

Sähköisten palveluiden käytön leviäminen vaatii asiakkaiden osaamista ja toimintaprosessien uudistamista

Sähköisten palveluiden käyttö on lisääntynyt sosiaali- ja terveydenhuollossa etenkin COVID-19-pandemian myötä, mutta kokonaisuudessaan käyttö on edelleen vähäistä. Vehkon ym. COVID-19-pandemian aikana tehdyn tutkimuksen mukaan työikäisistä noin kolmannes (32 %) oli käyttänyt sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanottopalveluita ja eläkeläisistä joka kymmenes (10 %). Sähköisten vastaanottopalveluiden käyttö oli yleisempää kaupunkialueella kuin harvaan asutulla maaseudulla. Sosiaali- ja terveydenhuollossa sähköisiä palveluita käyttäneet arvioivat useimmiten, että sähköisen palvelun käyttö korvasi perinteisen käynnin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista osa on mahdollista järjestää sähköisesti ja parhaimmillaan sähköinen asiointi tuo palvelun käyttäjää lähelle myös harvaan asutuilla seuduilla. Sähköisten palveluiden rajaaminen niihin tilanteisiin, joihin se soveltuu, on tärkeää. Yhä useammille sähköinen asiointi on arkipäivää, mutta haasteina nähdään, miten välineet ovat kaikkien tavoitettavissa sekä miten voidaan kohentaa osaamista ja tukea sähköisten palveluiden käyttöä.

Asiakkailla suunnattuja sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita on paremmin saatavilla, mikä on muuttanut ja muuttaa yhä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteita, -tarjontaa ja -prosesseja. Sähköiset palvelut mahdollistavat asiakkaan aktiivisen osallistumisen omaan hoitoon, mutta myös vaikuttavat terveydenhuollon ammattilaisten työn sisältöön ja toimintaprosesseihin. Etelä-Pohjanmaalla on todettu yhdeksi sähköisten palveluiden käytön lisääntymisen haasteeksi hoitoprosessien uudistamattomuus. Koivuluoman ym. tutkimuksen mukaan terveydenhuollossa käytössä olevia erilaisia sähköisiä asiointipalveluita on tar-

peen kehittää, jotta ne yhdistyvät osaksi hoitoprosessia ja asiointikokemus koetaan sujuvammaksi. Sähköisten asiointipalveluiden kehittämistyötä tehdään tieto- ja viestintäteknologialähtöisesti. Kehittämistyössä tulisi olla mukana terveydenhuollon ammattilaisia, ja sähköisillä palveluilla saavutettavat hyödyt tulisi huomioida prosessien suunnittelussa ja uudistamisessa.

Tuomivaaran ym. tutkimuksen mukaan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen sähköiset palvelut (digihoitopolut) vaikuttavat terveydenhuollon ammattilaisten ja potilaiden väliseen yhteistyöhön muuttamalla potilaan ja ammattilaisen välistä vuorovaikutusta, lisäämällä potilaan osallistamista sekä muuttamalla toteutettavien tehtävien luonnetta. Potilaiden tuottama tieto digihoitopoluilla mahdollisti uudella tavalla valmistelevan toiminnan ennen vuorovaikutustilannetta. Toimintaprosessit monipuolistuivat ja työn tekeminen uudistui, kun työssä voitiin käyttää uusia menetelmiä. Tulosten perusteella ammattilaisten osaaminen kehittyi ja työtehtävien osaamistarpeet uudistuivat. Digihoitopolkujen arvioitiin lisäävän ajankäytön suunnitelmallisuutta, kun työnjako muuttui ja työajan käyttö tehostui.

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden aktiivista osallistumista palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaiden kuuleminen tai palautteen kerääminen ei ole aitoa asiakasosallisuutta eikä sellaisenaan toteuta asiakaslähtöistä ajattelua. Weiste ym. tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden, työntekijöiden ja johtajien käsitykset asiakkaiden osallistumisesta sähköisiin palveluihin voidaan luokitella viiteen luokkaan: asiakas palveluiden piiriin kuuluvana, asiakas palautteen antajana, asiakas vuorovaikutuskumppanina, asiakas

itsenäisenä toimijana vastaanottojen ulkopuolella ja asiakas kehittäjänä. Jokaisessa luokassa nousi esille mahdollisuuksia ideaaliseen asiakkaan osallistamiseen ja toisaalta digitalisaation realiteetteihin. Asiakkaat korostivat sähköisiin palveluihin liittyvinä huolina pelkoa taitojen ja tuen riittävyydestä sekä vuorovaikutuksen kaventumisesta. Johtajat korostivat digitalisaation mahdollisuuksia erityisesti yhteydenpidossa, palautteen antamisessa sekä palveluiden kehittämisessä. Työntekijät toivat esille sekä esteitä että mahdollisuuksia, ko-

rostaen erityisesti palveluiden piiriin pääsemistä, palautteen antamista ja etävastaanottoja. Digitaalisissa palveluissa asiakkaan rooli itsenäisenä toimijana ja tiedonhakijana korostuu. Asiakkaan tekemät valinnat ja päätökset eivät välttämättä ole ammattilaisilla tiedossa ja vuorovaikutus on vähäistä asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Suunniteltaessa ja kehitettäessä sähköisiä palveluja tulisi-kin ymmärtää eri osapuolten osallisuuskäsitys

Kristiina Häyrinen
päätoimittaja