

Ovatko asiakkaat mukana sähköisten palvelujen kehittämisessä?

Omahoito ja Digitaaliset Arvopalvelut (ODA)-hankkeessa uudistettiin sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintamalleja. Hankkeessa tuotettiin sähköinen palvelukokonaisuus, Omaolo-palvelu, joka hyödyntää terveydenhuollon ammattilaisten järjestelmissä olevaa tietoa ja asiakkaiden itsensä tallentamaa hyvinvointitietoa. Omaolo-palvelun kautta kansalaiset voivat arvioida oireitaan ja tarvettaan hoitoon. Verkkopalvelulla kansalainen voi perehtyä kotona esimerkiksi flunssan, virtsatietulehduksen tai alaselän oireiluun. Omaolon avulla asiakas voi välttää turhat hoitokäynnit ja saada vastauksia kysymyksiinsä jonottamatta, ajasta ja paikasta riippumatta sekä saada oirearvion kautta omahoito-ohjeet. Kaikki arviot ja ohjaus perustuvat asiakkaan omiin tietoihin. Tarvittaessa palvelu ohjaa asiakkaan terveydenhuollon ammattilaisten luokse.

Palveluliiketoiminnassa on tarkoitus tyydyttää asiakkaan toiveita ja vastata asiakkaiden odotuksiin. Asiakas on keskiössä palvelua kehitettäessä. Palveluliiketoiminnassa keskeistä on arvonluonti asiakkaalle. Asiakaskeskeisessä palveluliiketoiminnan logiikassa ajatellaan, että palvelun käyttäjä viime kädessä määrittää palvelun arvon. Palveluntarjoajan roolina on mahdollistaa asiakkaan hyvä palvelukokemus. Asiakkaan arvo voi muodostua jo ennen palvelun ostamista tai käyttöä ja ulottua kokemuksellisenä myös pitkälle käyttötilanteen jälkeiseen aikaan.

Vieresmaan ym. tutkimuksen kohteena oli ODA-hankkeen dokumentaatio. Tavoitteena oli diskursianalyysin avulla tutkia, kuinka asiakkaan arvon luominen näkyy sähköisten terveyspalvelujen kehittämisessä. Hankedokumentaatioissa nousee esille kolme diskurssia: asiakkaiden aktiivinen roo-

li, teknologia, joka aktivoi asiakasta luomaan arvoa ja hyödyt asiakkaan arvon yhdessä luomisesta.

Tutkimus tuo uutta tietoa asiakkaan arvon yhdessä luomisesta terveydenhuollon sähköisten palvelujen kehittämisessä. Asiakkaan arvon yhdessä luominen on osa sosiaalista todellisuutta sähköisiä terveydenhuollon palveluja kehitettäessä. Asiakas on aktiivinen toimija ja avainresurssi palvelussa. Aktiivisen asiakkaan roolia pidettiin vaativana ja vastuullisena. Tutkimustulosten mukaan uusi sähköinen palvelu muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä ja teknologia nähdään muutoksen mahdollistajana. Asiakkaiden aktiivisuus ja tietojen jakaminen mahdollistaa arvon luomisen ja siihen liittyvät hyödyt.

Sähköiset oirearviot (Duodecim) on tarkoitettu kansalaisille yksittäisen terveysongelman tai oireen hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointiin osana Omaolo-palvelua. Verkossa täytettävä lomake antaa siihen annettujen vastausten perusteella lääketieteelliseen tietoon perustuvia toimintasuosituksia. Tällä hetkellä Omaolo-palvelussa on käytössä 16 erilaista sähköistä oirearviota, joiden aiheet on valittu Duodecimin Terveyskirjastoon tehtyjen suosituimpien hakujen ja terveyskeskusten yleisimpien käyntisyiden perusteella.

Liun ym. tutkimuksessa selvitettiin, millaiset tekijät vaikuttavat asiakkaiden sähköisten oirearvioiden käytettävyyteen. Sähköisten oirearvioiden käyttö koettiin pääosin helpoksi tai erittäin helpoksi sekä asiakkaan että tutkimusavustajan havaintojen mukaan. Suurin osa asiakkaista piti oirearvion kysymyksiä helposti ymmärrettävinä. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista valtaosa olisi valmis täyttämään sähköisen oirearvion tulevaisuu-

dessa itsenäisesti ennen yhteydenottoaan terveydenhuoltoon. Asiakkaat olivat pääosin valmiita suosittelemaan oirearvioiden käyttöä ystävilleen. Tehdyt havainnot osoittavat, että sähköiset oirearviot ovat hyväksyttäviä, kohtuullisen helposti käytettäviä ja ymmärrettäviä asiakkaiden keskuudessa.

Oirearvion täyttöä vaikeuttivat asiakkaan akuutit ja krooniset oireet ja kysymysten tulkinta, asiakkaan tietokoneen käyttötaidot, asiakkaan kyky

arvioida omaa terveydentilaansa, oirearvioissa käytettävä terminologia ja Omaolon visuaaliseen muotoiluun ja käyttäjän ohjeistukseen liittyvät tekijät. Käytettävyyteen liittyvät ongelmat voivat heikentää potilaan halukkuutta käyttää oirearvioita. Oirearvioiden käytettävyyttä parantamalla voidaan parantaa hoidon tarpeen arvioinnin prosessia sekä sen onnistumista.

Kristiina Häyrinen
päätoimittaja