

Svar på skriftligt spørgsmål om tillgången till socialtjänster i framtiden

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spørgsmål SS 409/2020 rd undertecknat av riksdagsledamot Marko Kilpi /saml. m.fl.:

Hur ämnar regeringen öka tillgången till digitala socialtjänster?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Inom social- och hälsovården har digitala tjänster länge utvecklats nationellt, regionalt och lokalt. Bland annat riksomfattande informationssystem (Kanta-tjänster) bistår digitaliseringen av socialvårdens tjänster och den elektroniska hanteringen av klientdata liksom möjliggör uppgifternas arkivering, interoperabilitet och delning mellan olika registeransvariga samt användningen av klientdata oberoende av system och tjänsteleverantör. I webbtjänsten Mina Kanta-sidor har medborgarna tillträde till och kan hantera sina egna uppgifter samt en möjlighet till viljeyttringar. Tjänsteleverantörerna använder sig av klientdatasystem och olika elektroniska klienthanteringstjänster, distansservice samt andra e-tjänster och e-tjänsteplattformar, men det finns dock regionala skillnader när det gäller att utveckla och ta dem i bruk.

I Social- och hälsovårdsministeriets (SHM) utredning om digitala socialtjänster 2018 konstaterades att det finns god beredskap att i större skala ta i bruk elektroniska sociala tjänster och kombinerade social- och hälso-tjänster, eftersom människor redan är vana att använda digitala hälsovårdstjänster. Men innehåll och omfattning av de elektroniska tjänster som kommunerna tillhandahåller varierar fortfarande. Mängden elektroniska tjänster som tillhandahålls av en kommun står inte i direkt relation till kommunens storlek, utan det är väldigt olika typer av kommuner som har gått inför satsningar när det gäller att sköta ärenden elektroniskt. De kommuner som har ett brett utbud av elektroniska tjänster, har då ofta e-tjänster även inom socialtjänsten.

I och med ansökningsomgången för statsunderstöd som löpte ut i april 2020 implementeras, inom ramen för regeringsprogrammet för Sanna Marins regering, ett av de prioriterade områdena som var att utveckla och införa e-tjänster för att sköta ärenden inom social- och hälsovården. Med hjälp av finansiering genom statsunderstöd, som för närvarande utvärderas, kan utbudet av digitala socialvårdstjänster bli mångsidigare och utökas (tillgång), tillgängligheten säkerställas (datorer med nätuppkoppling där klienten själv kan sköta ärenden), stärka kompetensen (för att kunna ge klientstöd och stöd för att utveckla tjänsterna) och kommunikation via flera kanaler (t.ex. samla in och använda kundrespons).

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 409/2020 rd

SHM genomförde i maj 2020 en enkät¹ om användningen av distansservice inom det egna förvaltningsområdet. De vanligaste formerna av distansservice är säker informationsförmedling (87 %), e-tjänster såsom tidsbeställning (62 %) och videomottagning (74 %). Under övriga tjänster (56 %) nämndes till exempel bedömning av coronasymptom, Omaolo-tjänsten, psykporten (mi-elenterveystalo.fi), hembesök på distans och distanskonsultation. Mest distansservice användes bland annat i socialvårdens tjänster för barnfamiljer (63 %), tjänster för personer i arbetsför ålder (78 %), tjänster för seniorer (53 %).

Under coronaepidemin har tillgången till digitala socialtjänster utökats bland annat genom bättre möjligheter att sköta ärenden på distans liksom distansrehabilitering. Till exempel i Södra Karens social- och hälsovårdsdistrikt (Eksote) ökade antalet distansbesök 40-falt under april jämfört med början av året 2020. I mars 2020 hade FPA:s Omakanta-tjänst sammanlagt 2,3 miljoner besök. Ökningen är betydande jämfört med ifjol då besöken i snitt uppgick till 1,7 miljoner per månad. I SHM:s enkät om distansservice hade man i hög grad identifierat att det i fråga om distansservice finns ett behov av att öka antalet klienter och aktiviteter (89 %) liksom att bredda utbudet till nya socialtjänster (91 %). Under coronaepidemin har det även varit möjligt att öka klientrådgivningen och de digitala tjänsterna för att bedöma behovet av bland annat mentalvårds- och missbrukartjänster, familjetjänster och inkomststöd. Det stöd via digitala tjänster som olika organisationer ger i sina möten med klienter är dessutom betydande. Olika typer av hjälptjänster har visat sig vara mycket populära. Även organisationernas utbildnings- och stödgruppsverksamhet har i stor utsträckning flyttats till nätet.

Social- och hälsoorganisationernas understödscentral (STEA) finansierar social- och hälsoorganisationernas digitala verksamhet 2020 med cirka 27 miljoner euro. Det här sker omedelbart i form av statliga understöd som beviljas från tipsvinstmedel. Beloppet kan senare komma att bli ännu högre eftersom det totala beloppet som beviljas i understöd 2020 uppgår till totalt 380 miljoner euro. Understöden används vanligen till att ge webbhjälp, kamratstöd i att använda digitala tjänster och stötta digitala färdigheter. Med anledning av coronakrisen hade STEA dessutom en extra ansökningsomgång på 5 miljoner euro. Avsikten är att rikta dessa understöd till två nya projekt: 1. Att utvidga och utöka volymen när det gäller psykosocialt stöd och digitala tjänster för medborgarrådgivning och 2. att hjälpa i vardagen och ge psykosocialt stöd till individer och familjer som hamnat i en utmanande livssituation och riskerar marginalisering.

Helsingfors 5.6.2020

Familje- och omsorgsminister Krista Kiuru

¹ Enkäten skickades till tjänsteleverantörer inom social- och hälsovården, och 53 enkätdeltagare lämnade in svar. Enkätens resultat kommer att användas för att utveckla informationshanteringen i den kommande social- och hälsovårdsreformen.