

## Sähköiset palvelut tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tukena

Digitalisaatio ja ICT-ratkaisut ovat välineitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden paremmalle palvelulle sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiselle ja kehittämiseksi. Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia että palvelujen sähköistämistä. Sähköisillä palveluilla voidaan myös tukea kansalaisten mahdollisuuksia itse ylläpitää toimintakykyään ja terveyttään. Väestö ikääntyy ja tarvitsee enemmän tukea hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Sähköisten palvelujen kehittämisen tulisi olla käyttäjälähtöistä. Jotta monialaiset tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvet olisivat mahdollisia, sosiaali- ja terveystalvelujen eri osa-alueita on vahvistettava sekä tuettava ammatillisen osaamisen ja uusien toimintamallien käyttöönottoa.

Ahmadinian ym. tutkimuksessa on kartoitettu Suomessa käytössä olevia sähköisiä palveluja ja välineitä sekä niiden hyötyjä ja rajoituksia. Tutkimuksen perusteella kestävien, innovatiivisten ratkaisujen kehittämisessä tulisi huomioida tulevien sähköisten terveystalvelujen ja järjestelmien tehokkuuteen vaikuttavat tekijät kuten saavutettavuus, kehittämiskustannukset, käyttäjien vaatimukset ja käytännön ratkaisujen monimutkaisuuden minimointi. Lisää tutkimuksia tarvittaisiin sähköisten palvelujen käyttäjien tietotarpeista ja tehokkaista ja vaikuttavista käytännön ratkaisuista.

Matalan tai keskitulotason maissa sähköisten palvelujen yksinkertaiset ratkaisut mahdollistavat hoidon seurannan. Sanjay Kumar Yadavin ym. tutkimuksessa on arvioitu sosiaalisen median sovelluksen käytön vaikutavuutta hoidon seurannan noudattamisen, tyytyväisyyden ja taloudellisten kustannusten näkökulmista. Tutkimus osoittaa, että sosiaalinen media on työkalu syöpäpotilaiden hoidon seurannassa matalan tai keskitulotason maissa, joissa telelääketieteen perinteisten välineiden käyttö ei ole mahdollista ja perinteinen seuranta on pitkien etäisyyksien vuoksi taloudellisesti mahdotonta potilaille.

Käyttäjien kokemuksia tutkimalla on mahdollista saada arvokasta tietoa asiakastietojärjestelmien kehittämisen ja suunnittelun tueksi. Ylösen ym. artikkelissa esitetään sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemuksia asiakastietojärjestelmistä. Sosiaalialan ammattilaisille teh-

dyn kyselyn teemoina olivat tekninen toimivuus, käytettävyys, tuki asiakastalvelun hahmottamiselle ja oman työn hallinnalle, yhteistyö ja tiedonkulku sekä järjestelmien hyödyt ja haitat. Asiakastietojärjestelmiä pidettiin teknisesti vakaina ja toimivina, mutta arviot tiedonkulusta ja monialaisen yhteistyön tuesta, asiakkuuksien hallinnasta ja asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan hahmottamisesta tietojärjestelmissä olivat varsin kriittisiä.

Eri asiakasryhmät on huomioitava myös sähköisten palvelujen kehittämisessä. Kivistön ym. tutkimuksen tulosten mukaan suhteellisen vakaassa tilanteessa elävien vammaisten henkilöiden (taidokkaat ja potentiaalit käyttäjät) myönteinen suhde sähköisiin palveluihin ilmenee sähköisten vammaistalvelujen runsaampana käyttönä kuin vakiintumattomissa tilanteissa elävillä, joiden suhde palvelujärjestelmään on pulmallisempi ja sähköisten vammaistalvelujen käyttö vähäisempää (varaukselliset ja pakotetut käyttäjät). Sähköisten vammaistalvelujen käyttöä edistäisi palvelujen käytettävyyden, saavutettavuuden ja esteettömyyden kohentaminen sähköisten vammaistalvelujen käyttäjätyypit huomioon ottaen.

Terveydenhuollon henkilöstön osaaminen on keskeinen tekijä myös uusien sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palvelujen kehittämisessä. Osaamissisällöt tulee huomioida opetussuunnitelmissa. Outi Ahosen ym. tutkimuksessa kartoitettiin opettajien näkemyksiä ammattikorkeakouluopiskelijoiden osaamisen kuvaamiseen kehitetystä arviointimittarista. Arviointimittari perustui kansainväliseen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan opetussuunnitelmaan ja palvelumuotoilun osaamiskuvauksiin eurooppalaisen tutkintojen viitekehysten (EOF) tasolla kuusi. Opettajat eivät vaadi EQF-osaamistasoa kuusi tässä tutkimuksessa monialaiseksi määritetyllä osaamisalueella. Tutkimus vahvistaa kansainvälisen opetussuunnitelmasuosituksen käsitystä siitä, että eri alojen opettajat ja opiskelijat tarvitsevat yhteistä osaamista sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palvelujen kehittämisen alueella.

Ikääntyneiden kotona asumisen lisääminen ja laitoshoidon määrän vähentäminen ovat keskeisiä tavoitteita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisessä.

Toiminnanohjausjärjestelmistä on haettu ratkaisua henkilöstöresurssien optimointiin, jotta kotihoidossa käytettävissä oleva työvoima voitaisiin kohdentaa tehokkaasti ja järkevästi asiakastarpeen mukaan ja kotihoidon laatua ja vaikuttavuutta voitaisiin ylläpitää. Miettisen ym. kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän arviointitutkimuksen mukaan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä tukevinä suosituksina esitetään sekä

ajankäyttöön että laadun huomioimiseen liittyviä suosituksia. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmän tulisi olla räätälöitävissä yksilöllisten asiakastarpeiden mukaiseksi. Myös järjestelmän integroiminen muiden järjestelmien kanssa on oleellinen tekijä tehokkaan ja toimivan kokonaisuuden saavuttamiseksi.

**Kristiina Häyrinen**  
**päätoimittaja**