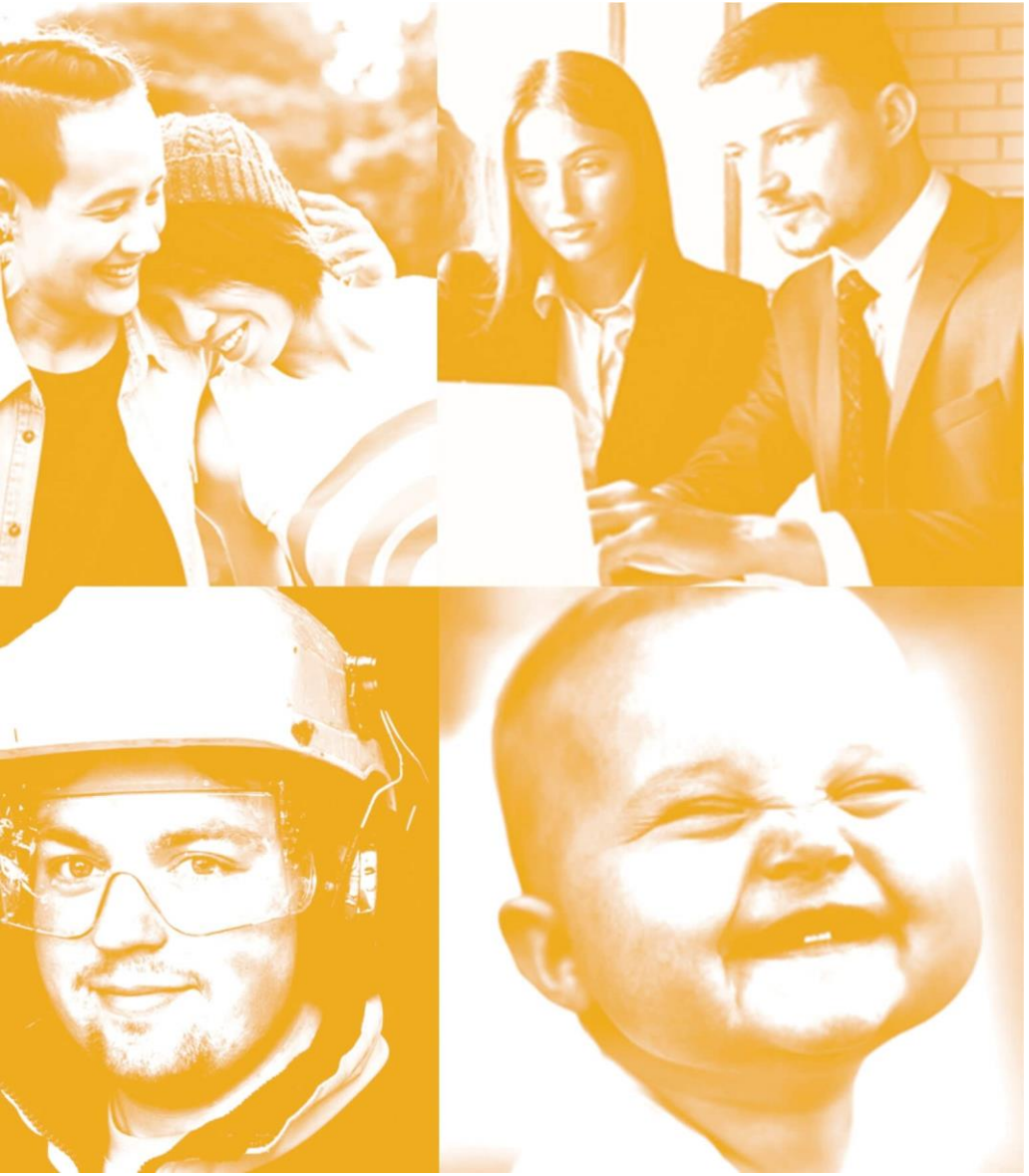
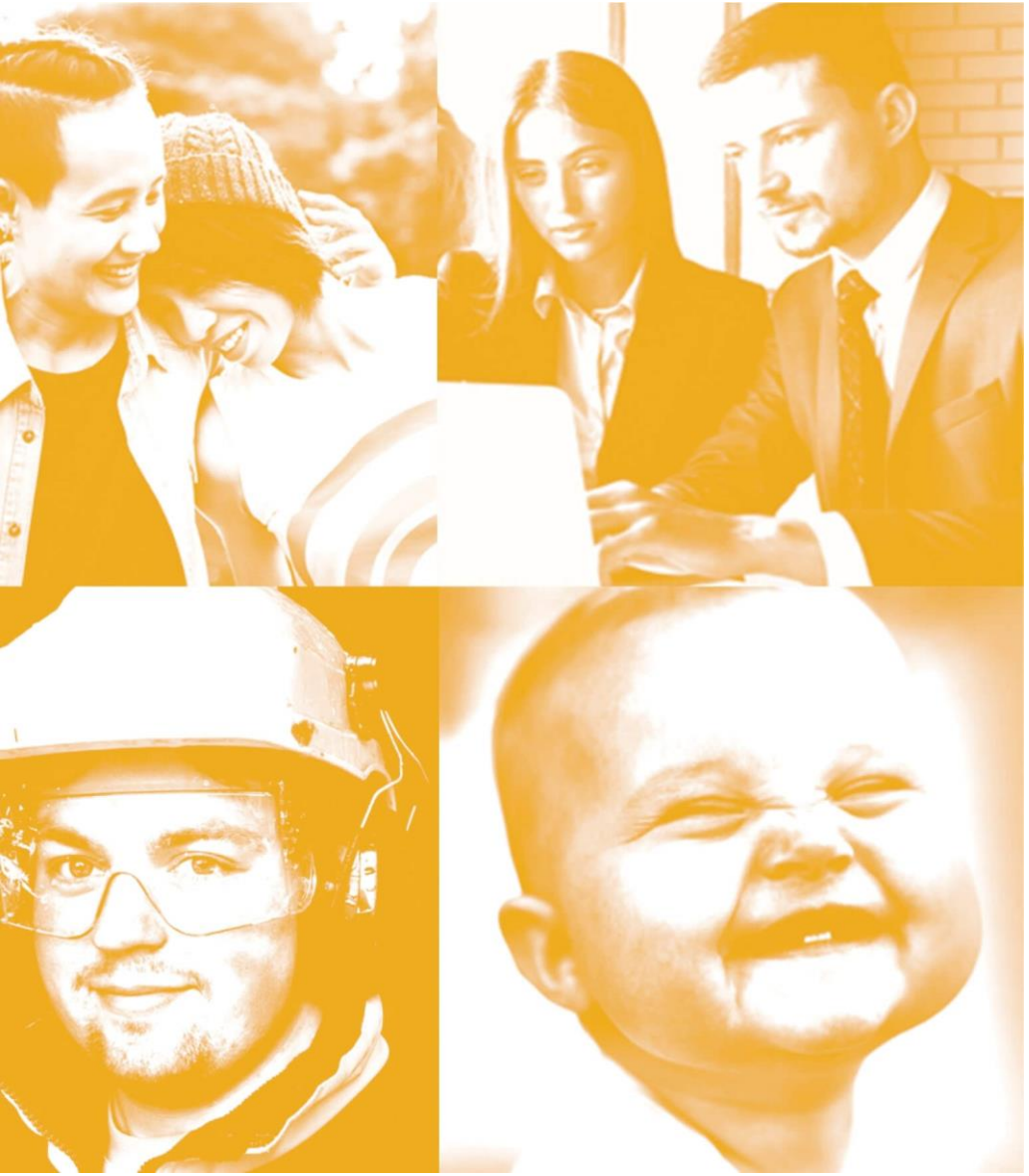


Sosiaali- ja terveysministeriön korona-verkkolähetys kuntiin 27.5.2020 klo 10-11.30

Asialista

1. Tilaisuuden avaus
2. Kysely etäpalveluiden käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa
3. Epidemian tilannekatsaus
4. Muut asiat
5. Tilaisuuden päättäminen



Kysely etäpalveluiden käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa

Jaakko Penttinen
Erityisasiantuntija

27.5.2020

Tässä esityksessä

- Kyselyn tausta ja perustiedot
- Kysymykset ja niiden vastaukset
- Yhteenveto vastauksista

Kyselyn tausta ja perustiedot

- Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa digitaalisten etäpalvelujen käytöstä, niiden käytön laajuudesta ja etäpalveluja koskevista tarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajilla
- Kysely toteutettiin erilliskyselynä ajalla 15.5. - 22.5.2020
- Kohderyhmänä oli sosiaali- ja terveydenhuollon kunnalliset palvelunantajat
- Vastaajien kokonaismäärä oli 53 kpl ja vastausprosentti vajaa 20 %
- Vastauksista 45 kpl (n. 85 %) edustaa organisaation virallinen kantaa

Käytössä olevat etäpalvelut

Etäpalvelu	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Neuvontapalvelu (esim. Chat-palvelu, botti jne.)	22	42 %	31	58 %
Sähköinen asiointi (esim. ajanvaraus, esitiedot jne.)	33	62 %	20	38 %
Videovastaanotto (esim. kuvapuhelin)	39	74 %	14	26 %
Turvallinen viestinvälitys (esim. asiointiportaali, turvasähköposti jne.)	46	87 %	7	13 %
Muu palvelu, mikä? • Korona-oirearviointi, Omaolo-palvelu, mielenterveystalo, digiklinikka • Sähköinen terveystarkastus • Etävastaanotto, etäkotikäynnit, etäkonsultaatio • Sähköiset lomakkeet • Kokoussovellukset • Hoito-ohjeet • Asiakaspalaute	19	56%	15	44 %

Poimintoja avoimista vastauksista
- Chat-palvelu ja videovastaanotto tulossa
- Palvelut eivät käytössä kaikilla osa-alueilla

Etäpalvelujen käytön laajuus

Etäpalvelu	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Etäpalveluja on kokeilu- ja pilottikäytössä	38	75 %	13	25 %
Etäpalvelujen käyttö on vakiintunutta, mutta vain osassa palveluja	40	78 %	11	22 %
Etäpalvelujen käyttö on vakiintunutta ja ne ovat laajasti käytössä eri palveluissa	5	10 %	44	90 %

Poimintoja avoimista vastauksista

- Käytön laajentaminen tämän vuoden toiminta- ja taloussuunnitelmassa
- Etäpalvelujen käytön laajentaminen valmisteilla
- Koronan myötä nopeasti lisätty, mutta rajallista käyttöä
- Eri palveluiden käyttö eri toiminnoissa on eri tasolla
- Koronapandemia on vauhdittanut tätä
- Käyttö on laajaa ja vakiintunutta, käyttöaste noussut merkittävästi COVIDin seurauksena (900%)
- On alueita joissa esim. netti yhteydet toimivat erittäin huonosti

Etäpalvelujen käyttö palvelutehtävittäin ja palveluittain

Palvelutehtävä tai palvelu	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Lapsiperheiden palvelut	31	63 %	18	37 %
Työikäisten palvelut	39	78 %	11	22 %
Iäkkäiden palvelut	26	53 %	23	47 %
Lastensuojelu	24	49 %	25	51 %
Päihdehuolto	21	45 %	26	55 %
Vammaispalvelut	19	42 %	28	58 %
Perheoikeudelliset palvelut	15	34 %	29	66 %
Perusterveydenhuollon kiireetön hoito	32	67 %	16	33 %
Perusterveydenhuollon hoidon tarpeen arviointi	29	60 %	19	40 %
Erikoissairaanhoidon vastaanottopalvelut	19	43 %	25	57 %

Etäpalvelujen käyttö palvelutehtävittäin ja palveluittain

Poimintoja avoimista vastauksista

- Videoyhteydellä tapahtuva etäpalvelu käynnistynyt koronan myötä
- Koronaepidemian aikana on otettu etäpalveluja laaja-alaisesti eri palveluissa käyttöön ja käyttöä on laajennettu jo olemassa olevissa palveluissa
- Planeringen långt färdig för att öka distanstjänsterna mycket både inom social- och hälsovården närmsta veckorna
- Inom socialvården används inget annat än vanlig e-post för allmän rådgivning och information och turvaposti för individärenden
- Omaolo tulossa tänä vuonna käyttöön perusterveydenhuollon hoidon tarpeen arvioinnissa
- Vastattu olettamuksella, etteivät Skype- ja Teams-yhteydet ole sähköisiä etäpalveluita

Etäpalvelujen esteettömys ja saavutettavuus

Kysymys	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Onko organisaatiossanne huolehdittu, digipalvelut ovat esteettömiä ja saavutettavia eri käyttäjäryhmille ml. tulkkausta tarvitsevat?	13	28 %	33	72 %

Kyllä, Miten on huolehdittu?

- Tulkkipalvelut
- Etätulkkaus
- Esim. tulkki otetaan mukaan videoyhteydellä pidettyyn neuvotteluun tarvittaessa.
- Saavutettavuusselvitykset tehty ja tarvittavat korjaustoimet aloitettu
- Kaupungilla on aloitettu järjestelmällinen työ asian kuntoon saattamiseksi
- Kaupunkitasoinen saavutettavuushanke on käynnissä
- Information på flera språk, lättillgänglig/lättförstådd text

Toimintatavat digitukea tarvitseville ja digipalveluja käyttämättömille

Kysymys	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Onko organisaatiossanne erikseen mietitty toimintatavat, joilla voidaan auttaa heitä, jotka tarvitsevat tukea digiasioinnissa tai eivät voi käyttää digipalveluja?	30	60 %	20	40 %

Kyllä, miten on toteutettu?

- Ilmaiset näyttöpäätteet
- On järjestetty esim. ikääntyneille digikursseja. Annetaan sähköiseen asiointiin ohjausta ja neuvontaa, jos asiakas sitä tarvitsee
- Paikan päällä asiointi on mahdollista kaikissa palveluissa
- Asiat mahdollista hoitaa puhelimitse
- Digiasiointiin on neuvontaa ja opastusta.
- Digipalvelut ovat yksi palvelun muoto, eikä sulje tapaamisvaihtoehtoa.
- digineuvonta esim. kirjaston tai asiointipisteiden kautta

Tarve lisätä ja laajentaa etäpalvelujen käyttöä

	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Tarve on lisätä käytössä olevien etäpalvelujen asiakas- ja tapahtumamääriä	47	89 %	6	11 %
Tarve on laajentaa käytössä olevia etäpalveluja uusiin sosiaali- ja terveyspalveluihin	48	91 %	5	9 %
Tarve on kokonaan uusille etäpalveluille	46	88 %	6	12 %

Avoimet vastaukset

- Erityisesti nyt korona-aikana on tehty huimaa digiloikkaa
- Vastaanottojen korvaaminen osin etäpalveluna tärkeää
- Tämän vuoden talousarviossa on määrärahat saada sähköisten palvelujen kokonaisuus hallintaan, mutta COVID-19 tilanteen vuoksi asia on osin viivästynyt

Tarve kansalliselle tuelle

	Kyllä	Kyllä %	Ei	Ei %
Tarvitseeko organisaationne kansallista tukea sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalvelujen käytön lisäämiseen ja laajentamiseen?	36	72 %	14	28 %

Kyllä, minkälaista tukea?

- Kehittämistukea ja taloudellista tukea
- Hankintatuki
- Yhtenäistä ohjausta, yhtenäisiin järjestelmiin toivon mukaan koko Suomessa
- Valtion viranomaisten ja kuntien/kuntayhtymien yhteistyö, digisovellukset ja –alustat
- Tietoa eri mahdollisuuksista, mitkä ovat yhteneväisiä koko Suomessa
- Maakunnallisia tai sairaanhoitopiiri / erva-alueen kattavia toimintamalleja
- Jatkossa kehittämistyössä painopiste tulee olla alueellisten ratkaisujen kehittämisessä.
- Koulutusta , selkeitä lainsäädännön ohjeita, erityisesti tietosuojan ja tietoturvan näkökulmasta
- Valtakunnallista ohjausta ja mallinnusta esim. saavutettavuuden varmistamiseksi
- Distanskommunikation som uppfyller sekretessregler
- Kunnan alueella ei ole toimivia puhelin ja nettiyhteyksiä kaikilla alueilla

Muita huomioita tai kysymyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalveluista (esim. koronavirustilanteesta johtuvat tarpeet)

Poimintoja avoimista vastauksista

- Covid-19 pandemia vaikutuksesta on otettu pidempiä digiloikkia etäpalvelujen käytössä
- Koronaviruksesta aiheutuvat tarpeet ovat lisänneet merkittävästi etäpalveluiden tarvetta ja kehittämistä.
- Koronatilanne on nostanut esille tarpeen kehittää etäpalveluita. Tällä hetkellä tarve kehittää lähtee myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta. Aiemmin ehkä asenne etäpalveluita ja digitalisaatiota kohtaan oli hieman erilainen ammattilaisilla, nyt heillä on aito halu kehittää tätä puolta.
- Koronatilanteen johdosta sähköisien palvelujen käyttöä on aktiivisesti lisätty. Kansallisesti voisi kannustaa ihmisiä ottamaan yhteyttä sähköisin menetelmin palvelujen piiriin. Nyt on hyvin ohjeistettu ihmisiä pesemään käsiä ym. Samaa viestiä digipalveluista.
- Olisi tärkeää alueellisesti toimia yhtenäisesti ratkaisujen suhteen eikä hajottaa palettia. Mielellään myös valtakunnallisia linjauksia. Koulutusta henkilökunnalle.

Yhteenveto vastauksista

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajilla on käytössä runsaasti erilaisia etäpalveluja
- Huolimatta tästä ne eivät ole käytössä laajasti eri palveluissa ja niiden käyttö ei ole vakiintunutta
- Eniten etäpalveluja on käytössä työikäisten palveluissa, perusterveydenhuollon kiireettömässä hoidossa ja hoidon tarpeen arvioinnissa, lapsiperheiden palveluissa ja iäkkäiden palveluissa
- Vähiten etäpalveluja on puolestaan käytössä perheoikeudellisissa palveluissa, vammaispalveluissa, erikoissairaanhoidon vastaanottopalveluissa ja päihdehuollossa
- Digituesta ja ei-digitaalista palvelukanavista niitä tarvitseville on huolehdittu paremmin kuin etäpalvelujen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta
- Tarve lisätä jo käytettyjen ja uusien etäpalvelujen käyttöä on suuri
- Tarve kansalliselle tuelle on melko suurta ja taloudellisen ohjauksen lisäksi on selkeä tarve myös informaatio-ohjaukselle

Kiitos

jaakko.penttinen@stm.fi

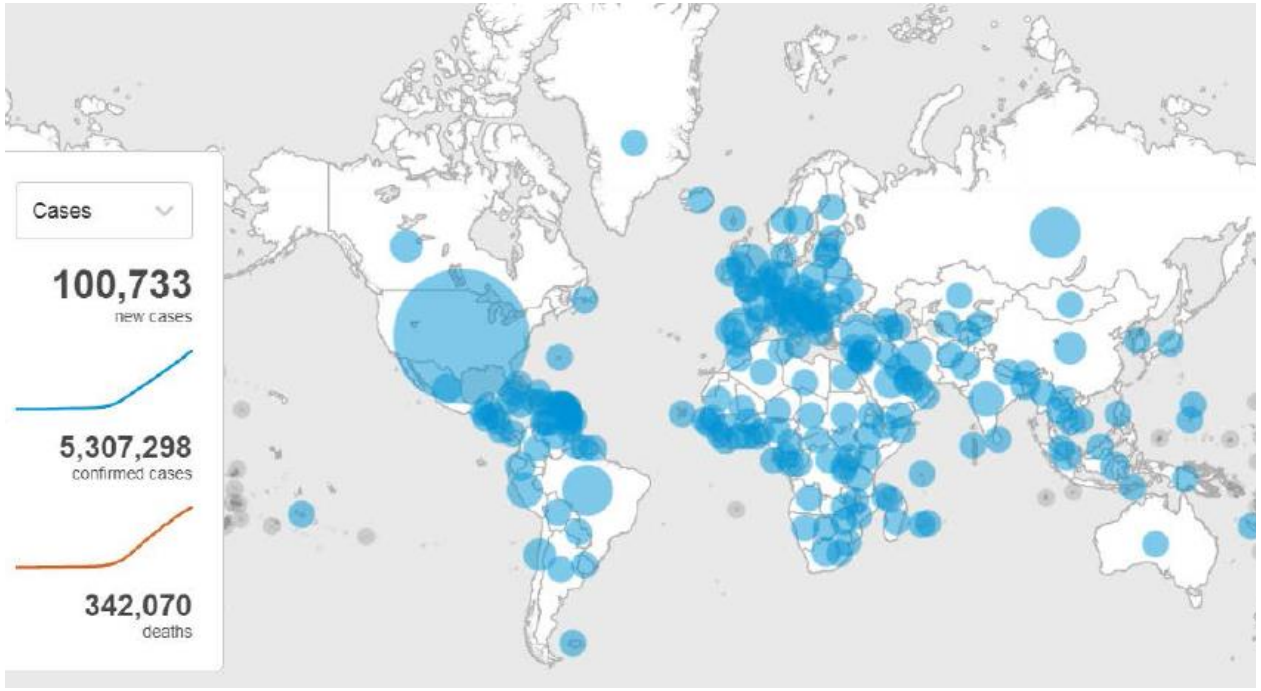
COVID-19 Pandemia

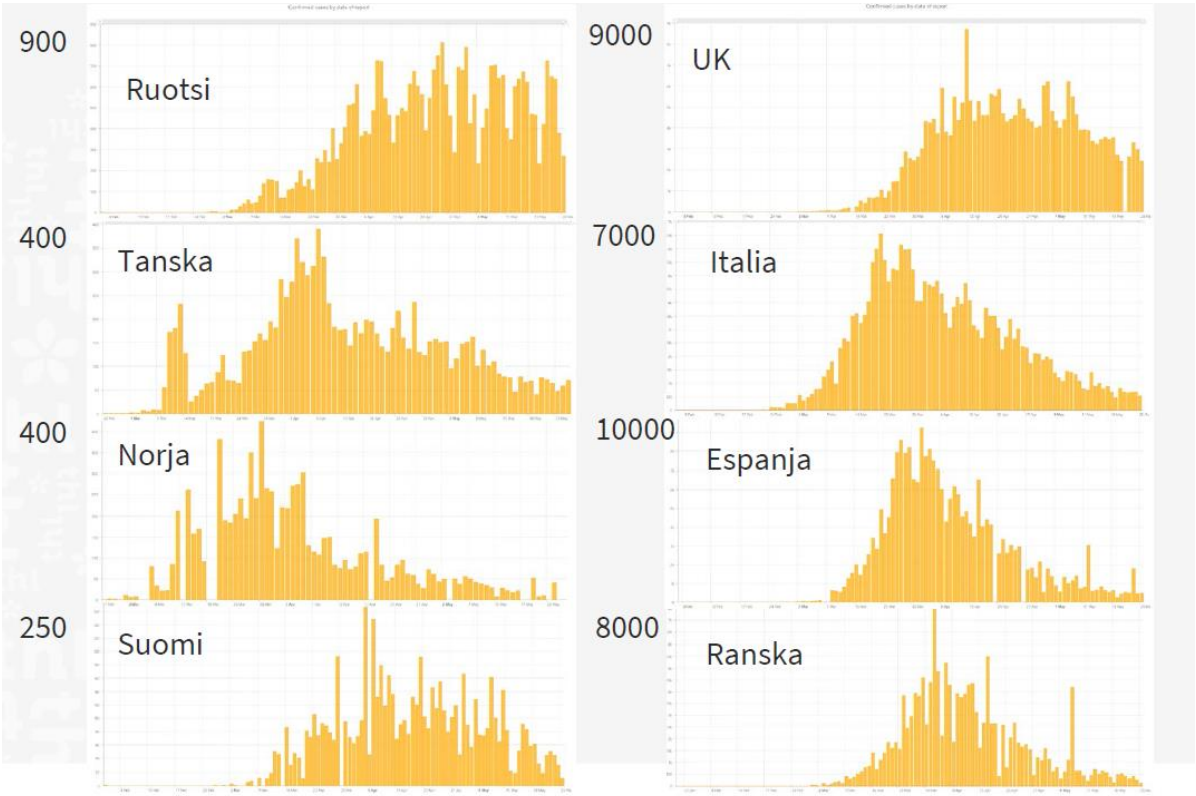
Epidemian tilannekatsaus

27.5.2020

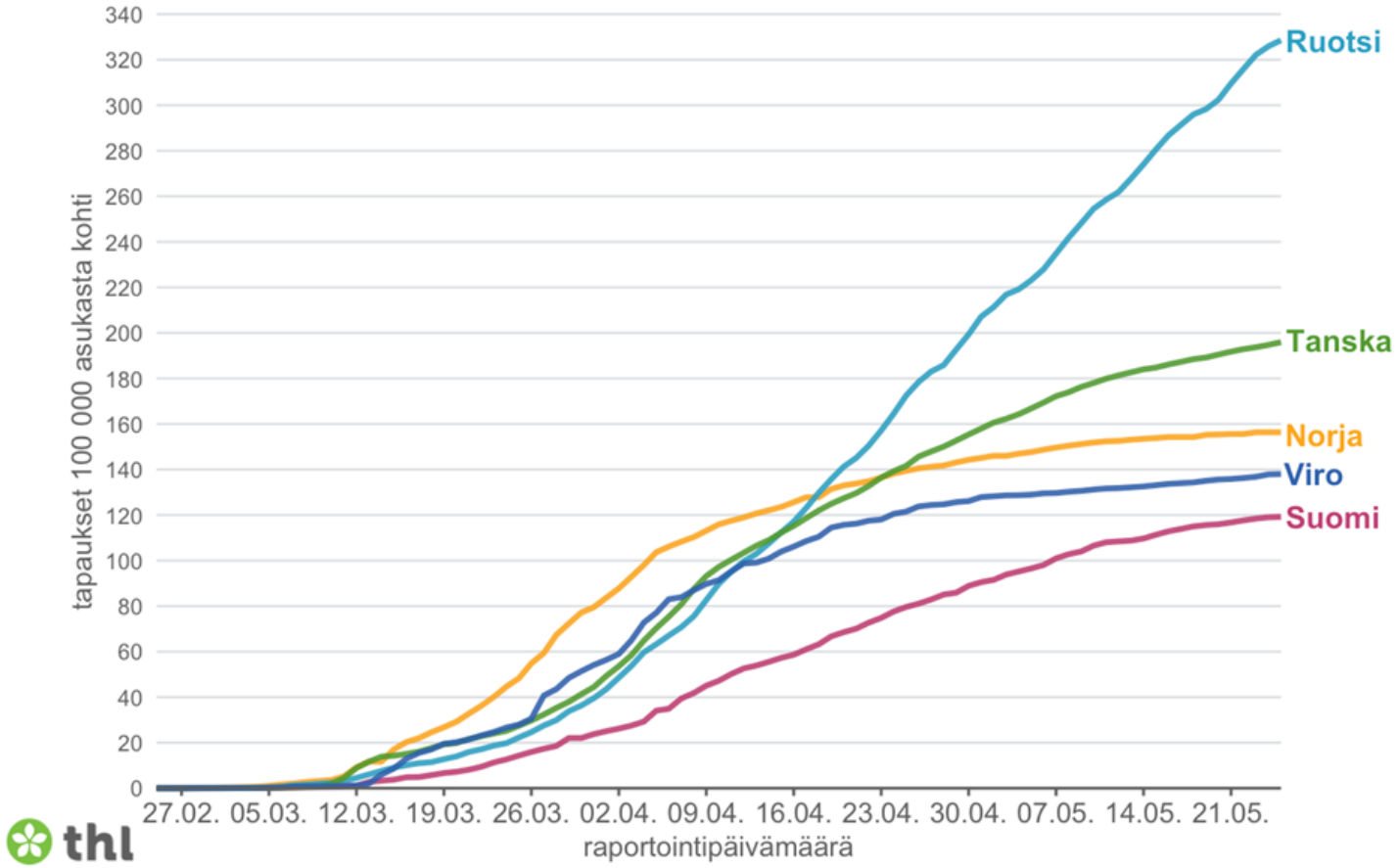
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Globaali tilannekuva



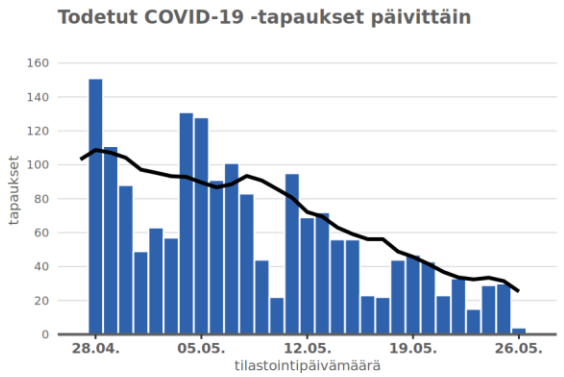


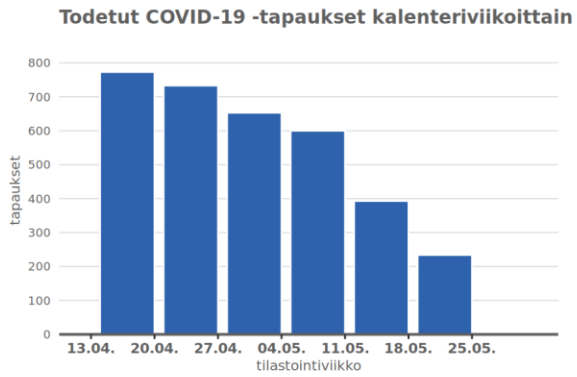
Suomen naapureiden tilannekuva 25.5.2020

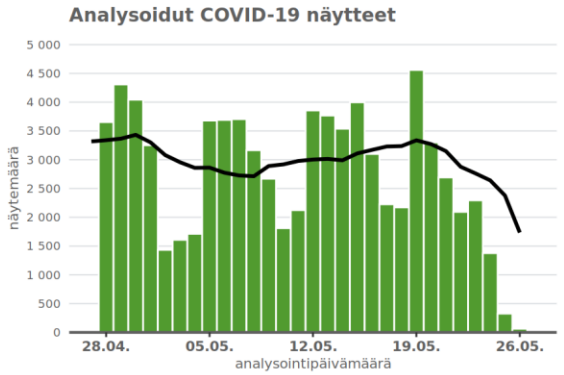


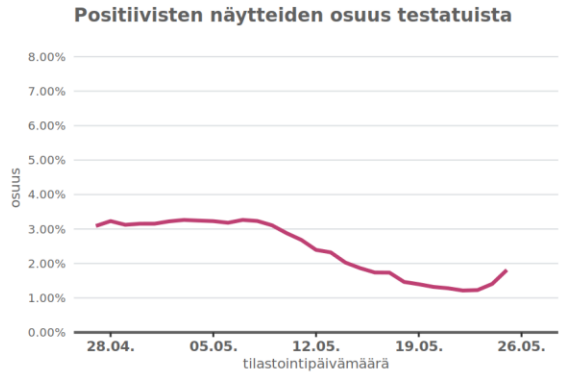
Suomi – tapausmäärät 26.5.2020

- Tapauksia ilmoitettu yhteensä **6 628**
  - 115/100 000
  - 171 500 testattu – kapasiteetti 9600/vrk
  - 312 menehtynyttä
  - Yli 5800 toipunutta
- Rajoitukset näyttäneet voimakkaasti hidastaneen epidemian kehitystä
- www.thl.fi/koronakartta

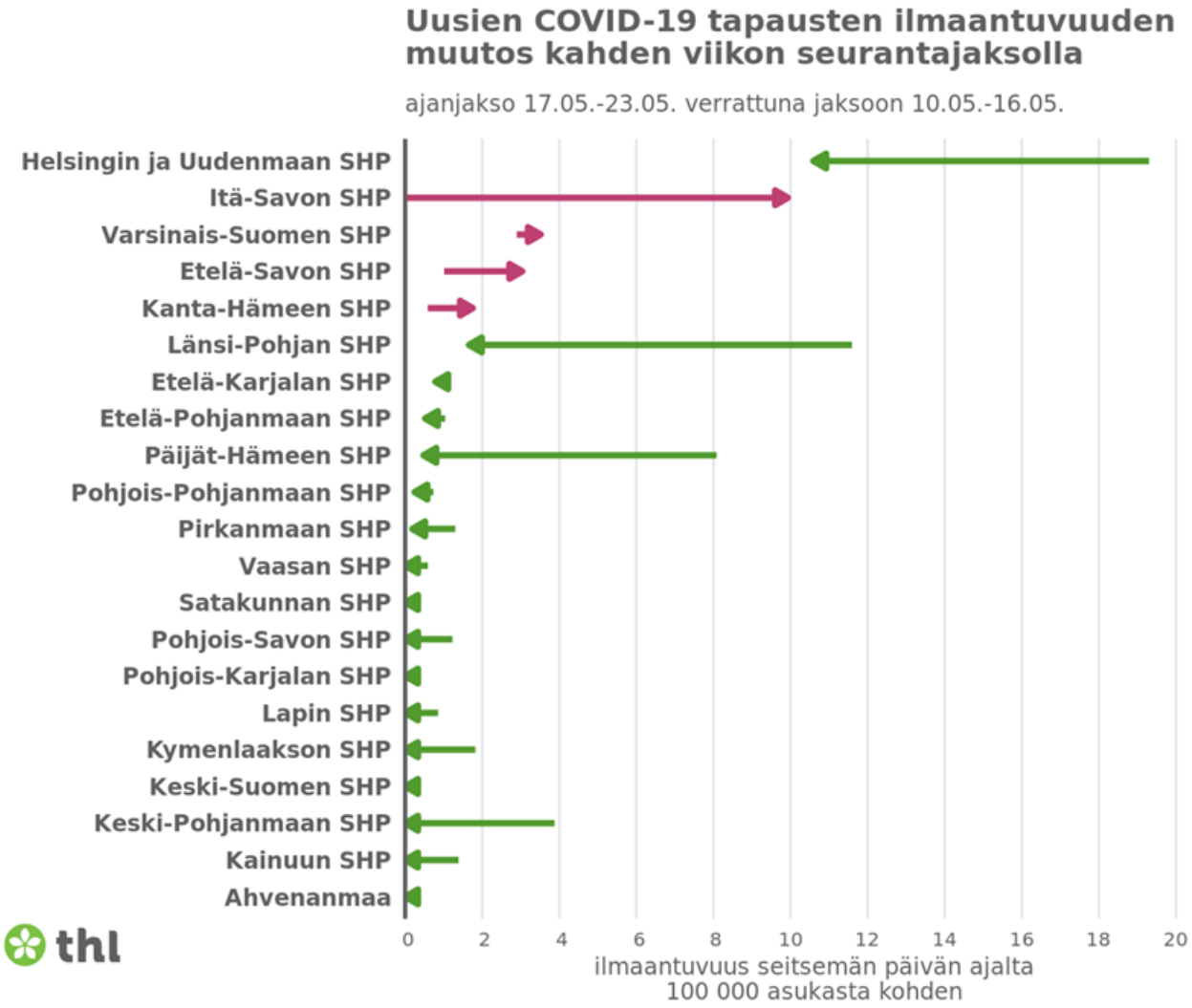


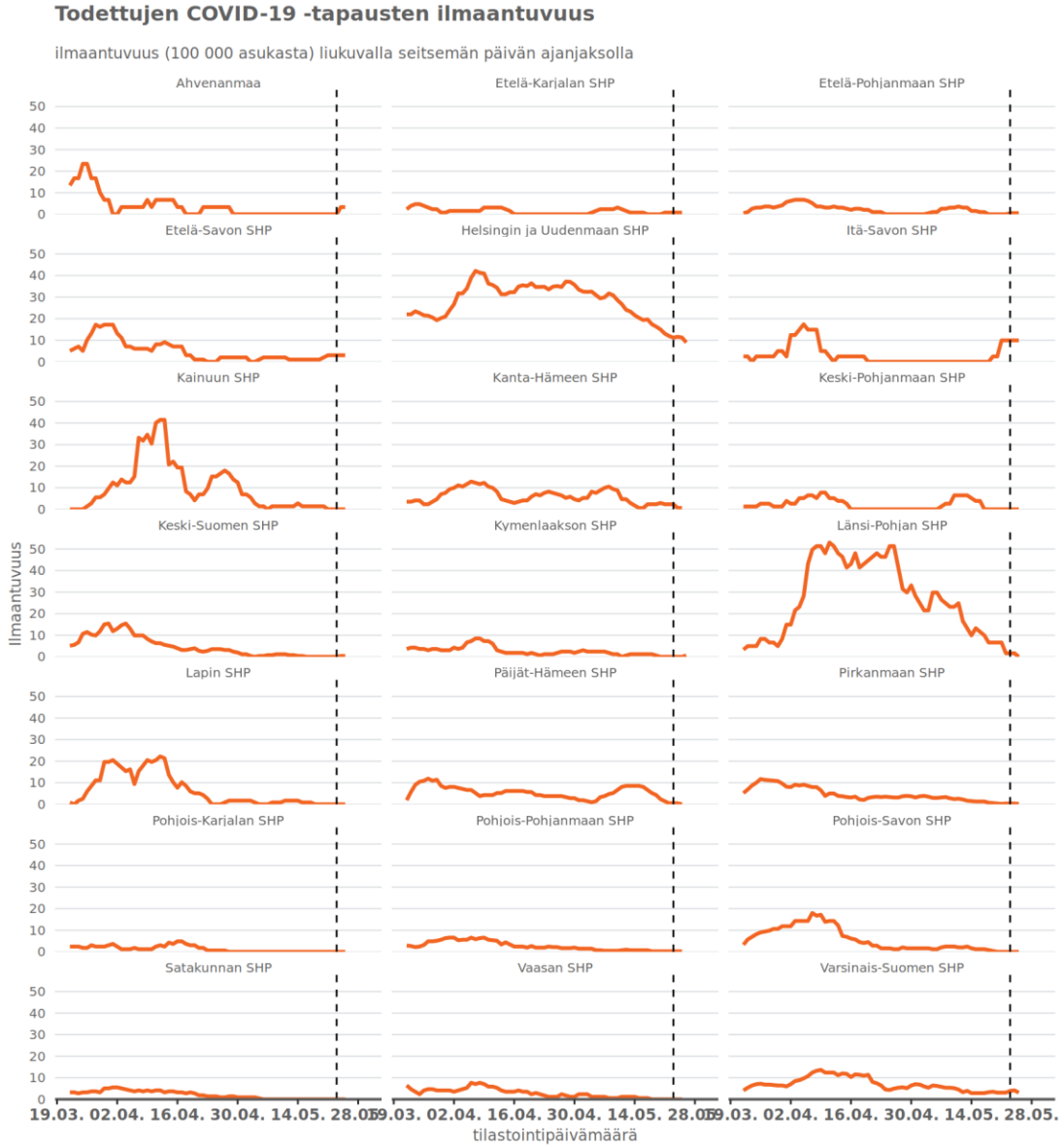




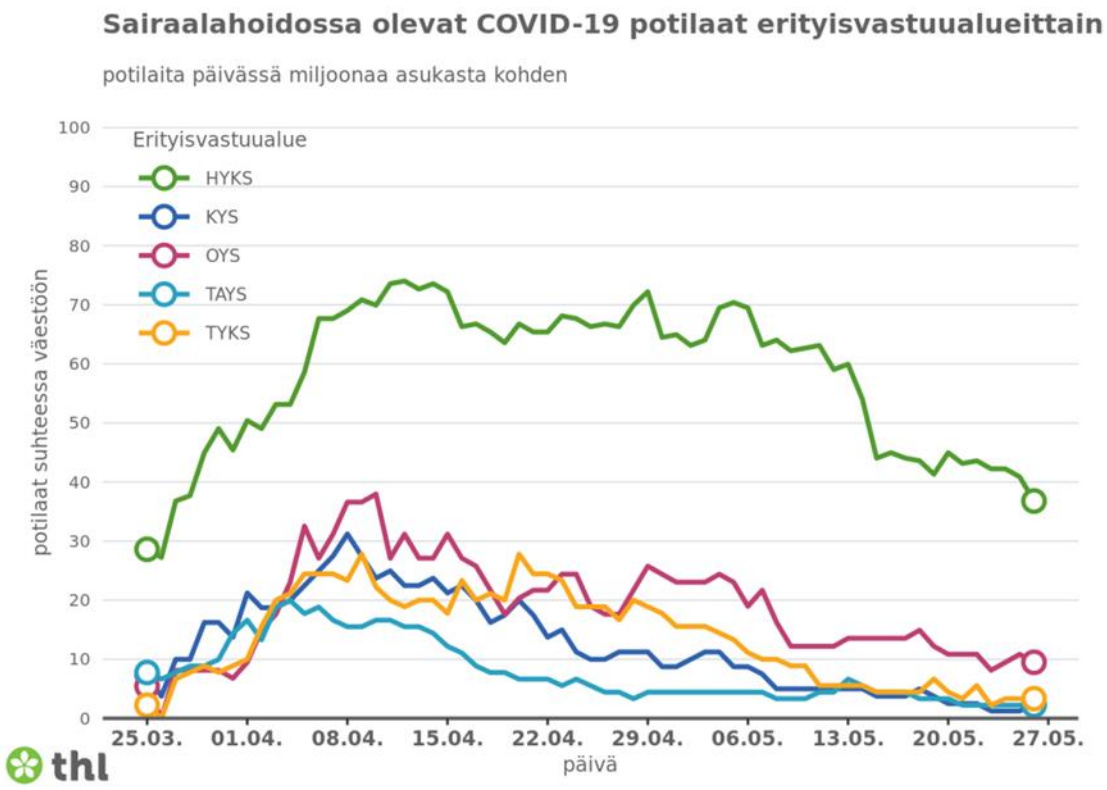


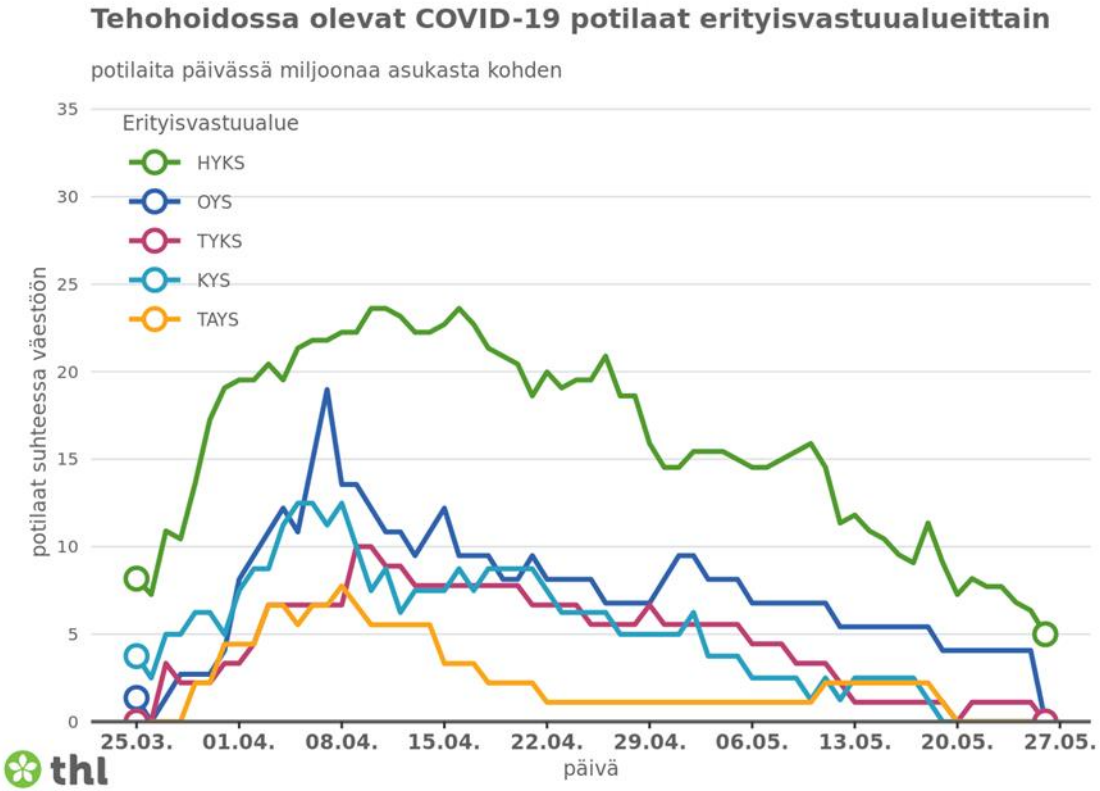
Alueellinen tilannekuva



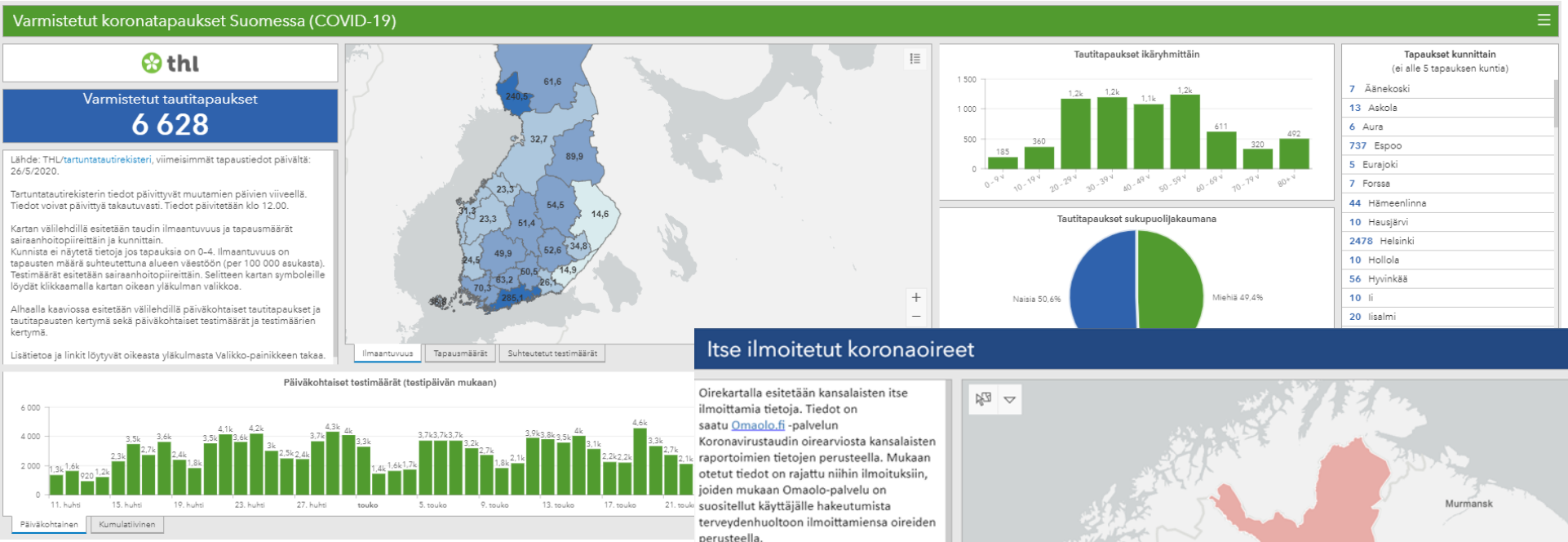


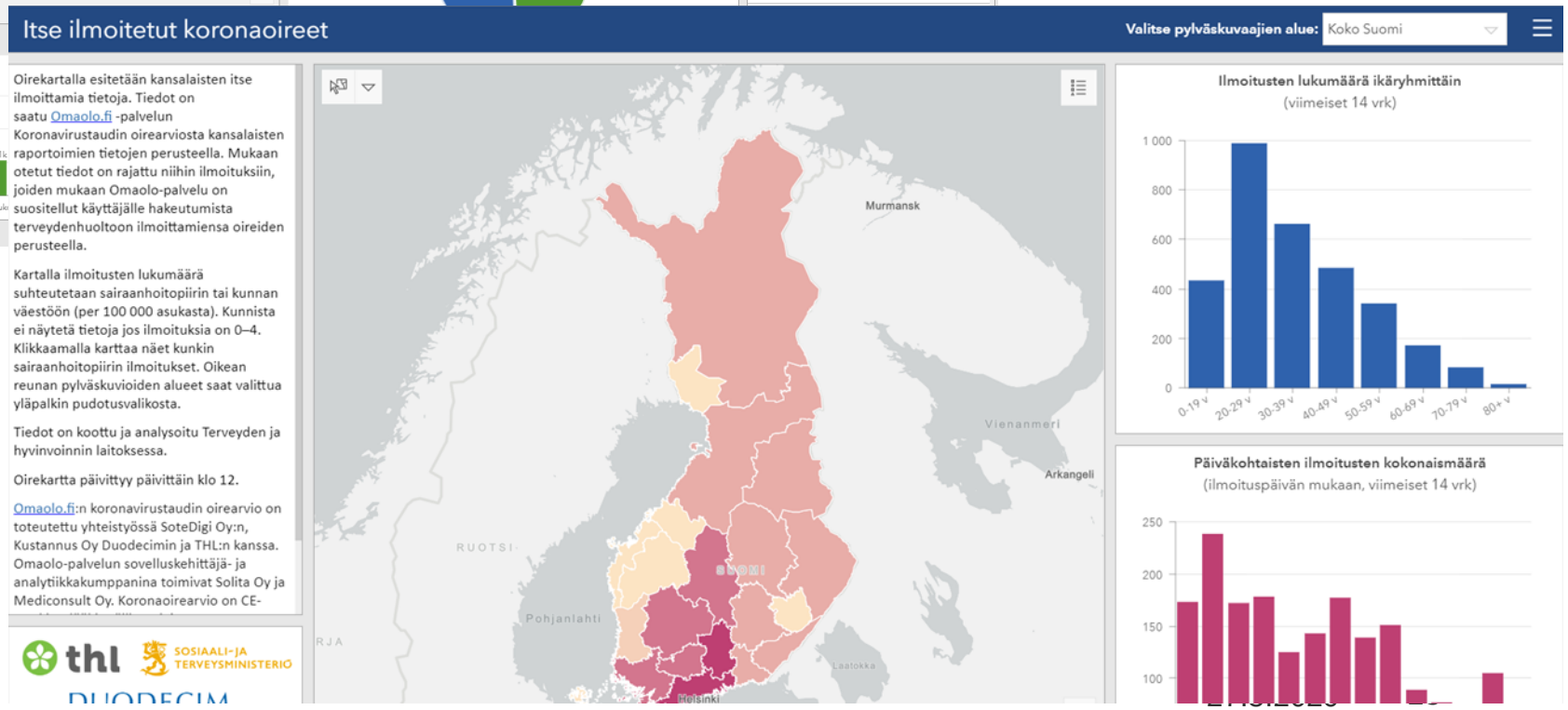
Sote –näkökulma - 95 sairaalahoidossa, joista 11 tehohoidossa





THL koronakartta ja oirekartta





Linkkivinkkejä

https://www.kuntaliitto.fi/koronavirus

https://stm.fi/stm-ohjeet-koronavirustilanteessa

https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/ajankohtaista/yli-70-vuotiaiden-toimintakyvyn-tukeminen-koronavirusepidemian-aikana

https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/vakavan-koronavirustaudin-riskiryhmat/ikaantyneet-ohjeita-yli-70-vuotiaille

https://blogi.thl.fi/

https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-tyontekijalle

https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/biologiset-tekijat/korona

http://www.avi.fi/web/avi/usein-kysytyt-kysymykset

Muut asiat

- Verkkolähetyksiä jatketaan myös koko kesäkuun, aina keskiviikkoisin klo 10-11.30. Tulevat päivät ovat 3.6, 10.6, 17.6 ja 24.6.
- Muistakaa lähettää kysymyksiä ja ehdotuksia aiheiksi osoitteeseen kuntayhteydenotot@stm.fi
- Tulevien verkkolähetysten linkit ja menneiden aineistot löytyvät osoitteesta https://stm.fi/koronavirus-verkkolahetykset

Kiitos!