

Vastaus kirjalliseen kysymykseen digitaalisten sosiaalipalveluiden saatavuudesta tulevaisuudessa

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimitannut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Marko Kilven /kok. ym. näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 409/2020 vp:

Miten hallitus aikoo lisätä digitaalisten sosiaalipalveluiden saatavuutta?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Sosiaali- ja terveydenhuollossa digitaalisia palveluita on kehitetty pitkään kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Sosiaalihuollon palvelujen digitalisoimista ja asiakastietojen sähköistä käsittelyä palvelevat mm. valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut (Kanta-palvelut), jotka mahdollistavat tietojen arkistoinnin, yhteentoimivuuden ja jakamisen rekisterinpitäjien välillä sekä asiakastietojen käytön järjestelmä- ja palvelunantajariippumattomasti. Kansalaisille on pääsy omiin tietoihinsa ja niiden hallintaan sekä tahdonilmausten tekemiseen Omakanta-portaalissa. Palvelunantajilla on käytössä asiakastietojärjestelmiä ja erilaisia sähköisiä asiakasohjauksen palveluja, etäpalveluja sekä muita asiointipalveluita ja -alustoja, joiden kehittämisessä ja käyttöönotossa on kuitenkin alueellisia eroja.

STM:n sähköisten sosiaalipalvelujen selvityksessä 2018 todettiin, että on jo hyviä valmiuksia sähköisten sosiaalipalvelujen ja yhdistettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen nykyistä laajempaan käyttöönottoon, koska kansalaiset ovat jo tottuneet sähköisiin terveyspalveluihin. Kuntien tarjoamien sähköisten palvelujen sisällöt ja kattavuus vaihtelevat kuitenkin vielä. Kunnan tarjoamien sähköisten palvelujen määrä ei ole suoraan verrannollinen kunnan kokoon, vaan hyvin erilaisissa kunnissa on panostettu sähköiseen asiointiin. Jos kunnassa on tarjolla laajasti sähköisiä palveluja, silloin niitä on tarjolla usein myös sosiaalipalveluissa.

Osana Marinin hallitusohjelman toimeenpanoa huhtikuussa 2020 päättyneissä valtionavustushakemuksissa yhtenä painopisteenä on lähiajan panostuksen lisääminen sähköisen asioinnin ja digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja käyttöönottoon sosiaali- ja terveydenhuollossa. Parhailaan arvioitavana olevan valtionavustusrahoituksen turvin sosiaalihuollon digitaalisten palveluiden tarjontaa voidaan monipuolistaa ja lisätä (saatavuus), saavutettavuutta turvata (asiointipisteet, laitteet ja yhteydet), vahvistaa osaamista (asiointi- ja kehittämistuki) ja monikanavaista viestintää (esim. asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen).

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 409/2020 vp

STM teki toukokuussa 2020 kyselyn¹ oman hallinnonalan etäpalveluiden käytöstä. Käytetyimmät etäpalveluiden muodot ovat turvallinen viestinvälitys (87 %), sähköinen asiointi, kuten ajanvaraus (62 %) ja videovastaanotot (74 %). Muissa palveluissa (56 %) mainittiin esim. koronaoirearvio, Omaolo-palvelu, mielenterveystalo, etäkotikäynnit ja etäkonsultaatio. Eniten etäpalveluita käytettiin mm. sosiaalihuollon lapsiperheiden palveluissa (63 %), työikäisten palveluissa (78 %), iäkkäiden palvelut (53 %).

Koronatilanteessa sosiaalipalveluissa on lisätty mahdollisuuksia digitaalisten sosiaalipalveluiden saatavuudelle tehostamalla mm. etäasiointia ja -kuntoutusta. Esimerkiksi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirissä Eksotessa etäkäyntien määrä 40-kertaistui huhtikuun aikana verrattuna alkuvuoteen 2020. Kelan Omakanta-palvelussa oli maaliskuussa 2020 kaikkiaan 2,3 miljoonaa käyntiä. Kasvu on merkittävä verrattuna viime vuoteen, jolloin käyntejä oli keskimäärin 1,7 miljoonaa kuukaudessa. STM:n etäpalveluiden kyselyssä oli hyvin tunnistettu tarve etäpalveluiden asiakas- ja tapahtumamäärien lisäämiseen (89 %) ja etäpalveluiden laajentaminen uusiin sosiaalipalveluihin (91 %). Korona-tilanteessa sosiaalihuollon palveluissa on voitu lisätä myös asiakkaiden neuvontapalveluita ja digitaalisia palvelutarpeen arvioinnin palveluja liittyen mm. mielenterveys- ja päihdepalveluihin, perhepalveluihin ja toimeentulotukeen. Samoin järjestöjen tuottama tuki on merkittävää siinä, miten asiakkaita kohdataan digitaalisissa palveluissa. Erilaiset auttamispalvelut ovat osoittautuneet erittäin suosituiksi. Myös järjestöjen tarjoama koulutus- ja tukiryhmätoiminta on siirtynyt laajasti verkkoon.

Veikkausvoittovaroista myönnettävien valtionavustusten muodossa sosiaali- ja terveysjärjestön avustuskeskus (STEA) rahoittaa vuonna 2020 välittömästi noin 27 miljoonalla eurolla sosiaali- ja terveysjärjestöjen digitaalisessa muodossa tehtäviä toimintoja. Jatkossa summa saattaa olla vielä suurempi, kun ottaa huomioon vuodelle 2020 myönnettyjen avustusten kokonaissumman, yhteensä 380 miljoonaa euroa. Yleisiä avustusten käyttötarkoituksia ovat verkkoauttaminen, vertaistuki digitaalisten palveluiden käytössä ja digitaitojen tukeminen. Lisäksi STEA käynnisti koronakriisin seurauksena ylimääräisen 5 miljoonan euron avustushaun, jonka tarkoitus on suunnata avustuksia kahteen uuteen hankekokonaisuuteen: 1. psykososiaalisen tuen ja kansalaisneuvonnan digitaalisten palveluiden laajentaminen ja volyymin kasvattaminen ja 2. haastavassa elämäntilanteessa ja syrjäytymisriskissä olevien henkilöiden ja perheiden arjen auttaminen ja psykososiaalinen tuki.

Helsingissä 5.6.2020

Perhe- ja peruspalveluministeri Krista Kiuru

¹ Kysely suunnattiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajille ja vastauksia saatiin 53. Kyselyn tuloksia hyödynnetään tulevassa sote-tiedonhallinnan kehittämisessä.