

Riitta Söderlund
projektipäällikkö
WELLCOM
Turun kaupungin terveystoimi

Turkulainen resepti terveydenhuoltoon: Sähköisestä terveystalvasta hyötyä sekä asiakkaille että palveluntuottajille

Terveydenhuollossa tietotekniikkaa on käytetty pääasiassa yksiköiden oman toiminnan tukemiseen ja viime vuosina myös terveydenhuollon eri organisaatioiden väliseen viestintään. Turun kaupungin terveystoimen WELLCOM-hanke keskittyy siihen, miten uutta tieto- ja viestintätetkniikkaa voidaan käyttää terveydenhuollon asiakkaiden/potilaiden ja ammattilaisten väliseen viestintään terveysasioissa.

Parhaiden sähköisen terveysasioinnin käytäntöjen määrittämiseksi muutamassa Turun terveystoimen toimipisteessä kokeillaan uusia tieto- ja viestintätetkniikoita sähköiseen terveysasiointiin vuosien 2004 - 2005 aikana. Tämän jälkeen uusia toimintamalleja ryhdytään laaditun strategian mukaisesti hyödyntämään kaikissa Turun terveystoimen toimipisteissä. Kokeiluvaiheen rahoituksesta 74% tulee Euroopan aluekehitysrahastolta ja sosiaali- ja terveysministeriöltä. Loput 26% rahoittaa Turun kaupunki.

Kokeiluun valittiin neljä toimipistettä, joiden asiakkaat palvelutarpeineen edustavat Turun terveystoimen koko asiakaskuntaa. Kokeilu käynnistyi marraskuussa 2004 opiskelijaterveydenhuollossa. Helmikuussa 2005 kokeilu laajeni Kirkkotien terveysasemalle ja maaliskuussa edelleen työterveyshuoltoon ja ehkäisyneuvolaan.

Kokeiluun osallistuvien toimipisteiden asiakkaiden käytössä on tällä hetkellä kolme sähköistä asiointipalvelua: sähköinen ajanvaraus, kysymys-vastaus -verkkopalvelu sekä verkkolomakkeita. Palvelut ovat henkilökohtaisia ja edellyttävät asiakkaan tunnistamista ennen palvelun käyttöä. Tunnistaminen on mahdollinen joko sirullisella henkilökortilla tai henkilökohtaisilla verkkopankkitunnisteilla. Lisäksi käytössä on muutama tekstiviestipalvelu.

Palveluiden ja tekniikoiden kehittämisessä on pyritty asiakaslähtöisiin, kokonaisvaltaisiin ja toimintaa tehostaviin ratkaisuihin. Sähköisen asioinnin kehittämiselle on luonut hyvät edellytykset Turun terveystoimen tietojärjestelmäkokonaisuus. TeliaSonera vastaa verkkopalvelukokonaisuudesta ja terveystietojärjestelmänä on WM-datan toimittama Pegasos.

Opiskelijaterveydenhuollossa ammattikorkeakoulun 1. vuosikurssin opiskelijoiden terveystarkastuksen toimintamalli uudistettiin kokonaan, kun sähköisen terveysasioinnin mahdollistava tekniikka otettiin käyttöön. Verkkolomakkeen avulla kerätään ajantasaista tietoa opiskelijan terveydentilasta ja terveystottumuksista terveystarkastusta varten. Opiskelijan täyttämän verkkolomakkeen saatuaan terveydenhoitaja lähettää opiskelijalle tekstiviestin työtilanteensa ja opiskelijan terveysriskien perusteella. Tekstiviestissä opiskelijaa pyydetään tilaamaan aika terveystarkastukseen mieluiten netin kautta. Verkkolomakkeessa on makro, jonka avulla opiskelijat jaetaan terveysriskien perusteella kahteen ryhmään.

Etenkin sähköisen ajanvarauksen käyttökokemukset ovat olleet myönteisiä. Ajanvarausten muuttamisia ja peruuttamattomia poisjääntejä on ollut melkoisesti opiskelijaterveydenhuollossa. Nyt opiskelija voi itse helposti varata ja muuttaa aikoja netin kautta. Terveydenhoitajan työaika ei kulu ajanvaraukseen yhtä paljon kuin aiemmin ja peruuttamattomien poisjääntien määrä on vähentynyt.

Muiden kokeilutoimipisteiden kokeiluperiodi on toistaiseksi niin lyhyt, ettemme vielä tiedä, onko tietotekniikan käytöllä "tehoa vai ei". Tietotekniikka ei ole sopiva väline toiminnan tehostamiseen kaikkialla. Ilman toimintamallien uudistamista hyötyjä ei useimmin ole odotettavissa missään. Tietotekniikka saattaa kuitenkin omata varsin hyvääkin tehoa oikein annosteltuna oikeissa tapauksissa. Täytyy oppia löytämään tapaukset, joihin se on hyvä resepti.

Lisätietoa
<http://www.turku.fi/tervi/wellcom/index.html>