

Tutkimus terveydenhuollon sähköisestä viestinnästä ja verkkoneuvontapalvelusta

E-mail in patient communication and a web based health advice service

LL Johanna Castren väitteli 19.12.2008 Tampereen yliopistossa aiheesta: ” Sähköinen viestintä ja verkkoneuvontapalvelu osana yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuoltoa”. Työn ohjaajina olivat professorit Irma Virjo, Kari Mäkelä ja Matti Klockars. Vastaväittäjänä oli dosentti Ilkka Winblad. Työ käsitti yhteenveto-osan ja sen perusteena olevat osajulkaisut: 1) Castren J, Niemi M, Virjo I (2005): *Use of email for patient communication in student health care: a cross sectional study. BMC Med Inform Decis Mak 5 :2*, 2) Castren J, Virjo I (2006): *YTHS:n lääkärien asenteet sähköpostin käyttöön potilastyössä. Suom Lääkäril 61:1487-1492*, 3) Castren J, Kunttu K, Huttunen T (2007): *Yliopisto-opiskelijat ja sähköiset terveystalvet. Suom Lääkäril 62:2679-2683* ja 4) Castren J, Kunttu K, Huttunen T (2008): *Users and non-users of web-based health advice service among Finnish university students – chronic conditions and self reported health status (a cross-sectional study) BMC Med Inform Decis Mak 8:8*.

Yliopilaiden terveydenhoitosätiön (YTHS) kyselyyn vastanneilla lääkäreillä sähköpostikontaktien käytön mediaani tarkasteluviikolla oli 3,5 ja sähköpostin osuus vastaanottokontakteista oli 12 % ja kaikista kontakteista 7 %. Lääkärit arvioivat, että vain 2 % vastaanottokontakteista voitaisiin korvata sähköpostilla. Tarkastelu aikana potilaskertomukseen tallennettuja vastaanotto-, puhelin- ja sähköpostikontakteja verrattiin tapahtuneisiin kontakteihin ja todettiin, että niistä jäi tallentamatta 8 %, 20 % ja 73 % vastaavassa järjestyksessä esitettynä.

Suurin osa lääkäreistä suhtautui sähköpostin käyttöön potilastyössä myönteisesti, vähiten sellaisia oli vanhimmassa ikäryhmässä. Tavanomaisen sähköpostin tietoturva viestinnässä potilaan kanssa piti riittävänä 41 %. Soveluvimpana käyttökohteena pidettiin tutkimustulosten tiedottamista.

Yliopisto-opiskelijoiden 2004 terveystutkimukseen osallistuneista 80 % halusi korvata terveydenhuollon tavanomaisia palveluja sähköisillä. Puolet vastaajista oli tutustunut YTHS:n verkkosivuihin ja yleisellä tasolla verkkoneuvontapalvelua oli käyttänyt 12 %. Suurin osa oli käyttänyt palvelua vain kerran. Edeltävän vuoden aikana YTHS:n vastaanottopalveluja käyttäneistä viidennes oli ollut sähköpostitse yhteydessä häntä hoitaneeseen ammattihenkilöön. Sähköisiä palveluja käyttäneitä luonnehti asuminen pääkaupunkiseudulla. Naiset olivat sähköpostin käytössä miehiä aktiivisempi.

Verkkoneuvonnan käyttäjät ja sitä käyttämättömät eivät eronneet toisistaan kokemansa terveydentilan puolesta. Diagnoositujen sairauksien suhteen allerginen nuha tai silmätulehdus näytti liittyvän verkkoneuvonnan käyttöön miehillä, naisilla taas mielenterveysongelma.

Tutkimuksessa selvitettiin myös lääkäreiden tallennetut vastaanotto-, puhelin- ja sähköpostikontaktien määrät vuosina 2001 – 2007 sekä laskettiin niiden lukumäärät 100 opiskelijaa kohden. Sähköpostikontaktien osuus per 100 nousi tuona jaksona 4,4:stä 7,1:een. Tämän jälkeen pyrittiin arvioimaan se, kuinka paljon noita kontakteja olisi todellisuudessa ollut, jos suorituista kontakteista olisi jäänyt tallentamatta samat osuudet kuin valitulla tarkasteluviikolla. Tulokseksi tuli se, että sataa opiskelijaa kohden olisi vuosittain 26 toteutunutta sähköpostikontaktia.

Väitöskirja voidaan lukea suoraan kansalaisille tarjottujen eHealth palvelujen pioneerityöksi ja se on saatavissa verkko-osoitteessa <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7519-1.pdf> tai ostettavissa Tampereen yliopistosta -IW.