

Kansalaisten sähköiset hyvinvointipalvelut – organisaatioiden toimintatapojen muutokset tuovat tavoitellut hyödyt

Erilaisia kansalaisten sähköisiä hyvinvointipalveluja on kehitetty Suomessa pitkään. Näihin sähköisiin palveluihin kuuluu esimerkiksi terveystietoa välittäviä sivustoja, kroonisten sairauksien kotiseurantaan kehitettyjä palveluita ja viimeisimpänä Omakanta-palvelu, valtakunnallinen sähköinen kansalaisen ja potilaan tiedonhallintapalvelu. Tämän lisäksi on olemassa sähköisiä henkilökohtaisia terveystietomuksia, joihin kansalainen on voinut tallentaa ja niiden kautta hallita omia terveys- ja hyvinvointitietojaan, sekä tarjota niitä muiden tiedontarvitsijoiden käyttöön. Sähköiset hyvinvointipalvelut ovat hyvin eri tavoin käytössä eri puolilla maata. Kaikilla kansalaisilla tulisi olla tasa-arvoiset mahdollisuudet saada kansalaisille tarkoitettuja sähköisiä hyvinvointipalveluita käyttöönsä alueesta riippumatta.

Sähköisten hyvinvointipalvelujen avulla pyritään myös turvaamaan palvelujen saatavuus. Kansalaisille kehitettävät sähköiset hyvinvointipalvelut ovat nousseet yhdeksi hallitusohjelman julkisten palvelujen kehittämisen kärkihankkeeksi, jonka tavoitteena on edistää asiakasnäkökulmaa, palveluiden sujuvoittamista ja julkisen sektorin tuottavuutta. Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut (ODA) -hankkeessa luodaan kaikkien kuntien ja sairaanhoitopiirien käyttöön palvelu, jossa asiakkaat voivat laatia oman hyvinvointisuunnitelmansa sekä tehdä hoidon tarpeen arvioinnin.

Sähköisten hyvinvointipalvelujen vaikuttavuudesta on hyvin vähän näyttöön perustuvaa tutkimustietoa. Jo tehdyt tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet niiden olevan hyödyllisiä ja tarpeellisia. Näiden tutkimusten mukaan asiakaslähtöiset sähköiset palvelut voivat rohkaista kansalaisia itse osallistumaan aktiivisesti omaan hoitoonsa ja itseään koskevaan päätöksentekoon, ja mahdollistavat myös kansalaisen suoran yhteydenoton palvelujen tuottajaan terveyteen liittyvissä ongelmissaan. Kroonisia sairauksia sairastavat henkilöt voivat saada hyötyjä sähköisten palvelujen avulla annetusta hoidosta. Toisaalta joidenkin tutkimusten mukaan sähköisten palveluiden käyttö voi johtaa myös lisääntyneeseen terveydenhuollon palvelujen käyttöön.

Sähköiset palvelut haastavat terveydenhuollossa vahvaan asiantuntijaorientaatioon perustuvat toimintatavat kehittymään ja muuttumaan asiakaskeskeisiksi toimintatavoiksi. Sähköisten palveluiden käyttöönotto edellyttää muutoksia organisaation rakenteissa ja prosesseissa, yksilön asenteissa ja käyttäytymisessä, työn jakautumisessa ja itse työssä. Henkilöstön osaaminen on myös huomioitava. Sähköisten palveluiden käyttöönotossa ei perinteinen käyttöönotto, ohjelmistojen asennus ja käyttökoulutus, riitä, vaan ratkaisujen mahdollistamat muutokset on tehtävä organisaation sisäisiin työprosesseihin ja yhteistoimintaan muiden käyttäjien kanssa. Tämä on edellytyksenä sille, että sähköisiltä palveluilta haetut hyödyt toteutuvat. Sähköisten palveluiden käyttöönoton käynnistämä muutos on suurelta osin sosiaalinen prosessi.

Organisaatioissa, jotka ottavat palvelut käyttöön, on myös arvioitava mitkä asiakasryhmät hyötyvät sähköisistä palveluista eniten. Voidaanko kenties eniten terveydenhuollon resursseja kuluttavien asiakasryhmien kuten kroonisten kansantautien hoidossa/seurannassa hyödyntää sähköisiä palveluja? Organisaatioissa on myös suunniteltava, miten resurssit kohdennetaan perinteisten palvelujen ja sähköisten palvelujen välillä. Sähköisten palvelujen käytön oletetaan vähentävän käyntejä esimerkiksi terveyskeskuksessa, mutta kansalaisten tulee saada vastauksia terveydenhuollon ammattihenkilöiltä myös sähköisten palvelujen välityksellä.

Kun sähköiset palvelut on otettu käyttöön, on myös hyvä arvioida saavutetaanko niiden käyttöönotoilla palveluilla tavoitellut hyödyt. Vähenevätkö käynnit terveyskeskuksissa niillä asiakasryhmillä, jotka käyttävät sähköisiä palveluja? Edistävätkö sähköiset hyvinvointipalvelut asiakkaan osallistumista oman hoitonsa suunnitteluun tai motivoivatko ne kansalaista oman terveydentilan seurantaan ja ylläpitoon? Ovatko sähköiset palvelut kustannustehokkaita?

Kristiina Häyrinen
päätoimittaja