



Yleisopas digitaalisten sote- palvelujen kehittämiseen

Suomen kestävän kasvun
ohjelma (RRP)

Digitaaliset palvelut -
projekti

Susanna Forss

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

Tiima-foorumi 11.4.2024

Digioppaan julkaisu

Opas on julkaistu 9.4.2024

- [Yleisopas digitaalisten sote-palvelujen kehittämiseen 1.0 \(yhteistyotilat.fi\)](https://thl.fi/-/yleisopas-digitaalisten-sote-palvelujen-kehittamiseen-1.0)

Uutinen:

- [https://thl.fi/-/yleisopas-digitaalisten-sote-palvelujen-kehittämiseen-ohjaa-hyvinvointialueita-digikehittämisessä](https://thl.fi/-/yleisopas-digitaalisten-sote-palvelujen-kehittamiseen-ohjaa-hyvinvointialueita-digikehittämisessä)

Yleisopas digitaalisten sote-palvelujen kehittämiseen ohjaa hyvinvointialueita digikehittämisessä

9.4.2024

THL on julkaissut yleisoppaan digitaalisten sote-palvelujen kehittämisestä. Yleisopas sisältää tietoa digitaalisten sote-palvelujen kokonaissuunnittelusta, keskeisistä vaatimuksista, palvelujen kehittämisestä ja käyttöönotosta sekä johtamisesta. Oppaassa kuvataan myös digitaalista asiointia ohjaava lainsäädäntö ja keskeisiä käsitteitä.

Digitaalisten sote-palvelujen kehittämisen yleisopas ohjaa hyvinvointialueita kehittämään yhteentoimivia ja kansallisten suositusten mukaisia digitaalisia sote-palveluita ja toimintamalleja. Hyvinvointialueiden kannattaa hyödyntää opasta yhdenvertaisten ja saavutettavien digipalvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja käyttöönoton edistämiseen.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024



Yleisopas digitaalisten sote-palvelujen kehittämiseen

1.0
Susanna Forss (toim.)
4/2024

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos
Institutet för hälsa och välfärd
Finnish Institute for Health and Welfare
PL / PB / P.O. Box 30 • FI-00271 Helsinki, Finland
Puh/tel +358 29 524 6000
www.thl.fi



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Yleisopas digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen 1/2

SISÄLTÖ

1. Oppaan tarkoitus ja kohderyhmä
2. Keskiset käsitteet digitaalisissa sote-palveluissa
3. Digitaalisiin sote-palveluihin ja asiointiin liittyvät käyttäjätarinat ja ohjeet
4. Digitaalisen asioinnin sääntely
5. Digitaalisten sote-palveluiden kokonaissuunnittelu
 - Kokonaisarkkitehtuuri ja THL:n määräykset alueellisen kehittämisen kivijalka
 - Alueellisen toiminnan ohjaaminen ja kansallinen digikehittämisen tuki
 - Alueen kokonaissuunnittelussa huomioitavat asiat
 - Toiminnan muutos ja asiakaslähtöinen suunnittelu lähtökohtana kehittämiselle



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Yleisopas digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen 2/2

7. Digitaalisten sote-palvelujen keskeiset vaatimukset

- Saavutettavuus, häiriötilanteet, tietoturva, kyberturvallisuus, tietosuoja

8. Onnistuneen digitaalisen palvelun kehittäminen ja käyttöönotto

- Kehitystarpeen tunnistaminen
- Projektointi ja kehitystiimi
- Kehittäminen ja kehittämismenetelmät
- Kokeilu, pilotointi ja käyttöönotto
- Asiakkaan digituki
- Ammattilaisen digituki
- Viestintä

9. Digikehittämisen johtaminen perustehtävänä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Digioppaan tarkoitus

- Ohjata hyvinvointialueita kehittämään yhdenmukaisia ja yhteensopivia sekä kansallisten suositusten mukaisia digitaalisia sote-palveluita ja toimintamalleja.
- Hyvinvointialueiden kannattaa hyödyntää opasta yhdenvertaisten ja saavutettavien digipalvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja käyttöönoton edistämiseen.
- Oppaasta saatavaa tietoa voi hyödyntää myös ennaltaehkäisevissä hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen digitaalisten palveluiden kehittämisessä.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Kohderyhmä



Digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen tarkoitettu opas on suunnattu kaikille digitaalisten palveluiden ja asiointin kehittämiseen ja yhteistyöhön osallistuvien tahojen sekä digitaalisten palvelujen toteuttajien tueksi.

Digitaalisten sote-palvelujen opasta voi hyödyntää

- Kehittämisestä päättävät (johto) sekä palveluita suunnittelevat alueelliset ja kansalliset toimijat
- Kehittämisestä, käyttöönotosta ja vakiinnuttamisesta vastaavat alueelliset ja kansalliset toimijat
- Asiakasrajapinnassa työskentelevät sote-ammattilaiset
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmätoimittajat
- Digipalveluita asiakasrajapintaan tuottavat järjestelmätoimittajat (esim. chat-palveluita ja hyvinvointisovelluksia tuottavat)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Keskeiset käsitteet digitaalisissa sote-palveluissa



- Digitaalisten palveluiden ja niistä käytettyjen nimitysten kirjo on suuri, kuten myös se, mitä eri nimityksillä tarkoitetaan.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluja käsittelevän sanaston tarkoitus on edistää kansallisesti yhtenäistä digitaalisiin palveluihin ja digitaalisen asiointiin liittyvän sanaston käyttöä sekä sote-tiedon yhteentoimivuutta.
- Sanastossa on esimerkiksi käsitelty digitaalisen palvelun ja etäpalvelun eroa.
 - **Etäpalvelu** on määritelty reaaliaikaiseksi ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuvaksi digitaaliseksi palveluksi, jota käytetään digitaalisen palvelun tuella
 - **Digitaalinen palvelu** voi olla myös ei-reaaliaikaista eikä siihen välttämättä liity vuorovaikutusta.
 - Yhdenmukaisuuden edistämiseksi, suositeltavaa on käyttää digitaalinen-sanan sisältäviä termejä, esimerkiksi terveydenhuollon digitaalinen palvelu mieluummin kuin terveydenhuollon sähköinen palvelu.
 - Sote-sanastot: [Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Sote-sanastot verkkopalvelu

https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/

Kanta

SUOMEKSI PÅ SVENSKA

thl

Sote-sanastot

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan sanastot

Haku

Sanastot

Palaute

Sote-sanastot on verkkopalvelu, jossa julkaistaan sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnassa tarvittavia sanastoja. Palvelun avulla voi hakea tietoa käsitteistä ja niiden termissuosituksista ja määritelmistä. Verkkopalvelu on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan asiantuntijoille ja tietojärjestelmäpalvelujen kehittäjille. Palauteet Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitäjille palautelomakkeella.

Palvelu toimii Chrome-, Safari- ja Edge-selaimien uusimmilla versioilla.

LISÄTIETOJA: Sote-tiedonhallinta/Sanastotyö
SANASTOJEN KÄYTTÖEHDOT: CC BY 4.0 -lisenssi
VERKKOPALVELUN LÄHDEKOODI: EUPL-1.2 -lisenssi

TEKNINEN TUKEA: ittuki.sotesanastot@thl.fi

SANASTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto

Julkaistu: 15.11.2023, viimeisin julkaisuversio: 01.03.2024

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto sisältää keskeisiä digitaalisiin palveluihin ja asiointiin sekä etäpalveluun ja etäasiointiin liittyviä peruskäsitteitä, termeineen ja määritelmineen. Sanasto on tarkoitettu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, tiedonhallinnan asiantuntijoille, alan digitaalisia palveluita kehittäville toimijoille ja järjestelmätoimittajille sekä viestinnän asiantuntijoille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on laatinut sanaston yhteistyössä laajan asiantuntijajärjelmän ja Sanastokeskuksen terminologien kanssa osana Suomen kestävä kasvun ohjelmaa (RRP). Sanaston ylläpidosta vastaa THL.

Sanaston hierarkia

Näytä tasot

asiointi

- ▶ digitaalinen asiointi
- digipalvelupiste
- digipolku
- digitaalinen asiakasohjaus
- digitaalinen hoito
- digitaalinen itsehoito
- digitaalinen omahoito
- digituki
- etäkonsultaatio
- etäkontakti
- etätapaaminen
- ▶ palvelu
 - ▶ digitaalinen palvelu
 - digitaalinen asiointipalvelu
 - digitaalinen hyvinvointiarvio
 - ▶ etäpalvelu
 - sosiaalihuollon etäpalvelu
 - terveydenhuollon etäpalvelu
 - sosiaalihuollon digitaalinen palvelu
 - terveydenhuollon digitaalinen palvelu
 - länäpalvelu
 - sosiaalipalvelu
 - terveyspalvelu

KÄSITTE

etäpalvelu **SUOSITUS**

Näytä

Suosittava termi

- fi etäpalvelu
- sv distanstjänst

Synonyymi

- sv distansservice

Määritelmä

- fi ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuva reaaliaikainen digitaalinen palvelu, jossa vähintään osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin muut
- sv digital tjänst som baseras på växelverkan mellan människor i realtid och där minst en part befinner sig en annan fysisk plats än övriga parter

Huomautus

- fi Etäpalvelussa voidaan hyödyntää chatti-, video- tai äänilyhteyden lisäksi näytön jakamista.
- fi Vrt. länäpalvelu.
- sv I en distanstjänst kan man utöver chatt-, video- eller ljudförbindelse utnyttja skärmdelning.
- sv Jfr fysisk tjänst.

Käsittekaavio

- fi Palvelu ja asiointi ja Etäpalvelu ja etäasiointi

Hierarkkinen yläkäsite

- digitaalinen palvelu

Assosiatiivinen suhde

- länäpalvelu



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu 1/4

Kokonaisarkkitehtuuri ja määräykset alueellisen kehittämisen kivijalka

- [Kansallinen kokonaisarkkitehtuurityö](#) toimii alueellisen arkkitehtuurityön pohjana.
- Arkkitehtuurityössä määritellyt periaatteet ottavat kantaa esimerkiksi:
 - minkälaisilla edellytyksillä digitaalisia palveluita voidaan kehittää,
 - minkälaisilla teknologioilla järjestelmiä tulisi toteuttaa.
- Arkkitehtuurin avulla voidaan välttää päällekkäisten ratkaisujen tekeminen.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa ja asiakastietojen käsittelyä ohjataan asiakastietolakiin pohjautuvilla [THL:n määräyksillä](#).



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu 2/4

Alueellisen toiminnan ohjaaminen ja kansallinen digikehittämisen tuki

- Kansallinen [sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio- ja tiedonhallintastrategia 2023-2025](#) (STM)
- [Digitalisoinnin periaatteet](#) (Valtionvarainministeriö)
- THL
 - ohjaa sote-tiedonhallintaa tietoarkkitehtuurin, toiminnallisen suunnittelun, määräysten, ohjeiden ja määrittelyjen avulla.
 - ohjaa sote-ammattilaisia kirjaamaan, käsittelemään ja käyttämään tietosisältöjä yhtenäisellä tavalla.
 - tekee myös sote-tiedonhallintaan liittyvää asiakas- ja sidosryhmätyötä, järjestää koulutustilaisuuksia
 - tuottaa erilaisia tukimateriaaleja ja ylläpitää sote-tiedonhallinnan sähköpostia. [Lisätietoa THL:n tiedonhallinnan ohjauksesta.](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu 3/4

Alueen kokonaissuunnittelussa huomioitavat asiat

- Mitä toiminnan muutosta kehittämisellä halutaan alueella saavuttaa?
- Onko toiminnan muutosta pohdittu alueella riittävästi, ja miten toiminnan muutosta aiotaan alueella edistää?
- Mitä olemassa olevia ratkaisuja ja digitaalisia palveluita omalla hyvinvointialueella tai muilla alueilla on jo käytössä? Kuinka hyödyntää hyvinvointialueiden tai yhteistyöalueiden (YTA) välistä yhteiskehittämistä?
- Minkälaisia DigiFinlandin tai muiden in-house-yhtiöiden, Digi- ja väestötietoviraston (DVV), yksityisen sektorin tai muita kaupallisia ratkaisuja tai palveluita on kehitetty tai on suunnitelmissa kehittää, ja miten ratkaisuja voi hyödyntää alueen kehittämistyössä?
- Miten Kanta-palveluiden kehittäminen nivoutuu alueen omiin ratkaisuihin?
- Alueen kokonaissuunnittelussa hyvä huomioida hyvinvointialueen viitearkkitehtuuri, joka kuvaa hyvinvointialueen toimintaa, tiedonhallintaa, tietojärjestelmien kokonaisuutta sekä yhteisesti suunniteltuja toimintamalleja ja tarjoaa yhteistyöalustan kehitystyöhön osallistuville.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Digitaalisten palvelujen kokonaissuunnittelu 4/4

Toiminnan muutos ja asiakaslähtöinen suunnittelu lähtökohtana kehittämiselle

- Digitaaliset palvelut eivät ole itseisarvo, vaan niiden tulee tukea ja täydentää muita palvelumuotoja.
- Digitaalisten palvelujen tulisi laaja-alaisesti soveltua sosiaali- että terveydenhuollon eri palveluihin ja toimintoihin.
- Teknologia- tai organisaatiolähtöisesti ei kannata kehittää. Kehitystyön perustana tulee olla toiminnan ja prosessien uudistaminen sekä asiakaslähtöisyys
- Asiakasarvon saavuttamiseksi on tärkeää, että digitaalisia palveluita suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa.
- Toiminnan muutos edellyttää hyvinvointialueella osaamisen ja toimintaprosessien kehittämistä sekä muutosjohtamista.
- Toiminnan muutoksen kehittämisessä on huomioitava sote-alan muutospaine (ikä rakenne ja tarpeet, ammattilaisten kiire, osaaminen ja sitoutuminen)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

Kiitos



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tiima-foorumi 11.4.2024

