

## Digitaalisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa – kansalaisen omat tiedot hyötykäyttöön

Maritta Korhonen, kehittämispäällikkö; Teemupekka Virtanen, erityisasiantuntija

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), Helsinki

**Maritta Korhonen, kehittämispäällikkö, Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), PL 33, 00023 Valtioneuvosto. Sähköposti: maritta.korhonen@stm.fi**

### Tiivistelmä

Suomi on ollut edelläkävijä sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnassa. Seuraava iso trendi tällä alueella on asiakaslähtöisyys ja ihmisten oman osallisuuden hyödyntäminen. Tämä on selkeästi huomioitu myös hallituksen kärkihankkeissa. Samalla Suomen maailmanlaajuisesti ainutlaatuisen laajat tietovarannot on saatava paremmin palvelemaan kansalaista, ammattilaista, päätöksentekijää ja tutkijaa. Seuraava askel on kansalaisen tuottamien tietojen lisääminen sähköisiin palveluihin sekä se, että näitä tietoja voidaan hyödyntää terveydenhuollon ja kansalaisen prosesseissa ja omahoidossa.

Terveydenhuollossa on maailmanlaajuisesti nähtävissä trendi, joka korostaa kansalaisten omaa roolia terveyden ylläpidossa ja myös hoidossa. Teknologian kehitys, sensoreiden, tietokoneiden ja mittareiden kehitys on johtanut siihen, että kansalaisilla itsellään on aikaisempaa paljon laajemmat mahdollisuudet tarkkailla ja seurata omaa terveyttään ja hyvinvointiaan. Terveyden ja hyvinvoinnin ylläpidossa on sairauksien hoidon rinnalle nousemassa voimakkaasti terveyden ylläpitäminen ja kroonisten sairauksien itsehoito.

Pääministeri Sipilän hallituksen ohjelman strategisia tavoitteita ovat mm. terveys ja hyvinvointi sekä toimintatapojen muuttaminen edistämällä digitaalisuutta. Digitaalisuus ei tässä yhteydessä tarkoita sitä, että olemassa olevat palvelut tuotettaisiin digitaalisesti vaan sitä, että uudet järjestelmät ja laitteet antavat mahdollisuuden tuottaa asioita kokonaan uudella tavalla. Hyvinvoinnin ja terveyden osalta tavoitteena on seuraavan kymmenen vuoden kuluessa, että suomalaiset voivat paremmin ja myös pärjäävät erilaisissa elämäntilanteissa. Jokaisen tulee pystyä

vaikuttamaan, tehdä valintoja ja ottaa vastuuta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa painopiste siirtyy ennaltaehkäisyyn mutta samalla varmistetaan, että hoitoketjut ovat sujuvia, henkilöstö voi hyvin ja tietojärjestelmät toimivat. Hallituksen kärkihankkeista sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla on viisi. Yksi näistä on Palvelut asiakaslähtöisiksi -hanke, jonka tavoitteena on yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi. Hankkeessa painotetaan varhaista tukea, ennaltaehkäisevää työtä ja vaikuttavia asiakaslähtöisiä palveluketjuja.

Asiakaslähtöisyys-termin kanssa käytetään usein rinnakkaisena termiä asiakaskeskeisyys. Asiakaskeskeisyys viittaa siihen, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toiminnot organisoidaan häntä varten. Tällöin kuitenkin palveluja määritellään ja kehitetään helposti palveluita tuottavan organisaation tarpeista sekä intresseistä käsin. Asiakaslähtöisyys puolestaan lähtee liikkeelle asiakkaan itsensä määrittelemistä tarpeista. Asiakas on oman hyvinvointinsa asiantuntija, mutta myös resurssi, jonka

voimavaroja tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Hänen tulee olla palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertainen toimija ja tasavertainen kumppani, joka osallistuu palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa.

Vastaavat tavoitteet ja näitä tukevat toimenpiteet on kirjattu myös sosiaali- ja terveysministeriön syksyllä 2014 julkistamaan sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen tiedonhallinnan strategiaan, jonka toimeenpano on käynnistynyt keväällä 2015. Strategia tukee sosiaali- ja terveyspoliittisen strategian mukaista sosiaalisesti kestävää yhteiskuntaa, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, varmistetaan kaikkien osallisuus sekä edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä. Kantavana ajatuksena on saada sote-tieto hyötykäyttöön hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tueksi.

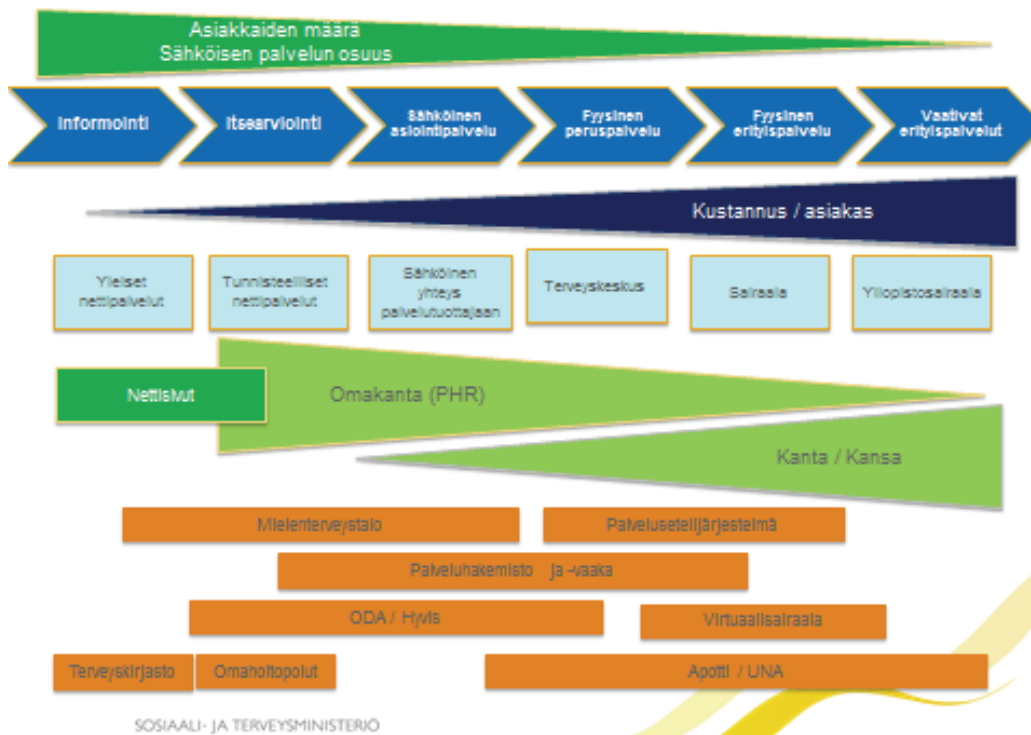
Sekä hallitusohjelman että Sote-tieto hyötykäyttöön -strategian tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista ja kansalaisten aktiivisuutta oman hyvinvointinsa ylläpidossa parantamalla tiedonhallintaa ja lisäämällä sähköisiä palveluja. Kansalaisilla on oltava asuinpaikasta riippumaton mahdollisuus hoitaa asiansa itse ja tarvittaessa asioida sähköisesti palvelujen antajien kanssa sekä saada luotettavaa hyvinvointitietoa, ja sen hyödyntämistä tukevia palveluita. Näistä esimerkkejä ovat sähköiset omahoitopalvelut, joiden avulla voidaan tukea terveysongelmien ennaltaehkäisyä, palvelujen tarpeen omaa arviointia ja itsenäistä arjessa selviytymistä.

Jo nyt käytössä on alueellisia ja paikallisia palveluportaaleja, joissa terveydenhuollon toimijat ovat välittäneet suojattujen kanavien kautta potilailleen näitä koskevia laboratoriotutkimusten tuloksia ja muita potilastietoja ja ohjeita sekä yleistä terveystietoa (kuten Terveyskirjasto). Joissain palveluissa on myös potilaan itse tekemää oirearviointia tukevia päätöksentekosovelluksia. Palveluportaalien kautta kansalainen on myös voinut tehdä ajanvarauksia ja syöttää joitakin

omia tietojaan. Esimerkkejä tällaisista sähköisistä palveluista ovat Oulun kaupungin Omahoitopalvelu, Hämeenlinnan kaupungin Minun terveyteni-palvelut ja kahdeksan sairaanhoitopiirin yhteinen Hyvis-palvelu. Kansallisen Omakanta-palvelun kautta kansalainen voi tarkastella reseptejään ja potilastietojaan. Jatkossa kansalainen näkee myös sosiaalihuollon palveluissa tuotettuja tietojaan Kanta-palvelujen sosiaalihuollon arkistosta.

Suunnitteilla olevassa kansallisen tason ratkaisua kehittävässä Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut -projektissa (ODA) ja jo toteutetuissa alueellisissa hankkeissa halutaan asiakkaalle tarjota älykkäitä verkkopalveluja, kuten itse verkossa tehtävää hoidon tarpeen arviointia, hyvinvointivalmennusta ja oire-arvioita. ODA-hankkeen virtuaalikelinikka-mallissa on tarkoitus yhdistää ihmisen oma terveystieto uudenlaisiin palvelumalleihin ja terveydenhuoltojärjestelmään.

Seuraava askel on kansalaisen tuottamien tietojen lisääminen sähköisiin palveluihin sekä se, että näitä tietoja voidaan hyödyntää terveydenhuollon ja kansalaisen prosesseissa ja omahoidossa (kuva 1). Potilaan omien tietojen talletuspaikan (personal health record, PHR) kehitystyö on myös käynnistynyt. Tämän Kanta-palveluihin liittyvän kansallisen tietovarannon päälle rakennetaan sähköisiä omahoitoa tukevia palveluita, joista edellä mainittu ODA on eräs esimerkki. Jatkossa kansalainen voi tallentaa sähköiseen palveluun esimerkiksi mobiilisovellusten tai mittalaitteiden avulla kerättyjä omia terveystietojaan. Kansalainen päättää itse tietojensa tallentamisesta sekä tietojensa luovuttamisesta rakennettaviin uusiin sovelluksiin. Halutessaan kansalainen voi antaa nämä tiedot myös uudenlaisten omahoitopalvelujen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön. Kansallisen PHRn tavoiteaikataulu on syyskuu 2017.



**Kuva 1.** Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja digitalisaatio.

Nämä uudet omahoitopalvelut ja tietovarannot ovat uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon ekosysteemin rakennuselementtejä. Olennaista on saada tieto liikkumaan joustavasti eri palveluntarjoajien ja tietojärjestelmien välillä, kun kansalainen näin haluaa. Hyötyjen saavuttaminen edellyttää silloin myös suuria muutoksia ammattilaisten toimintatapoihin ja organisaatioiden toimintaprosesseihin. Eri osapuolten roolit on määriteltävä uudestaan ja yhteentoimivuus on varmistettava standardien avulla tarvittaessa lainsäädännön tukemana. Tavoitteena on hyödyntää mahdollisimman paljon kansallisessa palveluarkkitehtuurissa kehitettäviä yhteisiä palveluita.

Palveluiden kehittämisessä tarvitaan suunnitelmallista yhteistyötä. Kokonaisuus muodostuu julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien tuottaman ja kansalaisten omien hyvin-

vointitietojen lisäksi kuntien, yritysten ja kolmannen sektorin tuottamista uusista sähköisistä palveluista. Tämä antaa myös yritystoiminnalle uusia mahdollisuuksia kansainvälisestäkin merkittäväällä tavalla.

#### Lisätietoja:

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>

Pääministeri Sipilän hallitusohjelma.  
<http://valtioneuvosto.fi/sipilan-hallitus/hallitusohjelma>

Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeet.  
<http://stm.fi/karkihankkeet>

Omakanta. <http://www.kanta.fi/>