



VN/35869/2024

Viite: Hyvinvointialueiden kannanotto asiakaspalautetiedon toimittamiseksi kansalliseen tiedonkeruuseen

Neljätoista hyvinvointialuetta ovat esittäneet kannanoton viitekohdassa mainitussa asiassa sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunnan digitalisaation ja tiedonhallinnan jaoston sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja valtionvarainministeriön (VM) edustajille osoittamassaan kirjeessä 18.12.2024. Ministeriöt yhdessä vastaavat hyvinvointialueille seuraavasti:

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 9 § 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan säätää hyvinvointialueiden alueensa väestön hyvinvoinnin ja terveyden seurannan vähimmäistietosisällöstä. Vähimmäistietosisältöön kuuluu myös hyvinvointialueiden palveluiden käytöstä kerättävä asiakaspalautetieto. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojohtamista pyritään sisällöllisesti kehittämään erityisesti vaikuttavuusperustaista ohjausta tukevaksi. Asiakaspalautetieto (PREM) on tunnistettu kansainvälisestäikin keskeiseksi tiedoksi vaikuttavuusperustaisessa ohjauksessa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on toteuttanut erillisiä kansallisen asiakaspalautetiedon keruun kyselyitä vuodesta 2010 lähtien. Kyselyt toteutetaan eri perusterveydenhuollon palveluissa sekä vanhustenhuollossa ja suun terveydenhuollossa kahden-kolmen vuoden välein siten, että vuosittain hyvinvointialueille ja palveluntuottajille kohdennettuja kyselyitä on kaksi-kolme.

Asiakaspalautetiedon yhtenäistämistyö aloitettiin pääministeri Juha Sipilän hallituskaudella (vuosina 2015–2019) STM-vetoisesti yhdessä THL:n ja kuntien kanssa. Työtä jatkettiin sote-rakennemuutostusta tukevan alueellisen valmisteluhankkeen (vuosina 2020–2021) rahoituksella osana DigiFinland Oy:n Virta-hanketta. Tällöin tehtiin asiakaspalautteen yhtenäistämiseksi sisältömääritykset THL:n sekä tulevien hyvinvointialueiden yhteistyönä. Kehittämistyö jatkuu Suomen Kestävän kasvun ohjelman rahoituksella vuosina 2022–2025.

Suomen kestävän kasvun ohjelman käynnistyessä linjattiin, että THL toimii asiakaspalautetiedon keruun kehittämisen projektin päävastuullisena ja DigiFinland Oy toteuttaa asiakaspalautetiedon keruun, käsittely- ja raportointiratkaisun. Tällöin THL arvioi, että heillä ei ole edellytyksiä kyseisen ratkaisun toteuttamiseen. Suomen kestävän kasvun ohjelmassa asiakaspalautteen keruun projektissa THL:n kehittämistehtävänä on:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asiakaspalautteen sisällön yhtenäistäminen
- Kansallinen yhteistyö mittareiden ja sisältöasioiden kehittämiseksi
- Tiedon hyödyntäminen: kansallinen ohjaus ja seuranta, hyvinvointialueet tiedolla johtaminen sekä kansalaiset ja asiakkaat

DigiFinland Oy:n kehittämistehtävänä on:

- Hyvinvointialueiden asiakaspalauttejärjestelmän hankintojen tuki: varmistaa, että kansalliset yhtenäiset tietosisällöt tulevat osaksi vähimmäistietosisältövaatimuksia ja vastaavat lainsäädäntöä
- Kansallisen asiakaspalautteen tiedonkeruun raportointiratkaisun kehittäminen, pilotointi ja käyttöönotto
- Vuoden 2025 jälkeisen kansallisen tiedonkeruun raportointiratkaisun rahoitusmallin jatkotyöstö



VN/35869/2024

DigiFinland Oy ja THL esittelivät 21.3.2024 STM:n sote-tiedonhallinnan hanketoimistossa kansallisen asiakaspalautetiedonkeruun raportoinnin kustannusten jakomalliehdotuksen vuoden 2026 alusta alkaen. Tämä käynnisti jatkoselvittelyt kansallisen asiakaspalautetiedonkeruun raportointiratkaisun toteuttamisesta, jolloin DigiFinland Oy:n ratkaisun rinnalle nostettiin THL:n ratkaisu. Asiaa esiteltiin sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunnan jaoston osana toimivassa ”Valtakunnallisen strategisen ohjauksen ja johtamisen tiedon asiantuntijaryhmässä” 23.5.2024 ja 12.6.2024, jolla kartoitettiin hyvinvointialueiden näkemystä asiaan. Asiantuntijaryhmässä todettiin, että kansallinen asiakaspalautetieto on hyödyllistä tietoa. Alueiden näkemyksen mukaan hyvinvointialueet päättävät mitä asiakaspalautteen keruun järjestelmää käyttävät ja tiedonkeruussa ei ole eroja. Olennaista on, että alueilla on käytössä yhtenäiset tietomäärytykset eli tietosisältö rakenne on yhtenäinen. Todettiin, että THL:n ratkaisussa ei ole pilvipalvelua välissä ja siinä hyödynnettäisiin samoja rajapintoja kuin rekisterisiiirroissa hyvinvointialueiden välillä. Koettiin, että tärkeää on selvittää, miten kansallinen ratkaisu rahoitettaisiin Suomen kestävän kasvun ohjelman päättymisen jälkeen, 1.1.2026 alkaen.

STM:n sosiaali- ja terveydenhuollon ohjausosaston johtoryhmä käsitteli asiaa 10.9.2024. Päätös: Johtoryhmä linjasi Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalautteen keruun teknisen ratkaisun kehittämisen toteuttajasta osana Suomen kestävän kasvun ohjelman toteutusta vuosille 2024–2025 sekä jatkosta vuoden 2026 alusta eteenpäin. Asiaan palataan vuoden kuluttua. Tähän asti jatketaan alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.

Seuraavassa ministeriöiden (STM ja VM) vastaus hyvinvointialueiden esitykseen suunnitellun toimintamallin muutoksesta asiakaspalautetiedon toimittamiseksi suoraan hyvinvointialueiden toimesta Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle:

Sosiaali- ja terveysministeriö kiittää hyvinvointialueita kannanotosta. Kannanotosta käy ilmi, että hyvinvointialueet pitävät kestävän kasvun ohjelman (RRP) osana kehitettyä asiakaspalautetiedon keruuta ja vertailtavuutta merkittävänä niin oman toimintansa seurannassa kuin alueiden välisessä vertailussa. Asiakaspalautteen keruuta kehitetään RRP-ohjelmakaudella (31.12.2025 asti) aiemmin laadittujen tavoitteiden, linjausten ja organisaatioiden välisen vastuun mukaisesti. Asiakaspalautetiedon tekniselle ratkaisulle ei toistaiseksi ole vahvistettu kansallista rahoitusta RRP-ohjelmakauden jälkeen. Sosiaali- ja terveysministeriö huomioi hyvinvointialueiden kannanoton, kun sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalautteen teknisen ratkaisun jatkosta kestävän kasvun ohjelmakauden jälkeen linjataan syksyllä 2025. Linjauksissa huomioidaan julkisen talouden suunnitelman 2026–2029 sekä talousarvioesityksen 2026 asettamat reunaehdot.

Aleksi Yrttiaho
Johtaja
Sosiaali- ja terveysministeriö

Petri Tuominen
Neuvotteleva virkamies
Valtiovarainministeriö



VN/35869/2024

JAKELU

Etelä-Karjalan hyvinvointialue
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Etelä-Savon hyvinvointialue
Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Keski-Suomen hyvinvointialue
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Lapin hyvinvointialue
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Pirkanmaan hyvinvointialue
Pohjanmaan hyvinvointialue
Pohjois-Savon hyvinvointialue
Satakunnan hyvinvointialue
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Varsinais-Suomen hyvinvointialue

VN/35869/2024-STM-5

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: