



Yhteiset mobiilipalvelut

Esiselvitys



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

15.12.2022

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Lukijalle

- Yhteiset mobiilipalvelut -esiselvitys toteutettiin THL:n ja CGI:n välisenä yhteistyönä 5-12/2022. CGI:n osuutena oli suunnitella ja toteuttaa sidosryhmien haastattelut ja muodostaa niiden perusteella toimenpide-ehdotuksia jatkotyötä varten.
- **Valmistelijoina olivat CGI:n konsultit** Juha Salmi, Anna Parviainen, Katarina Repo, Tommi Gynther **sekä työtä koordinoivat THL:n ”mobiilitiimi”** Antti-Olli Taipale, Juha Mykkänen, Minna Linsamo ja Matti Korhonen.
- Esiselvityksessä on hyödynnetty aiheeseen liittyviä taustamateriaaleja (lähteet ja liitemateriaalit). Esiselvityksen aikana toteutettiin haastattelukierros valituissa sidosryhmissä.
- Tähän dokumenttiin, **esiselvitykseen** on koottu esiselvityksen tulokset, haastattelumateriaalit sekä haastatteluista ja muista lähteistä syntyneet toimenpide-ehdotukset, jotka on osoitettu toteutettavaksi useisiin toimeenpanokanaviin.
- Esitetyt tavoitteet ja toimenpide-ehdotukset ovat haastatteluihin ja esiselvityksen lähdemateriaaliin nojautuvia esiselvitysryhmän asiantuntijoiden ehdotuksia ja näkemyksiä. Esiselvitykseen ei sisältynyt yksittäisten toimenpide-ehdotusten tarkempaa suunnittelua tai toimeenpano- tai resursointipäätöksiä. Esiselvitys ei ole kattava kansallisen tavoitetilan kuvaus.

Sisällys

- 1. Esiselvityksen toimeksianto ja tausta** (4. dia)
- 2. Pohjana käytetyt linjaukset ja selvitykset sekä sovellusten ja käyttötapojen evoluutio** (8. dia)
- 3. Käytetyt käsitteet ja määritelmät** (15. dia)
- 4. Esiselvitykseen valittujen sidosryhmien haastattelut ja havainnot** (19. dia)
 - Haastattelut sidosryhmät ja keskeiset havainnot teemoittain
 - Suoria lainauksia, nostoja ja havaintoja haastatteluista
 - Haastatteluissa esiin nousseiden teemojen yhteenveto
- 5. Toimenpide-ehdotukset** (44. dia)
 - Toimenpide-ehdotusten jäsentäminen pääkokonaisuuksiin, alakokonaisuuksiin ja toimeenpanokanaviin
 - Toimenpide-ehdotukset: Alustan/alustojen jatkokehitys (PK 1)
 - Toimenpide-ehdotukset: Kansallinen ohjaus (PK 2)
 - Toimenpide-ehdotukset: Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen (PK 3)
 - Toimenpide-ehdotukset: Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen (PK 4)
 - Toimenpide-ehdotukset: Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen (PK 5)
- 6. Esiselvityksestä esille nousseet havainnot RRP-digiprojektien kehittämiskentälle** (98. dia)
- 7. Yhteenveto Yhteiset mobiilipalvelut –esiselvityksestä** (107. dia)
- 8. Lähdeluettelo ja taustamateriaalit** (114. dia)

Liite: 'Yhteiset mobiilipalvelut: Liitemateriaali'

- Jäsentävää pohjamateriaalia ja voimassa olevia linjauksia
- Kansalaiskyselyjen ja sote-organisaatioille tehtyjen kyselyjen ja kartoitusten tuloksia
- Etäpalvelut
- Palvelujen kohdistaminen eri asiakasryhmille
- Esimerkkejä ja poimintoja mobiilipalveluista sekä itse-, omahoito- ja asiointipalveluista.



1. Esiselvityksen toimeksianto ja tausta



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Esiselvityksen lähtötilanne toukokuussa 2022 – 1/2

- Esiselvitys kuuluu osaksi Suomen kestävän kasvun ohjelmaa (RRP, liite 8 projekti “**Yhteiset mobiilipalvelut**”).
- Esiselvityksen tavoitteena oli täsmentää mobiilien sote-palvelujen kehittämisen tavoitteita ottaen huomioon olemassa olevat sähköiset palvelut.
- Tarkasteltavana **ydinkysymyksenä esiselvityksen lähtötilanteessa nähtiin se, miten kansalaisten saataville tuodaan ehjä kokonaisuus mobiileja sote-palveluita**, eikä niinkään se, miten tehdään yksi yhteinen ja kattava mobiilipalvelu (“Yhteinen mobiilipalvelu”).
- Esiselvityksen lähestymiskulma mobiileihin sote-palveluihin oli myös varsin konkreettinen esimerkiksi siten, että mitä kannettavan laitteen teknisiä ominaisuuksia voitaisiin hyödyntää sote-palveluissa. Toimeksiannossa pohdittiin myös kansalaisten taholta toivottua **Omakanta-mobiilisovelluksen tarpeellisuutta ja rajouksia**.

Esiselvityksen lähtötilanne toukokuussa 2022 – 2/2

- Esiselvityksen lähtökohtana on myös olemassa oleva **ekosysteemi** toimijoineen ja palveluineen, jotka muodostavat **sirpaleisen kokonaisuuden**; Suomessa on kehitetty ja kehitetään jo nyt paljon sähköisiä palveluita ja hyvinvointialueilla tapahtuu paljon asiointiin sekä oma- ja itsehoitoon liittyvää kehittämistä. Lisäksi markkinoilla on erilaisia terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä sovelluksia suuri määrä. Tästä nousi esiin **kysymys siitä, miten sote-sektorin mobiilikanavat kansalaisille kannattaisi toteuttaa?**
- Toimeksiannossa tunnistettiin useampi mahdollinen kehittämissuunta: palvelulähtöinen, palveluntuottajalähtöinen, hyvinvointialuelähtöinen ja järjestäjä- ja tuottajariippumaton lähestymistapa.

Myös palvelujen omistajuudelle ja hallintamallille nähtiin useampi eri vaihtoehto: markkinavetoinen, sote-palveluntuottajavetoinen, viranomaisvetoinen ja kansalaisvetoinen.

Esiselvityksen tavoite

Yhteiset mobiilipalvelut -esiselvityksen **tavoitteeksi** muodostui kirkastaa:

- miten kansalaisille tarjotaan tarkoituksenmukaisesti sote-palveluita mobiilisti
- minkälainen työnjako (alueellinen, kansallinen, paikallinen, markkinaehtoinen) tukisi parhaiten tavoitetta
- mitä pitäisi muuttaa, jotta käyttöön saataisiin tarkoituksenmukaiset mobiilipalvelut
- minkälainen rooli kansallisesti tuotetuilla yhteisillä palveluilla on.

Tavoite liittyy myös laajemmin seuraaviin asioihin:

- Kansalaisen oman roolin vahvistaminen myös hyvinvoinnin ylläpidossa ja osallistuttamisessa palveluihin
- Missä sote-palveluissa ja palvelukanavissa digi- ja erityisesti mobiilipalveluita kannattaa kehittää ja missä järjestyksessä?



2. Pohjana käytetyt linjaukset ja selvitykset sekä sovellusten ja käyttötapojen evoluutio



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Ohjaavat dokumentit ja muut selvityksen pohjamateriaalit

- Lait, asetukset, määräykset
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kokonaisarkkitehtuurin (Sote KA) ja sote-tiedonhallinnan strategian dokumentit
- Aiemmat selvitykset ja raportit
- Katsaus tutkimusartikkeleista
- Ohjeet ja oppaat.

Poimintoja useista yllä mainituista pohjamateriaaleista on tässä selvityksessä ja sen liitteessä.

Lainauksia taustamateriaaleista

DigiFinlandin mobiiliratkaisu – selvitys 03/2021 ja täsmennykset 11/2022

- Mobiilikäyttöisyyttä mahdollista tukea jo toteutetuissa DigiFinlandin sähköisissä palveluissa
- Erillisestä mobiilisovelluksesta ei ole aiemmin tunnistettu merkittävää lisäarvoa, jos web-pohjaisissa ratkaisuissa voidaan tukea mobile first -suunnittelua (mobiilisti käytettäviin verkkosivustoihin nojautuvat palvelut)
 - Mobiililaitteiden kautta ominaisuudet, kuten ilmoitukset, paikannus tai kamera vain palveluihin, joissa tuottavat todellista lisäarvoa
- Mobiilikäyttö on ensisijainen käyttötapa palveluiden pääkehityslinjassa
- Erillisten mobiilisovellusten määrää ei haluta lisätä – web-käyttöiset mobiiliratkaisut helpommin integroitavissa ”muuten kuin mobiilisovelluksena”
 - Esim. Päivystysapu 116 117 ja Omaolo-oirearviot ensisijaisesti tärkeintä pystyä integroimaan osaksi eri alustojen kautta toteutuvia (esim. alueellisia) palveluprosesseja
- Mobiilitoiminnallisuuden toteutukset hyödynnettävissä myös muissa mobiilitoteutuksissa alueelliseen ja valtakunnalliseen käyttöön
- Mobiilien päätelaitteiden ominaisuuksista saatava lisäarvo harkittava jatkossa sovellus- ja palvelukohtaisesti.

Lainauksia kansallisista tavoitteista ja linjauksista

Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategian (STM, 2014) tavoitteet, jotka edelleen mobiilikehittämisen kannalta relevantteja:

Sote-alueet rakentavat yhteistyönä kansallisen alustan päälle keskeiset sähköiset omahoito- ja asiointipalvelut:

- ”Sähköisistä **asiointipalveluista** edistetään erityisesti sähköisten ajanvarausten, etuuskien tai palvelujen hakemisen, asian käsittelyprosessin seurannan ja turvallisen viestinnän ratkaisuja. Palvelut ovat saatavilla kansallisista, alueellisista ja paikallisista **asiointikanavista**.”
- ”Palvelujärjestelmän tulee hyödyntää tiedonhallintaa ja sähköisiä palveluita myös valmentamaan kansalaisia **selviämään paremmin asioidensa tai esimerkiksi kroonisen sairautensa hoidosta**. Kansalaiset on otettava palvelunantajien kumppaneiksi omien asioidensa hoidossa ja uudenlaisten palveluiden suunnittelussa. Kansalaisen ja ammattilaisen roolin muutos mahdollistaa järkevän työnjaon. Esimerkiksi kansalainen voi kirjata esitietojaan tai omaa tilannettaan ammattilaisten nähtäville, varata tai siirtää omia ajanvarauksiaan ja asioida sähköisesti fyysisen käynnin sijasta. Palvelujärjestelmän tulee tarjota sähköisiä palveluita, jolloin **vapautuvilla henkilöresursseilla voidaan palvella paremmin** niitä asiakkaita, jotka tarvitsevat enemmän huolenpitoa.”

Sähköisten palveluiden kehittäminen ja käyttö:

- ”Sähköisten palveluiden kehittäminen tehdään **yhteistyössä valtion ja sote-alueiden kanssa**. Valtio panostaa **yhtenäisiin toteutuksiin ja kansallisiin**

ratkaisuihin, sote-alueet, yksityiset palveluntuottajat ja toimittajat **niihin liitettäviin palveluihin**. Palvelutuotannossa otetaan laajasti käyttöön sähköisiä ratkaisuja, jotka mahdollistavat **sote-palvelujen tuottamisen uusilla asiakaslähtöisillä tavoilla**. Sähköisten palveluiden **esteettömyys** varmistetaan kansallisen kriteeristön avulla.”

- ”Tiedonhallinnan **yhteistyö- ja ohjauksrakenteet** ovat selkeät ja tukevat sote-uudistusta ohjauksella ja yhteistyöllä varmistetaan, että **vaikuttavia toimintamalleja ja niitä tukevia ratkaisuja levitetään ja hyödynnetään laajasti**.”

Yhteistyö kehittämisessä ja hankinnoissa:

- ”Alueiden sisällä pyritään **yhdistämään tietojärjestelmät** tarkoituksenmukaisesti.”
- ”Uusien ratkaisujen kehittämistä edistetään erityisesti palveluntuottajien, käyttäjien ja ratkaisukehittäjien **alueellisissa ja kansallisissa ekosysteemeissä**, joissa toimii sujuva polku tarpeista kehittämistyöhön, kokeiluihin ja käyttöönottoihin sekä ratkaisujen levittämiseen.”
- ”Mahdollisuudet **uusien toimintamalli- ja teknologiaratkaisujen hankinnat** tehdään innovatiivisten ja esikaupallisten hankintojen periaatteiden mukaisesti yhteistyössä tilaajien, teknologiatoimittajien ja käyttäjien kesken. Valmiita tuotteita hankitaan yhteishankintoina, joilla saavutetaan skaalaetuja hinnoittelussa ja hankintaosaamisessa. Hankinnoilla, asiakasyhteistyöllä ja kansallisten toimijoiden toiminnalla edistetään **vaihtoehtojen syntymistä ja kilpailua**.”

Lainauksia tutkimuksista

Nostoja Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021 (STePS) hankkeesta: Väestön kokemukset:

- ”Sähköisen asioinnin hyödyistä eniten oltiin samaa mieltä siitä, että sähköiset palvelut **helpottavat aika- ja paikkariippumatonta palveluiden käyttöä.**”
- ”Tulosten perusteella on viitteitä siitä, että nykyinen sähköinen **palvelutarjonta on liian suppea**. Lähivuosina sähköisten palveluiden haasteeksi voi muodostua se, miten kyetään samanaikaisesti **vastaamaan sähköisten palveluiden kysyntään laadukkaalla tavalla** sekä huolehtimaan siitä, että sähköisten palveluiden rakentamisessa huomioidaan **erilaiset käyttäjäryhmät**, jotta sähköiset palvelut ovat aidosti jokaisen ulottuvilla taitotasosta ja muista rajoitteista riippumatta. Miten siis luodaan **asiakas- ja hoitoprosesseja, jotka tukevat sähköisten palveluiden käyttöä** sekä miten kehitetään sähköisiä palveluita, jotka ovat niin hyviä, että niitä **halutaan tarpeen niin salliessa käyttää ensisijaisesti?**”

Sovellusten evoluutio

vakiintunut
kehityssuunnaksi
80- ja 90 -luvulla

**Client/Server -
sovellus**

Työasemaan ja fyysiseen sijaintiin (verkko) sidottu palvelu (vain ammattilaisen käytössä).

vakiintunut
kehityssuunnaksi
2000-luvulla

Web-sovellus

Asiakkaalle julkaistu näkymä ja palvelu. Rajoittunut selaimen kyvykkyyteen ja selaimen tietoturvaan. Perustason sähköinen asiointi (esim. ajanvaraus) vahvalla tunnistautumisella.

Ammattilaiselle julkaistu näkymä tai osia perinteisen C/S -toteutuksen palveluista osaksi liikkuvaa työtä. Toteutuksia yleensä välivaiheena siirtymässä kokonaisvaltaisemmin web-sovelluksen käyttöön.

vakiintunut kehityssuunnaksi
2010-luvulla

**Mobiili-
applikaatio
(natiivisovellus)**

Asiakkaalle julkaistu näkymä ja palvelu. Mahdollisuus hyödyntää päätelaitteen fyysisiä kyvykkyyksiä (paikantaminen, kamera, sormenjälkilukija ym.) sekä toteuttaa päätelaitteen käyttöjärjestelmän ja ekosysteemin mahdollistamia palveluita (esim. tunnistautuminen ja salasanasäiliöt). Laittealusta-/teknologiakohtaisia sovellusversioita ja jakelua.

vakiintunut kehityssuunnaksi
2010-luvulla

**Responsiivinen
web-sovellus**

Teknologian kehittyminen mahdollistaa mobiili-applikaatiota vastaavan palvelukokonaisuuden tuottamisen web-sovellukseen selaimella käytettäväksi. Joitain rajoitteita esim. tunnistautumisen suhteen, mutta nykylaitteiden fyysiset palvelut käytettävissä. Mahdollisuus korvata ammattilaisen perinteisiä ratkaisuita niin haluttaessa.

vakiintumassa oleva
kehityssuunta 2020-luvulla

**Hybridisovellus
(natiivi +
responsiivinen)**

Yhdistää sovelluskehityksen näkökulmasta toteutusten kehityspotentiaalia mahdollistaen edelleen erilaiset jakelu- ja julkaisutavat.

**Käyttäjän mukana
kulkeva ja lähellä
toimiva teknologia
(ubiikki)**

Teknologian
hyödyntämistavan murros.

Käyttötapojen evoluutio

Asiointi fyysisessä toimipisteessä, materiaalin käsittely paperilla ja käsin. Asiointi virka-aikaan.

Asiointi pääsääntöisesti fyysisissä toimipisteissä, sote-palveluiden suunnittelu kääntynyt asiakaslähtöiseksi ja palveluihin hakeutumisen ja tiedonvälityksen palveluita alkaa syntyä. Asiointi rajatuissa palveluissa, aikaikkuna ei enää sidottu virka-aikaan, mutta päätelaitevalikoima rajoittunut.

Tämän esiselvityksen lähtökohta ja painopisteet

Digitaalisuus nostaa päätään, suunnitellaan kokonaan digitaalisia palveluita, jotka toimivat osana sote-palveluita.

Asiointi ja muu tietojen keruu ja hyödyntäminen siirtyy automaattisemmaksi esim. historiasta, sijainnista ja ympäröivistä laitteista kerättyjen tietojen perusteella.

Odotusarvo asioinnista siirtyy ajatukseen, jonka mukaan ”kaikki pitää voida hoitaa diginä”. Palveluiden saatavuuden oletusarvo ”24 x 7”.

Asiointia käynnistyy ajasta, paikasta ja päätelaitteesta riippumatta.

Lisää mahdollisuuksia ja välineitä henkilökohtaiseen hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Sekä yhteiset että omaan elämäntilanteeseen (ml. omat palvelutarpeet) tai käyttötilanteeseen liittyvät palvelut ja itse / itselle valitut (personointi) palvelut muodostavat hyödyllinen kokonaisuuden.

Palveluiden käytettävyyteen, löydettävyyteen ja sisältöihin kiinnitetään enemmän huomiota, sisältöjä täydennetään paikka- ja hyvinvointitiedoilla.

Palvelut integroituna asiakkaalle (yhteiset, segmentoidut ja personoidut palvelut)

”Tiskillä”

”Omalla tietokoneella”

”Omalla kännykällä”

”Omalla laitteella”
”Osana elinympäristöä”

Client/Server -sovellus

Web-sovellus

Mobiili-aplikaatio

Hybridisovellus

Responsiivinen
web-sovellus

Käyttäjän mukana kulkeva ja lähellä toimiva teknologia
(ubiikki)



3. Käytetyt käsitteet ja määritelmät



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Avainkäsitteet 1/2

Alusta

Tietojärjestelmäpalvelu, joka tarjoaa muille tietojärjestelmäpalveluille tai liiketoimintapalveluille, kuten asiointipalveluille erilaisia ja eri tasoisia kyvykkyyksiä.

Ekosysteemi

Ekosysteemi koostuu arvoa tuottavista palveluista, joiden tuottajat täyttävät palvelujen käyttäjien tarpeita ekosysteemin sääntöjen puitteissa. Palvelujen sisältö, eri palvelujen liiketoimintamallit ja prosessit toteutetaan vuorovaikutuksessa eri palvelukanavissa, tarvittaessa yhteisiä teknologiaratkaisuja ja alustoja hyödyntäen.

Mobiili

Mobiiliratkaisuilla tarkoitetaan yleisesti langattomaan viestintään (esim. matkapuhelinverkko) ja asiakkaan mukana kulkevaan teknologiaan (esim. kännykkä) perustuvia ratkaisuja ja palvelukanavia, jotka mahdollistavat aika- ja paikkariippumattoman tietojen ja palvelujen käytön sekä viestinnän. Mobiiliteknologia mahdollistaa vähintään langattoman viestinnän ja tiedonsiirron, mutta esimerkiksi älypuhelimet voivat mahdollistaa myös verkkopalvelujen käytön, sovellusten asentamisen ja mobiililaitteiden monipuolisten ominaisuuksien hyödyntämisen (esim. sijainti, kamera, liitettävyyys muihin laitteisiin).

Avainkäsitteet 2/2

Sähköinen asiointipalvelu, asiointipalvelu

Asiointipalvelu on palvelu, jonka avulla asiakas voi hoitaa sähköisesti asioitaan palvelunantajan kanssa. Asiointipalveluissa kertyy tietoa asiakkuudesta ja palveluiden käytöstä. Asiointipalveluja ovat mm. ajanvarauspalvelut, sähköiset neuvontapalvelut ja asiakas- ja palveluohjauksen palvelut. (Itse- ja omahoidon KA)

Itsehoito

Itsehoito on henkilön oma-aloitteinen toiminta terveydentilansa ja hyvinvointinsa arvioimiseksi, edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Itsehoitoon ei liity asiakas- tai hoitosuhdetta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöön. (Itse- ja omahoidon KA)

Omahoito

Omahoito on asiakkaan tai potilaan itsensä toteuttama, mutta sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä suunnittelema, asiakkaan kulloiseenkin hoitotarpeeseen ja muutosmotivaatioon tai yksilöllisiin resursseihin parhaiten sopiva näyttöön perustuvaa hoito tai muutoin valittu hoitolinja esim. asiakkaan riskien arvioinnin perusteella. (Itse- ja omahoidon KA)

Palvelukanava

Palvelun väylä, jonka kautta asiakas saa organisaatiolta palvelua, esimerkiksi sähköinen palvelu, puhelinpalvelu tai läsnäpalvelu.

Valtakunnallinen kehittäminen

Kehittämistyö, joka tapahtuu valtakunnallisella tasolla tai tähdäten tulosten hyödyntämiseen kaikilla tai useimmilla hyvinvointialueilla. Osa valtakunnallista kehittämistä on **kansallinen kehittäminen**, jolla tässä esiselvityksessä tarkoitetaan kansallisten viranomaisten kautta tehtävää kehittämistyötä.

Mobiiliteknologian hyödyntämismahdollisuudet sote-palveluissa (itsehoito, omahoito, asiointi)

Perusominaisuudet

- Puhelin: kaksisuuntainen ääniyhteys ammattilaiseen, puheella toimivat palvelut
- SMS: kaksisuuntainen yhteys lyhytviesteillä sote-palvelunantajiin, esim. ilmoitukset, vahvistukset, muistutukset
- Henkilökohtaisuus, ”usein mukana” (vs. lankapuhelin).

Älypuhelinominaisuudet

- Laitteen oma suorituskyky ja näyttö, laitteen oma tallennustila ja verkon yli käytettävät palvelut – selain ja dedikoidut sovellukset
- Kamera ja siihen nojautuvat sovellukset
- Valokuvat palvelunantajalle, esim. lääkkeen tunnistamispalvelu, kuva vammasta
- Videokuva palvelunantajalle, kuvan sisältävä etäkokous
- QR-koodit, esim. todistuksen lukeminen, palautteen antaminen, sivustolle siirtyminen

- Lisätty todellisuus (AR) esim. toimintaympäristössä olevien tärkeiden seikkojen korostaminen
- Tekstintunnistus, ennakoiva tekstinsyöttö
- Viestisovellukset, esim. pikaviestit, sähköposti, myös yhteisöpalvelut
- Laitteen sensorit (esim. liike, asento, askelmittarit)
- Liitettävyyys (bluetooth, wifi, nfc), esim. älykellot (happisaturaatio, syke), mittalaitteet, kotiverkon laitteet, älykaiutin
- Turvaominaisuudet (PIN, salasana, sormenjälki, kasvontunnistus, tunnistautumissovellukset)
- Sijainti, esim. ohjaus palvelupisteeseen, avun ohjaus käyttäjän sijaintiin.

Mukailten: Cameron et al. An ontology of and roadmap for mHealth research. International Journal of Medical Informatics 100 (2017) 16-25., **ks. Liitemateriaali.**



4. Esiselvitykseen valittujen sidosryhmien haastattelut ja havainnot



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



Haastatellut sidosryhmät ja keskeiset havainnot teemoittain



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Haastatellut sidosryhmät

- Haastateltaviksi tunnistettiin työn sisällön kannalta olennaiset sidosryhmät. Valittujen sidosryhmien koettiin edustavan riittävän laajaa näkemystä työn tueksi.
- Haastateltavaksi valitut sidosryhmät olivat STM, Kela, hyvinvointialueet, hyvinvointisovellusten ja sähköisten asiointiratkaisujen asiantuntijat ja toimittajat, Duodecim, Terveystalo, DigiFinland sekä kansalaisjärjestöt.
- Vuoden 2023 alussa aloittavien hyvinvointialueiden osalta haastatteluihin kutsuttiin ESSOTEn, KSSHP:n, Kymsoten, Lapin SHP:n, Eksoten, KHSHP:n, PPSHP:n, PHHYKY:n ja VSSHP:n sähköisten palvelujen kehittämisen kanssa työskenteleviä henkilöitä.
- Hyvinvointisovellusten ja sähköisten asiointiratkaisujen sidosryhmästä otettiin yhteyttä: VTT, Sensotrend, Terveystalo ja HUSin Terveyskylän kehittäjät.
- Kansalaisjärjestöistä otettiin yhteyttä: Enter ry, Monimuotoiset perheet ja Vanhustyön keskusliitto.
- Haastatteluihin kutsuttiin, mutta eivät osallistuneet: KSSHP, PPSHP ja PHHYKY.

Haastattelujen havainnoista

- Havainnot ovat haastatteluissa esiin tulleita, usein toistuneita teemoja/asioita/aiheita. Havainnot on esitetty mahdollisimman alkuperäisessä muodossa.
- Havaintojen ryhmittelyä on tehty sekä sanallisessa muodossa että hyödyntäen Mural-työkalun kanvasta.
- Havaintoja on ryhmitelty tukemaan loppuraportin jaottelua ja toimenpide-ehdotusten laatimista.
- Havaintojen sisältöä ja lukumäärää on suhteutettu muihin löydöksiin siten, että on pyritty antamaan painoarvoa ja vaikuttavuutta usein toistuneille teemoille/aiheille/asioille nostamalla ne esiin. Yksittäiset, kertaalleen esiintyneet näkemykset nousevat esiin poikkeamina tai suorina lainauksina.

Haastatteluiden teemoittelu

- Haastatteluiden tuloksia ja havaintoja ryhmiteltiin eri tavoin ja viimeisenä vaiheena havainnot jaoteltiin eri teemojen alle kanvaspohjalle.
- Tavoitteena oli hahmottaa kokonaiskuva aihepiireistä toimenpide-ehdotusten muodostamista varten.
- Teemoittelun aikana käytettiin useita versioita ryhmittelyotsikoista ja aiheista.



Haastatteluista mobiilin määritelmään liittyvät

- Käytettävissä ilman sen spesifimpää laitetta ja ilman sovelluskaupasta ladattavaa appsia. Mobiili-sana alunperin saanut alkunsa kannettavasta, mukana kulkevasta.
- “Meidän silmissä mobiililla tarkoitetaan natiivi mobiiliappia.”
- Ajasta ja paikasta riippumatta asukkaan käytettävissä.
- Ratkaisut sellaisia, että mobiilisti voidaan selata ja käyttää ilman, että ladataan mobiiliappia.
- Tiedot keskitetyksi yhdessä paikassa. Huomioitavaa puolesta asiointi.
- Mobiili on vain yksi tapa saavuttaa palvelu. Mobiilipalvelu tarkoittaa ”käytön helppoutta”.
- Ei pidetä mobiilisanasta, koska se yhdistyy älypuhelimiin ja mobiililaitteisiin. Oleellista olisi ajasta ja paikasta riippumatta olevat palvelut, joita voi käyttää päätelaiteriippumattomasti.
- Kansalaisen tarpeisiin sopiva palvelu laitteesta riippumatta.
- Mobiili: liikkuva palvelu, joka ei ole ajasta ja paikasta riippuvainen. On saatavilla oleva.
- Mobiili on yhtä kuin nettipalvelu, palvelut verkossa. Välineen korostaminen ei ole tarpeellista.
- Palvelu, joka on käytettävissä järkevästi mobiililaitteella, mutta toki pitää olla käytettävissä myös eri laitteilla.
- Mobiiliratkaisu voisi olla yksi tapa tuottaa sisältöä ketterästi.
- Mobiilipalvelu, käytettävissä asiakkaan mukana kulkevalla päätelaitteella ajasta ja paikasta riippumatta.
- Mobiili on liikkuvaa palvelua, jota voidaan käyttää paikkariippumattomasti jollakin laitteella, pääsääntöisesti kännykällä.
- Käsitän sen langattomasti toteutettavaksi/tarjottavaksi verkkopalveluksi. Helpottaa ja tuo käyttäjälle henkilökohtaisuutta, paikallisuutta.
- "Puhutaan sähköisestä asioinnista - ei mobiilista”.

Haastatteluista – mobiiliin liittyvät huomiot 1/2

- Biometrinen tunnistautuminen, pois ”pankkitunnusten kanssa säheltämisestä” - iso kynnyks palveluiden käyttämiseen. Helppokäyttöisyys ja nopea pääsy palveluihin esim. kasvojentunnistuksen avulla.
- Myös puheohjaus (Siri, Alexa) voisi olla mobiilia.
- Mobiilitunnistautumisen kehittämistä mietitään.
- Tunnistus ja tunnistautuminen vs. digitaalinen henkilökortti, mobiilivarmenne.
- Tulevassa kehityksessä chat-toimintoja, lakisääteisiä lomakkeita, vahva tunnistautuminen, mutta myös biometrinen tunnistautuminen mahdollistettu.
- Omakannan mobiilisovellusta pyydetty paljon.
- Essotessa oma appsi ja tavoitteiksi määritelty palveluiden tarkoituksenmukaisuutta, selkeyttä ym.
- Tiettyjä sovelluksia, joissa appsi pitää toteuttaa; esim. laite, jossa anturi, josta siirtyy tiedot sovelluksiin.
- Kansalainen pitää olla suunnittelun lähtökohta – ei pidä tehdä mobiilia tai säästää rahaa – mietittävä palvelun käyttämisen kautta.
- Löydettävyyys; isommassa kokonaisuudessa appsissa tehdään joku pieni, spesifi kokonaisuus, jonka haluat tehdä saman tien, surffailematta nettisivuilla.
- Hyvinvointialueen mobiili-front-end työn alla. Erikoissairaanhoidon tulee erillinen natiiviapplikaatio hoitopolkuun ohjaukseen.
- Kaikki palvelut mobiilisti, mitä vain voi. Palvelut ja ajanvaraukset lasten puolesta – ”hermot menee nykyiseen palveluviidakkoon”, erityisesti julkisiin palveluihin. Palveluita ei löydä ja jos löytääkin, niin tulee viesti ”tätä palvelua ei voi käyttää sähköisesti”.
- Aukkaille ja ammattilaiselle parasta sisältöä sopivien työkalujen (esim. appsit) avulla. Kansalaispalvelut ylempänä prioriteetissa mobiilin osalta, ammattilaiset käyttävät usein päätettä.

Haastatteluista – mobiiliin liittyvät huomiot 2/2

- Laitteiden helppokäyttöasetukset plussa, mutta päätelaitteiden fyysiset ominaisuudet (pieni näyttö yms.) kääntää heti iäkkäitä pois laitteen käytöstä.
- Mobiiliarkea meidän prosesseissa. Tavoitteena ylipäänsä, että 70 % asiakkaista käyttää Maisaa, saavutetaan tänä vuonna. Digihoitopolut - niissä myös mobiilikäyttöisyys. 20 % potilasta hoidetaan etänä, tavoitteeseen päästään tänä vuonna.
- “Vuoteen vieruskirjaaminen” -mobiiliratkaisuissa tiedonsiirto integroitu pääjärjestelmään. Laite kätevästi mukana.
- Mobiili voi olla mobiilioptimoitu web-sivu tai asennettava sovellus, jonka tuotettava tieto kansalaiselle, kun sitä tarvitaan (esim. notifikaatiot). Pääsääntöisesti kansalainen ei tarvitse terveydenhuollon appsia toisin kuin esimerkiksi pankkisovellusta, jota käytetään päivittäin.
- Digitaalisten palveluiden tulee olla mobiilisti käytettäviä ja suunniteltu myös mobiililaitteille.
- Paljon matalan kynnyksen palveluita, jotka ei vaadi kirjautumista. Näissä ei appsi edellä, vaan verkkosivut. Jos hyvät sivut, niin mukava avata myös mobiilina. Mietittävä aina resurssia. Asiointialusta mobiiliin ehkä.
- Pelkkä mobiili ei ole minkään ikäryhmän kohdalla ratkaisu mihinkään. Mobiili olisi rinnakkainen tapa käyttää palveluita. Näkövammaisten osalta mobiili/digi antaa useita vaihtoehtoja palvelun käyttämiseen – esim. puheohjauksen avut.
- Aidossa sovelluksessa mahdollisuus herätteisiin, kirjautuminen helpompi.
- Ei ole applikaatiota. Palvelu on niin mobiiliresponsiivinen, kuin se on. On pystytty selainpohjaisesti käyttämään (Kaiku24).
- Linjaus: Mobiilioptimoitu kehitys.
- Käytettävissä ilman sen spesifimpää laitetta ja ilman sovelluskaupasta ladattavaa appsia. Mobiili-sana alunperin saanut alkunsa kannettavasta, mukana kulkevasta.

Haastatteluista – “Etuovi” + alusta 1/2

- Ihmiset kiinnostuneet omista tiedoistaan, mutta tiedot sirpaloituneina eri paikkoihin. Esim. Omakanta, Maisa. Pitäisi olla jokin portaalityyppinen sivu, jossa näkyy samat tiedot ja siitä pääsee muihin palveluihin.
- Mobiilin pitäisi olla alusta, mahdollisuus tehdä asioita – sote-palveluita pitäisi pystyä käyttämään sekä hoitamaan asioita.
- Palvelua, jonka käyttökokemus on optimoitu niin, että yleisimmillä mobiililaitteilla toimii. Ei erillinen appsi, voi olla myös verkkosivusto.
- Ajasta- ja paikasta riippumattomuus.
- Sotepalveluiden yhteydenotto, asiointi, hoitoa koskevat asiat kulkisivat taskussa, eikä oltaisi paikka- tai aikariippuvaisia.
- Mobiili on yhtä kuin nettipalvelu, palvelut verkossa. Välineen korostaminen ei ole tarpeellista.
- Omakanta voisi olla kansallinen alkupiste, josta lähdetään asioimaan.
- Sote-alueen verkkosivut puuttuvat ja se on prioriteetti numero yksi. Aukkaiden hyvinvointipalvelut voisivat upota tähän samaan mukaan.
- Helppokäyttöisten palveluiden löytäminen helposti yhdestä paikasta.
- Asiakaskeskeisyys ja kansalaisen näkemys tärkeä. Kansalaisille tarvitaan selkeä kokonaisuus nykyisen hajanaisen ja hämmentävän tilalle, jossa kansalainen ei tunnista, mitä missäkin tilanteessa tulisi käyttää. Miksei voisi käyttää yhtä palvelua?
- On paljon erilaisia sähköisiä palveluita, sekä web että mobiili. Pitäisi päästä asiakaskeskeisyyteen ja kerätä kansalaisnäkemyksiä. Palveluiden tuottajilla on paljon valtaa siihen, millaisia sähköisiä palveluita kansalaisille toteutetaan. Ajatellaan, että toteutetaan käyttöliittymiä kansalaisille. Tarjontaa on paljon, pitäisi päättää millä niistä päästään tavoitteeseen.
- Kanta-palvelut, koska se on jo olemassa. Se voisi olla eri toimijoiden sähköisien palveluiden integroinnin mahdollistava alusta avoimin rajapinnoin ja se huolehtisi myös tarvittavasta harmonisoinnista. Kansallinen toimija voisi toteuttaa palveluita, joita ei markkinoilta löydy, mutta joille on tarve. Muutoin tarjonta voisi tulla markkinoilta. Mahdollistettaisiin liiketoiminta ja annettaisiin myös jotain porkkanaa sille, miksi alustaan kannattaa liittyä.

Haastatteluista – “Etuovi” + alusta 2/2

- Jos kansallisesti lähdetään tekemään appsia, niin kansallisista palveluista pitää pystyä ohjautumaan alueellisiin.
- Selkeyttä; ihmiset ovat jo nyt sekaisin siitä, mitä missäkin pitäisi tehdä.
- Hyvinvointialueiden erilaiset roolit ja tilanteet voivat vaikuttaa tilanteeseen. Joillekin voi olla sopivinta toteuttaa oma "etuovi"-palvelu. Esim. Lapissa haasteena pitkät matkat ja sitä kautta haasteet päästä fyysisiin palveluihin. Heillä voi olla eri tavalla motivaatiota kehittää sähköisiä palveluita, kuin vaikka etelässä.
- Viime vuonna aloitettu hva-laajuisen hyvinvointiportaalin kehitys mobile first -ajattelun mukaisesti, "Taskusote" nimellä kulkee.
- Käsitän sen langattomasti toteutettavaksi/tarjottavaksi verkkopalveluksi. Helpottaa ja tuo käyttäjälle henkilökohtaisuutta, paikallisuutta.
- Puhutaan sähköisestä asioinnista - ei mobiilista.
- Asiointialustan kehittäminen ja esitieto-/seurantalomakkeet suunnittelussa.
- Kirkastamista vaatii se, mitä tehdään valtakunnallisesti ja mitä alueellisesti.
- Myös webbikäyttöliittymissä tarvitaan lisää työnjakoa ja ohjausta.
- Eikös Suomi.fi ole tarkoitettu kansalliseksi alustaksi? Ideaalimaailmassa pitäisi olla yksi palvelu, josta voisi hoitaa kaikki asiat.
- Appsi pitäisi saada tehtyä keskeisistä palveluista. Helpottaa paljon palveluita käyttäviä. Ei aina tarvitsisi tunnistautua ja kirjautua, kun käyttää appsia. Omakanta sen kokoluokan järjestelmä, että pitäisi kehittää appsi.
- En halua lähteä pistemäisesti kehittämään ja ratkaisemaan vain yhtä asiaa tai käyttötapausta mobiililla. Se ei tuo hyötyjä, vaan näkisin, että koko prosessi mobiiliksi.
- Pitää miettiä, miten kansalliset ratkaisut voitaisiin yhdistää, eikä rakentaa uusia palveluita – tietosisältö edellä, ei tekniikka.
- Rakenteistamista ei ole mietitty loppuun asti. Palvelun sujuvuus ja vaikuttavuus ja ihminen edellä. Ei lait ja laitteet edellä.
- Kokonaisuutena olisi tärkeää saada sirpaleiset palvelut toimimaan yhdessä ja yhteen. Palveluista toiseen hyppiminen on haastavaa niin asiakkaalle kuin ammattilaiselle.

Haastatteluista – Avoin ekosysteemi

- Kansallisen tason mobiili-/sovellusekosysteemi, jonne voi integroitua rajapintojen kautta.
- Yksi kansallinen superappsi mahdollon.
- Toivon ekosysteemiä, johon hyvät pistemäisetkin ratkaisut voi ujuttaa.
- Rajapinnat, joiden päälle voidaan aluekohtaisesti rakentaa päälle. Pitää mahdollistaa kilpailu ja sallia se. Ne jäävät henkiin, jotka pystyvät tekemään parhaat käyttöliittymät.
- Toimipisteitten yhteystiedot, pääsy Kanta-arkistoon, asiakkaille hyödyllisiä tietoja esim. päivystyksen ruuhkamittari, yhteydenottopyynnöt.
- Oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan ohjautumista helpottaa ja se taas helpottaa toimipisteiden kuormitusta.
- Mitä kannattaisi tehdä ensin: Ajanvaraus-data Kanta-palveluihin. Taustalla voi olla lukuisia sovelluksia, jotka hoitaa jotain tiettyä asiaa, esimerkiksi sen, että ajanvarauksen voi viedä omaan kalenteriin. Ei kannata siis rakentaa yhtä kansallista sovellusta sitä varten.
- Sotessa ei olla vielä mobile first -maailmassa, vaan välitilassa. Toivoisin, että tulisi mikropalvelujen ja rajapintojen ohjeistuksia lisää.



Suoria lainauksia, nostoja ja havaintoja haastatteluista



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



Suorat lainaukset haastatteluista

- Haastatteluista nousi myös yksittäisiä tai kertaalleen esiintyneitä kommentteja, joiden tunnistettiin olevan kokonaisuuden kannalta merkityksellisiä.
- Yksittäiset kommentit on sisällytetty raporttiin eri sidosryhmien näkökulmien esiintuomiseksi.

Suorat lainaukset...

"Omakanta voisi olla kansallinen alkupiste, josta lähdetään asioimaan."

"Sosiaalipuolen sähköisen asioinnin tarpeet; eivät pyydä kuuta taivaalta!"

"Puhutaan sähköisestä asioinnista - ei mobiilista."

"Mitä hyötyä rakentaa yhteisiä ratkaisuja, jos puuttuu ohjaus ja linjaus niin, ettei saada asioita käyttöön?"

"Ei ole mitään järkeä rakentaa yhtä sovellusta, joka vastaisi kaikkiin kysymyksiin. Sen sijaan voi olla lukuisia sovelluksia, joista kansalainen voi valita omiin tarpeisiinsa ja mieltymyksiinsä sopivimmat."

"Keskustelu siitä tarvitaanko kansallista ratkaisua, tulee todella myöhässä... Olisi pitänyt miettiä ennen alueellisia hankkeita, joita jo lähdetty viemään eteenpäin ja käytetty veronmaksajien rahaa."

"Yritykset keksivät hyvät ratkaisut, kun tarjotaan hyvät rajapinnat ja prosessit niiden käyttämiseen, hyödylliset palvelut nousee yritysten innovatiivisuudesta."

"Paras appi voittakoon, tieto kuitenkin pitää mennä yhteen paikkaan kansallisen alustan kautta."

"THL voi haalia itselleen tietoa, mutta se, että terveydenhuollon organisaatiot luovuttavat tietoaan, mietetään jopa mihin se menee ja THL:ään, jotta siellä voidaan määrittää, miten kansalaisilla menee... Onhan se hassua."

"Voitaisiin tehdä asiakasprofilointia terveydenlukutaidon perusteella, jonka perusteella päätyisi tietynlaiseen hoitopolkuun."

"Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon prosesseissa ja toimintamalleissa voi tapahtua mobiilisti."

"Terveydenhuollossa on pakko kehittää osallistavaa palvelutuotantoa, jossa on mahdollisuus lähtevien porukoiden tekemässä palvelupolkuja."

"Saavutettavuus on viety aika pitkälle – digipalveluiden pitäisi olla niille, jotka niitä pystyy hyödyntämään ja kasvokkain palveluita muille. Jos kaikki digipalvelut optimoidaan esim. näkövammaisille, voi se olla este digipalveluiden kehittämiselle."

"Suomi niin pieni maa, että kansallisen toimijan kannattaa tehdä. En tiedä, miksi laitokset lähtisivät tekemään, kun kansallinen yhtiö voi kehittää eli esim. DF. Uskon vahvasti kansalliseen kehittämiseen."

"Äärimmäisen haastavaa kaikille toimijoille, niin markkina- kuin julkkaritoimijoille: me ei tiedetä, mitä sieltä tulee. Ei ole insentiiviä kehittää mitään (sitä ennen). Mutta sitten jos ei tulekaan mitään järkevää ulos, jää hyvät ratkaisut kehittämättä."

"Miten vahvistetaan sitä, että ammatillaiset suosittelee digipalveluita? Kulttuurin muutos on siinä merkittävässä osassa."

"Vaatii verkostotaltoa ja osaamista ymmärtää sitä, että palveluarkkitehtuuri on se juttu, ei tekninen viitearkkitehtuuri, vaan mitkä ne on ne geneeriset tavat siinä palvelutuotannossa."

"Pahin pelko on, että tulee kilpailua kansallisen ja alueellisen ratkaisun kesken"

Työskentelyn aikainen draft-kuva

Suorat lainaukset 1/2

- “Mitä hyötyä rakentaa yhteisiä ratkaisuja, jos puuttuu ohjaus ja linjaus niin, ettei saada asioita käyttöön?”
- “Yritykset keksivät hyvät ratkaisut, kun tarjotaan hyvät rajapinnat ja prosessit niiden käyttämiseen, hyödylliset palvelut nousee yritysten innovatiivisuudesta.”
- “Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon prosesseissa ja toimintamalleissa voisi tapahtua mobiilisti.”
- “Suomi on niin pieni maa, että kansallisen toimijan kannattaa tehdä. En tiedä, miksi laitokset lähtisivät tekemään, kun kansallinen yhtiö voi kehittää eli esim. DF. Uskon vahvasti kansalliseen kehittämiseen.”
- “Omakanta voisi olla kansallinen alkupiste, josta lähdetään asioimaan.”
- “Ei ole mitään järkeä rakentaa yhtä sovellusta, joka vastaisi kaikkiin kysymyksiin. Sen sijaan voi olla lukuisia sovelluksia, joista kansalainen voi valita omiin tarpeisiinsa ja mieltymyksiinsä sopivimmat.”
- “Paras appsi voittakoon, tieto kuitenkin pitää mennä yhteen paikkaan kansallisen alustan kautta.”
- “Terveydenhuollossa on pakko kehittää osallistavilla palvelumuotoilumenetelmillä, jossa on moniammatillinen porukka suunnittelemassa päivitettyjä palvelupolkuja.”
- “Äärimmäisen haastavaa kaikille toimijoille, niin markkina- kuin julkkaritoimijoille: Me ei tiedetä, mitä sieltä tulee. Ei ole insentiiviä kehittää mitään sitä ennen. Mutta sitten, jos ei tulekaan mitään järkevää ulos, jää hyvät ratkaisut kehittämättä.”
- “Pahin pelko on, että tulee kilpailua kansallisen ja alueellisen ratkaisun kesken.”
- “Sosiaalipuolen sähköisen asioinnin tarpeet; eivät pyydä kuuta taivaalta!”
- “Keskustelu siitä tarvitaanko kansallista ratkaisua, tulee todella myöhässä...olisi pitänyt miettiä ennen alueellisia hankkeita, joita jo lähdetty viemään eteenpäin ja käytetty veronmaksajien rahaa.”

Suorat lainaukset 2/2

- “Miten vahvistetaan sitä, että ammattilaiset suosittelee digipalveluita? Kulttuurin muutos on siinä merkittävässä osassa.”
- “Vaatii verkostotaitoa ja osaamista ymmärtää sitä, että palveluarkkitehtuuri on se juttu, ei tekninen viitearkkitehtuuri, vaan mitkä ne on, ne generiset tavat siinä palvelutuotannossa?”
- “Puhutaan sähköisestä asioinnista - ei mobiilista.”
- “Voitaisiin tehdä asiakasprofilointia terveydenlukutaidon perusteella, jonka perusteella päätyisi tietynlaiseen hoitopolkuun.”
- “Saavutettavuus on viety aika pitkälle – digipalveluiden pitäisi olla niille, jotka niitä pystyy hyödyntämään ja kasvokkain palveluita muille. Jos kaikki digipalvelut optimoidaan esim. näkövammaisille, voi se olla este digipalveluiden kehittämiseksi.”
- “Meidän silmissä mobiililla tarkoitetaan natiivi mobiiliappsia.”

Oleellisimmat nostot haastatteluista

- Esiselvityksen kannalta kaikkein oleellisimpien haastattelukysymysten alle koottiin eniten esiintyneitä vastauksia.
- Koonnilla ja esiin nostamisella tavoiteltiin kaikkein oleellisimpien näkökulmien nostamista toimenpide-ehdotuksiksi.
- Työskentelyn aikana käytettiin useita eri ryhmittelytekijöitä ja avainsanoja.

Mitä kannattaa toteuttaa kansallisesti, mitä alueellisesti?	Minkälaisia kansallisten mobiiliratkaisuiden pitäisi olla, jotta se tukisi markkinoiden kehittymistä ja edistäisi tarkoituksenmukaisten	Miksi selvitystä tehdään?		
Kansallisten ja alueellisten ratkaisujen ei pitäisi kilpailla keskenään.	"Mobiilipalvelu" - miten ymmärrätte tässä kohtaa mobiilin tai mitä sen pitäisi tarkoittaa?	Mikä on tärkein ratkaistava asia/ käyttötapaus, joka "mobiililla" voidaan ratkaista?		Onko "mobiiliin" toteuttamiseen riittävästi linjauksia ja ohjausta? Ovatko arkkitehtuuriperiaatteet selkeät?
Kansallisesta palvelusta pitää päästä alueellisiin palveluihin kiinni.	Aika-, paikka- ja päätelaite riippumattomia, mukana kulkevaa, mobiilioptimoitua sähköistä palvelua	Ajanvaraus, labrat, lähetteen tila, etävastaanotot, lomakkeet, omien tietojen ja prosessin näkeminen, digihoitopolut, oireiden seuranta, hoidontarpeen arvio, viestit	Datan liikkuminen ammattilaisille.	Tarvitaan vahvempaa selkeämpää ja nopeampaa ohjausta (yhteistyö, rajapinnat, kansalliset tasolta)
Tarvitaanko vai olemassa olevia myöhästä?	Poikkeama! "Mobiili = natiivi mobiilipalvelu"	Sirpaleiset palvelut selkeäksi, yhteentoimivaksi kokonaisuudeksi. Integraatioiden mahdollistaminen.	Organisaation ja asiakkaan hyötyjen yhdistäminen. Asiakkailta on kysyttävä, missä organisaatiolla on järkevää käyttää palveluita, jotta ero ole mahdollista tarjota liianä.	Tarvitaan selkeää ja nopeaa ohjausta (yhteistyö, rajapinnat, kansalliset tasolta)
Ollaanko myöhästyneitä ratkaisuja? Eivät pitäisi voida hyödyntää napataan palvelu laajemmin hyödyntä vaikka sen "kanta"	Mikä voisi mielestänne olla "kansallinen alusta", johon viitataan SOTE-tietoa hyödyntävään strategiassa?			Tarvitaan selkeyttä, "johtavaa" toimijaa ja yhteisiä pelisääntöjä
	Kanta-palvelut.	Kansallisella ratkaisulla voitaisiin hoitaa esim. ajanvaraus ja etävastaanotot.	Regulaatio	Regulaation nähtiin toisaalta olevan mahdollistaja ja tuovan tarpeelliset reunaehdot toimintaan. Toisaalta koettiin myös haasteita: regulaatio vs. pilvipalvelut, MDR koettiin hidastavaksi esim. estää pienempiä firmoja tuomasta ratkaisuja markkinoille. Hoidontarpeen tai palveluntarpeen arviointi ja alaikäisen puolesta-asioinnin haasteet.
	Kansallisen alustan tulee olla sellainen, mihin alueelliset palvelut voivat integroitua. Yhteentoimivuusalusta, integraatioalusta.	Poikkeama! Ei kanta-palvelut koska se on arkisto.		

Nostoja haastatteluista 1/3

”Mobiilipalvelu” – miten ymmärrätte tässä kohtaa mobiilin tai mitä sen pitäisi tarkoittaa?

- Aika-, paikka- ja päätelaiteriippumatonta, mukana kulkevaa, mobiilioptimoitua sähköistä palvelua.
- **Huom.** Yhdeltä haastatellulta tullut poikkeava näkemys: ”Mobiili = natiivi mobiiliappsi”.

Mikä on tärkein ratkaistava asia/käyttötapaus, joka ”mobiililla” voidaan ratkaista?

- Ajanvaraus, laboratoriotulokset, lähetteen tila, etävastaanotot, lomakkeet, omien tietojen ja prosessin näkeminen, digihoitopolut, oireiden seuranta, hoidon tarpeen arvio, viestit.
- Sirpaleiset palvelut selkeäksi, yhteentoimivaksi kokonaisuudeksi. Integraatioiden mahdollistaminen.
- Datan liikkuminen asiakkailta ammattilaisille.
- Organisaation ja asiakkaan hyötyjen yhdistäminen: Asiakkaalle lisäarvoa, organisaatiolle tietoa ja resurssien säästöä. Diginä voidaan tarjota palveluita, joita ei ole mahdollista tarjota livenä.

Onko ”mobiilin toteuttamiseen riittävästi linjauksia ja ohjausta? Ovatko arkkitehtuuriperiaatteet selkeät?

- Tarvitaan vahvempaa, selkeämpää ja nopeampaa ohjausta yhteentoimivuudelle ja rajapinnoille kansalliselta tasolta.
- Nyt liian hidasta ja myös jossain määrin myöhäistä kansallisen ohjauksen kanssa; riski, että alueet tekevät yhteensopimattomia palveluita.
- Yhteistyötä tarvitaan.
- Sen kirkastaminen, mitä tehdään kansallisesti ja mitä alueellisesti.
- Tarvitaan viitearkkitehtuurikuvaukset. Arkkitehtuuridokumentaatiota pitää edelleen tarkentaa.
- Tarvitaan selkeyttä, ”johtavaa” toimijaa ja yhteisiä pelisääntöjä.

Nostoja haastatteluista 2/3

Säätely

- Regulaation nähtiin toisaalta olevan mahdollistaja ja tuovan tarpeelliset reunaehdot toimintaan. Toisaalta koettiin myös haasteita: Regulaatio vs. pilvipalvelut, MDR koettiin hidastavaksi sen esimerkiksi estäessä pienempiä firmoja tuomasta ratkaisuja markkinoille. Hoidontarpeen tai palveluntarpeen arviointi ja alaikäisen puolesta-asioinnin haasteet.

Mikä voisi mielestänne olla "kansallinen alusta", johon viitataan SOTE-tieto hyötykäyttöön strategiassa?

- Kanta-palvelut.
- Kansallisen alustan tulee olla sellainen, mihin alueelliset palvelut voivat integroitua. Yhteentoimivuusalusta, integraatioalusta.
- Kansallisella ratkaisulla voitaisiin hoitaa esim. ajanvaraus ja etävastaanotot.
- **Huom.** Yhdeltä haastatellulta tullut poikkeava näkemys: Ei Kanta-palvelut, koska se on arkisto.

Mitä kannattaa toteuttaa kansallisesti, mitä alueellisesti?

- Kansallisten ja alueellisten ratkaisujen ei pidä kilpailla keskenään.
- Kansallisesta palvelusta pitää päästä alueellisiin palveluihin kiinni.
- Ollaanko myöhässä, koska esimerkiksi hva:t jo aloittaneet tekemään omia ratkaisuja? Ei välttämättä, mutta pitäisi voida hyödyntää jo tehtyä: Napataan parhaat tuotokset laajemmin hyödynnettäväksi, vaikka sen "etuoven" kautta.

Minkälaisia kansallisten mobiiliratkaisuiden pitäisi olla, jotta ne tukisivat markkinoiden kehittymistä ja edistäisivät tarkoituksenmukaisten kyvykkyyksien saamista käyttöön?

- Ekosysteemi, johon alueelliset ja pistemäiset ratkaisut pääsevät integroitumaan rajapintojen kautta.
- Yhteistyö on voimaa, kunhan kokkeja ei ole liikaa.

Nostoja haastatteluista 3/3

Miksi esiselvitystä tehdään?

- Rahoituksen kanavoimiseen; onko järkevää antaa rahaa kaikille vai voiko jotain tehdä yhteisesti?
- Kokonaiskuvan saamiseen siitä, mitä alueilla tehdään. Liima alueelliseen ja valtakunnalliseen tekemiseen, tunnistamaan sitä, mitä jo on ja mitä voidaan hyödyntää.
- Kuitenkin koetaan, että ollaan jo myöhässä, koska alueilla tehdään jo omia ratkaisuja.

Mitä unohdettiin kysyä (”vapaa sana”)?

- Lisää dialogia. Jaetaan kehittämissideoita.
- Sovellukset, jotka valitaan etuoven kautta.
- Toimittajaloukko, koska muilla ei ole insentiiviä tehdä ja Kela on hovihankkija?
- Alueilla tehdään jo esimerkiksi etävastaanottoja ja

kehitetään ajanvarauspalveluja.

- Sidosryhmäyhteistyö poikkihallinnollisesti.
- Alueilla tehty digikypsyysarviointia.
- Mikropalveluita kansallisista palveluista, joiden päälle alueet voi rakentaa käyttöliittymät.
- KA-työ ei ole vielä sillä tasolla, mitä tarvitaan.
- Kansallinen standardointityö on tärkeää.
- Kotona tehtävien mittauksen ja laitteiden saaminen mukaan kokonaisuuteen.
- Kansallisen tason ratkaisuiden oltava niin hyviä, että niissä halutaan olla mukana - pakko ei ole hyvä motivaattori.
- Kansalaisten tarve esille, käyttäjälähtöisyys.
- Nopeita päätöksiä tarvitaan.
- Rahoitus tarpeeksi pitkälle ajalle.



Haastatteluissa esiin nousseiden teemojen yhteenveto



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



Havainnot haastatteluista: Mobiilin määritelmä

- Lähes kaikissa haastatteluissa ”mobiili” käsitetään aika-, paikka- ja päätelaiteriippumattomuutena, mukana kulkevana, optimoituina sähköisenä palveluna tai palvelun käyttötapana – ei päätelaitteena/työkaluna/sovelluksena/toteutusmallina.
- ”Mobiili” nähtiin haastatteluissa pelkästään sovelluskaupasta ladattavana appsina (sovelluksena) vain kahdessa haastattelussa.
- Lisäksi mobiili nähtiin synonyymina saatavilla olevalle ja helppokäyttöiselle tai tavalle tuottaa sisältöä ketterästi.
- Haastatteluissa ei juuri noussut esiin muiden päätelaitteiden kuin puhelimen mobiilikäyttö (esim. tabletit, älykellot) ja useat haastateltavat korostivat päätelaiteriippumattomuutta.

Havainnot ja haastatteluita: Näkökulma natiivisovellukseen

- Haastatteluiden perusteella natiivin mobiilisovelluksen etuna nähtiin mm. tunnistautumisen helppous (laitteen omien tunnistusominaisuuksien kautta), herätteet ja mahdollisuus hoitaa jokin spesifi kokonaisuus tai hoitaa lähes kaikki sote-asiointi yhdellä työkalulla.
- Osa haastatelluista näki, että uusien palvelujen sisällyttäminen natiivisovellukseen olisi suoraviivaisempaa kuin muilla tavoilla toteutettuihin ratkaisuihin.



Havainnot haastatteluista: Ohjaus ja linjaukset

- Esiselvityksen nähtiin tuovan uusia ideoita (RRP-)rahoituksen kohdentamiseen.
- Kehittämisen ohjaus kansallisella tasolla nähtiin puutteellisena ja hitaasti reagoivana, mm. siksi, että alueet ovat jo aloittaneet omien ratkaisujensa kehittämisen.
- Olennaiseksi nähtiin työnjaon selkeyttäminen (kuka omistaa, mitkä ovat vastuut), lainsäädännön kehittäminen, selkeä priorisointi ja asioiden eteenpäin vieminen. Sääntely nähtiin myös mahdollistajana, joka lisää luottamusta palveluihin.
- Poliittisen päätöksenteon huomioiminen, tarvitaan poliittinen tuki etenemiselle ja ”ollaan keihäänkärkenä edistämässä uutta konseptia x” -ajattelulle.
- Sähköisen asioinnin ja palveluiden digitalisointiin sekä mahdollisten kansallisten ratkaisujen käyttöön nähtiin tarvittavan velvoittavuutta.
- Pohjoismainen yhteistyö ja nykyistä selkeämpi ”yhteinen suunta” nähtiin mahdollisuutena.

Havainnot ja haastatteluita: Kansallinen alusta/ekosysteemi

- Kansallisen alustan hyödyt – alueille mahdollisuus ottaa kansallisesta alustasta tarvitsemansa moduulit/palvelut käyttöön omassa toteutuksessaan.
- Kansallisen toteutuksen ja Alueellisten toteutusten kaksisuuntaisuus koetaan tärkeänä – ohjautuminen palveluihin molempiin suuntiin.
- Kansallisesti pitäisi mahdollistaa ekosysteemin muodostuminen ja tukea sen toteutumista, jolloin asiakkaat voisivat valita, mitä palveluita haluaisivat käyttää ja toimijoilla olisi riittävä pörkkana liittää oma tuotteensa osaksi ekosysteemiä.
- Kansallisen alustan ja mobiilikehityksen tulisi olla kansainvälisesti yhteensopivaa.
- Markkinaehtoisuus korostuu – ongelmanratkaisu jätetään markkinoille. Yrityksillä potentiaalia keksiä hyviä ratkaisuita, mutta tarvitaan pääsyä dataa tarjoaviin palveluihin rajapintojen kautta (erityisesti Kanta).
- Yhteentoimivuutta pitää edistää ja ottaa käyttöön myös kv-tason standardeja kansalliselle tasolle tarkennettuna. Yhteistyötä lisää hallinnon rajojen yli. Markkinatoimijat mukaan tekemään.
- Innovaatioita pitää pystyä jakamaan kansallisesti – ideapankki, ideoiden ja tuotosten jakamiseen. Kansallisesti saatettava kaikkien saataville.
- ”Keittokirja” ratkaisuiden hankinnan ja toteuttamisen tueksi (lue: miten kytkeydytään esim. OmaOloon, Kantaan...).
- Kansallisena alustana voisi toimia Kanta-palvelut ja/tai Suomi.fi.

Havaintoja haastatteluista: Kansalaisen näkökulma

- Kansalaisen tulisi olla keskiössä. Kansalaiselle tarvitaan selkeä paketti sähköisiä palveluita ja tässä on jo päästy hyvään alkuun. Tunnistettava puutteet ja kehittämiskohteet sekä päätettävä, millä päästään tavoitteeseen.
 - Määrittelytasolla ei ole toistaiseksi tehty riittävästi henkilötietojen käsittelyn ohjeistamiseksi. Epäselvää on, saako ammattilainen käsitellä tietoja, jos ei ole asiakassuhdetta tai miten kansalainen saisi paremmin tukea palveluntuottajalta esimerkiksi omahoidon aikana.
- Kansalaisten terveydenlukutaidon tukeminen – digitalisaation välinein saavutettu kuva omasta terveydestään ja sen hoitamisesta. Terveydenlukutaito kytkettävissä asiakasprofiileihin ja hoitopolkuihin – kohdistetaan perinteisesti tuotettuja palveluita niitä tarvitseville ja niille, joilta terveydenlukutaitokyky puuttuu. Mustavalkoisesti ajateltuna perinteisesti tuotetut sote-palvelut on tarkoitettu akuutteja tilanteita varten.
- Asiakaskokemuksen ja käyttökokemuksen pitäisi olla suunnittelun lähtökohtana asiakassegmentointi huomioiden.
- Natiivin mobiilisovelluksen lataamiseen tarvitaan jokin syy ja tarve käyttää sovellusta.
- Osalla asiakkaista halukkuutta saada ”Kaikki mahdolliset palvelut diginä”.



Haastatteluiden,
taustamateriaalien
ja aiemmin tehdyn
työn perusteella
muodostettuja
toimenpide-
ehdotuksia.



5. Toimenpide-ehdotukset



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



Toimenpide-ehdotusten jäsentäminen pääkokonaisuuksiin, toimeenpanokanaviin ja alakokonaisuuksiin



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Toimenpide-ehdotusten jäsentyminen

- Esiselvityksessä on **erillisiä toimenpide-ehdotuksia** yhteensä **55** kpl.
- Toimenpide-ehdotukset on luotu
 - haastatteluiden tuloksena,
 - perustuen muiden hankkeiden materiaaleihin ja lähde- ja liitemateriaalina käytettyjen julkaisujen sisältöihin ja päätelmiin.
- Toimenpide-ehdotukset kohdistuvat eri **RRP**-projekteihin sekä pidemmän aikavälin toimenpiteisiin, joilla ei tunnistettu olevan suoraa kytkentää RRP-kokonaisuuteen.
- Toimenpide-ehdotukset on jäsennetty
 - Pääkokonaisuuksiin (PK)
 - Alakokonaisuuksiin (AK)
 - Toimeenpanokanaviin (TPK).
- Pääkokonaisuudet ja alakokonaisuudet ovat vain toimenpiteiden jäsentämistä varten. Toimeenpanokanavat ovat kohteita, joiden kautta toimenpiteitä edistetään. Monet toimenpide-ehdotukset palvelevat useampaa kuin yhtä tavoitetta ja edellyttävät yhteistyötä eri toimeenpanokanavien välillä.
- Toimenpide-ehdotukset on avattu esiselvityksessä omilla ”korteillaan” perusteluineen. Sama toimenpide voi olla ehdotettuna toteutettavaksi useassa eri toimeenpanokanavassa (jäsenytyen erilaisiin pää- ja alakokonaisuuksiin). Tällöin toimenpide-ehdotuksessa lukee vihreässä laatikossa lopuksi ”(Vrt. dia/diat #)”. Näin laskien on **toimenpide-ehdotuksia** yhteensä **60** kpl.
- Lisäksi toimenpide-ehdotukset on koottu erilliseen Excel-taulukkoon kokonaisuuden hahmottamisen ja koordinoimisen helpottamiseksi. Taulukko on sisäiseen ohjaukseen käyttöön (ei julkaistu), tässä dokumentissa on taulukosta kuva-ote diassa 102.

Toimenpide-ehdotusten jäsenitys pääkokonaisuuksittain (PK)

Toimenpide-ehdotusten jäsentämisessä käytetyt pääkokonaisuudet:

- Alustan/alustojen jatkokehitys (PK1)
- Kansallinen ohjaus (PK2)
- Mobiilipalvelujen kansallinen kehittäminen (PK3)
- Mobiilipalvelujen alueellinen kehittäminen (PK4)
- Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen (PK5).

Toimenpiteiden alakokonaisuudet (AK)

Toimenpide-ehdotukset on jäsennetty myös alakokonaisuuksiin, jotka toimivat toimenpide-ehdotuskorttien otsikoina.

- Alustan määrittely
- Toimenpide-ehdotusten kokonaiskoordinointi
- Omatietovarannon säädösten tarkennukset
- Sanaston kehittäminen
- Ideapankki käyttötapauksille
- Palveluiden kohdentaminen
- Vaikuttavuuden mittaaminen
- Digi- ja läsnäpalvelut rinnakkain
- Ekosysteemin reunaehdot
- Kehittämistoiminnan ketteröittäminen
- Yhteiskehittämisellä lisäarvoa
- Parhaiden käytäntöjen keittokirja
- Digiasiointi rinnakkaisena palvelukanavana
- Omakanta ja Omatietovaranto - jatkokehitys
- Yhteisten ratkaisujen hyödyntäminen
- Arkkitehtuurimateriaalit käyttöön
- Ajanvarauspalveluiden mobiilitoteutukset
- Turvallisen viestinvälityksen mobiilitoteutukset
- Arkkitehtuurityön konkretisointi
- Vuorovaikutteisten palveluiden mobiilitoteutukset
- Etävastaanoton mobiilitoteutukset
- Kohdennettuja yhteentoimivia palveluita
- Kansallisten ja alueellisten alustojen hyödyntäminen
- Mobiiliratkaisujen kohdistaminen asiakasohjauksen tueksi
- Mobiiliratkaisujen yhtenäistäminen
- Yhteisten ratkaisuiden hyödyntäminen
- Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu
- Ekosysteemin pelisäännöt ja korvattavuusmalli
- Omatietovarannon tietosisällön kehittäminen
- Kanta-tietojen hyödyntäminen
- Yhteiset mobiilivaatimukset.

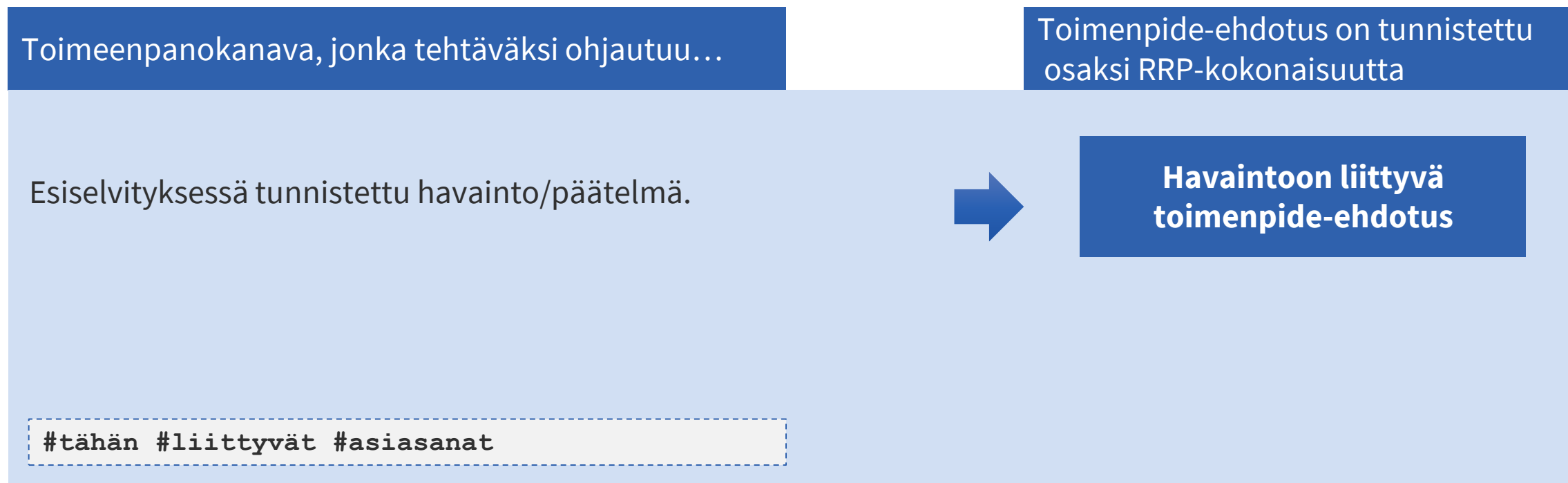
Toimenpiteiden toimeenpanokanavat (TPK)

Toimenpide-ehdotusten edistämiseen on tunnistettu useita vaihtoehtoisia **toimeenpanokanavia**:

- **Kansallisen keskitetyn ohjauksen toiminnot** (TPK1) (toimenpide-ehdotuskorteissa lukee ”KANSALLINEN OHJAUS”)
 - Säädösohjaus (mm. EHDS, lainsäädäntö, THL:n määräykset)
 - Sote-KA
 - Kansallisten rakenteiden jatkokehitys
- **Kanta-kehittäminen** (TPK2)
- **Alueellinen ja valtakunnallinen kehittäminen** (TPK3)
 - Hyvinvointialueiden kehittämistoiminnot
 - DigiFinlandin kehittämistoiminnot
- **Ekosysteemin toimintaedellytykset ja markkinoiden kautta tehtävä kehittäminen** (TPK4)
 - Liiketoimintamallien kehitystoiminnot
 - Markkinatoimijoiden tekemä sovellus- ja ratkaisukehitys.
- **RRP-ohjelma** (oma toimeenpanokanavansa, jota ei ole numeroitu, ja joka esiintyy aina jonkin toimeenpanokanavan TPK1-4 rinnalla)
 - Esiselvityksen liitteessä kuvatut toimenpide-ehdotukset kohdistettuina RRP-hankkeisiin, joista toimenpiteet voivat edetä muihin kanaviin.

Lukuohje: Toimenpide-ehdotukset toimeenpanokanavittain

Seuraavilla kalvoilla kuvataan havaintoja ja toimenpide-ehdotuksia kuvan kortin mukaisesti. Kalvot on otsikoitu havainnon ja siihen liittyvien toimenpide-ehdotusten teemaan liittyen.





Toimenpide-ehdotukset: Alustan/alustojen jatkokehitys (PK 1)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Alustan/alustojen jatkokehitys (PK1) – yhteenveto

Esiselvityksen aikana tunnistettiin tähän kokonaisuuteen kuuluvina teemoina/aiheina esimerkiksi tarve Yhteiselle kansalliselle alustalle sekä Kanta-palveluiden ja muiden olemassa olevien alustaratkaisuiden jatkokehittäminen.

Päätelmiä alustan/alustojen jatkokehittämisestä:

- Tietoturva huomioitava ja luottamuksen säilyminen rakennettaviin palveluihin säilytettävä.
- Mobiili rakentuu olemassa olevan infran ja palveluekosysteemin päälle, hyödynnetään olemassa olevat palvelut.
- Mobiilipalvelujen kehittäminen lähtökohtaisesti monitoimijaympäristössä tapahtuvaa (ekosysteemi):
 - Kansalliset palvelut ja niiden tuottajat
 - Alueet ja niiden hankkimat tietojärjestelmä- ja asiointipalvelut
 - Yksityiset ja kolmannen sektorin palvelujen tuottajat
 - Hyvinvointisovellukset ja ”appsit” (sekä asiakkaiden että sote-toimijoiden kautta käyttöön tulevat).
- Palveluita tulee tarjota ja tuottaa segmentoidusti ja personoidusti.
 - Palvelujen integraatiota tulee parantaa, erityisesti palveluiden liitoskohdissa.
 - Tiettyjen käyttäjäryhmien ”täsmäpalvelut” tärkeässä roolissa.

Alustan/alustojen jatkokehitys: Alustan määrittely

Toimeenpanokanava: EKOSYSTEEMIN TOIMINTAEDELLYTYKSET JA
MARKKINOIDEN KAUTTA TEHTÄVÄ KEHITTÄMINEN

RRP

Tarvitaan alustakyvykkyksiä ja komponentteja, joita alueelliset toimijat ja yksityiset markkinatoimijat voivat halutessaan käyttää ratkaisuihinsa.
Toteutukseen ja muodostuvaan ekosysteemiin liittyvät tekniset asiat kuten integraatiot ja järjestelmätason arkkitehtuuri on kuvattava.



Hyödynnetään ekosysteemin palveluita ja määritellään kansallinen alusta (ominaisuudet, kyvykkyudet, palvelut) täsmentäen jo tehtyjä KA-kuvauksia.

#ekosysteemi #tietojärjestelmä



Toimenpide-ehdotukset: Kansallinen ohjaus (PK 2)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



Kansallinen ohjaus (PK 2) – yhteenveto

Esiselvityksen aikana tunnistettiin tähän kokonaisuuteen kuuluvina teemoina/aiheina esimerkiksi linjausmateriaalin tuottaminen ja perusvaatimusten määrittelyt.

Päätelmiä kansallisesta ohjaukseen ja linjaukseen liittyen:

- Sähköisiä ja mobiilipalveluita tulee tuottaa jo tehtyjen linjausten antamien suuntaviivojen puitteissa
 - Tarve palvelutyypeistä ja -kyvykkyyksistä: ajanvaraus, etävastaanotto, turvallinen viestinvälitys, palveluprosessien seuranta.
- Kokonaisuus nojaa valmiisiin ja käytössä oleviin palveluihin, valmiisiin kuvauksiin
- Hyvinvointialueet ja hyvinvointialueiden oma kehitystyö jatkossa erityisen keskeisessä roolissa
- Yhteentoimivuus ekosysteemin mahdollistajana
- Kokonaiskoordinointi ja yhteistyö yli eri hankkeiden ja toimijoiden korostuu.

Kansallinen ohjaus: Toimenpide-ehdotusten kokonaiskoordinointi 1

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

Esiselvityksen tuloksena on merkittävä määrä toimenpide-ehdotuksia, jotka sijoittuvat eri toimeenpanokanaviin. Merkittävä osa toimenpiteiden edistämisestä tapahtuu THL:n ja muiden viranomaisten hankkeissa. Kokonaiskoordinointi tulee järjestää siten, että kaikkien toimenpide-ehdotusten etenemistä on mahdollista seurata. Toimenpide-ehdotukset tuovat käynnissä oleville hankkeille lisää sisältöä, mahdollisesti syötteitä ja uusia tehtäviä. Toimenpide-ehdotuksien koordinoitua varten ei ole tarkoituksenmukaista perustaa uutta toimielintä, vaan tehostaa olemassa olevien ja muutenkin kehitettävien ohjausrakenteiden yhteistyötä ja toimintaa.

#ohjausrakenne #datagovernance
#kehittämisenohjaus #yhteistyö



Tunnistetaan toimenpide-ehdotuksille omistajat, jotka vastaavat asian viemisestä eteenpäin.



Toimenpide-ehdotukset, joille ei ole tunnistettu omaa RRP-projektia, sijoitetaan muihin olemassa oleviin ohjausrakenteisiin. (Vrt. dia 57).

Kansallinen ohjaus: Toimenpide-ehdotusten kokonaiskoordinointi 2

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

Osa toimenpide-ehdotuksista sijoittuu RRP-hankkeiden kehyksiin (vuosille 2023-2025) ja osa pidemmän aikavälin toimeenpanokanaviin. Toimenpide-ehdotuksia tulee voida edistää rinnakkain ja samanaikaisesti.

#ohjausrakenne #datagovernance



Tunnistetaan toimenpide-ehdotuksille omistajat, jotka vastaavat asian viemisestä eteenpäin.



Toimenpide-ehdotukset, joille ei ole tunnistettu omaa RRP-projektia, sijoitetaan muihin olemassa oleviin ohjausrakenteisiin. (Vrt. dia 56).

Kansallinen ohjaus: Toimenpide-ehdotusten kokonaiskoordinointi 3

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

Kansallisissa hankkeissa tehtäviä seurataan ja vaikuttavuutta mitataan, mutta hankkeiden aikana tehtävän seurannan lisäksi tarvitaan jälkikäteisseurantaa. Myös ne toimenpide-ehdotukset, jotka sijoittuvat pidemmän aikavälin tehtäviksi, tarvitsevat vastuutahon, vaikuttavuustavoitteet ja seurantamekanismit.



THL toteuttaa hankekauden lopussa vaikuttavuuden arvioinnin määriteltävien mittarien perusteella.



THL tunnistaa väliraporttien ja loppuraporttien perusteella toimenpide-ehdotukset, joiden toteutus on edelleen käynnissä tai jotka ovat jääneet käynnistämättä.

#ohjausrakenne #datagovernance

Kansallinen ohjaus: Omatietovarannon säädösten tarkennukset

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Hyvinvointitietojen ja Omatietovarannon konseptissa on tunnistettu tarkennustarpeita mm. hyvinvointitiedon määritelmään, kansalaiselta saatujen tietojen sisällyttämiseen palvelunantajien henkilörekisterien tietoihin, puolesta-asiointiin, hyvinvointitietojen toisiokäyttöön ja tietojen luovuttamiseen kolmansille osapuolille.



Hyvinvointitietojen ja Omatietovarannon konseptista nousevissa säädösten tarkennuksissa huomioidaan mobiilikäytön tarpeet.

#ohjausrakenne #datagovernance
#kehittämisenohjaus #sote-ka

Kansallinen ohjaus: Sanaston kehittäminen

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Sähköiseen asiointiin ja mobiileihin palveluihin liittyvissä käsitteissä ja termeissä haasteita. Yhtenevät käsitteet tukevat kehittämistyötä sekä kansallisella että alueellisella tasolla.



Jatketaan yhtenäisen sähköisen asiointin sanaston harmonisointia sote-palveluissa ja jatkossa julkishallinnossa.

#Omakanta #yhteisetmobiilipalvelut
#sanastotyö

Kansallinen ohjaus: Ideapankki käytötapauksille

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Kansalaisten tarpeita/odotuksia on selvitetty ja koottu yhteen mm. STePS-hankkeessa. Organisaatioiden tunnistamat toimintansa kehittämistarpeet muotoutuvat kansalaisten tarpeista/odotuksista sekä organisaation johdon ja työntekijöiden kehittämistarpeista.

#kansalainen #palvelumuotoilu #repository
#käyttötapaukset



Kansalaisten tarvitsemat toiminnallisuudet ja käytötapaukset selvitettävä ja koottava yhteisesti hyödynnettävään muotoon.



Perustetaan yhteinen käytötapauksien ideapankki tukemaan sote-hallinnonalan kehittämisprojekteja.

Kansallinen ohjaus: Palveluiden kohdentaminen

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Ei ole realistista kehittää yhtä ainoaa kaiken integroivaa mobiilipalvelua. Laajoille asiakasryhmille suunnattujen palvelujen lisäksi tarvitaan myös segmentoitu ja personoitu palvelujen tarjonta, huomioiden yksilön ja yhteisön käyttämät sähköiset ja mobiilipalvelut.



**Tukea palveluiden
kohdentamiseen eri
asiakassegmenteille.**



**Tunnistetaan palvelupolut eri
asiakassegmenteille.**

#segmentointi #yhdenluukunperiaate #personointi
#sotemuotoilu #tiedollajohtaminen

Erilaisia palveluja erilaisiin palvelutarpeisiin: esimerkkejä asiakkaiden ryhmittelytekijöistä

Palvelujen tarpeen määrä	Palvelujen tarve ja toimintakyky	Terveystila ja omatoimisuus	Terveystila ja toimintakyky	Palvelujen tarve ja arjessa pärjääminen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kertäkävijät	<input type="checkbox"/> Omatoimiasiakkaat	<input type="checkbox"/> Terve ihminen, satunnainen palvelutarve	<input type="checkbox"/> Terveet ja toimintakykyiset	<input type="checkbox"/> Omatoimiasiakkuus
<input type="checkbox"/> Usein palveluja tarvitsevat	<input type="checkbox"/> Satunnaisasiakkaat	<input type="checkbox"/> Riskipotilaat, mutta eivät palvelujen piirissä	<input type="checkbox"/> Kohonnut riski	<input type="checkbox"/> Yhteisöasiakkuus
	<input type="checkbox"/> Moniasiakkaat	<input type="checkbox"/> Pitkäaikaissairaus	<input type="checkbox"/> Tilapäinen tarve	<input type="checkbox"/> Yhteistyöasiakkuus
	<input type="checkbox"/> Pitkäaikaisasiakkaat	<input type="checkbox"/> Kompleksinen, monialainen palvelun tarve	<input type="checkbox"/> Jatkuva palvelutarve	<input type="checkbox"/> Verkostoasiakkuus

Myös erilaisia palveluita eri asiakasryhmille



- Oman hyvinvoinnin ylläpito
- Itsehoito (hoitosuhteen ulkopuolella, vaiva)
- Ohjattu omahoito (hoito- tai asiakassuhde, asiakkuus)
- Asiointi
- Hoito

Hyvinvointi
 Preventio
 Itsehoito
 Omaseuranta
 Neuvonta
 Ohjaus
 Palveluihin
 hakeutuminen
 Tuki ja seuranta
 Hoitoon
 osallistuminen
 Potilaan hoito

Mobiiliratkaisut kaikilla tasoilla, mutta eri rooleissa - sähköisen palvelun hyötyjen merkittävyys voi muodostua suuren kohderyhmän tai suppean, mutta paljon resursseja vievän kohderyhmän kautta.

Kansallinen ohjaus: Vaikuttavuuden mittaaminen

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Sote-organisaatiot hakevat ”mobiilista” ensisijaisesti apua oman toimintansa tehostamiseen ja esim. henkilöressurssien vapauttamiseen. Organisaatioiden palveluiden suunnittelussa hyödynnetään edelleen perinteisiä menetelmiä.



Toiminnan tehostumisesta kertovia mittareita kehitettävä huomioiden myös nykyaikaisten suunnittelumenetelmien tuomat mahdollisuudet.

#tiedollajohtaminen #vaikuttavuus
#muutosohjelma #palvelumuotoilu

Kansallinen ohjaus: Digi- ja läsnäpalvelut rinnakkain

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Organisaatiota tulee kannustaa ohjaamaan omia asiakkaitaan sähköisiin kanaviin. Digitaalisten palveluiden eduiksi on tunnistettu aika- ja paikkariippumattomuus, parantunut palvelutaso, palvelunantajan resurssien käytön tehostaminen, osan asiakkaista ohjaus itsepalvelukanaviin (ammattilaisresurssien vapauttaminen), tiedon hallinnan ja joidenkin prosessien automatisointimahdollisuudet.

#tiedollajohtaminen #palvelumuotoilu
#yhdenluukunperiaate



Sähköisten palveluiden käyttöastetta tulee nostaa ja tukea sitä mobiiliratkaisuilla, jolloin mahdollistetaan resurssien vapauttaminen läsnäpalveluiden tuottamiseen.

Kansallinen ohjaus: Ekosysteemin reunaehdot

Toimeenpanokanava: EKOSYSTEEMIN TOIMINTAEDELLYTYKSET JA
MARKKINOIDEN KAUTTA TEHTÄVÄ KEHITTÄMINEN

RRP

Työnjaon tulisi olla selvä. Valtion tehtävä olisi mahdollistaa ja tarjota perusinfra. Ekosysteemin hallintaan ja muodostamiseen tarvitaan menettelytavat, joilla mahdollistetaan osallistujien eri tyyppiset ja erilaiset toiminta- ja liiketoimintamallit.



Määritellään ekosysteemin periaatteet, arkkitehtuuri ja määritellään kansallinen alusta (ominaisuudet, kyvykkyydet, palvelut).

#ekosysteemi #sote-ka

Kansallinen ohjaus: Kehittämistoiminnan ketteröittäminen

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Kehittämiseen tarvitaan ketteryyttä, jolla tavoitellaan nopeampaa ja ennakoitavampaa etenemistä vaatimusten muodostamisesta aina tuotantoon siirtymiseen ja jatkokehittämisen vaiheisiin.



Pilkotaan ratkaisut sekä kansalliset määrittelyt pienempiin palasiin ja julkaistaan niitä säännöllisesti ennalta määritellyn aikataulun mukaisesti tukemaan ketterää etenemistapaa.

#ketteryys #ohjaus #ennakoitavuus

Kansallinen ohjaus: Yhteiskehittämisellä lisäarvoa

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Asiakkaalle tarjottavien sähköisten ratkaisujen kehittämisessä tunnistetaan, missä roolissa kunkin palvelun kehittämisessä ovat seuraavat toimijat (kaikilla ei aina roolia):

- Kansalliset palvelut ja niiden tuottajat
- Alueet ja niiden hankkimat tietojärjestelmä- ja asiointipalvelut
- Yksityiset ja kolmannen sektorin palvelujen tuottajat
- Hyvinvointisovellukset ja ”appsit” (sekä asiakkaiden että sote-toimijoiden kautta käyttöön tulevat)

#Omakanta #yhteisetmobiilipalvelut #sanastotyö



Mobiilipalvelujen kehittäminen lähtökohtaisesti monitoimijaympäristössä tapahtuvaa (ekosysteemi).



Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kokonaisarkkitehtuuria (Sote KA) päivitetään ja käytetään ohjaukseen - Sote-KA:n ja Itse- ja omahoidon KA:n linjaukset huomioidaan ratkaisujen kehittämisessä. (Vrt. diat 70 ja 77).

Kansallinen ohjaus: Parhaiden käytäntöjen keittokirja

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Asiointipalveluiden kehittämisen ja olemassa olevien ratkaisuiden ja arkkitehtuurien hyödyntämiseen tarvitaan tukea.



Koostetaan keskeisimmät hyvät käytännöt.



Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kokonaisarkkitehtuuria (Sote KA) päivitetään ja käytetään ohjaukseen - Sote-KA:n ja Itse- ja omahoidon KA:n linjaukset huomioidaan ratkaisujen kehittämisessä. (Vrt. diat 69 ja 77).

#palveluohjaus #palvelumuotoilu #sote-ka



Toimenpide-ehdotukset: Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen (PK 3)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen (PK3) – yhteenveto

Esiselvityksen aikana tunnistettiin tähän kokonaisuuteen kuuluvina teemoina/aiheina esimerkiksi Omakanta-mobiilin kehittäminen ja palvelunantajien yhteiseen käyttöön tulevien mobiilipalveluiden kokonaisuus.

Päätelmiä mobiilipalveluiden kansalliseen kehittämiseen liittyen:

- Mobiili tarjoaa mahdollisuuksia, joita tulee hyödyntää mahdollisimman monipuolisesti.
- Mobiiliin kokonaisuuteen kuuluu asiointiin lisäksi myös itsehoidon ja omahoidon kokonaisuuteen liittyvät palvelut.
- Sähköisten palveluiden käytön laajuus ja motivaatio muuttunut yleismaailmallisten tapahtumien kuten COVID- epidemian myötä. Perinteisten kohtaamisten tarve ei kuitenkaan poistu, palveluita tulee tuottaa rinnan sähköisesti ja perinteisenä läsnäpalveluna.
- Sähköisten palveluiden käyttöastetta tulee nostaa ja tukea sitä mobiiliratkaisuilla. Tämä mahdollistaa organisaatioille resurssien vapauttamisen läsnäpalveluiden tuottamiseen.
- Palveluille tunnistetaan omat käyttäjäryhmänsä ja käyttötarpeensa.
- Kansalaisten näkemykset palvelutarpeesta ja palveluiden hyödyllisyydestä eroavat. ”Yhdelle kaiken kokoavalle asiointipalvelulle” ei tästä näkökulmasta ole perusteita. Kansallisesti ja alueellisesti tulee kuitenkin koota laajasti käytettyjä sähköisiä palveluita yhteen.

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Digiasiointi rinnakkaisena palvelukanavana

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Mobiili tarjoaa mahdollisuuksia, joita tulee hyödyntää mahdollisimman monipuolisesti niille asiakasryhmille, jotka niitä pystyvät käyttämään. Mobiilikanavia ei tule pakottaa käyttöön niille asiakasryhmille, joilla mobiiliasiointi ei onnistu.

Asiakaskohtainen tieto siitä, mitkä ovat asiakkaan käyttämiä ja preferoimia sähköisen palvelun kanavia (tai että asiakas ei halua tai voi käyttää sähköisiä palveluja), tulisi koota palvelujen tuottajien saataville palvelujen yhtenäistämiseksi ja jotta asiakkaan ei tarvitse ilmaista tietoa jokaiseen palveluun erikseen. Tieto tulisi olla valtakunnallisesti saatavilla vastaavasti kuin asiakkaan yhteystiedot.

#yhdenluukunperiaate #mobilefirst
#saavutettavuus



Palvelujen suunnittelussa lähtökohtana on ”mobile first” niille asiakasryhmille, jotka pystyvät hyödyntämään mobiililaitteita.



Niille, jotka eivät pysty käyttämään oletuksena digiasiointia, tulee järjestää oma palvelukanava.



Esteettömyys ja saavutettavuus tulee huomioida kaikille tarkoitetuissa yhteisissä palveluissa.

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Omakanta ja Omatietovaranto -jatkokehitys

Toimeenpanokanava: KANTA-KEHITTÄMINEN

RRP

Omakanta laaja tunnettuus ja mobiili käyttäjätarve (mm. reseptisisällöt, rokotustiedot, luovutushallinta), Kanta-tietovarantojen ja Omakannan hyödyntämismahdollisuudet myös mobiilisti.

Omakanta ei kilpaile alueellisten asiointipalvelujen kanssa: Omakannassa perustoiminnallisuudet kansalaisille ja tietojen saanti kaikilta palvelunantajilta, integroitavuus muihin palveluihin, ei asiakas- tai asiointiprosessin ohjauksen toiminnallisuuksia.

Hyvinvointitietojen tallentamiseen (useiden sovellusten / palvelujen hyödynnettäväksi) tarkoitettuja peruskäyttöliittymiä on perusteltua toteuttaa kansallisesti (Omakanta portaali ja mobiilisovellus), vaikka ensisijainen käyttökanava on hyvinvointisovellukset, tukien Omatietovarannon sisällön laajentamista.

#yhdenluukunperiaate #Kanta #omatietovarannonkonsepti



Käynnistetään Omakanta-mobiili kehittäminen nojautuen ja rajautuen Kanta-palvelujen ja Omakannan sisältöihin.



Toteutetaan kyvykkyys tallentaa hyvinvointitietoja Omakannan kautta Omatietovarantoon.



Toteutetaan kyvykkyys tallentaa hyvinvointitietoja Omakanta-mobiilin kautta Omatietovarantoon.

Omakanta-mobiilin tarkastelua

- **Lähtökohdat ja perusteet (vrt. liitemateriaali)**
 - Omakannan mobiiliominaisuuksien ja uusien sisältöjen **asiakaskysyntä** (mm. STePS-tulokset)
 - Omakanta **tunnettuna** brändinä
 - **Kanta-mobiilikäytön** merkittävä kasvu
 - Kansallisen mobiilisovelluksen **puuttuminen** (vrt. esim. muut Pohjoismaat)
 - **Kanta-tietovarantojen** hyödyntämismahdollisuudet myös mobiilisti, kun hyvinvointisovellusten määräjat muuttuvat (uusin AsTL luonnos).
- **Toiminnallisuudet ja rajaukset, erityisesti**
 - Nojautuminen ja rajautuminen **Kanta-palvelujen ja Omakannan** kautta toteutettuihin ja toteutettaviin ominaisuuksiin ja sisältöihin
 - Kaikille suomalaisille saatavilla oleva kanava omien tietojen katseluun, hyvinvointitietojen tallentamiseen Omatietovarantoon (Hyvinvointitietojen ja omatietovarannon konsepti), puolesta asiointiin jne.
- **Toimeenpanon käynnistäminen**
 - Ennen käynnistyspäätöstä esiselvityksen toimenpide-ehdotusten pohjalta täsmennettävä edelleen
 - Kanta-koordinaation ja Kanta- ja/tai RRP-rahoituksen kautta tapahtuva jatkokehitys
 - Elinkaarirahoituksen varmistaminen ylläpitoon (esim. käyttömaksurahoitus, kuten muussa Omakanta- ylläpidossa).

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Yhteisten ratkaisujen hyödyntäminen

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Myös uudet mobiiliratkaisut rakentuvat olemassa olevan infran ja palveluekosysteemin päälle, hyödynnetään olemassa olevat alustat ja palvelut.

Palveluntuottajien mobiiliratkaisuissa vähennetään päällekkäisyyksiä erityisesti alueellisella tasolla ja integroidutaan alueellisesti ja kansallisesti keskitettyihin alustapalveluihin.

Kansallisten alustojen ja uusien sähköisten palvelujen rajapinnat kehitetään yhteensopiviksi ja siten, että myös mobiiliratkaisut voivat niitä hyödyntää (mm. FHIR-teknologia).

#ekosysteemi #suomifi #alustat

Mobiiliratkaisujen kehittämisessä hyödynnetään Kanta-palvelujen tarjoamia tietovarantoja ja rajapintoja.

Mobiiliratkaisujen kehittämisessä hyödynnetään DWV:n Suomi.fi -palveluperhettä.

Alueellisesti keskitetään laajasti väestölle tarkoitettuja alueellisia omahoito- ja asiointipalveluita ja kontaktikanavat pieneen määrään mobiilikäyttöisiä kanavia/sovelluksia.

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Arkkitehtuurimateriaalit käyttöön

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Sähköisten palveluiden ja mobiilipalveluiden tuottamiseen on tuotettu laajasti materiaalia. Palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitava jo tehdyt linjaukset ja niiden osoittamat suuntaviivat.



Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kokonaisarkkitehtuuria (Sote KA) päivitetään ja käytetään ohjaukseen - Sote-KA:n ja Itse- ja omahoidon KA:n linjaukset huomioidaan ratkaisujen kehittämisessä. (Vrt. diat 69 ja 70).

#sote-ka #ekosysteemi

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Ajanvarauspalveluiden mobiilitoteutukset

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Ajanvarauksissa kansalaisen käytettävissä olevia mobiilikanavia hyödynnetään varaustoimenpiteisiin, ilmoituksiin, vahvistuksiin ja muistutuksiin kansallisten sote-ajanvaraus-määritysten mukaisesti. Mahdollistetaan asiakkaan siirtyminen asioinnissa käytettävien mobiilisovellusten ja -palvelujen välillä sekä Omakanta-palvelusta muihin asiointipalveluihin.



Monikanavaiset ilmoitus- ja vahvistuspalvelut toteutetaan Sote-ajanvaraus -dokumentin mukaisina.



Siirtymä Omakannasta alueiden asiointipalveluihin ja palvelutarjoajien palveluihin mahdollistetaan.

#Kanta #omatietovaranto #ajanvaraus #ekosysteemi

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Turvallisen viestinvälityksen mobiilitoteutukset

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Asiakkaan ja ammattilaisen viestinvälitysmahdollisuuksia ja olemassa olevia ratkaisumalleja kehitetään kohti yhtenäisiä toteutuksia, joilla voidaan toteuttaa riittävän turvallinen ja kattava viestinvälitysratkaisu.

Valtakunnallinen 116 117 -palvelu on esimerkki kansallisesti toteutetusta ja alueille hajautetusta ”yhden luukun puhelin- ja chat-palvelusta”.



Kerätään olemassa olevat ratkaisumallit turvalliseen viestinvälitykseen liittyen ja huomioidaan esim. Suomi.fi -viestit -palvelun kehittämismahdollisuudet.



Ammattilainen-asiakas -viestinnän mobiilipalveluiden kehittäminen toteutetaan ensisijaisesti alueellisena tai alueiden yhteistyössä.

#Kanta #etävastaanotto #ekosysteemi

Mobiilipalveluiden kansallinen kehittäminen: Arkkitehtuurityön konkretisointi

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Sähköisten palvelujen kuvauksista on käytävä ilmi, mitä toimintoja ja tietoja kukin asiakkaalle tarjottava palvelu sisältää ja mihin prosesseihin ja asiakkaan tavoitteisiin kukin palvelu liittyy. Tämä tukee myös asiakkaalle tarjottavien palvelujen työnjakoa, markkinointia, löydettävyyttä ja palveluohjausta sekä palveluihin hakeutumista.



**Konkretisoidaan toiminta-
arkkitehtuurityötä, tunnistetaan
roolit ja kuvataan toimijoiden
vastuut ja sisällölliset palvelut.**



**Konkretisoidaan
tietojärjestelmäarkkitehtuurityötä,
tunnistetaan
tietojärjestelmäpalvelut ja
kytketään ne sisällöllisiin
palveluihin.**

#palveluohjaus #palvelumuotoilu #sote-ka



Toimenpide-ehdotukset: Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen (PK 4)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen (PK4) – yhteenveto

Esiselvityksen aikana tunnistettiin tähän kokonaisuuteen kuuluvina teemoina/aiheina esimerkiksi etäpalveluiden mobiiliratkaisut ja mobiilikäytön hyötyjen konkretisointi palvelukokonaisuuksien kehittämiseen.

Päätelmiä mobiilipalveluiden alueelliseen kehittämiseen liittyen:

- Mobiiliteknologia on monien etäpalvelujen mahdollistaja – tekniset mahdollisuudet hyötykäyttöön (ääni, kuva, materiaalin jakaminen...)
- Etäpalvelua tarjotaan ”lähellä palvelun tuottajaa ja asiakasta”: lähtökohtaisesti vuorovaikutteinen ammattilainen-asiakas -yhteys
- Kanta-palvelukokonaisuudessa ei valmista infrastruktuuria ammattihenkilö-asiakas -viestintään
 - **Kanta-infrastruktuurin kehittäminen tukemaan suoraa vuorovaikutteista viestintää asiakkaiden ja yksittäisten ammattilaisten välillä edellyttäisi mittavaa uutta kehittämisponnistusta, joka veisi resursseja muusta Kanta-kehittämisestä.**

Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen: Vuorovaikutteisten palveluiden mobiilitoteutukset

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Mobiili on etäpalveluiden mahdollistaja ja laitteiden teknisten ominaisuuksien kehittyminen mahdollistaa monipuolisempien vuorovaikutteisten palveluiden kehittämisen. Ääni- ja videoyhteydet ovat käytettävissä ja käyttöönotettavissa palveluissa laajalti.

Oirearvio- ja neuvontapalveluissa asiakas on pystyttävä ohjaamaan erityyppisiin ja eritasoisiin palveluihin, esimerkiksi Omaolo, Päivystystalo.

#yhdenluukunperiaate #digipalvelut #ekosysteemi

Mobiililaitteiden kautta toteutettavia ääni- ja videoyhteyksiä suositellaan hyödynnettäväksi niissä vuorovaikutteisissa asiakas-ammattilainen -palveluissa, joissa kohderyhmä voi hyödyntää mobiililaitteita.

Vuorovaikutteiset asiakas-ammattilainen -palvelut rakennetaan ensisijaisesti hyödyntäen olemassa olevia oirearvio- ja neuvontapalveluita.

Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen: Etävastaanoton mobiilitoteutukset

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Alueellisissa ja palvelukohtaisissa etävastaanottopalveluissa lähtökohtana on vähintään puhelimen käyttömahdollisuus ja lisäksi voidaan tarjota myös kuvayhteyksiin ja kameran käyttöön perustuvia tai vuorovaikutteisia tekstipohjaisia (chat ammattilaisen kanssa) palveluita. Oletusarvoisesti mobiileissa päätelaitteissa on käytössä kamera ja mikrofoni.



Kehitettävissä etävastaanottopalveluissa mahdollistetaan mobiiliratkaisuiden hyödyntäminen.

#etävastaanotto #ekosysteemi

Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen: Kohdennettuja yhteentoimivia palveluita

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Palveluita tulee tarjota ja tuottaa segmentoidusti ja personoidusti. Tiettyjen käyttäjäryhmien ”täsmäpalvelut” tärkeässä roolissa (esim. diabetes). Asiakkaan tietojen välitön saanti ja asiakkaan ohjaus tulee mahdollistaa myös mobiilisti: tiedot ja ohjeet asiakkaan mukana kulkevan laitteen kautta käytettävissä, mikäli asiakas voi niitä hyödyntää. Tämä on keskeistä erityisesti palveluiden liitoskohdissa, joita ovat erityisesti asiakkaan siirtyminen peruspalveluiden ja erikoistuneiden palveluiden välillä, palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi, kotoutumisen ja kuntoutuksen prosessit. Tämä edellyttää myös tietojen saatavuutta Kanta-palvelujen kautta.

Palvelujen integraatiota ja tietojen saatavuutta asiakkaille tulee parantaa palveluiden liitoskohdissa.

Asiointiprosesseihin ja asiakasohjaukseen kiinteästi liittyvät mobiilipalvelut integroidaan asiakasohjauksen ja toiminnanohjauksen tietojärjestelmiin ensisijaisesti alueellisella tasolla. (Vrt. diat 87 ja 88).

#segmentointi #palvelumuotoilu #integraatiot

Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen: Kansallisten ja alueellisten alustojen hyödyntäminen

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Omatietovarantoon liittyvissä hyvinvointisovelluksissa on jo luotu malli itsehoidon mobiilisovellusten liittämiseksi Kanta-palveluihin. Palvelunantajien asiointipalvelut tuottavat tietoa ja hyödyntävät tietoa palvelunantajien asiakasrekistereistä. Tulossa myös asiakastietojen hyödyntämismahdollisuus hyvinvointisovelluksille.

Palvelunantajien prosesseihin integroituvien omahoito- ja asiointiratkaisujen tulee integroitua myös ammattilaisten käyttämiin tietojärjestelmiin ja ”ammattilaisen työpöydälle”.

Sote-organisaatioiden tarjoamien omahoito- ja asiointiratkaisujen päävastuu (mm. palvelussa koottavien tietojen rekisterinpito, tietoturvallisuus) on sote-palveluja tarjoavilla organisaatioilla.

#segmentointi #palvelumuotoilu

Hyvinvointisovellusten kansallisia vaatimuksia hyödynnetään myös omahoito- ja asiointiratkaisujen vaatimusten pohjana.

Sote-organisaation vuorovaikutteiset ohjattu omahoito- ja asiointiratkaisut integroidaan sote-organisaatioiden ja ammattilaisten käyttämiin tietojärjestelmiin.

Omahoito- ja asiointiratkaisut integroidaan hyvinvointitietojen lisäksi myös asiakastietojen osalta Kanta-palveluihin suoraan tai perusjärjestelmien / integrointialustojen kautta.

Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen: Mobiili asiakasohjauksen tukena

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Mobiiliratkaisuilla tuetaan itsehoidon, ohjatun omahoidon ja sähköisen asioinnin toimintamalleja. Tiettyyn tarpeeseen tai asiakasryhmään kohdistetuista sovelluksista / interventioista on hyviä kokemuksia, esim. lääkitys, kivunhallinta, diabeetikoiden hoito/omahoito, virtuaalinen yhteydenpito, hyvinvoinnin edistäminen ja havainnointi. Asiointikyvyssä on eroja alueittain ja väestöryhmittäin.

Mobiiliratkaisujen rinnalla on oltava palvelujen käyttökanavat asiakkaille, jotka eivät pysty hyödyntämään mobiililaitteiden perus- tai älypuhelinominaisuuksia.

#itsejaomahoito #asiakasohjaus #segmentointi



Asiointiprosesseihin ja asiakasohjaukseen kiinteästi liittyvät mobiilipalvelut integroidaan asiakasohjauksen ja toiminnanohjauksen tietojärjestelmiin ensisijaisesti alueellisella tasolla. (Vrt. diat 85 ja 88).



Omahoitopalveluissa luodaan pohjaa ja konkreettisia palveluja asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutukseen (esim. etäpalvelut) sekä asiakkaan osallistamiseen ja tukemiseen sekä ammattilaisten että automaattioratkaisujen kautta.



Itsehoito- ja omahoitopalveluja kehitetään ja suunnataan eri kohderyhmille, erityisesti kroonisten sairauksien aihepiirissä.

Mobiilipalveluiden alueellinen kehittäminen: Mobiiliratkaisujen yhtenäistäminen

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Erillisten ratkaisujen määrää ei lisätä, vaan sähköisiä palveluita tuodaan yhteen ja integroidaan selkeäksi kokonaisuudeksi. Palveluntuottajien käyttämien järjestelmien alueellisen konsolidoinnin lisäksi tai sen ohessa on suositeltavaa toteuttaa myös laajalle asiakasjoukolle tarkoitettujen omahoito-, asiointi- ja mobiilikanavien alueellinen harmonisointi.



Alueellisesti keskitetään laajasti väestölle tarkoitettuja alueellisia omahoito- ja asiointipalveluita ja kontaktikanavat pieneen määrään mobiilikäyttöisiä kanavia/sovelluksia.



Asiointiprosesseihin ja asiakasohjaukseen kiinteästi liittyvät mobiilipalvelut integroidaan asiakasohjauksen ja toiminnanohjauksen tietojärjestelmiin ensisijaisesti alueellisella tasolla. (Vrt. diat 85 ja 87).

#segmentointi #palvelumuotoilu



Toimenpide-ehdotukset: Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen (PK 5)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen (PK5) – yhteenveto

Esiselvityksen aikana tunnistettiin tähän kokonaisuuteen kuuluvina teemoina/aiheina esimerkiksi liiketoimintamallin jatkotarkentaminen ja ekosysteemin muodostumisen tukeminen.

Päätelmiä ekosysteemissä tapahtuvan sovelluskehityksen edellytysten tukemiseen liittyen:

- Mobiili- tai sähköiset palvelut suunnattava tarkoituksenmukaisesti siten, että kunkin palvelun käyttökanavat vastaavat kohderyhmän tarpeita ja käyttöedellytyksiä
 - Huomioitava käyttäjäryhmät, joille sähköisten ja mobiilien palveluiden käyttäminen on mahdotonta tai siirtymä palveluiden käyttäjiksi on liian vaikea
 - Eri asiakassegmenteissä mobiililla on erilainen rooli
 - Sähköisiä palveluja tarjotaan myös sen mukaisesti, mitä sote-palveluja asiakas käyttää.
- Kustannushyödyn muodostumiseen eri tapoja – palveluiden kohdentaminen suhteessa asiakasjoukkoon, esim.
 - laaja asiakasjoukko – pieni hyöty per asiakas tuottaa riittävän kokonaishyödyn
 - suppea ja kallis asiakasjoukko, suuri hyöty tai muutos per asiakas.
- Rakennettavien palveluiden tarkastelu tehtävä palvelu- ja asiakasryhmäkohtaisesti. Käytännössä ei mahdollisuutta toteuttaa yhtä kaikenkattavaa mobiili- tai asiointipalvelua
- Mobiilisti käytettävät ratkaisut oltava lähtökohtana, mikäli palvelu voi sisältää osia, joissa mobiilin ominaisuuksista saadaan merkittävää hyötyä.

Mobiilitoteutuksiin liittyviä mahdollistajia ja kyvykkyyksiä

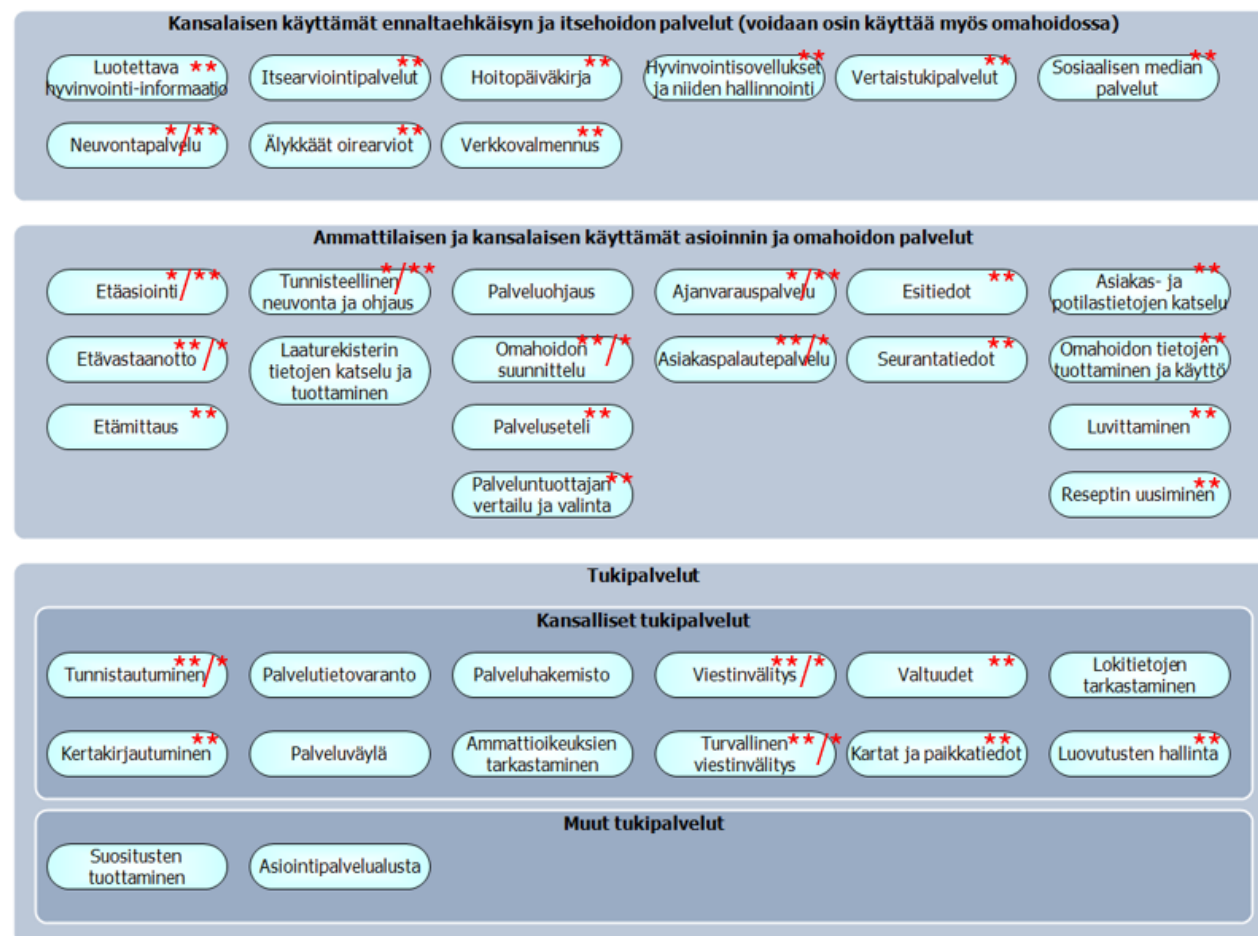
Asioiminen, etäpalveluiden ja muiden sähköisten palvelujen käyttämien tietoturvallisesti ja käyttäjäystävällisesti mobiiliratkaisuilla

Perusominaisuuksiin liittyvät käytötavat (kuvassa tähti *):

- Asiointi ajasta ja paikasta riippumatta.
- Laite ja sen kautta saatavat tiedot asiakkaan mukana.
- Puhelut / ääniyhteys ja tekstiviestit.

Älypuhelinominaisuuksiin liittyvät käytötavat (kuvassa kaksi tähteä **):

- Tietojen syöttämiseen ja hakemiseen / lukemiseen liittyvä käyttö.
- Video- ja chat-yhteydet.
- Laitteen sijaintitieto esim. läsnäpalveluihin hakeutumiseen.
- Tietoturva- ja tietosuojaoiminaisuudet kirjautumiseen ja tunnistautumiseen, kuten salasana, pääsykoodi, kuvio ja biometrinen tunnistus. Vahvaa tunnistamista edellyttävissä sovelluksissa mahdollista vaatia aina ensin vahva tunnistautuminen käyttäen esim. Suomi.fi-tunnistautumista.
- Sensoritiedon hyödyntäminen sekä liitettävyyys muihin laitteisiin, kuten askelmittariin, turvarannekkeeseen ja/tai älykelloon.



Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen: Yhteisten ratkaisuiden hyödyntäminen

Toimeenpanokanava: EKOSYSTEEMIN TOIMINTAEDELLYTYKSET JA MARKKINOIDEN KAUTTA TEHTÄVÄ KEHITTÄMINEN

RRP

Mobiiliratkaisujen uudelleenkäyttöä ja kehittämistyötä tulee tukea helposti sovellettavilla koetelluilla ratkaisuilla tai parhaat käytännöt -tyyppisillä ohjeilla sekä toteutuksen että ratkaisuiden hankinnan osalta.

Erikseen hakemistot ”hyödynnettäville alustaratkaisuille” ja ”arvioituille sovelluksille”.

Yhdistettävissä sähköisten ja mobiilipalvelujen arvioinnista saatuihin tuloksiin ja arviointitoiminnasta julkaistaviin suosituksiin tai pisteytyksiin.



Julkaistaan ja kuvataan kehittäjäyhteisölle käytössä olevat ja/tai hyväksytyt ratkaisut palveluhakemistona. Ryhmitellään ratkaisut käyttötarpeen ja kohdearkkitehtuurien mukaisesti, vrt. Suomi.fi-liityntäkatalogi.

#ekosysteemi #data #tietojärjestelmä
#palvelumuotoilu #yhdenluukunperiaate

Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen: Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu

Toimeenpanokanava: ALUEELLINEN JA VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

RRP

Mobiiliratkaisuilla erilainen rooli käyttäjäryhmistä ja käyttömahdollisuuksista riippuen. Mobiili- ja sähköiset palvelut suunnattava tarkoituksenmukaisesti käyttäjäryhmittäin (laaja tai tarkasti kohdistettu).

Osana palvelujen kuvaamista, arviointia ja rekisteröintiä pystyttävä kuvaamaan kunkin palvelun kohderyhmä ja käytön edellytykset riittävän tarkasti.

#ekosysteemi #yhdenluukunperiaate
#eikeksitäpyörä uudelleen

Kehittävien palveluiden rakentaminen tehtävä palvelu- ja asiakasryhmäkohtaisesti.

Käyttöön otettavissa ratkaisussa tulee ensisijaisesti tarkastella jo toteutettujen ja “palveluhakemistoon” julkaistujen ratkaisuiden hyödyntämis- ja jatkokehitysmahdollisuuksia.

Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen: Ekosysteemin pelisäännöt ja korvattavuusmalli

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Asiakkaille tarjottavien sähköisten palvelujen olennaiset vähimmäisvaatimukset tulisi määritellä kansallisesti. Mobiiliratkaisujen ominaisuudet on huomioitava vaatimuksissa. Vähintään keskeisimmiltä ja laajakäyttöisimmiltä palveluilta ja hyvinvointisovelluksilta tulee edellyttää sertifiointia tarkoituksenmukaisella tasolla.

Ekosysteemissä on mahdollistettava markkinaehtoisten palvelujen toiminta yhteisesti määriteltyjen pelisääntöjen puitteissa. Hyvinvointisovellusten korvattavuus- ja liiketoimintamalleja selvitetään edelleen hyvinvointitietojen ja Omätietovarannon jatkokehitys -konseptia jatkavassa RRP-työssä.

#ekosysteemi #eikeksitäpyörääuudelleen #sertifiointi

Laaditaan sähköisille itse- ja omahoito- ja asiointipalveluille kansalliset vähimmäisvaatimukset ja sertifiointikriteerit. Yhdistetään kriteerit laajempaan hyötyjä ja vaikuttavuutta kehittävään arviointikriteeristöön. Linkitetään edellä mainitut sähköisten palvelujen hankintojen tukimateriaaliin.

Hyvinvointisovellusten ja sähköisten palvelujen liiketoimintamallin tukemiseksi on selvitettävä korvattavuuden ja muiden ansaintamallien käyttökelpoisuus.

Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen: Omatietovarannon tietosisällön kehittäminen

Toimeenpanokanava: KANTA-KEHITTÄMINEN

RRP

Omatietovarannon sisältöjen kehittämisessä priorisoidaan sisältöjä, jotka mahdollistavat tietojen hyödyntämisen eri tyyppisissä käyttökohteissa sekä useissa eri sovelluksissa ja prosesseissa, ja joihin löytyy useita halukkaita hyödyntäjiä ja toteuttajia.

Hyvinvointisovellusten kehittämiseen ja käyttöönottoon sekä hyvinvointitietojen hyödyntämiseen sote-palveluissa tarjotaan kansallista tukea ja malleja.

#yhdenluukunperiaate #mobilefirst
#saavutettavuus #ekosysteemi



Omatietovarannon tietosisältöä laajennetaan mahdollistamalla uusien Hyvinvointisovellusten liittyminen Omatietovarantoon.



Tuetaan Hyvinvointisovellusten liittämistä Omatietovarantoon ekosysteemin periaatteiden mukaisesti.

Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen: Kanta-tietojen hyödyntäminen

Toimeenpanokanava: KANTA-KEHITTÄMINEN

RRP

Mobiiliratkaisut rakentuvat olemassa olevan infrastruktuurin ja palveluekosysteemin päälle, hyödynnetään olemassa olevat palvelut ja tehdyt investoinnit.

Omatietovarantoon tallennettujen hyvinvointitietojen saanti sote-tietojärjestelmiin ja asiakastietojen saanti hyvinvointisovelluksiin ovat mahdollistumassa lainsäädännössä kuvatun aikataulun ja asiakkaan suostumusten mukaisesti Kanta-palvelujen kautta. Kanta-liitettävyyden kautta mahdollistuu kansallisten sote-tietovarantojen hyödynnettävyys myös asiakkaan omassa toiminnassa sekä asiakkaan hallinnassa olevien tietojen hyödyntäminen sote-palveluissa. Kanta-sertifioinnin kautta varmistetaan ratkaisujen yhteentoimivuus ja tietoturvallisuus.



**Mobiiliratkaisujen
kehittämisessä hyödynnetään
Kelan Kanta-palvelujen kautta
saatavilla olevat asiakas- ja
hyvinvointitiedot.**

#Kanta #Omakanta #hyvinvointitiedot #ekosysteemi

Sähköisten sote-palvelujen ekosysteemin toimintaedellytysten parantaminen: Yhteiset mobiilivaatimukset

Toimeenpanokanava: KANSALLINEN OHJAUS

RRP

Tulevien omahoito- ja asiointiratkaisuiden tulee hyödyntää jo määriteltyjä hyvinvointisovellusten määrittelyitä ja vaatimuksia. Vaatimuksissa on yleisten vaatimusten lisäksi myös mobiili-spesifejä vaatimuksia ja näiden erottaminen on tarkoituksenmukaista, jotta itsehoito-, omahoito- ja asiointiratkaisuiden toteuttaminen, integrointi ja yhtenäistäminen olisi sujuvaa.

#Kanta #Omakanta #hyvinvointitiedot
#ekosysteemi

Hyvinvointisovelluksille määriteltyjä olennaisia vaatimuksia käytetään pohjana myös omahoito- ja asiointisovellusten olennaisille vaatimuksille.

Omahoito- ja asiointisovellusten vaatimusten jatkokehityksessä huomioidaan myös mobiiliratkaisujen erityispiirteet ja mobiilispesifit vaatimukset erotetaan yleisistä ja muiden toteutuskanavien vaatimuksista.



6. Esiselvityksestä esille nousseet havainnot RRP-digiprojektien kehittämiskentälle



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Ehdotukset koottuna RRP-digiprojektien tueksi

- Tämä esiselvityksen osio kohdistuu erityisesti Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) pilarin 4 investoinnin 4 aiheisiin, joissa tavoitteena on ottaa käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot hyvinvointialueilla.
 - [Lisätietoja, ks. Ullgren-Lajunen 2022].
- Esiselvityksen aiemmissa osissa kuvatut toimenpide-ehdotukset on pyritty kytkemään RRP-digiprojekteihin niiltä osin kuin liitettävyyttä on tunnistettu. RRP-kytkentä tukee ja täsmentää aiemmin esitettyä toimenpiteiden toimeenpanokanavat -jaottelua.
- Toimenpide-ehdotuksia on välttämätöntä viedä eteenpäin rinnakkain, samanaikaisesti ja toimeenpanokanavasta riippumatta. Kehittämishankkeiden tuotokset risteävät ja toteuttaminen on tehtävä koordinoitusti.
- Esiselvityksessä tunnistettu tuoreena digikehitystä ohjaavana materiaalina on mm. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan kehittämiskohteiden priorisointi 2022 -esitys. Toimenpide-ehdotusten kohdistamisessa on pyritty huomioimaan
 - THL:n hankesalkussa oleviin RRP-liitännäiset kehittämishankkeet
 - Kehittämiskohteiden priorisointi 2022 -esityksen mukaisesti pidemmän aikavälin kehittämishankkeisiin.

STM: Tiedonhallinnan kehittämiskohteiden priorisointi 2022

**Kehityskorien 2 ja 3 sisällä kohteet on lisäksi asetettu keskinäiseen tärkeysjärjestykseen (arviointiperusteena toiminnallinen vaikuttavuus ja valmius)*

Lakisääteiset sekä koreissa korkeimmalle nousseet kehittämiskohteet



Kori 1 lakisääteiset

- SOTE-uudistuksen välttämättömät muutokset
- Hyvinvointialueiden ja yhdyspintojen tietojohdantamisen sekä kansallisten toimijoiden tiedontuotannon uudistaminen
- Sosiaalihuollon tiedonhallinnan yhtenäistäminen ja Kanta-liittymiset
- Terveystietojen tiedonhallinnan yhtenäistämisen laajennukset ja Kanta-liittymiset

Rahoitus turvattava

Kori 2 merkittäviä, vaatii lakimuutoksia

- Kansallinen lääkityslista
- SO- ja TE- tietojen sisäisen integraation edistäminen*
- Asiakasmaksukaton seuranta*
- Asiakassegmentointi tiedon pohjalta*
- Toimialarajat ylittävä tiedonhallinta SOTE:n ulkopuolisten toimijoiden kanssa*
- Organisaatietietojen tietovaranto SOTERI
- Lääketietovaranto*
- EHDS + muut EU-asetukset*

(*) saatava seuraavan hallituksen työstä

Kori 3 merkittäviä, ei vaadi lakimuutoksia

- Etäpalvelut
- Alueelliset asiointipalvelut
- Ajanvaraus
- Valtakunnalliset sähköiset asiointipalvelut (esim. Omaolo, Oma-perhe)
- HYTE digitaaliset palvelut
- Mobiilisovellukset
- Alueellinen APTJ-uudistaminen

Kestävän kasvun ohjelman rahoitus edistää 2022-2025

Yhteiset mobiilipalvelut esiselvityksen toimenpide-ehdotukset ja kehittämiskohteet linkittyvät kaikkiin tiedonhallinnan kehittämiskohteiden osa-alueisiin.

Monet jatkotoimenpiteistä sisältyvät ”koriin 3”, mutta ehdotuksia tulisi huomioida myös lakisääteisten velvoitteiden ja toimintojen jatkosuunnittelussa ja tulevaisuudessa säädösvalmisteluissa.

Toimenpide-ehdotusten kohdistuminen RRP-digiprojekteihin – yhteenveto

- RRP-digiprojektien työ linkittyy alueilla toteutettavaan kehittämistyöhön, kansallisen ohjauksen toimintoihin sekä muiden kansallisten hankkeiden ja toimijoiden (mm. Kanta-palvelut, Toivo-ohjelma, DVV:n kehittämishankkeet) kehittämistyöhön.
- Yhteensä RRP-projekteilte kohdistuvia tai ainakin osin niiden kautta edistettäviä toimenpide-ehdotuksia on 54 kpl (kaikki toimenpide-ehdotukset yhteensä 60 kpl).
- Toimenpide-ehdotuksista 37 kpl kohdistuu suoraan yhdelle tai useammalle RRP-projektille.
- Osa toimenpide-ehdotuksista (17 kpl) sisältää RRP-projekteilte yhteisiä tavoitteita. Näissä tapauksissa tarvitaan erityisesti hankkeiden välistä koordinoitua ehdotusten edistämiseksi.

Toimenpide-ehdotusten kohdistuminen RRP-hankkeisiin

<i>Ei tunnistettu suoraa yhteyksiä RRP-hankkeisiin</i>	<i>Yhteinen tavoite kaikille RRP-hankkeille</i>	<i>Mobiilisovellusten ja digitaalisten palveluiden arviointi ja hyödyntäminen (DigihIA)</i>	<i>Itse- ja omahoidon tuki Omatietovarannoilla</i>	<i>Digitaaliset palvelut</i>	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallinen palvelukonsepti (HYTE) (INV2)</i>	<i>Sähköinen ajanvaraus</i>	<i>Asiakaspalautteen keruu</i>	<i>Digitaalinen asiakas- ja palveluohjaus</i>	<i>Hoidon seuranta</i>	<i>Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio</i>	<i>Väestön palvelutarpeen ennakointi</i>	<i>Työ- ja toimintakyvyn digitaalinen itsearviointiväline</i>
6 kpl	17 kpl	3 kpl	26 kpl	12 kpl	10 kpl	16 kpl	0 kpl	14 kpl	4 kpl	12 kpl	0 kpl	3 kpl
Ei yhteyttä	Yhteinen /Yleinen	RRP 9	RRP 10	RRP 11	RRP 12	RRP 13	RRP 14	RRP 15	RRP 16	RRP 17	RRP 18	RRP 19

Alakokonaisuudet, joissa on RRP-hankkeille yhteisiä tavoitteita

- Ideapankki käyttötapauksille
- Kehittämistoiminnan ketteröittäminen
- Yhteiskehittämisellä lisäarvoa
- Parhaiden käytäntöjen keittokirja
- Digiasiointi rinnakkaisena palvelukanavana
- Arkkitehtuurimateriaalit käyttöön
- Arkkitehtuurityön konkretisointi
- Vuorovaikutteisten palveluiden mobiilitoteutukset
- Yhteisten ratkaisuiden hyödyntäminen
- Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu
- Kanta-tietojen hyödyntäminen
- Yhteiset mobiilivaatimukset.

Toimenpide-ehdotukset, joissa on RRP-hankkeille yhteisiä tavoitteita 1/2

- Kansalaisten tarvitsemat toiminnallisuudet ja käyttötapaukset selvitettävä ja koottava yhteisesti hyödynnettävään muotoon
- Perustetaan yhteinen käyttötapausten ideapankki tukemaan sote-hallinnonalan kehittämisprojekteja
- Pilkotaan kansalliset määrittelyt pienempiin palasiin ja julkaistaan niitä säännöllisesti ennalta määritellyn aikataulun mukaisesti tukemaan ketterää etenemistapaa
- Mobiilipalvelujen kehittäminen lähtökohtaisesti monitoimijaympäristössä tapahtuvaa (ekosysteemi)
- Koostetaan keskeisimmät hyvät käytännöt
- Niille, jotka eivät pysty käyttämään oletuksena digiasiointia, tulee järjestää oma palvelukanava
- Esteettömyys ja saavutettavuus tulee huomioida huomiointi kaikille tarkoitetuissa yhteisissä palveluissa
- Ratkaisuissa tulee huomioida Sote-KA ja Itse- ja omahoidon KA:n linjaukset
- Konkretisoidaan toiminta-arkkitehtuurityötä, tunnistetaan roolit ja kuvataan toimijoiden vastuut ja sisällölliset palvelut.

Toimenpide-ehdotukset, joissa on RRP-hankkeille yhteisiä tavoitteita 2/2

- Vuorovaikutteiset asiakas-ammattilainen – palvelut rakennetaan ensisijaisesti hyödyntäen olemassa olevia oirearvio- ja neuvontapalveluita
- Julkaistaan ja kuvataan kehittäjäyhteisölle käytössä olevat ja/tai hyväksytyt ratkaisut palveluhakemistona. Ryhmitellään ratkaisut käyttötarpeen ja kohdearkkitehtuurien mukaisesti, vrt. Suomi.fi-liityntäkatalogi
- Kehittävien palveluiden rakentaminen tehtävä palvelu- ja asiakasryhmäkohtaisesti
- Kehitettävissä uusissa ratkaisuissa tulee ensisijaisesti tarkastella jo toteutettujen ja “palveluhakemistoon” julkaistujen ratkaisuiden hyödyntämismahdollisuuksia
- Mobiiliratkaisujen kehittämisessä hyödynnetään Kelan Kanta-palvelujen kautta saatavilla olevat asiakas- ja hyvinvointitiedot
- Hyvinvointisovelluksille määritetyjä olennaisia vaatimuksia käytetään pohjana myös omahoito- ja asiointisovellusten olennaisille vaatimuksille
- Omahoito- ja asiointisovellusten vaatimusten jatkokehityksessä huomioidaan myös mobiiliratkaisujen erityispiirteet ja mobiilispesifit vaatimukset erotetaan yleisistä ja muiden toteutuskanavien vaatimuksista.

Useat toimenpide-ehdotuksista ovat hankkeiden yhteistyössä edistettäviä

Monet kuvatuista toimenpide-ehdotuksista ja esiselvityksessä esiin nousseista aiheista **toimeenpannaan useissa eri hankkeissa** (ml. RRP-hankkeet) ja **osa voi kohdistua** tiettyjen palveluiden kehittämiseen, esimerkiksi:

- **selkeästi rajatun sovelluksen** kehittämisprojektit (toimeenpanokanavassa ”alueellinen kehittäminen” tai ”markkinoiden kautta tehtävä kehittäminen”)
- **sähköisten palveluiden löydettävyyden** suunnitteluprojekti (toimeenpanokanavassa ”alueellinen ja valtakunnallinen kehittäminen”)
- DigiFinland Oy:n palvelujen jatkokehitysprojektit mobiilikäytön sujuvuuden edelleen parantamiseksi (toimeenpanokanavassa ”alueellinen ja valtakunnallinen kehittäminen”)
- ...

Osa toimenpide-ehdotuksista kohdistuu **Kanta-palvelujen tai kansallisten alustapalvelujen jatkokehittämistoimenpiteisiin**, jolloin on huolehdittava kansallisesta koordinaatiosta RRP-kehittämisen ja muiden hankkeiden välillä, esimerkiksi:

- mahdollinen **Omakanta-mobiiliprojekti** (toimeenpanokanavassa ”Kanta-kehittäminen”)
- mahdollinen DWV:n Suomi.fi -palvelujen rajapintojen ja ominaisuuksien jatkokehitysprojekti (toimeenpanokanavassa ”Alueellinen ja valtakunnallinen kehittäminen”).



7. Yhteenveto Yhteiset mobiilipalvelut -esiselvityksestä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Kiteytys keskeisistä havainnoista ja toimenpiteistä 1/2

1. Valtakunnallinen aika-, paikka- ja laiteriippumaton sähköisten palvelujen ja toimijoiden ekosysteemi sisältää useita mobiilikäyttöisiä ratkaisuja

- Kansalaiselle tulee tarjota löydettävyydeltään ja asiakaskokemukseltaan yhtenäisempiä ratkaisuita, joita voidaan muodostaa koostamalla pirstaleiset sähköiset sote-palvelut nykyistä yhtenäisempiin palvelukanaviin.
- Kokonaisuuteen kuuluu laajoille ja tarkemmin kohdistetuille asiakasryhmille kohdistettuja sähköisiä ja mobiilipalveluja, joita tuottavat hyvinvointialueet, kansalliset viranomaiset ja markkinaehtoiset toimijat.

2. Sähköisten sote-palvelujen tarjonnassa tulisi ottaa huomioon yleiset, segmentoidut ja personoidut näkökulmat kansalaisten erilaisissa palvelutarpeissa

- Hyödynnettävä tarjonnassa kansallisia ja laajalti levitettyjä ratkaisuja alueiden omien palveluiden rinnalla
- Olennaista on tunnistaa kansalaisten palvelutarve ja se, miten sote-palveluita tulisi kehittää ottaen huomioon sähköiset asiointiratkaisut ja digipalvelut. Digitaalista ratkaisua kehitettäessä tulisi aina myös selvittää, että mitkä ovat kansalaisten näkökulmista asiointipalvelun tärkeimmät käyttötapaukset ja toiminnot ottaen huomioon erilaiset asiakasryhmät ja palveluiden saavutettavuus. Kaikilla ei ole mahdollisuutta hyödyntää mobiilipalveluja tai niiden kaikkia ominaisuuksia.

Kiteytys keskeisistä havainnoista ja toimenpiteistä 2/2

3. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palvelujen kehittäminen kokonaisvaltaisesti

- Palvelujen kehittämisen kokonaisuutta tarkastelemalla mahdollistetaan mobiiliteknologiaa tarkoituksenmukaisesti hyödyntävien sote-palveluiden ja palvelupolkujen luominen – sähköiset asiointi- ja omahoitopalvelut osana palveluketjuja sekä itsehoitopalvelut tukemassa omasta hyvinvoinnista huolehtimista
- Mobiiliratkaisut mahdollistavat myös etäpalveluiden laajemman kehittämisen ja kokonaan uudenlaisten palvelutyyppeiden kehittämisen. Mobiilipalveluita kehitettäessä tulee huomioida päätelaitteiden ominaisuuksien tarjoamat mahdollisuudet.

4. Kokonaisuuden kehittymistä tukemaan hyödynnettävä kansalliset ja alueelliset alustat ja yhteiset rajapinnat parantaen asiakas- ja asiointikokemusta, palveluiden löydettävyyttä ja asiointin sujuvuutta

- Mahdollistaa asiointi-, omahoito- ja itsehoitopalveluiden yhteentoimivuuden, tietosisältöjen jakamisen sekä ohjautumisen kansallisista palveluista alueellisiin palveluihin ja päinvastoin
- Kansallisen alustaratkaisun jatkokehittäminen Kanta-palveluiden ja Omatietovarannon sekä DVV:n palvelujen pohjalta ja kytkeminen alueellisiin alustoihin sekä hyvinvointitietojen ja sote-palveluiden ekosysteemiin.

Kustannus- ja hyötynäkökulma

Yleisesti

- Mobiilipalvelut mahdollistavat sähköisten palvelujen helpomman saatavuuden suurelle joukolle asiakkaita vapauttaen resursseja perinteisistä palvelukanavista – sähköisten palvelujen käyttö siirtynyt jo pääosin mobiilikäytöksi
- Päällekkäisyyksien vähentäminen ja kohdennettujen mobiiliratkaisujen mahdollistaminen eri asiakasryhmille.

Kehittämisrahoitus ja elinkaarirahoitus

- Varmistettava, että hankerahoitukset johtavat myös konkreettisiin sähköisiin palveluihin: palvelujen konkreettinen ja myös tekninen toteutuspolku oltava osana kehittämishankkeita toimintamallien ja konseptien kehittämisen lisäksi
- Kehittämisessä pystyttävä hyödyntämään ja uudelleenkäyttämään kansallisia alustoja
- Valittava jo kehitetyistä palveluista ne, joita kehitetään edelleen ja otetaan laajasti käyttöön – sähköisten palvelujen konsolidointi erityisesti hyvinvointialueilla
- Hankerahoitus tulisi suunnata palveluihin, joille on myös kestävä rahoitusmalli ylläpitoon
- Alustojen uudet ominaisuudet luotava siten, että palvelevat myös mobiilisti asiakkaiden käyttämiä palveluita
- Ekosysteemin eri toimijoiden liiketoimintamallien tukeminen.

Keskittämisen / hajauttamisen kustannusvaikutukset

- Valtakunnallisesti keskitettävät alusta- ja perusratkaisut säästävät hajautettua kehittämistyötä ja vähentävät päällekkäisyyksiä (kansalliset Kanta- ja DVV-alustat alueellisten ja paikallisten ratkaisujen pohjana, Omakanta-mobiili sisältäen jo Omakantaan toteutetut sisällöt)
- Alueellisessa ja tuotekohtaisessa kehittämisessä valmiiden ratkaisujen uudelleenkäyttö ja yhdistely sekä integraatiot kansalliseen alustaan ja alueellisiin järjestelmiin
- Avoimet ja standardien mukaiset rajapinnat mahdollistavat valtakunnallisten ja alueellisten alustojen hyödyntämisen sekä modulaarisuuden
- Kansalliset tietorakenteet ja määrytykset hyödynnettävä myös asiakkaille suunnattavissa palveluissa yhteensopivuuden varmistamiseksi ja päällekkäisen työn välttämiseksi
- Modulaarisuus mahdollistaa markkinoiden hyödyntämisen ja ketteryiden erityisesti uusissa loppukäyttäjäpalveluissa, tuettava kansallisen alustan ja kansallisten vähimmäisvaatimusten (mm. tietoturvallisuus) kautta
- Terveys- ja hyvinvointisovellusten markkina huomattavasti laajempi kuin pelkästään Suomi: EU-tasoinen ja pohjoismainen yhteistyö ja yhteensopivuus.

Kuinka tästä eteenpäin? 1/2

Esiselvityksen tuloksena on merkittävä määrä toimenpide-ehdotuksia, jotka sijoittuvat eri toimeenpanokanavien ”tehtävälustoille”

- Merkittävä osa toimenpiteiden edistämisestä tapahtuu THL:n koordinoimana ja RRP-hankkeiden kautta, mutta monet myös RRP-hankkeen ja THL:n ulkopuolella.

Toimenpide-ehdotukset tuovat käynnissä oleville hankkeille ja jo toimiviin palveluihin lisää sisältöä, mahdollisesti syötteitä ja uusia tehtäviä.

Kanta-kehittäminen yksi olennaisista toimeenpanokanavista

- Suosituksena esim. **Omakanta-mobiilisovelluksen** suunnittelu ja toteutus Omakannan ominaisuuksiin nojautuen.

Kokonaiskoordinointi tulee järjestää siten, että toimenpide-ehdotusten etenemistä on mahdollista seurata

- Monia toimenpiteitä voidaan edistää rinnakkain
- Toimenpide-ehdotukset tuovat käynnissä oleville hankkeille lisää sisältöä, mahdollisesti syötteitä ja uusia tehtäviä.

Kuinka tästä eteenpäin? 2/2

Toimenpide-ehdotuksien koordinoitua varten ei ole tarkoituksenmukaista perustaa uutta toimielintä, työryhmää tai vastaavaa, vaan **tulee tehostaa olemassa olevien ohjauksrakenteiden** yhteistyötä ja -toimintaa.

- Toimenpide-ehdotusten omistajuuksia vaihtelevasti kansallisilla ja alueellisilla toimijoilla
- Alueiden yhteistyö, ratkaisujen yhteensovittaminen (mm. kansalliset rajapintamääritykset) ja kansallinen tuki tärkeää
- RRP-ohjelman aikana RRP-hankkeessa luontevaa tehdä koordinoitua ja kehittää koordinoitua mallia kehittyviin jatkuvan ohjauksen rakenteisiin.

Osa toimenpide-ehdotuksista **sijoittuu RRP**-hankkeiden kehyksiin (vuosille 2023-2025) **ja osa pidemmän aikavälin toimeenpanokanaviin**. Toimenpide-ehdotuksia tulee voida edistää rinnakkain ja samanaikaisesti.

RRP-hankkeissa tehtäviä seurataan ja vaikuttavuutta mitataan. Myös niille toimenpide-ehdotuksille, jotka sijoittuvat pidemmän aikavälin tehtäviksi tai joiden vaikutukset pystytään toteamaan vasta hankekauden jälkeen, tulisi osoittaa vastuutaho.

- **Seuranta ja vaikuttavuuden mittaus** sekä RRP-ohjelmassa että osaksi toistuvaa kansallista seurantaa.

Yhteiset mobiilipalvelut (toimeksiannon Liite 8 – 'Yhteinen mobiilipalvelu') **-projektia itsessään ei ole tarkoituksenmukaista jatkaa esiselvityksen jälkeen**. Jäljelle jääneet pienehköt resurssit olisi perusteltua kohdistaa RRP-koordinaatioon sosiaali- ja terveydenhuollon mobiilinäkökulmien huomioon ottamisessa osana digitaalisten palveluiden kehittämistä.

Taustamateriaalit
on esitetty
erillisessä liitteessä,
'Yhteiset
mobiilipalvelut:
Liitemateriaali'.



8. Lähdeluettelo ja taustamateriaalit



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Lähdeluettelo

Itse- ja omahoidon kokonaisarkkitehtuuri STM 2020.

<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61369149>

Kanta.fi <https://www.kanta.fi/hyvinvointitiedot>

Koivisto J., Liukko E., Tiirinki H., Lyytikäinen M. (2020).

Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja, THL, <https://www.julkari.fi/handle/10024/140708>

Kyytsönen M., Aalto A-M., Vehko T. (2021). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021 - Väestön kokemukset, THL,

<https://www.julkari.fi/handle/10024/142675>

Linsamo M., Mursu A., Siira T., Varonen E. (2022). Hyvinvointitietojen ja Omatietovarannon jatkokehityksen konsepti, THL,

<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULHOJK>

Liukko E., Koivisto J., Tiirinki H. (2018). Pysyvät ja muuntuvat segmentit palvelujärjestelmän ja paikallisten ilmiöiden jäsentäjinä. Tutkimuksesta tiiviisti 43/2018, THL, <https://www.julkari.fi/handle/10024/137246>

Lähteenmäki ym. (2020). Kotona asumista tukeva teknologia – kansallinen toimintamalli ja tietojärjestelmät (KATI-malli), VTT, <https://cris.vtt.fi/en/publications/kotona-asumista-tukeva-teknologia-kansallinen-toimintamalli-ja-ti>

Rosenlund, M., Kinnunen, U-M. (2018). Ikäihmisten kokemukset terveydenhuollon sähköisten palvelujen käytöstä ja kokemusten hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä - kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 10 (2-3), 264-284. <https://journal.fi/finjehew/article/view/69136/72779>

Ruotanen R., Kangas, M., Tuovinen, T., Keränen N., Haverinen J., & Reponen J. (2021). Finnish e-health services intended for citizens – national and regional development . Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 13(3), 283–301. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109778>

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. STM 2014, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>.

Sari Ullgren-Lajunen. (2022). Suomen kestävän kasvun ohjelma 2022-2025 - Kestävän kasvun suunnittelua ja kansallisessa valmistelussa edistettäviä painopisteitä. Sote KA Asiakas- ja potilastietojen ensisijaisen käytön, asioinnin ja omahoidon alaryhmä 5/2022, 21.11.2022, https://yhteistyotilat.fi/wiki08/download/attachments/57733335/sote_KA_RRP.pdf?version=1&modificationDate=1669189826717&api=v2.

Esiselvityksen sisällön eri osat nojautuvat ja viittaavat myös esiselvityksen liitemateriaalissa näkyviin lähteisiin.

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@thl.fi



THL:n mobiilitiimi

Antti-Olli Taipale, Juha Mykkänen,
Minna Linsamo ja Matti Korhonen



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**