamisessa ajanvarausajasta ja yhteydessä olemista etukäteen terveydenhuollon palveluntarjoajaan poiketen aikaisemmasta tutkimuksesta [1].

Tämä tutkimus toi uutta tietoa siitä, kenet kansalaiset haluavat valtuuttaa asioimaan puolestaan terveydenhuollossa. Merkillepantavaa ja hyvä asia oli, että kaikilla vastaajilla oli joku, jolle he halusivat valtuutuksen antaa. Vastaajat halusivat antaa valtuutuksen lapselleen (52%), avio- tai avopuolisolleen (30%) ja sukulaiselle tai jollekin muulle henkilölle (3%). Kenellekään vastaajista ei oma vanhempi tai naapuri ollut vaihtoehto valtuutetuksi. Uutta tietoa oli myös, että mitä enemmän puolesta asioitavat asiat liittyvät itse sairauden hoitoon tai hoitamiseen, sitä enemmän vastaajat epäröivät sähköistä puolesta-asioinnin valtuuttamista.

Ikäryhmien perusteella tarkasteltuna tasan tai alle 70-vuotiaat olivat hieman valmiimpia antamaan sähköisiä valtuutuksia yleensä eri väittämien kohdalla kuin yli 70-vuotiaat [1]. Odotettu tulos, oli terveydenhuollon sähköisissä verkkopalveluissa avustaminen, joka mainittiin uutena toisen puolesta hoidettavana asiana. Tämä vahvistaa aiemmin tehtyä tutkimusta [3], jossa todettiin sähköisten palveluiden käytön lisääntyneen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Korkeammin koulutetut olivat merkitsevästi vähemmän koulutettuja useammin hoitaneet asioita toisen puolesta [1,7]. Tutkimukseen vastaajissa oli yhteensä vain

hieman enemmän korkeammin koulutettuja kuin vähemmän koulutettuja, eikä sitä voida siksi pitää selittävävä tekijänä. Myöskään niin sanotusta vedenjakajasukupolvesta (50–65-vuotiaat) [4], ei tässä tutkimuksessa löytynyt selittävää tekijää valtuutuksen tekemisen tarpeelle.

Tässä tutkimuksessa eniten luottamusta sähköistä puolesta-asioinnin valtuutusta kohtaan terveydenhuollossa oli kolmella vastaajaryhmällä: 1.vastaajat, joilla joko oli tai ei ollut iäkkäitä huollettavia, mutta puolesta asiointi voi olla tarpeen tulevaisuudessa, 2. omaishoitajat ja 3. vastaajat, jotka eivät toimineet omaishoitajana vastaus hetkellä. Nämä vastaajaryhmät eivät kuitenkaan kokeneet puolesta-asiointia tarpeellisenä. Sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) tekeminen koettiin itselle tarpeelliseksi tulevaisuudessa ja sen tekemistä etukäteen kannatettiin. Vastaajat kokivat valtuutuksen luotettavaksi, mutta eivät tarpeelliseksi juuri nyt olevassa elämänvaiheessa. On tulkintakysymys, onko asia merkityksellinen tai tärkeä, vaikka se ei olisi juuri nyt tarpeen tässä elämänvaiheessa [2]. Tämän tutkimuksen perusteella puolesta-asiointi ei ole vielä tarpeeksi tuttu asia ja siksi tarvitaan asiakkaiden tiedollisten valmiuksien parantamista ennen kuin puolesta-asioimisen sähköinen asiointitapa terveydenhuollossa voi yleistyä [21,10].

Tämän tutkimus vahvisti aiempaa tietoa toimijoista eli tutkittua sähköistä asiointitapaa käyttävistä henkilöistä ja heidän mielipiteistään asiaa kohtaan En osaa sanoa - vastausten määrä vaihteli kuitenkin aina 20% asti riippuen kysymyksistä. Avoimissa kysymyksissä selkeästi mainittiin, ettei sähköinen valtuuttaminen ollut tuttu asia. Tästä syystä tulosten perusteella jäi kuva, etteivät vastaajat täysin ymmärtäneet tai osanneet sanoa mielihpidettään tutkittavaan asiaan. Toisaalta tulokset antavat viitteitä siitä, että isommalla otoskoolla tilastollinen merkitsevyys olisi tullut esiin.

Tarvetta puolesta asiointiin terveydenhuollossa ei osata täysin kuvitella ennen kuin tilanne on käsillä. Kansalaisille kannattaisi selvittää, missä asioissa sähköisen valtuutuksen tekeminen terveydenhuollossa hyödyttäisi heitä eniten ja auttaisi asioiden hoitamista. Sähköisen valtuutuksen (valtakirjan) tekemistä terveydenhuollossa voisi verrata johonkin paremmin tunnettuun asiaan

kuten vakuutuksen tekemiseen, jolla varaudutaan tulevaisuuteen. Tutkimuksen mukaan palveluita käyttävät kansalaiset haluaisivat kuulla tästä sähköisen asiointitavan mahdollisuudesta esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisilta.

Sähköinen puolesta asiointi terveydenhuollossa on toimintapana vasta nuori ja aiempaa tutkimusta aiheesta on vähän [4]. Kansalaisten kokemukset ja osallistuminen ovat asioita, joissa heidän nimenomaan toivotaan olevan mukana sähköistä asiointitapaa kehitettäessä. Vain kansalainen itse voi kertoa miten hän haluaa asioida sähköisesti, jotta se auttaa häntä laajalti elämänhallinnassa. [14,11,22.] Tämän tutkimuksen avulla saatiin tietoa kansalaisen kokemuksista ja mielipiteistä tutkitun sähköisen asiointitavan osalta terveydenhuollossa. Tutkimustulokset liittyen valtuutettiin ja tietojen rajaamiseen voivat suunnata sähköisen asiointitavan jatkokehittämistä tai ainakin antaa palvelun parissa työskenteleville toimijoille vinkkejä. Tutkimuksella on myös mahdollisuus lisätä asiakkaiden tietoisuutta sähköisen puolesta asioinnin mahdollisuuden olemassaolosta.

Vastaavaa tutkimusta kannattaisi jatkaa niiden organisaatioiden asiakkaiden keskuudessa, joissa jo hyödynnetään tätä sähköistä asiointitapaa. Ylipäätään organisaatioiden kannattaisi tämän tutkimuksen perusteella mahdollistaa sähköinen puolesta asiointi esimerkiksi ajanvarauksessa. Hyvä jatkotutkimusaihe on esimerkiksi sosiaalihuollon puolesta-asioinnin tarpeet.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia ja yleistykseen voidaan päästä vain hankkimalla lisää tutkittua tietoa. Suunnan tulevaisuuteen antaa vastaajan osuva toteamus kysymykseen vastaajien muista toiveista tai odotuksista aiheeseen liittyen: *“Vauhtia valtuutukseen”*.

## Lähteet

[1] Hyppönen H, Hyry J, Valta K, Ahlgren S. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi, kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 33/2014. Tampere: Juvenes Print- Suomen

- Yliopistopaino Oy; 2014 [Luettu 21.10.2017]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN\\_ISBN\\_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1)
- [2] Enwald H, Käsäkoski H, Eriksson-Backa K, Hirvonen N, Huvila I. Yli 50-vuotiaiden näkemyksiä sähköisten terveydenhuoltopalveluiden sisällöstä: systemaattinen kirjallisuuskatsaus. *Informaatiotutkimus* 2016;35(3):19-21. <https://journal.fi/inf/article/view/59424>
- [3] Hyppönen H. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kroonisen sairauden omaavien kokemukset ja tarpeet. *FinJeHeW* 2015;7(2-3):88-103.
- [4] Rauhala M, Hilama P. Valtakirjaan perustuva puolesta-asiointi. Tapa asioida sähköisesti terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto; 2018 [Luettu 28.5.2018]. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20180915/](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20180915/)
- [5] Ailio A, Kilpikivi P, Kilpivuori T. eKat-hanke. Suostumuksen ja Valtuutuksen määrittelyt ja käytännöt sosiaali- ja terveystoimessa / kansalaisen sähköisen asiointin näkökulma. Oulun kaupunki, sosiaali- ja terveystoimen hankkeiden loppuraportti, Oulun omahoitokokonaisuus, Suostumus- ja valtuutusmäärittelyt, 04/2009 [Luettu 02.10.2017]. Saatavissa: <http://oulu.ouka.fi/kehittamishankkeet/kehittamishankkeet2000alkaen/hankkeet/loppuraportit/Suostumus%20ja%20Valtuutus%20määrittelyt.pdf>
- [6] Lepistö J, Suhonen J, Koukki S. Puolesta - asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa, toiminnallinen määrittely. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*; 2016 [Luettu 15.09.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/129931>
- [7] Valli S, Porrasmaa J. Sosiaali- ja terveysministeriö. Esiselvitys puolesta asiointista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. *Julkaisematon dokumentti*; 2013.
- [8] eSuomi.fi. Kansallinen palveluarkkitehtuuriohjelman viestintäkanava. Verkkosivusto. Kooste KaPa - hankkeista ja niiden aikatauluista. 1.9.2015 Versio 1.0 [Luettu 28.10.2017]. Saatavilla: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/>
- [9] Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriö verkkopalvelu. Hankkeet ja säädösvalmistelu, palveluarkkitehtuuri, KaPa-laki. Helsinki: Valtiovarainministeriö; 2017 [Luettu 16.10.2017]. Saatavilla: <http://vm.fi/kapa-laki>
- [10] Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriön verkkopalvelu. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Ohjelman ulkoinen arviointi, riippumaton arviointi. KaPA ohjelman loppuarviointiraportti. Owlgroup; Marraskuu 2017 [Luettu 16.02.2018]. Saatavissa: <http://vm.fi/documents/10623/360812/KaPA+ArviointiraporttiFINAL22112017.pdf/3f62dd7e-7199-4662-a567-733cfa3c7438>
- [11] Sosiaali- ja terveysministeriö. Palvelut asiakaslähtöisiksi. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan verkkosivut. Kärkihankkeet ja säädösvalmistelu. Sosiaali- ja terveysministeriö; 2017 [Luettu 12.10.2017]. Saatavissa: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslähtöisyys>
- [12] Puolesta-asiointi ja Kanta-palvelujen hyödyntäminen alueellisissa sähköisissä palveluissa. PUOLA-hanke 2016-2017 loppuraportti. THL/1429/9.10.3/2015. Etelä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä; Joulukuu 2017.
- [13] Hilama P, Hartonen V, Kinnunen UM. Puolesta-asiointi terveydenhuollon sähköisissä asiointipalveluissa Case: PUOLA-hanke. *FinJeHeW* 2017;9(2-3):232–240. <https://doi.org/10.23996/fjhw.60947>
- [14] Valtioneuvoston kanslia. Ratkaisujen Suomi, Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Edita Prima; 2015 [Luettu 10.10.2016]. Saatavissa: [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82)
- [15] Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriö verkkopalvelu. Sähköinen puolesta-asiointi käyttöön julkishallinnossa - Kela, Vero, Tekes ja Hyvis.fi ensimmäisinä 2016. Ajankohtaista, uutinen 1.11.2016. Lisätietoja Petteri Ohvo (TEM), Matti Hiltunen (VRK) [Luettu

15.10.2017]. Saatavissa: [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/sahkoinen-puolesta-asiointi-kayntiineuseilla-hallinnonaloilla](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sahkoinen-puolesta-asiointi-kayntiineuseilla-hallinnonaloilla)

[16] eSuomi.fi. Kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäkanava. Verkkosivusto. Suomi.fi-valtuuksia hyödyntävät organisaatiot. [Luettu 05.03.2018]. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/valtuudet/suomi-fi-valtuuksia-hyodyntavat-organisaatiot/>

[17] eSuomi.fi. Kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäkanava. Verkkosivusto. KaPA-laki ja sähköisen asiointin tukipalvelut. Palveluita koskeva lainsäädäntö, esitysmateriaali, KaPA-laki ja sähköisen asiointin tukipalvelut (PDF) 29.6.2016 [Luettu 05.03.2018]. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palveluita-koskeva-lainsaadanto/#tab-id-2>

[18] eSuomi.fi. Kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäkanava. Verkkosivusto. Suomi.fi-palveluiden jatkokehitys 2018-2019. Suomi.fi-palvelut, Aineisto. Uusin Suomi.fi-jatkokehityksen tiekartta 2017, versio 1.0, viimeksi muokattu 9.01.2018 8:05. [Luettu 05.03.2018]. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/>

[19] Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivusto; 2018. Aiheet, tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, kanta-palvelut, yhteisesti käytettävät kanta-palvelut, puolesta-asiointi.

Päivitetty 6.11.2018 [Luettu 12.12.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/yhteisesti-kaytettavat-kanta-palvelut/puolesta-asiointi>

[20] Tilastokeskus, Suomen virallinen tilasto. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2017. Verkkojulkaisu. ISSN=2341-8699. 13 2017. Helsinki: Tilastokeskus; 2017 [Luettu 02.04.2018]. Saatavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_fi.pdf](http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_fi.pdf)

[21] Pajukoski M. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa, Lainsäädännön rajat ja mahdollisuudet; 2004. Raportteja 283/ 2004. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy; 2004 [Luettu 19.10.2017]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76597/Ra283-Sahkoinenasiointi.pdf?sequence=1>

[22] Hyppönen H, Aalto A-M, Reponen, J, Kangas, M, Kuusisto-Niemi S, Heponiemi T. Kansalainen - pystyn itse? Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista kansalaisille. THL – Tutkimuksesta tiiviisti 2/2018 [Luettu 09.02.2018]. Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135932/URN\\_ISBN\\_978-952-343-040-2.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135932/URN_ISBN_978-952-343-040-2.pdf?sequence=1)