

Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä

Hannele Hyppönen¹, Anne Niska²

¹Sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikkö/ Stakes, hannele.hypponen@stakes.fi
²Sosiaali- ja terveystoimi/Oulun kaupunki, Anne.niska@ouka.fi

Johdanto

Sähköiset palvelut ovat niiden keinojen joukossa, joiden avulla useat Euroopan maat Suomi mukaan lukien pyrkivät parantamaan hoidon tehokkuutta, saatavuutta ja laatua. Näyttää kansalaisen sähköisen asioinnin hyödyistä terveydenhuollossa ei juuri vielä ole. Tutkimuksissa on todettu tärkeäksi, että palveluja arvioidaan ennen niiden laaja-alaisempaa käyttöönottoa. Arviointitietoa tulisi hyödyntää jo hankkeita suunniteltaessa. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, millaista arviointitietoa kansalaisten sähköisten terveyspalvelujen kehittämistyön eri vaiheissa tarvitaan, jotta kehittyvät sähköiset palvelut toisivat lisäarvoa sekä palvelujen käyttäjille että tuottajille.

Menetelmät

Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena. Kontekstina oli Oulun kaupungin omahoitohanke, jossa on kehitetty kansalaisen sähköisiä terveyspalveluja ja niitä integroiva palvelualue. Oulun kaupunki on merkittävä tutkimuskontekstina, sillä kaupunki koordinoi kansallista omahoidon hankekokonaisuutta (eKat-hanketta). Tutkimuksessa kerättiin kaksi aineistokokonaisuutta, jotka jäsennettiin sosioteknisen järjestelmän elementtien ja järjestelmän kehitysvaiheiden mukaisesti:

- 1) kirjallisuuden suosittamat tietokokonaisuudet ja menetelmät tiedonkeruulle järjestelmän elementeistä kehityksen eri vaiheissa
- 2) omahoitohankkeessa kerätyt tietokokonaisuudet ja käytetyt menetelmät

Aineistokokonaisuuksien sisältämiä tietokokonaisuuksia ja menetelmiä verrattiin keskenään, ja vertailun tulokset annettiin omahoitohankkeelle. Hanketoimijat valikoivat tärkeiksi kokemansa erot ja kehittivät hankekäytäntöään niiden avulla. Keskeisistä yhtäläisyyksistä ja tärkeiksi koetuista eroista hahmoteltiin hyvää käytäntöä kansalaisten sähköisten terveyspalvelujen rakentamiseksi.

Tulokset ja pohdintaa

Tulosten mukaan kansalaisten sähköisten terveyspalvelujen suunnittelu lähtee asiakkaan aktiivisen roolin tunnistamisesta palvelujärjestelmän toimijana. Artikkelissa kuvataan niitä asiakkaaseen, palveluntuottajaan ja tietoteknologiaan liittyviä tietokokonaisuuksia, joita tarvitaan kehitystä suuntaamaan, kehityksen aikana ja käyttöönotossa. Lisäksi kuvataan tutkittavan hankkeen kokemia haasteita ja ratkaisuja tiedon keruussa eri vaiheissa. Artikkelissa esitetään johtopäätöksiä siitä, kuinka lähtötilanteesta kerättyä tietoa voidaan hyödyntää paikannettaessa nykytilan keskeisiä kehityshaasteita, valikoitaessa ratkaisumahdollisuuksia kansalaisen omaehtoista terveyden edistämistä tukevan sähköisen asioinnin kehittämiseen sekä arvioitaessa ratkaisuja.

Tutkimus jäseni kirjallisuudesta ja hankkeesta koottuja tietokokonaisuuksia yhtenäisen käsitteellisen mallin avulla. Malli ja sen avulla jäsenetyt tietokokonaisuudet tarjoavat sosioteknisiä kehityshankkeita suunnitteleville ja arvioiville yhtenäisen tietoperustan, jota ollaan edelleen täsmentämässä kansallisten tietorakenteiden ja -luokitusten avulla. Jatkossa rakenteista ja luokiteltua tietoa on entistä enemmän saatavilla suoraan tietokannoista sähköisten palvelujen kehittämisen ja arvioinnin pohjaksi.