

Työpaperi 47/2023

Hyvinvointialueiden digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi

Kansallinen ja yhteistyöaluekohtainen lähtötilanne vuonna 2022

Ilkka Pelkonen, Susanna Forss, Aija Lähdesmäki, Aku Äärinen, Eve Moilanen,
Unto Raunio, Hanna Hukari, Erja Heikkinen, Jaana Halin

Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa 1.1.2023. Muodostuneiden alueiden sisällä valmius järjestää digitaalisia sosiaali- ja terveystalvueluita saattoi vaihdella huomattavasti aiemmin voimassa olleen kunnallisen järjestämistävstuun takia. Kypsyystason arvioinnin tiedonkeruulla pyrittiin kartoittamaan hyvinvointialueiden valmiutta ja kyvykkyyttä kehittää digitaalisia palveluita.

Tässä työpaperissa kuvataan kansallinen lähtötilanne vuonna 2022, aineiston tiedonkeruu, tulosten kansalliset ja yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot sekä jatkohyödyntäminen. Tarkemmat hyvinvointialuekohtaiset tulokset ovat tarkasteltavissa [THL:n verkkosivuilta](#).

Työpaperi ja siihen liittyvä tiedonkeruu on toteutettu yhteistyössä THL:n ja alueellisten toimijoiden kanssa. Tiedonkeruu on tarkoitus toistaa vuonna 2025.

Sisällys

Sisällys.....	2
Johdanto ja aiheen taustoitus.....	3
Miksi kypsyystason arviointi tehtiin?	3
Aineiston keruu ja menetelmät	4
Tulokset.....	6
Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus.....	7
Visio ja strategia.....	8
Osaaminen.....	9
Johtaminen	10
Asiakaskokemus ja -näkemys	11
Toiminnot ja prosessit.....	12
Toimintamalli	13
Tulosten hyödyntäminen ja jatkokehitys.....	14
Lähteet	15

Johdanto ja aiheen taustoitus

Hyvinvointialueiden palveluiden järjestämisvastuu alkoi 1.1.2023. Uusien organisaatorakenteiden sisällä digitaalisten sosiaali- ja terveystalveluiden saatavuudessa esiintyi suuria eroja, sillä palveluiden järjestämisestä perustasolla vastasivat aiemmin kunnat. Hyvinvointialueiden kykyä ja valmiutta tuottaa tasavertaisia digitaalisia sosiaali- ja terveystalveluita haluttiin tarkastella järjestämisvastuun siirtyessä niille.

Tarve digitaalisten palveluiden tuottamiseen liittyvien kyvykkyyksien selvittämisestä nousi esiin jo aiempien kansallisten hankkeiden yhteydessä. Esimerkiksi rakenneuudistushankkeen (2020–2021) kansallisen hanketuen toteutuksen yhteydessä huomattiin, että kyvykkyyksissä oli paljon vaihtelua. Siinä missä osassa kuntia, kuntayhtymiä ja sairaanhoitopiirejä valmisteltiin jo pitkälle meneviä digistrategioita, osassa kehitystyö digitaalisten palveluiden osalta oli alkuvaiheessa. Yhteistä kaikille organisaatioille oli kuitenkin digitaalisiin palveluihin liittyvän osaamisen kertyminen harvoille henkilöille, resurssipula sekä substanssi- että digikehittämisen eritahtisuus ja ainakin osittain ymmärryksen puute yhteisen ja yhtäaikaisen työn tarpeesta.

Miksi kypsyystason arviointi tehtiin?

Digitaalisten palveluiden alueellisiin eroihin rakenteellisesti hajanaisilla alueilla pyrittiin osaltaan vastaamaan kypsyystason arvioinnin tiedonkeruulla. Yhtenäiset digitaaliset ratkaisut ja digitaalisen asionnin palvelut ovat avainasemassa alueellisten erojen yhteensovittamisessa. Kypsyystason arvioinnin tarkoituksena oli toimia yhtenä osana alueellisten toimeenpano- ja kehittämishankkeiden suunnittelua ja arviointia (1).

Kypsyystason arvioinnissa tarkasteltiin hyvinvointialueeseen kuuluvien organisaatioiden valmiutta tuottaa asiakkaille ja potilaille suunnattuja sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluita. Lisäksi tavoitteena oli lisätä alueiden ymmärrystä digitaalisten sote-palveluiden kehittämiseen tarvittavista osa-alueista ja tuottaa tilannekuva kansallisesta kypsyystasosta.

Kypsyystason arvioinnin suunnittelua tehtiin Suomen kestävä kasvun ohjelmassa (RRP) yhteistyössä Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) kanssa. Ohjeistuksena etenemiselle oli viittaus rakenneuudistushankkeen aikaiseen tietojohdantamisen arviointimalliin. Kartoitusta tehtiin niin kansallisesti kuin kansainvälisesti olemassa olevista organisaatioiden kypsyystason mittareista. Kansallisesti tarkasteltiin Valtiovarainministeriön Digiohjelmassa tehtävää työtä, Kuntaliiton kuntien digitalisaatiokartoitusta, VTT:n digikypsyystyökalua sekä muutamia yritysten malleja. Kansainvälisesti löytyi enemmän tuloksia eri teknologioiden tai ratkaisujen kypsyystasosta, mutta lähinnä tarkoitusta vastaavaa materiaalia olivat tuottaneet Healthcare Information and Management Systems Society (HIMMS) sekä The National Health Service (NHS). Lopullisessa kypsyystason arvioinnin tuotoksessa on osia monista edellä mainituista materiaaleista.

Kypsyystason arvioinnissa digitaalisella palvelulla tarkoitettiin palvelua, joka tuotetaan julkisrahoitteisen palveluntuottajan toimesta tai julkisin varoin asiakasrajapinnassa. Nämä digitaaliset palvelut voivat olla tuotettu esimerkiksi verkkosivustolla tai mobiilisovelluksena. Verkkosivustot rajattiin yksilöllisiä digitaalisia tekstisisältöjä, tiedostoja, kuvia, lomakkeita, ja muita toisinnettavissa olevia tietosisältöjä sisältäviin sivustoihin. Verkkosivustot voivat olla käytettävissä erilaisilla päätelaitteilla, kuten verkkoselaimella tai mobiilisovelluksella. Mobiilisovelluksilla tarkoitettiin sovellusohjelmistoja, jotka on suunniteltu ja kehitetty käytettäväksi erilaisilla mobiililaitteilla.

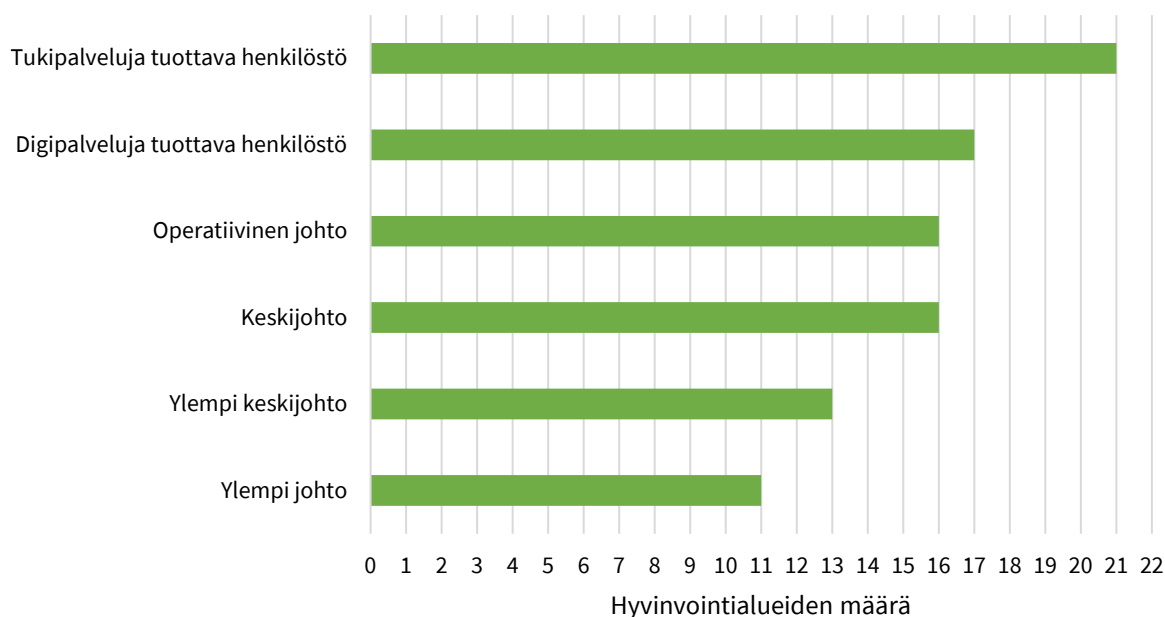
Arvioinnissa kerättyjen tietojen perusteella luotiin verkkopohjainen raportointityökalu hyvinvointialueiden kypsyystason tarkempaa alueellista tarkastelua varten. Raportointityökalu julkaistiin tammikuussa 2023. Tässä työpaperissa käsitellään tuloksia valtakunnallisella ja yhteistyöaluekohtaisella tasolla.

Aineiston keruu ja menetelmät

Kypsyystason arvioinnin aineiston keruu toteutettiin työpajatyöskentelynä. Työpajoihin osallistuivat kaikki tulevat hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki syksyllä 2022. Vaikka Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveystalouden järjestämisestä alueellaan, käytetään tässä työpaperissa jatkossa käsitettä hyvinvointialue myös Helsingin kaupungista tekstin ja aineiston luettavuuden sujuvoittamiseksi. Työpajojen tavoitteena oli:

- Keskustella ja arvioida eri näkökulmista organisaatioiden ja alueiden kypsyystasoa toteuttaa ja tuottaa digitaalisia palveluja
- Luoda konsensusnäkemys hyvinvointialueen kypsyystasosta
- Tunnistaa hyvinvointialueiden kypsyystasoon liittyviä kehittämiskohteita

Työpajatilaisuuksia järjestettiin syksyn aikana yhteensä 7 ja yhden työpajan kesto oli noin 3 tuntia. Työpajoihin osallistui hyvinvointialueilta 4–12 henkilöä/hyvinvointialue ja yhteensä osallistujia oli 327. Työpajoihin osallistujat edustivat sosiaali- ja terveydenhuollon ylempää johtoa, ylempää keskijohtoa, keskijohtoa, operatiivista johtoa, digipalveluita tuottavaa henkilöstöä tai tukipalveluita tuottavaa henkilöstöä. Alueet valitsivat itsenäisesti työpajaan osallistuvat edustajat.



Kuvio 1. Työpajoihin osallistuneiden henkilöstöryhmien edustavuus kansallisesti.

Kaikki hyvinvointialueet osallistuivat työpajoihin. Kuudelta hyvinvointialueelta oli edustettuna kaikki henkilöstöryhmät. Tukipalveluita tuottavaa henkilöstöä osallistui työpajoihin 21 hyvinvointialueelta, digipalveluita tuottavaa henkilöstöä 17 hyvinvointialueelta, operatiivista johtoa 16 hyvinvointialueelta, ylempää keskijohtoa 13 hyvinvointialueelta ja ylempää johtoa 11 hyvinvointialueelta. Enemmistö hyvinvointialueista ei osallistuttanut työpajoihin kaikkia henkilöstöryhmiä tai hyvinvointialueeseen kuuluvien alueiden edustajia, mikä on osaltaan voinut vaikuttaa vastauksiin. Työpajaan osallistujien taustaa ei kysytty ja sen vuoksi työpajojen osallistujista ei tiedetä tarkalleen, edustivatko he sosiaalihuoltoa, terveydenhuoltoa, perusterveydenhuoltoa tai erikoissairaanhoidon edustajia. Työpajaan osallistujien tausta on saattanut vaikuttaa heidän vastauksiinsa. Jos esimerkiksi osallistujat ovat olleet ainoastaan erikoissairaanhoidon edustajia, on perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon puoli saattanut jäädä mahdollisesti hieman vajavaisiksi vastauksissa.

THL lähetti alueille etukäteen tutustuttavaksi kypsyystason arviointia koskevan Webropol-kyselyn ja taustamateriaalin. Osa hyvinvointialueen organisaatioista valmistautui työpajaan ennakolta keskustelemalla organisaationsa kyvykkyydestä ja kypsyystason arvioinnin sisällöstä.

Kypsyystason arviointia koskevassa kyselyssä hyödynnettiin arviointikehikkoa, jossa oli 7 pääluokkaa. Jokaisessa pääluokassa oli 5 väittämää, joihin vastattiin viisiluokkaisella asteikolla (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Kyselyn pääluokat oli muodostettu hyödyntäen aiempia kansallisten ja kansainvälisten toimijoiden tuottamia materiaaleja (2,3) ja aiempaa tutkimusnäyttöä (4). Luokkien muodostamisessa hyödynnettiin yhteistyötapaamisia sidosryhmien kanssa. Lausuntoja kysymysluokkien muodostamisesta pyydettiin eri osa-alueiden asiantuntijoilta.

Hyvinvointialueiden kypsyystason arviointikehikkoon sisältyvät pääluokat:

- Vaatimuksenmukaisuus ja turvallisuus
- Osaaminen
- Visio ja strategia
- Johtaminen
- Asiakaskokemus ja -näkemys
- Toiminnot ja prosessit
- Toimintamalli

Työpajoissa hyvinvointialueet muodostivat oman alueensa eri toimijoiden kesken yhteisen itsearvioinnin ja konsensusnäkemysten sen hetkisestä kypsyystasosta. Keskustelujen perusteella vastaukset tallennettiin Webropol-kyselyyn.

Aineiston keruu toteutettiin työpajoissa syksyllä 2022 ennen hyvinvointialueiden virallista aloittamista, mikä osaltaan voi vaikuttaa aineiston sisältöön ja laatuun. Hyvinvointialueet ovat aloittaneet hyvin eri vaiheista, sillä osalla alueista tuleviin organisaatiomuutoksiin oli ehditty valmistautua esimerkiksi erilaisin kuntayhtymämuutoksiin jo ennen virallisten hyvinvointialueiden aloitusta. Tämä on voinut vaikuttaa alueiden erilaisiin osallistumismahdollisuuksiin työpajoissa.

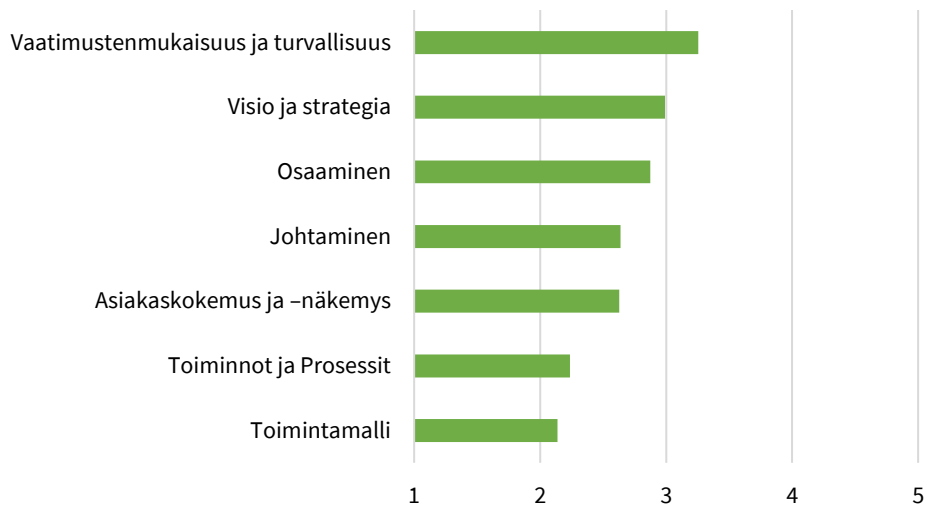
Tulevien hyvinvointialueiden sisällä eri organisaatiot olivat kehittäneet omia digitaalisiin palveluihin liittyviä toimintoja kukin oman tarpeen mukaan eikä kaikilla alueilla ollut käyty aikaisemmin yhteistä keskustelua tulevista digitaalisista palveluista ja digistrategioista. Aineiston keruu ajoittui myös hyvinvointialueiden strategioiden tekoaikaan. Osalla alueista strategiat ovat saattaneet olla jo loppusuoralla, toisaalla vasta hyvin alkuvaiheessa. Osa hyvinvointialueista raportoi vauhdittaneensa strategiatyötä työpajojen keskusteluiden pohjalta.

Vastaavaa aineistoa ei ole aiemmin kerätty kansallisesti tai hyvinvointi- ja yhteistyöaluekohtaisesti. Alueet voivat hyödyntää aineiston tuloksia suunnitellessaan ja kehittäessään omia valmiuksia tuottaa digitaalisia palveluita. Tulosten perusteella hyvinvointialueet voivat tarkastella digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa huomioon otettavia painopistealueita. Aineiston keruu on tarkoitus toisintaa vuonna 2025, jolloin hyvinvointialueet voivat arvioida omissa palveluiden tuottamisen kypsyystasossa potentiaalisesti tapahtuneita muutoksia. Osa hyvinvointialueista tekee jo nyt sisäisiä korjauksia vastauksiinsa oman työnsä tueksi.

Tulokset

Kerätyn aineiston tuloksista muodostettiin kuvaus hyvinvointialueiden kypsyystasosta tuottaa, kehittää ja ylläpitää digitaalisia palveluita. Tarkemmat hyvinvointialueiden kysymyskohtaiset tulokset ovat tarkasteltavissa [Hyvinvointialueiden digitaaliset sosiaali- ja terveystalvet -verkkosivulla](#). Tässä työpaperissa raportoidaan pääluokkien valtakunnalliset ja yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot sekä pääluokkien kysymyskohtaiset valtakunnalliset keskiarvot. Tämän työpaperin tulososion tarkoituksena on luoda yleiskuva valtakunnallisesta kypsyystasosta vuoden 2022 lopulla.

Kypsyystason arvioinnin kysymyskohtaiset alaluokat arvioitiin välillä 1–5 (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Pääluokkien kansallisen keskiarvon vaihteluväli oli 2,1–3,3. Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus -pääluokassa hyvinvointialueet raportoivat parhaan kypsyystason kansallisesti. Toimintamallipääluokassa koettiin puolestaan olevan eniten kehittämisen varaa. Pääluokkien sisällä ja välillä esiintyi suurta alueellista vaihtelua, mikä johtui osaltaan alueiden erilaisesta lähtötilanteesta. Osalla alueista tuleviin muutoksiin oli ehditty valmistautua johdonmukaisesti pidemmän aikaa esimerkiksi organisaatiomuutosten avulla.



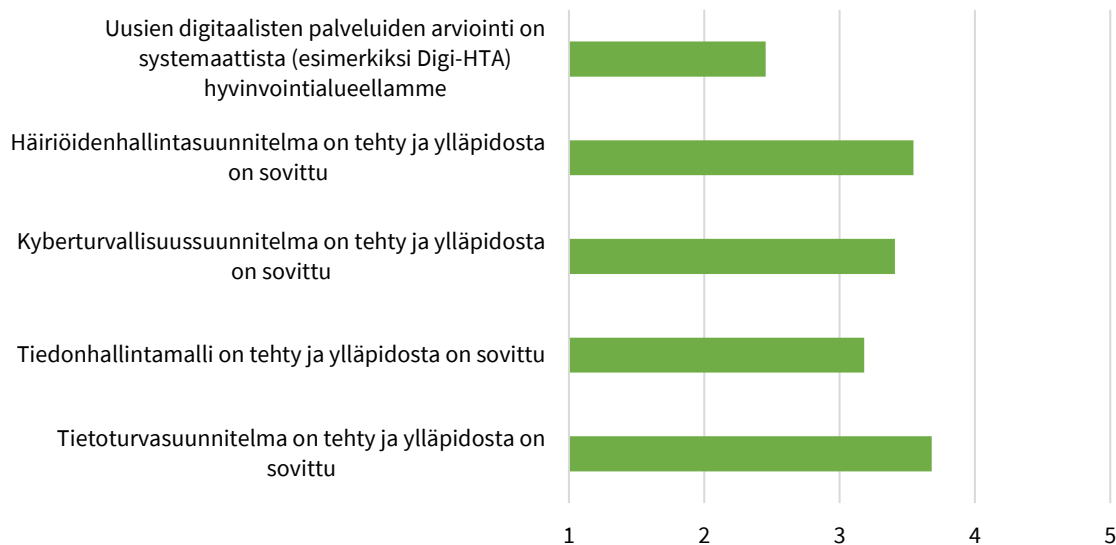
Kuvio 2. Pääluokkien valtakunnalliset keskiarvot.

Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus

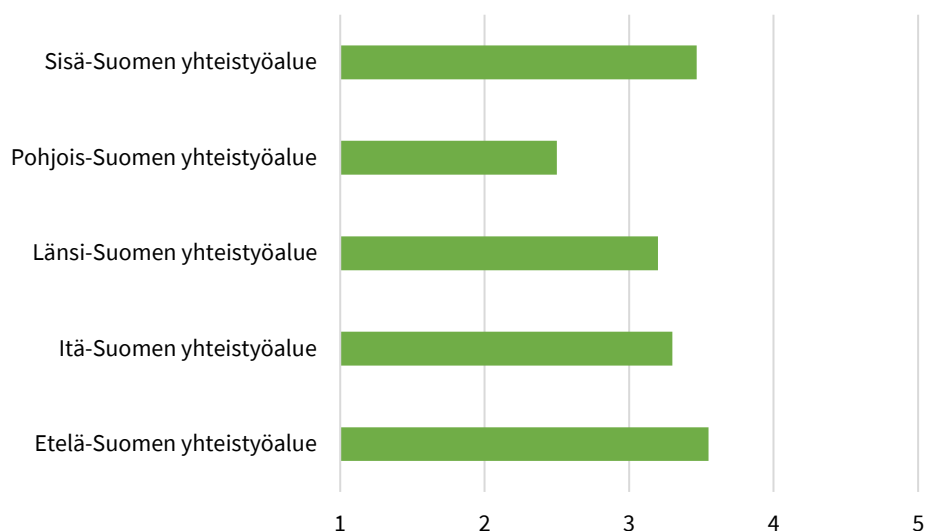
Kypsyystason arviointikehikossa vaatimustenmukaisuudella ja turvallisuudella tarkoitettiin digitaalisten palvelujen tuottamista lakien (esimerkiksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, tiedonhallintalaki 906/2019), asetusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Vaatimustenmukaisuudella pyritään turvaamaan digitaalisten palvelujen toteuttaminen siten, että tietoturvasuoja, tietosuoja sekä kyberturvallisuus on varmistettu ja palveluun sisältyvät riskit ovat hallinnassa.

Vaatimustenmukaisuutta ja turvallisuutta tarkasteltiin kuviossa 3 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,5–3,7 (Kuvio 3). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat 1–5 muissa kysymyksissä paitsi ”Häiriöidenhallintasuunnitelma on tehty ja ylläpidosta on sovittu” vaihteluväli oli 2–5.

Pääluokan Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,5–3,6 (Kuvio 4).



Kuvio 3. Pääluokan Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



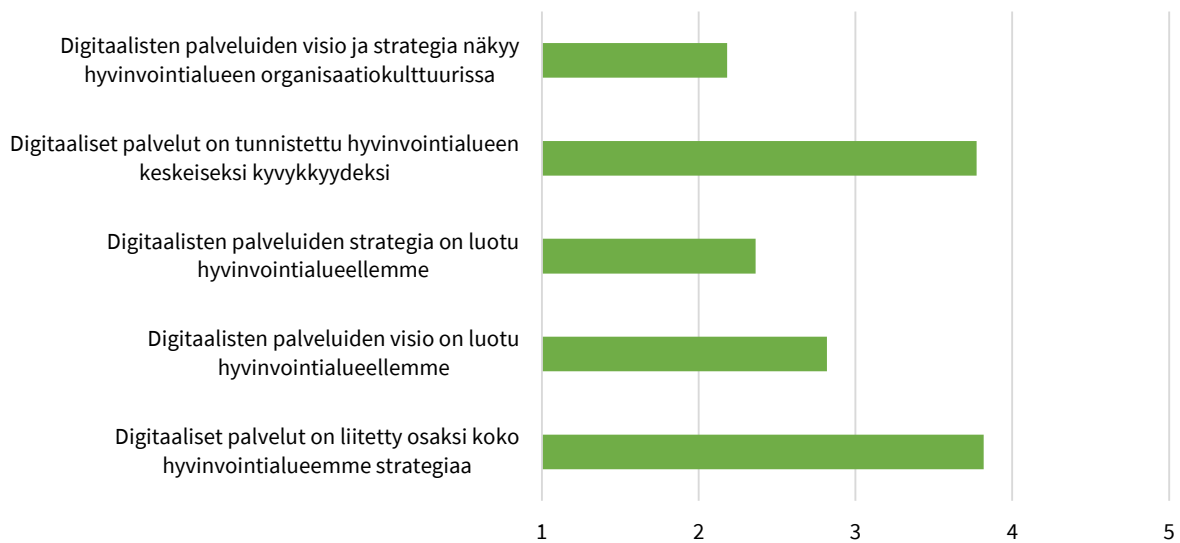
Kuvio 4. Pääluokan Vaatimustenmukaisuus ja turvallisuus yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Visio ja strategia

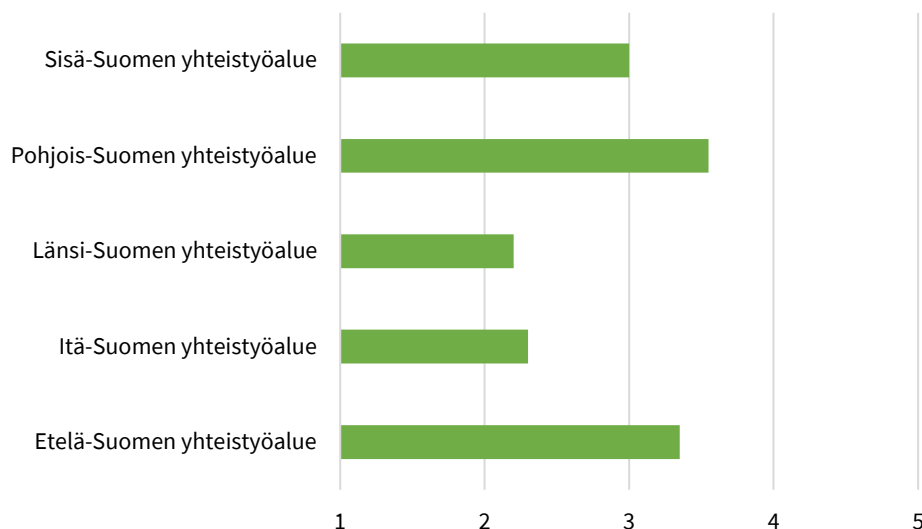
Työpajatyöskentelyssä visiolla tarkoitettiin yhteistä kuvaa tulevaisuudesta. Vision tarkoituksena on toimia "pohjantähtenä", jota kohti organisaatio on pyrkimässä. Strategialla tarkoitettiin erilaisten toimien ja toimenpiteiden ryhmiä ja erilaisia suunnitelmia, joilla visiota tavoitellaan. Strategioiden konkreettisuuden aste vaihtelee ja vain toisinaan niissä esitetään konkreettisia toimenpiteitä.

Visiota ja strategiaa tarkasteltiin kuviossa 5 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,2–3,8 (Kuvio 5). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat 1–5 muissa kysymyksissä paitsi ”Digitaalisten palveluiden visio ja strategia näkyy hyvinvointialueen organisaatiokulttuurissa” vaihteluväli oli 1–4.

Pääluokan Visio ja strategia yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,2–3,6 (Kuvio 6).



Kuvio 5. Pääluokan Visio ja strategia kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



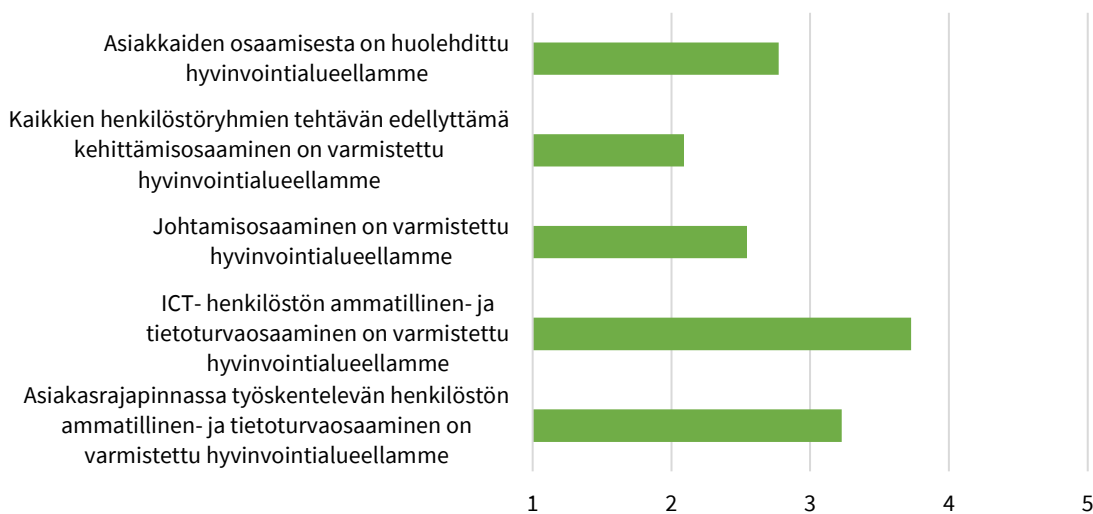
Kuvio 6. Pääluokan Visio ja strategia yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Osaaminen

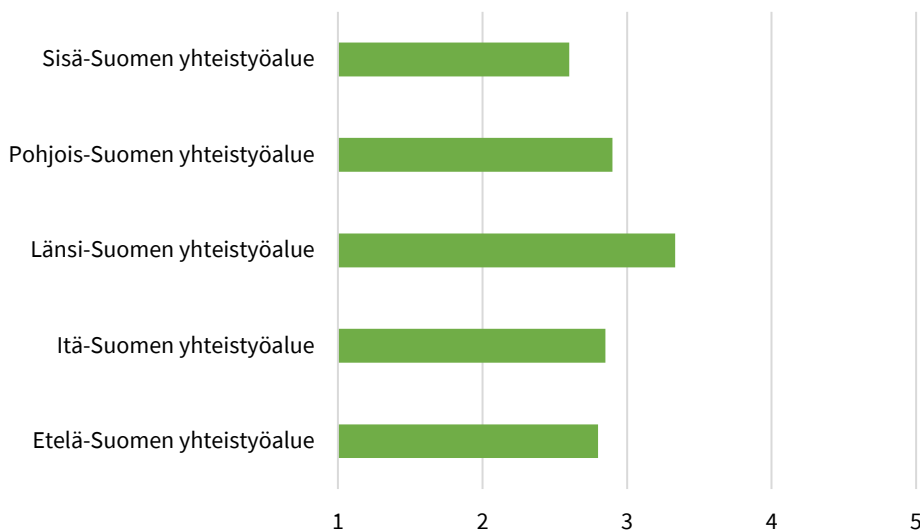
Työpajatyöskentelyssä henkilöstön digitaalista osaamista tarkasteltiin esimerkiksi sote-ammattilaisten sekä ICT-henkilöstön ammatillisen osaamisen, tietoturvaosaamisen, johtamisosaamisen, kehittämisosaamisen ja asiakkaiden osaamisen tuen näkökulmista.

Osaamista tarkasteltiin kuviossa 7 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,1–3,7 (Kuvio 7). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat ”Asiakkaiden osaamisesta on huolehdittu hyvinvointialueellamme” 2–4, ”Kaikkien henkilöstöryhmien tehtävän edellyttämä kehittämisosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme” 1–4, ”Johtamisosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme” 1–4, ”ICT-henkilöstön ammatillinen- ja tietoturvaosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme” 2–5 ja ”Asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilöstön ammatillinen- ja tietoturvaosaaminen on varmistettu hyvinvointialueellamme” 2–4.

Pääluokan Osaaminen yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,6–3,3 (Kuvio 8).



Kuvio 7. Pääluokan Osaaminen kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



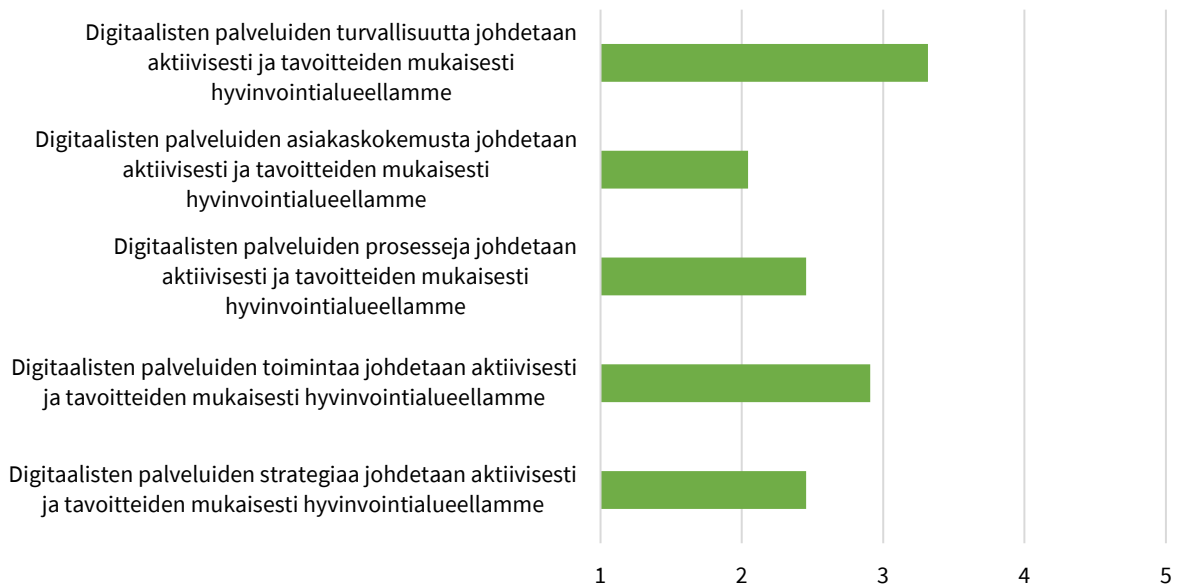
Kuvio 8. Pääluokan Osaaminen yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Johtaminen

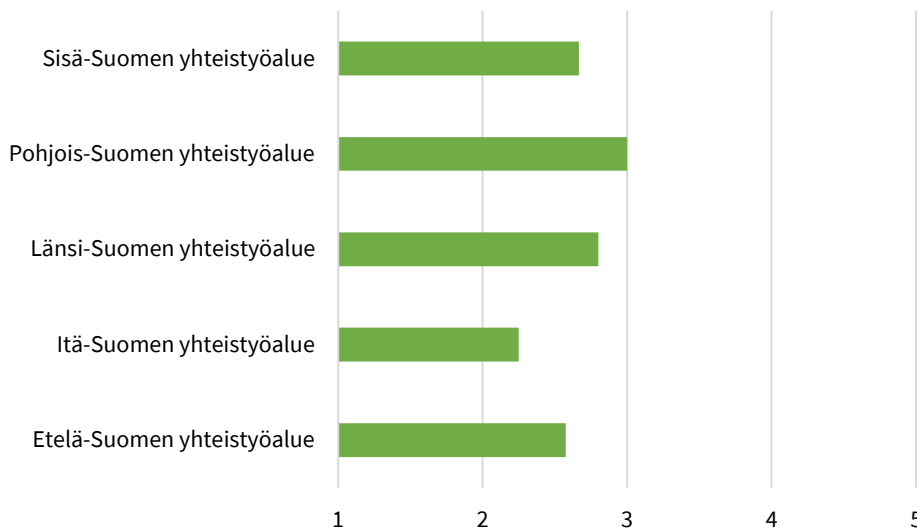
Työpajatyöskentelyssä johtamisella tarkoitettiin eritasoisia toimia, joilla digitaalisten palvelujen voimavaroja, rakenteita, strategiaa, organisaatiokulttuuria ja muutosta johdetaan. Johtaminen voi olla joko konkreettisia toimia tai muuta vaikuttamista tavoitteiden saavuttamiseksi. Johtamista tarkasteltiin strategian, toiminnan, prosessien, asiakaskokemuksen ja turvallisuuden johtamisen kautta.

Johtamista tarkasteltiin kuviossa 9 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,0–3,3 (Kuvio 9). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat ”Digitaalisten palveluiden turvallisuutta johdetaan aktiivisesti ja tavoitteiden mukaisesti hyvinvointialueellamme” 2–5, ”Digitaalisten palveluiden asiakaskokemusta johdetaan aktiivisesti ja tavoitteiden mukaisesti hyvinvointialueellamme” 1–4, ”Digitaalisten palveluiden prosesseja johdetaan aktiivisesti ja tavoitteiden mukaisesti hyvinvointialueellamme” 1–5, ”Digitaalisten palveluiden toimintaa johdetaan aktiivisesti ja tavoitteiden mukaisesti hyvinvointialueellamme” 1–4 ja ”Digitaalisten palveluiden strategiaa johdetaan aktiivisesti ja tavoitteiden mukaisesti hyvinvointialueellamme” 1–4.

Pääluokan Osaaminen yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,3–3,0 (Kuvio 10).



Kuvio 9. Pääluokan Johtaminen kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



Kuvio 10. Pääluokan Johtaminen yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Asiakaskokemus ja -näkemys

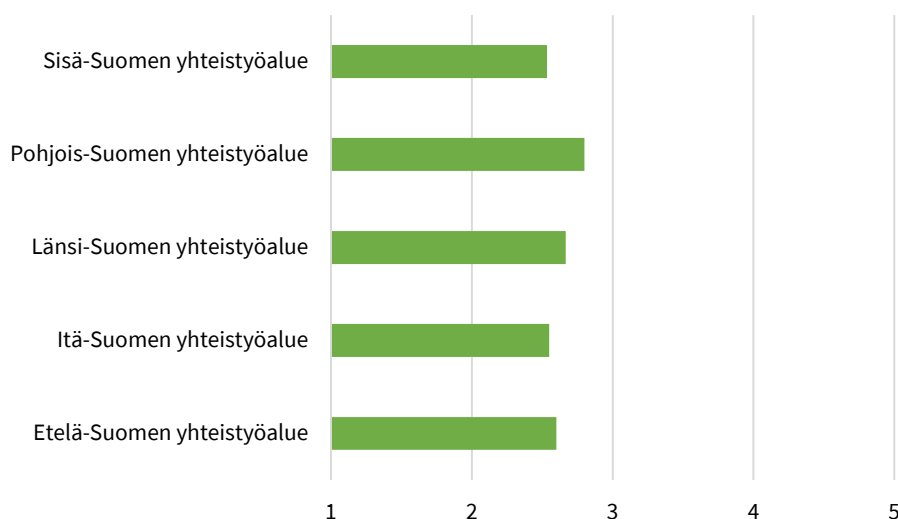
Työpajatyöskentelyssä asiakaskokemuksen mittaamisella tarkoitettiin palvelujen käytöstä kerättävää pisteytystä esimerkiksi asiakkaan suosittelevuuden selvittävää NPS-mittaria (net promoter score) käyttämällä. Asiakaspalautteella tarkoitettiin kirjallista ja sanallista palautetta käytetyistä palveluista. Asiakaskokemuksen ja -palautteen avulla muodostetaan asiakasymmärrys ja -näkemys.

Asiakaskokemusta ja -näkemystä tarkasteltiin kuviossa 11 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,4–3,1 (Kuvio 11). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat ”Digitaalisia palveluja kehitetään aktiivisesti yhdessä asiakkaiden kanssa” 1–4, ”Digitaalisissa palveluissa hyödynnetään kaikkea kerättyä tietoa asiakaskokemuksen ja -näkemysten muodostamiseksi hyvinvointialueellamme” 1–5, ”Digitaalisista palveluista saatua laadullista/kirjallista asiakaspalautetta arvioidaan hyvinvointialueellamme” 2–5, ”Digitaalisten palvelujen asiakaskokemusta arvioidaan määrällisesti/numeraalisesti hyvinvointialueellamme” 1–4 ja ”Digitaalisista palveluista kerätään asiakaspalautetta hyvinvointialueellamme” 1–4.

Pääluokan Asiakaskokemus ja -näkemys yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 2,5–2,8 (kuvio 12).



Kuvio 11. Pääluokan Asiakaskokemus ja -näkemys kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



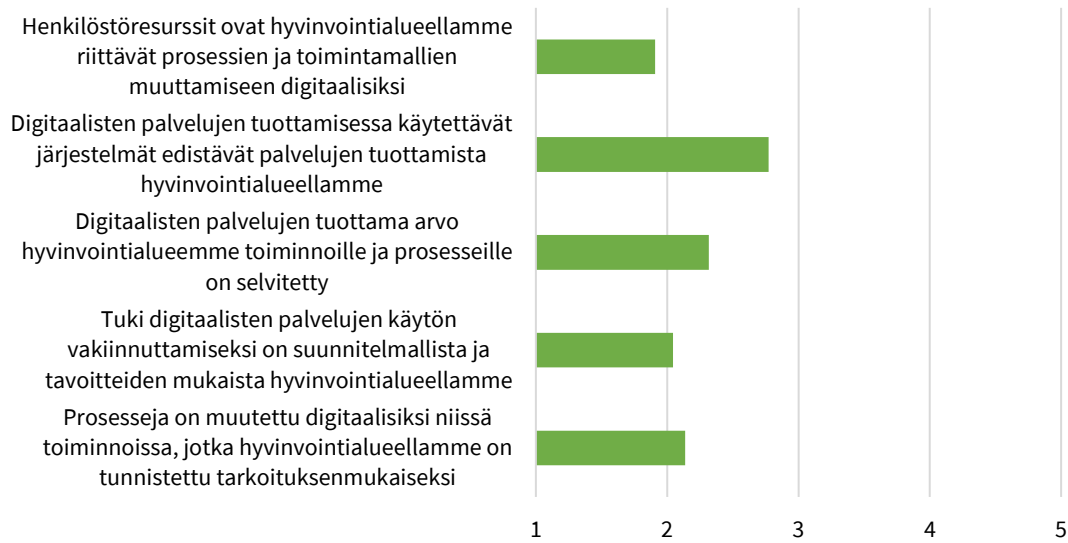
Kuvio 12. Pääluokan Asiakaskokemus ja -näkemys yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Toiminnot ja prosessit

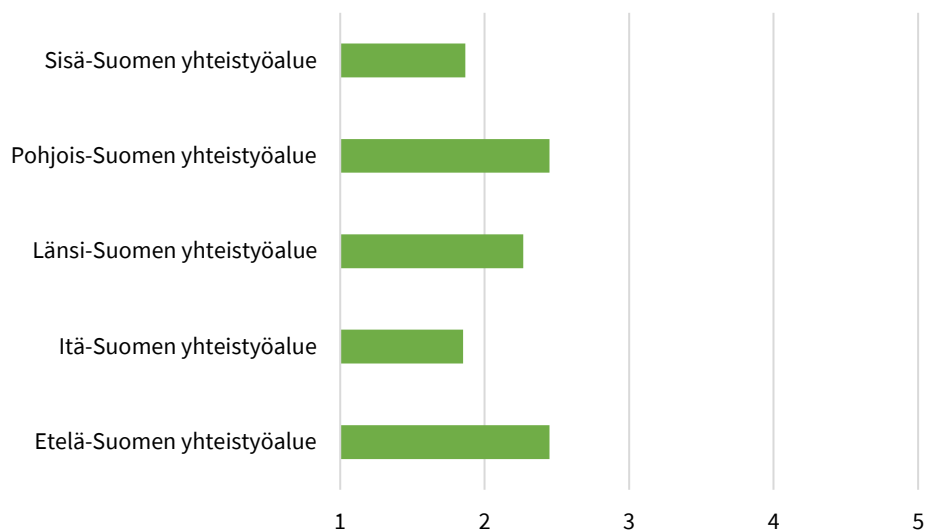
Työpajatyöskentelyssä toiminnoilla ja prosesseilla tarkoitettiin systemaattista ja konkreettista tapaa tuottaa, arvioida sekä kehittää digitaalisia palveluja osana prosesseja. Digitaalisten palvelujen toiminnot ja prosessit koostuvat prosessien muuttamisesta osittain tai kokonaan digitaalisiksi, henkilöstöresurssien riittävyyden varmistamisesta palveluiden muuttamiseksi digitaalisiksi, tuesta digitaalisten palvelujen käytön vakiinnuttamiseksi, digitaalisten palvelujen tuottaman arvon selvittämisestä sekä järjestelmien tuottamasta tuesta.

Toimintoja ja prosesseja tarkasteltiin kuviossa 13 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 1,9–2,8 (Kuvio 13). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat 1–4 muissa kysymyksissä paitsi ”Henkilöstöresurssit ovat hyvinvointialueellamme riittävät prosessien ja toimintamallien muuttamiseen digitaalisiksi”, jossa vaihteluväli oli 1–5.

Pääluokan Toiminnot ja prosessit yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 1,9–2,5 (kuvio 14).



Kuvio 13. Pääluokan Toiminnot ja prosessit kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



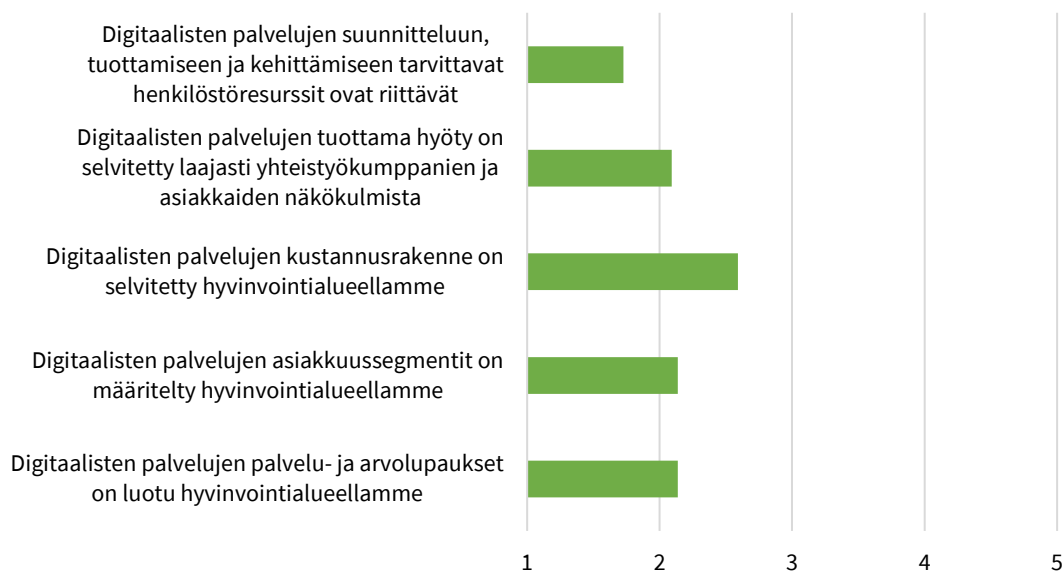
Kuvio 14. Pääluokan Toiminnot ja prosessit yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Toimintamalli

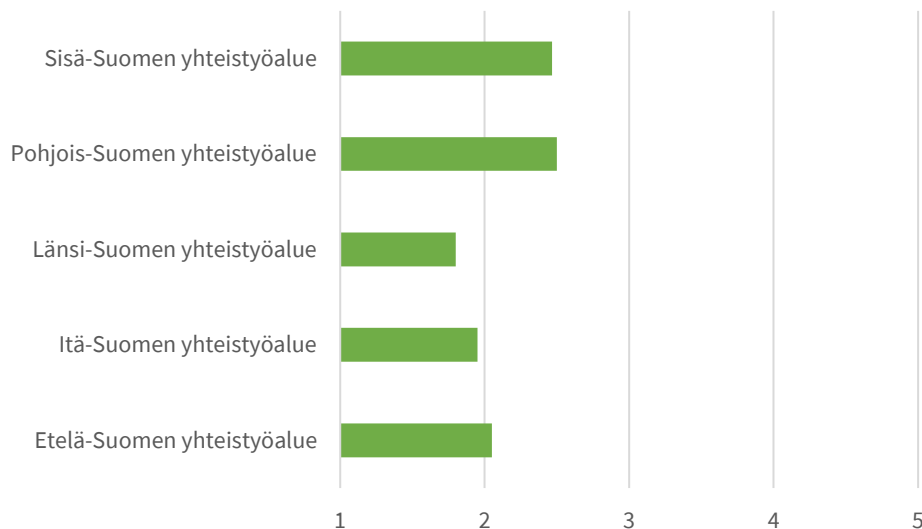
Kyselyssä digitaalisten palvelujen tuottamisen toimintamallilla tarkoitettiin sekä tapaa toimia että niitä keinoja, joilla digitaaliset palvelut tuotetaan asiakkaalle. Digitaalisten palvelujen toimintamalli koostuu muun muassa palvelu- ja arvolupauksista, asiakkuussegmenteistä, kulurakenteista, hyödyistä ja henkilöstöresursseista.

Toimintamallia tarkasteltiin kuviossa 15 näkyvien kysymysten kautta. Pääluokan kysymysten kansallisten keskiarvojen vaihteluväli oli 1,7–2,6 (Kuvio 15). Kysymyskohtaiset vaihteluvälit olivat ”Digitaalisten palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen tarvittavat henkilöstöresurssit ovat riittävät hyvinvointialueellamme” 1–3, ”Digitaalisten palvelujen tuottama hyöty on selvitetty laajasti yhteistyökumppanien ja asiakkaiden näkökulmista” 1–4, ”Digitaalisten palvelujen kustannusrakenne on selvitetty hyvinvointialueellamme” 1–5, ”Digitaalisten palvelujen asiakkuussegmentit on määriteltä hyvinvointialueellamme” 1–4 ja ”Digitaalisten palvelujen palvelu- ja arvolupaukset on luotu hyvinvointialueellamme” 1–5.

Pääluokan Toimintamalli yhteistyöaluekohtaisten keskiarvojen vaihteluväli oli 1,8–2,5 (Kuvio 16).



Kuvio 15. Pääluokan Toimintamalli kysymyskohtaiset kansalliset keskiarvot.



Kuvio 16. Pääluokan Toimintamalli yhteistyöaluekohtaiset keskiarvot.

Tulosten hyödyntäminen ja jatkokehitys

Hyvinvointialueet ovat hyödyntäneet kypsyystason arvioinnista saatua tietoa kattavasti. Työpajoissa käydyn yhteisen keskustelun seurauksena alueet havaitsivat eri osa-alueisiin liittyviä konkreettisia kehittämistarpeita, ja tieto oman alueen lähtötilanteesta mahdollisti välittömien toimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen yhdenvertaisten ja saavutettavien digitaalisten palveluiden kehittämiseksi. Lisäksi alueet ovat hyödyntäneet arvioinnista saatua tietoa digitaalisten palveluiden tiekartan ja digistrategian valmistelussa sekä johdon ja digikehittämisen vuoropuhelussa, henkilöstön kouluttamisessa ja koulutussuunnitelmissa. Esimerkiksi kypsyystason arviointimalli on liitetty Itä-Suomen yliopiston johtamisen koulutusohjelmaan. Osa hyvinvointialueista on hyödyntänyt kypsyystason arviointimallia myös itsenäisesti ja tehnyt arvioinnin alueensa kyvykkydestä uudelleen.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026 (5). Yhdeksi tavoitteiden seurantamittariksi on määritelty digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi, jota toteutetaan Suomen kestävän kasvun ohjelmassa (RRP). Seuraava hyvinvointialueiden kypsyystason arviointi tullaan toteuttamaan viimeistään hankekauden lopussa vuonna 2025. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö on hyödyntänyt kypsyystason arvioinnista saatua tietoa käydessään ohjauskeskusteluita hyvinvointialueiden kanssa.

Tuloksia voidaan hyödyntää myös sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön aiheesta julkaisema tiekartta vuosille 2022–2027 määrittelee digitalisaation, monialaisen yhteistyön, vaikuttavuusperusteisuuden ja tiedolla johtamisen strategiseksi kärjeksi sosiaali- ja terveysalan henkilöstöhaasteisiin. Kertyvää tietoa voidaan hyödyntää digitaalisten palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi, erityisesti toimintatapoja ja digiosaamista parantamalla (6).

Kypsyystason arvioinnista saatavia tuloksia voidaan hyödyntää myös yhteistyöalueiden sisäisen yhteistoiminnan ja digitaalisten palveluiden kehittämisessä.

THL:n lakisääteisenä tehtävänä on laatia arvio sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä hyvinvointialueittain, yhteistyöalueittain ja valtakunnallisesti. THL on valtakunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen asiantuntija-arvioinnissaan hyödyntänyt kypsyystason arvioinnin tuloksia (7).

Lähteet

1. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kestävä kasvun ohjelma – Hankeopas STM:n ensimmäiseen valtionavustushakuun vuodelle 2022. Published online 2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8412-7>
2. Jääskeläinen A, Sillanpää V, Ranta T, Torkki P. Tietojohdamisen arviointimalli. Published online 2019. https://stm.fi/documents/1271139/13927945/Tietojohdamisen_arviointimalli.pdf/44b98be5-6363-3863-662a-86506a276dc0/Tietojohdamisen_arviointimalli.pdf.pdf
3. Kuusisto O, Merisalo M, Kääriäinen J. Digiosallisuus Suomessa – Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Published online 2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
4. Cresswell K, Williams R, Sheikh A. Developing and Applying a Formative Evaluation Framework for Health Information Technology Implementations: Qualitative Investigation. *J Med Internet Res.* 2020;22(6):e15068. doi:10.2196/15068
5. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026. Published online 2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5427-4>
6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiekartta 2022–2027 - Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaaminen. Published online 2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7178-3>
7. Croell K, Hetemaa T, Knape N, et al. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Suomessa: Valtakunnallinen asiantuntija-arvio, syksy 2023. Published online 2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-199-3>