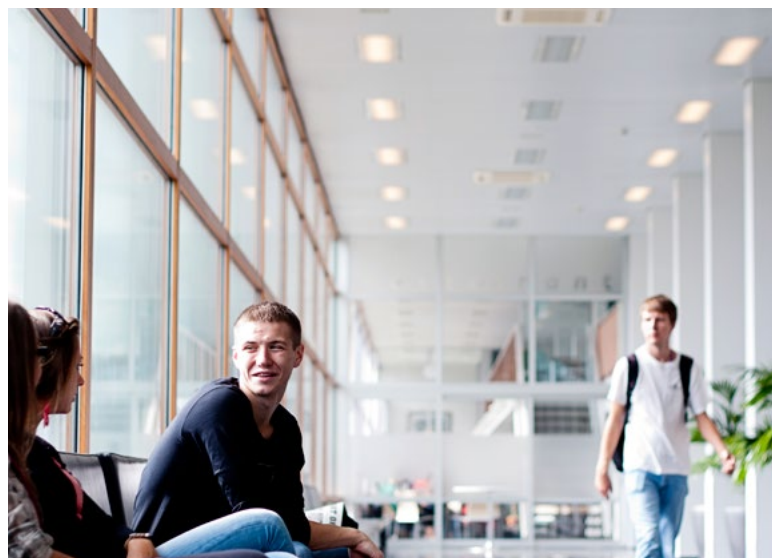




SITRA

Omahoito-

8 kokeilua terveyden
tulevaisuudesta



© Sitra 2014

ISBN 978-951-563-898-4 (nid.)

ISBN 978-951-563-897-7 (PDF)

www.sitra.fi

<http://www.sitra.fi/hyvinvointi/omahoito>

Erweko, Helsinki 2014

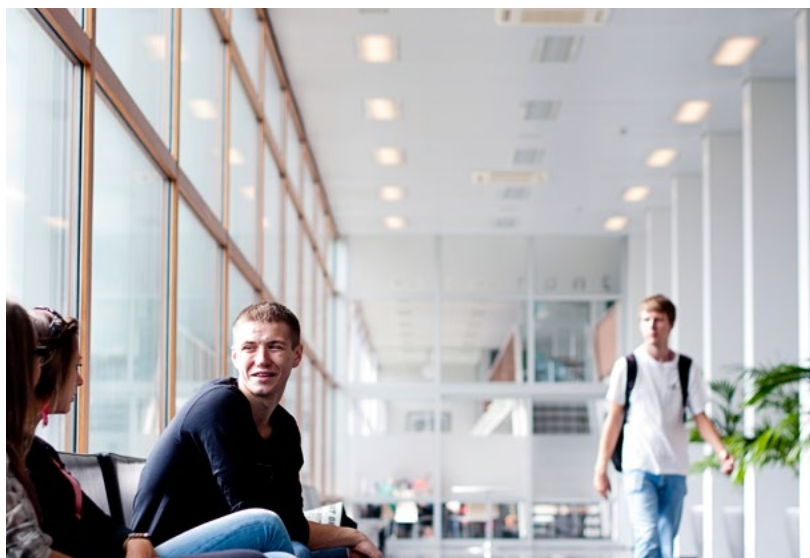
Kuvat: Sitra ja Ivo Corda, Joanna Moorhouse,
Patrik Rastenberger, Saana Säilynoja

Julkaisua koskevat tiedustelut: julkaisut@sitra.fi

SITRA

Sisällysluettelo

Sähköinen omahoito tuo terveystalvet osaksi arkea	6
Miksi omahoito kiinnostaa nyt?	9
Kokeilut avaavat tietä tulevaisuuden palveluihin	11
Kokeilu 1	14
Sähköinen äitiyskorttipalvelu	
Kokeilu 2	16
Kotona käytettävä korvatulehdusmittari	
Kokeilu 3	17
Elämäntaito 2020	
Kokeilu 4	18
Henkilökohtainen terveystalvennns eli Ruori-palvelu	
Kokeilu 5	19
Sähköinen hoidontarpeen arviointi (eHTA)	
Kokeilu 6	20
Tutkittuun tietoon perustuva päätöksentuki asiakkaalle	
Kokeilu 7	22
Etälääkärin konsultaatio	
Kokeilu 8	24
Hyvinvointiasema	
Health Tuesday	25
Synteesi: Nämä asiat muuttuivat kokeilujen myötä	27
Esimerkki: Virtuaaliliniikka on toimintamalli, joka tuo sähköisiä ratkaisuja yhteen	31
Oppeja omahoidosta	32



Alkusanat

Terveysten ratkaisut muuttuvat merkittävästi tulevina vuosina. Muutoksen keskiössä on ihmisten halu osallistua, tietää ja vaikuttaa omaan terveyteensä ja hyvinvointiinsa aiempaa vahvemmin. Ihmisen itsensä keräämällä tiedolla on entistä suurempi merkitys. Nähtävissä on kehitys, jossa terveydenhuollon asiakkaasta tulee tasavertainen kumppani oman terveytensä edistämiseksi ja hoitamisessa.

Ihmisen osallistaminen oman terveytensä ylläpitoon ja hoitoon on lähes käyttämätön resurssi terveydenhuollossa. Tämä havainto oli yksi kimmoke Sitran omahoidon käyttäjäkokeilujen käynnistämiseksi vuonna 2013. Monet perusterveydenhuollon rutiineista kuten ajanvaraus, lääkkeiden annosteluun, reseptien uusimiseen ja laboratoriotulosten informointiin liittyvät asiat voitaisiin hoitaa älypuhelimien tai netin välityksellä. Näin säästyy sekä potilaan että terveydenhuollon ammattilaisten aikaa, joka voitaisiin käyttää monisairaiden ja kipeämmin palveluja tarvitsevien hoitoon.

Sitran Hyvinvointia tiedosta -avainalueella on tehty käyttäjälähtöisiä sähköisiä palveluita terveyden ja omahoidon edistämiseksi valittujen yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tavoitteena on ollut tukea ratkaisuja, joilla siirretään painopistettä sairauden hoidosta terveyden ylläpitämiseen, ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen puuttumiseen. Samalla on tavoiteltu nopeampaa hoitoon pääsyä ja yksinkertaistettu hoitopolkuja. Kokeilut on valittu siten, että ne ovat laajennettavissa organisaatiosta ja paikasta riippumatta.

Tässä katsauksessa esitellään kahdeksan rahoittamaamme omahoidon kokeilua sekä tapahtumakonsepti Health Tuesday. Health Tuesday on valittu mukaan siksi, että se on onnistunut tapa tuoda yhteen yrityksiä ja muita terveyden ja hyvinvoinnin toimijoita kehittämään yhdessä omahoidon palveluekosysteemiä.

Katsauksen valittuja kokeiluja yhdistää se, että ne ovat osa kehittämäämme Virtuaalikelinikka-toimintamallia.

Virtuaalikelinikka on sähköisen asioinnin kanava ja henkilökohtainen terveyden ja hyvinvoinnin palveluekosysteemi, joka nopeuttaa terveysoireiden arviointia ja oikeanlaiseen palveluun ohjautumista. Sen kautta voi kysyä neuvoa videovälitteiseltä etälääkäriltä tai varata ajan terveydenhuollon ammattilaiselle.

Katsauksen tarkoituksena on auttaa lukijaa ymmärtämään, mitä omahoito on, millaisia palveluita omahoidon ympärille voi kehittyä sekä millaisia oppeja ja havaintoja kokeilut ovat tuottaneet tähän mennessä. Pilottien onnistumisen arviointi tehdään myöhemmin.

Kokeiluista voidaan nostaa esiin erityisesti kaksi havaintoa:

Moni kokeiluista on tulossa osaksi terveydenhuollon ja ihmisten arkea. Katsausta kirjoitettaessa osa kokeiluhankkeista on vielä kesken, mutta suurin osa kokeiluista näyttää jatkavan elämäänsä kokeiluhankkeen päättymisen jälkeen, mitä ei aina voi sanoa omahoitohankkeiden historiaa tarkasteltaessa. Tätä kautta omahoidosta alkaa kertyä myös pidemmän aikavälin vaikuttavuustietoa.

Uusien teknologioiden käyttöönotossa tarvitaan siihen erikoistunutta tukea. Omahoidon juurruttamista osaksi terveydenhuollon arkea edistäisi merkittävästi kansallinen Operaattori-toimija tai toimijoiden verkosto. Operaattorit testaisivat uusia teknologioita, auttaisivat niiden hankinnassa ja käyttöönotossa sekä toimisivat teknisenä tukena niin hoitotyön ammattilaisille kuin potilaille. Tämä turvaisi omahoidon jatkuvuuden osana terveystalvueluita.

Helsingissä 4.11.2014

Tuula Tiihonen

Hyvinvointia tiedosta -avainalueetiimin vetäjä
Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

Sähköinen omahoito tuo terveystalvvelut osaksi arkea

Käsissäsä oleva katsaus käsittelee omahoitoa ja sen tulevaisuutta. Se kertoo kahdeksan kokeilun kautta, kuinka terveystalvveluiden asiakkaat ja ammattilaiset ovat ottaneet omahoidon uudet talvvelut vastaan.

Omahoito on oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä tai hoitamista ammattilaiden tarjoaman suoran tai epäsuoran tuen avulla. Omahoidossa asiakkaalla on aktiivinen rooli.

Omahoito tarjoaa ihmisille uusia työkaluja, joiden avulla voi ylläpitää omaa terveyttään ja ehkäistä mahdollisia sairauksia yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaiden kanssa. Omahoidon avulla ihmisellä on paremmat mahdollisuudet vaikuttaa oman hoitonsa suunnitteluun ja hoitaa itse sairauttaan, kun tietoa sairaudesta ja työkaluja sen hoitoon on riittävästi saatavilla. Ammattilaiset voivat puolestaan tukea paremmin ihmisten elämäntalvvelua.

Terveystalvvelujen tuottamisen kannalta omahoito on kiinnostava, koska se muuttaa tapoja, joilla talvveluja järjestetään ja resursseja käytetään. Kun ammattilaiden aikaa vapautetaan työvaiheista, jotka useimmat asiakkaat voivat hoitaa itsenäisesti, voidaan resursseja keskittää hoidon kannalta tärkeisiin työtehtäviin.

Omahoitoa voidaan soveltaa laajasti erilaisiin tilanteisiin, kuten esimerkiksi terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen ja elämäntalvveluutuksiin, kroonisten sairauksien seurantaan ja hoitoon, kuntoutumiseen tai mielenterveysongelmien hoitoon.



Luotettavaa ja yksilöllistä tukea sähköisistä omahoidon ratkaisuista

Omahoidon sähköiset ratkaisut lisäävät mahdollisuuksia ihmisten terveyden edistämiseen ja sairauksien hoitoon. Sähköiset ratkaisut tuovat asiakkaan ulottuville uudenlaisen itsearvioinnin, nopean palautteen, tutkimuspohjaisen tiedon ja mahdollisuuden tallentaa henkilökohtaista terveystietoa. Keskeistä on ratkaisujen linkittyminen terveydenhuoltoon, joka mahdollistaa paremman tiedonkulun potilaan ja ammattilaisen välillä, hoitoonohjauksen, ajanvaraukset ja sähköiset reseptit.

Samalla sähköiset omahoidon ratkaisut lisäävät ennaltaehkäisyn mahdollisuuksia. Sitran teettämän kyselyn mukaan Google on yleisin kansalaisten käyttämä terveystiedon lähde (Taloustutkimus 2013). Omahoidon ratkaisut tarjoavat haku-koneiden rinnalle houkuttelevia ja luotettavia tapoja tehdä alustavaa analyysia omasta terveydentilasta sekä ohjaavat luotettavan lisätiedon äärelle.

Sähköisiä ratkaisuja hyödyntävästä omahoidosta on kyse esimerkiksi silloin, kun ihminen tekee verkossa terveydentilaansa arvioivan testin tai mittaa itse verenpaineensa kirjastosta lainatulla verenpainemittarilla, ja muuttaa toimintaansa koneelta saamansa palautteen perusteella. Toisaalta omahoito voi olla myös ennaltaehkäisevää lisäämällä tiedollisia valmiuksia. Sitä voi olla vaikkapa peli, joka houkuttaa ihmistä oppimaan itsestään ja terveydestään.

Suomalaiset hoitavat tottuneesti asioita sähköisesti monilla elämäntalvveluilla ja kaipaavat siksi lisää sujuvuutta ja joustavuutta myös terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Eivätkä he halua tätä vain itseään varten. Peräti 83 prosenttia Sitran teettämän kyselyn vastaajista haluaisi sähköisten talvveluiden kautta mahdollisuuden seurata läheistensä terveydentilaa (Taloustutkimus 2013).

Sähköisiin terveystalvveluihin on kiinnostusta. 70 prosenttia Sitran kyselyyn vastanneista piti sähköisiä talvveluja hyödyllisinä ja niiden lisääntymistä myönteisenä kehityssuuntana (Taloustutkimus 2013). Ennen kuin talvvelut ovat kaikkien saatavilla, tarvitaan kokeiluja, jotka avaavat tietä.

Jani hoitaa lasta kotona ja lainaa apuvälineet terveysasemalta.



Tiina parantaa tietoisuuttaan kehonsa mahdollisuuksista ja rajoista.



Raija mittaa sokeriarvoja ja tallentaa tiedot. Hoitaja soittaa, mikäli arvoissa on jotain poikkeavaa.



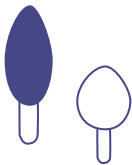
Jani keskustelee vertaisten kanssa diabeteksen sivuoireista.



Raija antaa palautetta terveystalmentajasta.



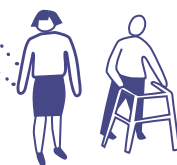
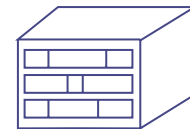
Mikko pitää yhteyttä päihdehoitoryhmään.



Jani kirjoittaa päiväkirjaa ja jakaa onnistumisen kavereille.

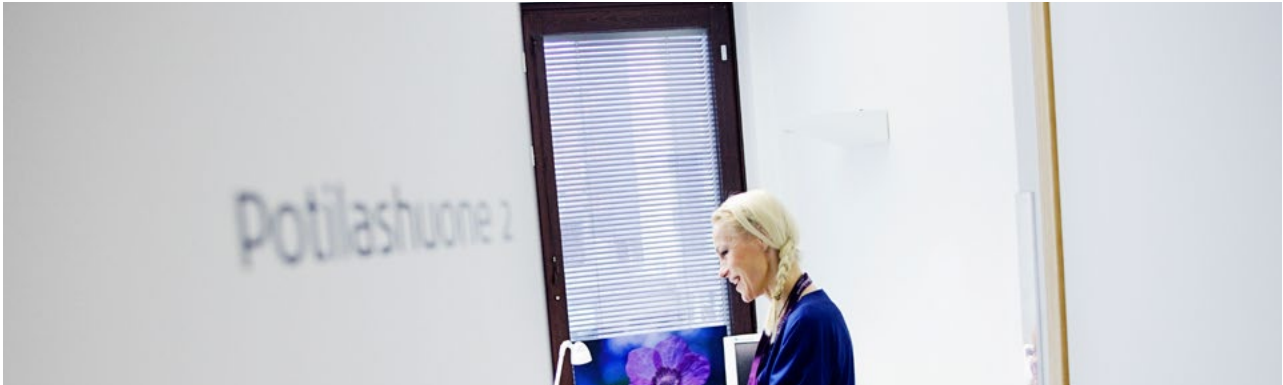


Raija piipahtaa kaupungilla ja käy samalla elämäntapavalmentajalla.



Tiina seuraa anopin ajanvarauksia ja terveydentilaa terveystilin kautta.

Omahoito osaksi elämää



Näin katsaus laadittiin

Tässä katsauksessa kuvataan Sitran Hyvinvointia tiedosta -avainalueella tehtyjä sähköisen omahoidon kokeiluhankkeita, jotka on toteutettu pääosin vuosina 2013–2014. Katsauksessa kuvataan omahoidon tarvetta, mahdollisuuksia ja niiden tavoittamiseksi vaadittavia muutoksia asiakkaiden, palveluita tuottavien ammattilaisten ja palvelujärjestelmän näkökulmasta. Katsausta varten haastateltiin yhtätoista Sitran omahoitokokeiluissa mukana ollutta ammattilaista. Haastateltavat olivat lääkäreitä, hoitajia ja kehittäjiä eri puolilta Suomea. Lisäksi koottiin asiakkaiden käyttökokemuksia kokeiluista. Katsausta varten haastateltiin myös Sitran Hyvinvointia tiedosta -avainalueen asiantuntijoita.



Miksi omahoito kiinnostaa nyt?

Alla olevat viisi ilmiötä ovat esimerkkejä yhteiskunnassa käynnissä olevista muutoksista, jotka muokkaavat ihmisten terveyteen liittyviä odotuksia sekä palvelujen tuottamisen tapoja. Ne myös vauhdittavat omahoidon ratkaisujen käyttöönottoa.

1 Kuluttajat odottavat sujuvaa ja joustavaa palvelua

Ihmisten käsitys omasta päätösvalloistaan ja oman elämän ainutkertaisuudesta on vahvempi kuin koskaan aiemmin (Zuboff & Maxim 2002). Tämä heijastuu myös käsityksiin terveydestä. Ihmiset vaativat helposti saatavissa olevia palveluita, joita he voivat käyttää silloin kun heille itselleen sopii (esim. Branzén 2013; Deloitte 2012). He myös haluavat vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin. Ihmisten koulutustaso on noussut, ja he osaavat yhä paremmin hakea tietoa ja soveltaa sitä (Kalenius 2014).

2 Mobiiliteknologia on kaikkialla

Vuonna 2015 maailmassa ennustetaan olevan kaksi miljardia älypuhelinikäyttäjää (Dazeinfo 2014). Älypuhelinien taika on sovelluksissa, ja siksi sovelluksia kannattaa hyödyntää myös terveydenhuollossa. Mobiilit ratkaisut tuovat terveyspalvelut ulos sairaaloista ja terveysasemilta.

3 Tiedon murrokset

Digitalisoituminen muuttaa tapojamme hyödyntää tietoa: eri lähteistä saatavaa dataa voidaan yhdistää uusin tavoin (Big data) ja sen jakamiselle syntyy uusia standardeja ja kanavia (Open data). Näiden ratkaisujen ansiosta tietoa voidaan hyödyntää aiempaa tehokkaammin palveluiden kohdentamiseen ja yksilöllisten palveluiden tuottamiseen (LVM 2013; Poikola ym. 2014). Dataa voidaan myös koota ja soveltaa yhä paremmin myös ihmisten omaan henkilökohtaiseen käyttöön (My data).

4 Terveys yksilöllistyy ja arkipäiväistyy

Ihmisten toiminnasta kertyy koko ajan tietoa ja teknologian avulla sitä voidaan käyttää ajasta ja paikasta riippumatta. Ihmisillä on yhä useammin myös pääsy tietoon omasta terveydestään. Muutokset henkilökohtaisen datan ja yhteisöllisten palvelujen käytössä muuttavat tapoja jakaa ja käyttää tietoa (Lampinen 2014). Näin terveys arkipäiväistyy.

5 Globaalit terveysratkaisut tulevat markkinoille

Terveys on toimiala, johon kohdistuu valtavia taloudellisia odotuksia kaikkialla maailmassa. Suomessa terveysteknologiasta on tullut huipputekniikan vientiveturi (FiHTA 2014). Uusien ratkaisujen kehittäjiä tulee myös terveysalan ulkopuolelta. Suuret monialayritykset, kuten Apple ja Google, rynnistävät parhaillaan terveysmarkkinoille (esim. Forbes 2014).

Kokeilut avaavat tietä tulevaisuuden palveluihin



Kokeilut tekevät sähköisen omahoidon mahdollisuudet näkyviksi. Seuraavassa esiteltävillä kokeiluilla on testattu erilaisia joustavan, helposti saavutettavan ja omaehtoisen palvelun malleja.

Eryistä huomiota on kiinnitetty siihen, mitä kokeilut muuttavat, ja miltä palvelu asiakkaasta tuntuu. Lähes kaikissa tässä tarkastelluissa kokeiluhankkeissa käyttäjillä on ollut mahdollisuus viedä omat henkilökohtaiset terveystietonsa omalle terveystililleen (Taltioni-palvelu, www.taltioni.fi). Näin heistä on tullut omien terveystietojensa omistajia ja hallinnoijia. Samalla on kerätty kokemuksia siitä, millaisia muutoksia omien terveystietojen omistaminen saa aikaan koko palvelujärjestelmässä.

Mukana on myös ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä sähköisen omahoidon palveluista. Ammattilaisten näke-

mykset auttavat ymmärtämään sitä, miten terveyspalvelut ja omahoito voisivat uudistua, ja mitä niiden yleistymiseen tarvitaan.

Mukana tarkastelussa on kahdeksan omahoidon kokeilua, joissa tavalliset asiakkaat testasivat omahoidon ratkaisuja, sekä tapahtumakonsepti Health Tuesday, joka vauhdittaa tiedon leviämistä ja ihmisten verkottumista.

Sitran teettämän kyselyn perusteella 70 prosenttia vastanneista haluaa osallistua terveyspalveluiden suunnitteluun, toteutukseen, kehittämiseen ja muotoiluun enemmän kuin nykyään (Taloustutkimus 2013). Kokeiluista saatujen oppien tukemana terveyspalveluiden tarjoajat – niin julkiset tahot, yritykset kuin järjestöt – voivat vastata ihmisten toiveisiin ja kehittää toimintaansa.

Taulukko 1. Yhteenveto tarkastelluista Sitran rahoittamista omahoitokokeiluista

Toimintamalli	Lupaus asiakkaalle	Kenelle sopii?	Mitä ongelmaa ratkaisee?	Missä kokeiltu?
<p>Sähköinen äitiyskorttipalvelu</p> <p>Uusi menetelmä asiakkaan, neuvolan ja synnytys sairaalan väliseen sähköiseen asiointiin.</p>	<p>Raskauden ajan tiedot pysyvät tallessa ja ovat milloin vain tarkasteltavissa. Palvelu helpottaa asiointia ja tiedonkulkua ja toimii myös päiväkirjana.</p>	<p>Raskaana oleville ja pienten lasten äideille.</p>	<p>Parantaa tiedonkulkua asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Asiakkaalla on mahdollisuus kerätä omia tietoja sähköisesti.</p>	<p>Tampere, Nilsia</p>
<p>Kotona käytettävä korvatulehdusmittari</p> <p>Perheille lainattava korvatulehdusmittari, jonka avulla voi tutkia sairastavan lapsen korvan tilannetta.</p>	<p>Sairaana lapsen kanssa ei tarvitse aina lähteä lääkäriin, vaan voi odottaa ja seurata tilannetta kotona.</p>	<p>Perheille, joissa on pieniä lapsia. Mittari toimii parhaiten alle 7-vuotiailla.</p>	<p>Säästää kustannuksia, jos yhteydenotot ja käynnit terveysasemalla vähenevät.</p>	<p>Oulu</p>
<p>Elämäntaito 2020</p> <p>Yläkouluopetuksessa käytettävä terveyden ja elämäntaitojen pelillistetty koulutuspaketti, jonka kautta oppilaat, vanhemmat ja opettajat saavat tietoa.</p>	<p>Uusi tapa oppia omasta hyvinvoinnista. Palvelu tukee elämäntaitojen hallintaa, tarjoaa luotettavaa tietoa ja havainnollistaa sekä täydentää opetusta.</p>	<p>Yläkouluikäisille nuorille, heidän vanhemmille ja opettajille.</p>	<p>Koulumaailmassa on erityistä tarvetta luotettavalle terveystiedolle, jota on helppo käyttää.</p>	<p>Kouvola, Mikkeli, Jyväskylä, Kuopio, Espoo ja Tampere</p>
<p>Henkilökohtainen terveystalvonnus: Ruori-palvelu</p> <p>Terveystalvonnuksen ensikonakti, joka tapahtuu kasvokkain terveystalvonnuskeskuksella ja jatkuu sähköisellä alustalla. Valmentava ote antaa tilaa asiakkaan omille ajatuksille ja tavoitteille.</p>	<p>Auttaa asiakasta tarkastelemaan ja muuttamaan päivittäisiä terveystalvonnuskeskuksiaan. Lisää hyvinvointia.</p>	<p>Sopii kaikille. Tarkoitus on tavoittaa ihmisiä, joita ei yleensä tavoiteta.</p>	<p>Ennaltaehkäisee terveystalvonnuskeskuksien vaikutukset näkyvät noin 4-5 vuoden päästä kustannushyötyinä kaupungille.</p>	<p>Lahti</p>

Toimintamalli	Lupaus asiakkaalle	Kenelle sopii?	Mitä ongelmaa ratkaisee?	Missä kokeiltu?
<p>Sähköinen hoidontarpeen arviointi (eHTA)</p> <p>Sähköiseen asiointiin perustuva vuorovaikutteinen hoidon tarpeen arviointi- ja ajanvarausjärjestelmä.</p>	<p>Auttaa asiakkaita itsenäisesti tai ohjatusti tunnistamaan terveydentilansa ja käyttämään terveyspalveluita tarkoituksenmukaisemmin. Asiakas voi selvittää itse, tarvitseeko apua ja, jos tarvitsee, niin kenen apua.</p>	<p>Yliopisto-opiskelijoille.</p>	<p>Vapauttaa henkilökunnan resursseja hoitotyöhön. Jos ajanvaraukset voidaan hoitaa sähköisesti, hoitajalle jää enemmän aikaa valmistella potilasta, jolloin lääkäriylläkin on enemmän aikaa.</p>	<p>YTHS</p>
<p>Tutkittuun tietoon perustuva päätöksentuki asiakkaalle</p> <p>Asiakkaalle verkossa tarjottavat terveystarkastus ja -valmennus, yksilöllinen terveystietoihin perustuva palaute, älykkäät oirearviointilomakkeet ja mahdollisuus omien terveystietojen sähköiseen tallentamiseen. Palvelut on integroitu terveysasemien palveluprosesseihin. Asiakas voi halutessaan lähettää tekemänsä terveystarkastusraportin ja oirearvioinnin tuloksen palvelupyynnönä tai esitietona terveysasemalleen.</p>	<p>24/7-palvelu, joka tarjoaa asiakkaalle yksilöllistä tukea terveydentilaan tai oireisiin liittyvissä päätöksissä. Palvelun avulla asiakas voi tehostaa omaa hoitoprosessiaan.</p>	<p>Terveydestään kiinnostuneille tai huolestuneille kuntalaisille sekä terveysasemien asiakkaille.</p>	<p>Asiakkaan mahdollisuudet itse- ja omahoitoon lisääntyvät. Asiakkaat saavat puhelulle ja vastaanotolle vaihtoehtoisia tapoja terveysasemalla asiointiin. Asiakkaiden terveysasemille lähetetyt oirearvioinnin tulokset ja terveystarkastuksen raportit lisäävät hoitoprosessien tehokkuutta. Palvelukokonaisuuden päätavoitteet ovat hoidon saatavuuden ja vaikuttavuuden lisääminen.</p>	<p>Hämeenlinna</p>
<p>Etälääkärin konsultaatio</p> <p>Potilas ja hoitaja tapaavat vastaanotolla ja yhteys lääkäriin otetaan videopuhelun välityksellä.</p>	<p>Potilaan oma suora kanava terveydenhuollon yksikköön. Vähentää asiakkaan "juoksupöytä".</p>	<p>Ongelmiin, joiden tutkiminen ei vaadi fyysistä kontaktia, tai voidaan hoitaa apuvälineiden avulla.</p>	<p>Parantaa alueellista tasa-arvoa. Nykyään erityislääkäreitä on vaikea rekrytoida joillekin paikkakunnille, ja palveluiden taso vaihtelee alueellisesti.</p>	<p>YTHS</p>
<p>Hyvinvointiasema</p> <p>Helposti lähestyttävä ja monipuolinen sosiaali- ja terveysasema, jossa alueelle suunniteltu palveluvalikoima. Hyvinvointiasemalla on alueellisesti erilaisia muotoja kiinteästä liikkuvaan ja palveluja voi käyttää myös sähköisesti.</p>	<p>Sosiaali- ja terveyspalvelut samasta pisteestä sekä ohjaus yritysten ja järjestöjen palveluihin. Tukea omahoitoon ja osallistumiseen. Voi osittain mennä ilman ajanvarausta, useita asiointikanavia.</p>	<p>Kaikille alueen asukkaille</p>	<p>Lisää monialaista yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalveluissa.</p>	<p>Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi</p>
<p>Health Tuesday</p> <p>Sitran käynnistämä tapahtumakonsepti, joka tarjoaa foorumin terveyden asiantuntijoiden, kehittäjien ja yrittäjien kohtaamisille.</p>	<p>Tapahtumakonsepti kaikille terveysteknologiasta kiinnostuneille. Health Tuesday -tilaisuuksissa kuullaan inspiroivia puheenvuoroja ja verkostoidutaan vapaamuotoisesti aamiaisen äärellä.</p>	<p>Rahoittajille, yrittäjille ja ekosysteemikehittäjille ja muille terveys- ja hyvinvointialan toimijoille.</p>	<p>Suomessa on paljon terveysalan osaamista, joka ei muutu uusiksi tuotteiksi ja palveluiksi.</p>	<p>Helsinki, Kuopio, Oulu, Tampere, Turku, Hämeenlinna</p>

Kokeilu 1

Sähköinen äitiyskorttipalvelu

Raskautta ja synnytystä koskevat tiedot paremmin talteen lapsen ja äidin tulevaisuutta varten

Mikä?

Sähköinen äitiyskorttipalvelu muodostuu eri osa-alueista, joita ovat Sähköinen äitiyskortti, Raskauden esitiedot, Neuvolatyön tukilomakkeet, Omaha-ohje, Ammattilaisen käyttöliittymä, Turvallinen sähköinen viestintäyhteys oman neuvolan kanssa sekä Raskausajan päiväkirja. Palvelu sisältää lisäksi vertaistuen sosiaalisen median kanavia hyödyntäen ja raskauteen ja synnytykseen liittyvää luotettavaa tietoa.

Palvelu on tarkoitettu odottaville äideille. Palvelun tavoite on helpottaa tiedonkulkua äidin ja neuvolan välillä, kehittää asiakaspalvelua ja parantaa riskiryhmien seurantaa. Sähköiset tiedot voidaan liittää osaksi lapsen ja äidin muita terveystietoja. Näin ammattilaisten tuki voidaan kohdentaa sitä eniten tarvitseville. Sähköistä äitiyskorttia kokeiltiin Tampereella 2013–2014, ja uusi kokeilu alkoi Kuopion Nilsiässä syksyllä 2014. Pilottiin osallistui 112 odottavaa äitiä sekä noin kaksikymmentä terveydenhuollon ammattilaista kahdessa äitiysneuvolassa. Kuopion Nilsiässä sekä Vaasassa sähköinen äitiyskortti otettiin koekäyttöön syksyllä 2014.

Sähköinen äitiyskorttipalvelu avattiin suoraan kansalaisille syksyllä 2013. Tätä kautta on mahdollista käyttää niitä palvelun toiminnallisuuksia, jotka eivät edellytä kommunikointia neuvolan kanssa. Palvelu kasvattaa käyttäjämäärää vauhdilla. Uusia rekisteröityneitä käyttäjiä tulee viikottain satoja, eli jo tällä hetkellä merkittävä osa suomalaisista odottavista äideistä käyttää sähköistä äitiyskorttipalvelua, tosin ilman integroitua terveydenhuollon organisaatioiden järjestelmiin.

Miten kokeilu toimii?

Odottavat äidit kirjaavat sähköiselle alustalle kotona otettuja mittaustuloksia ja seurantatietoja raskauden etenemisestä. Verenpaineen ja verensokerin kotimittauksilla voidaan seurata mahdollisten terveysongelmien kehittymistä. Palveluun voidaan tallentaa äidin ja neuvolan kirjaamat raskauden esitiedot, neuvolan ammattilaisten tekemät tutkimukset ja mittaukset, erikoissairaanhoidon ammattilaisten tuottamat sikiöseulontatiedot ja tiedot synnytyksestä ja vastasyntyneestä.

Raskauteen liittyviä tietoja on aiemmin säilytetty neuvolassa. Äidillä on ollut mukana kuljetettava paperinen äitiyskortti, johon on täydennetty tietoja raskauden etenemisestä.

Sähköistä äitiyskorttipalvelua käyttävä äiti on aktiivinen tiedontuottaja ja -hyödyntäjä, joka voi itsenäisesti etsiä tietoa luotettavasta sähköisestä ympäristöstä, jakaa sitä lähipiirilleen ja keskustella verkon välityksellä hoitajan kanssa. Suurin muutos aiempaan on, että tieto kulkee muutenkin kuin kasvotusten tai puhelimitse asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Näin huolia kasaantuu neuvolakäyntien välillä vähemmän.

Sähköisen äitiyskortin ja palveluympäristön myötä raskauden aikana havaitut muutokset äidin ja sikiön terveydentilassa jäävät digitaalisina talteen ja ovat helposti tarkasteltavissa myös raskauden jälkeen. Esimerkiksi synnytykseen liittyvät tiedot ovat helposti saatavilla myöhemminkin osana sekä äidin että lapsen terveystietoja. Synnytyskomplikaatiot voivat vaikuttaa myöhempien sairauksien, kuten epilepsian,

Kaksi kolmasosaa mukana olleista äideistä käyttäisi mieluummin sähköistä äitiyskorttia kuin perinteistä pahvikorttia, vaikka myös sitä arvostettiin.



puhkeamiseen. Siksi synnytykseen liittyvät tiedot ovat tärkeitä lapsen saaman hoidon kannalta.

Ammattilaisten järjestelmiin integroidun sähköisen äitiyskorttipalvelun myötä ammattilaisten tarvitsee kirjata aiempaa vähemmän asiakastietoa ja asiakkaiden yhteydenottokyselyt vähenevät. Tämä voi parantaa myös terveydenhuollon palveluiden tuottavuutta ja tuoda kustannussäästöjä. Ammattilaisten täytyy kuitenkin innostua palvelusta ja luottaa siihen, että asiakas osaa ja haluaa olla itse aktiivinen.

Asiakaskokemukset

Osa asiakkaista ei halunnut ottaa sähköistä äitiyskorttipalvelua koekäyttöön pilotin aikana. Ne, jotka päättivät kokeilla sitä, antoivat vaihtelevaa palautetta. Palvelun koettiin helpottavan yhteydenpitoa neuvolan kanssa, säästävän aikaa, parantavan tiedon saatavuutta ja vähentävän huolta. Saatu tieto on ollut turvallista ja yhdenmukaista. Käyttäjät tosin arvioivat, että äitiysneuvoloiden tai synnytyssairaalan henkilökunta ei vielä tuntenut palvelua kokeiluvaiheessa kovin hyvin. Palvelu on kuitenkin enemmistön mielestä

parannus entiseen: kaksi kolmasosaa mukana olleista äideistä käyttäisi mieluummin sähköistä äitiyskorttia kuin perinteistä pahvikorttia, vaikka myös sitä arvostettiin.

Palvelun käyttöönotto koettiin helpoksi. Tieto säilyy, kun sähköinen äitiyskortti ei pahvikortin lailla huku helposti. Lisäksi käyttäjät kiittelivät palveluun kuuluvaa päiväkirjaa ja sen tuomaa mahdollisuutta jakaa tietoja ja kokemuksia läheisille esimerkiksi Facebookissa. Ongelmallisena äidit kokivat tilanteet, joissa neuvolan vaihtuessa sähköistä äitiyskorttia ei voinut enää hyödyntää uudessa neuvolassa, joka ei ollut kokeilun piirissä.

Ammattilaiskokemukset

Työntekijäkokemukset ovat olleet asiakkaiden näkemyksiä kriittisempiä. Palvelujärjestelmien integraatio on kallista, eikä sitä voitu toteuttaa pelkän kokeiluhankkeen vuoksi. Tämän vuoksi työntekijät ovat joutuneet kirjaamaan samoja tietoja useasti. Tämä vaikuttaa kokemukseen kokeilusta saatavasta hyödystä.

“Sähköinen neuvolakortti on nyt puoleen raskauteen mennessä osoittautunut tavattoman käteväksi.”

-Helianna Hartikainen
äitiyskortista Sitran blogissa 16.12.2013

Kokeilu 2

Kotona käytettävä korvatulehdusmittari

Kotoa käsin tietoa siitä, onko lapsen korvakipu tulehdus vai väärä hälytys

Mikä?

Korvatulehduskierteet ja toistuvat reissut lääkäriin ovat lapsiperheille tuttu riesa. Tulehdukset esiintyvät kausiluonteisesti ja työllistävät silloin paljon terveyskeskuksia, mistä seuraa jonoja. Tulehdusten seulominen kotona on nyt mahdollista Oulussa, jossa Kiimingin, Ylikiimingin ja Yli-lin terveysasemat lainaavat perheille korvatulehdusmittareita kotiin. Mittari soveltuu päiväkotikäisille lapsille. Mittarin käyttöön annetaan opastusta terveysasemalla. Näin vanhemmat voivat itse tutkia korvan tilannetta kotona. Mittari ja siihen yhdistetty analysointipalvelu antavat tietoa korvan tilanteesta ja auttavat vanhempia tekemään päätöksen lääkärillä käynnin tarpeellisuudesta. Tämän toivotaan vähentävän aiheettomia käyntejä. Näin vapautuu lääkäreiden aikaa akuutimpiin tehtäviin ja sairaiden lasten hoitoonpääsy nopeutuu. Lisäksi palvelu vähentää vanhempien epätietoisuudesta johtuvaa huolta.

Mittarien jako Kiimingin, Ylikiimingin ja Yli-lin terveysasemilla aloitettiin elokuussa 2014 ja kokeilu on edelleen käynnissä. Mittareita on jaettu kolmesta toimipisteestä yhteensä noin 80 kappaletta. Mittarin noutaneissa perheissä on yhteensä 201 lasta.

Miten kokeilu toimii?

Kokeilussa on mukana kolme terveysasemaa. Terveysaseman henkilökunta on jakanut mittareita lapsiperheille, joilla on 2–7 -vuotiaita lapsia. Perheitä on ohjattu terveysasemalle myös neuvoloista ja päiväkodin vanhempainilloista.



Kotona mittari asetetaan lapsen korvaan, jonka jälkeen mittarissa oleva tietokoneohjelma analysoi korvasta saadun ääninäytteen ja tallentaa sen helposti ymmärrettävään kuvaajaan. Mittari antaa tulosten tulkintaohjeen, josta vanhemmat näkevät, mikä tärykalvon toiminnan tilanne on: normaali, heikentynyt vai huomattavasti heikentynyt. Mittari ei siis suoraan kerro, onko lapsella korvatulehdusta. Jos tärykalvo ei toimi normaalisti, kyseessä on usein tulehdus. Tulokset tallentuvat mittauskeskukseen, minkä ansiosta voidaan pitää oirepäiväkirjaa, josta lapsen mittaushistoriaa on helppo tarkastella.

Onnistuakseen palvelu vaatii, että perheet luottavat kykyynsä osallistua hoitoon. Toisaalta ammattilaisten tulee luottaa siihen, että perheillä on tähän kykyä. Mittareita on hankittava terveyskeskuksiin riittävästi ja ammattilaisilla täytyy olla aikaa opastaa perheitä käyttämään niitä.

Oulussa korvatulehdusmittarien käyttöä on kokeiltu jo aiemmin Kaakkurin terveysasemalla. Tällöin mittari sijaitsi terveysaseman tiloissa. Perheet eivät innostuneet mittarin käytöstä, koska terveysasemalle tultuaan he halusivat mieluummin tavata ammattilaisen. Tästä syystä Kiimingin, Ylikiimingin ja Yli-lin asemilla toteutettavassa kokeilussa mittareita jaetaan kotiin käytettäväksi ja perheille tarjotaan tukea tulosten tulkintaan.

Käyttökokemukset

Kokeilusta ei ole vielä saatavilla arviointitietoa. Ammattilaisten mukaan asiakkaat ovat olleet helpottuneita siitä, että aina ei ole tarvinnut hakeutua lääkäriin. Positiiviseksi on koettu myös se, että hoidontarpeessa, lääkärin vastaanotolle on päässyt suoraan ilman hoitajan tapaamista. Toisaalta mittarin antamissa tuloksissa on ollut epävarmuutta; kotona saatu tulos ei ole aina vastannut vastaanotolla todettua tilannetta.

Ammattilaiset suhtautuvat kokeiluun myönteisesti. Haasteena pidetään ajanpuutetta mittarien jakamiseen.

Kokeilu 3

Elämäntaito 2020

Vastauksia nuoren elämän noloihin ja ihaniin kysymyksiin

Mikä?

Elämäntaito 2020 on kokoelma uudenlaisia ja vuorovaikutteisia välineitä yläkouluikäisille nuorille, heidän vanhemmilleen ja opettajille. Hanke pitää sisällään kouluterveyskirjasto.fi -palvelun, Elämäntaitopelin ja Kelaa tätä! -opetusvideot. Elämäntaito 2020 -hankkeen tavoitteena on tarjota terveystietoa aiempaa helpommin ja matalammalla kynnyksellä ja kehittää näin yläkouluikäisten terveyteen liittyviä asenteita ja elämäntaitoja.

Uudet työkalut tuovat uusia mahdollisuuksia oppilaiden, vanhempien ja opettajien väliseen vuorovaikutukseen. Elämäntaito 2020 -hanke on ollut käynnissä Kouvossa, Mikkelissä, Espoossa, Tampereella, Kuopiossa ja Jyväskylässä. Hankkeen vaikutuksia arvioidaan kahdessa samaan aikaan käynnissä olevassa erillisessä tutkimushankkeessa, joita toteuttavat Oulun ja Jyväskylän yliopistot.

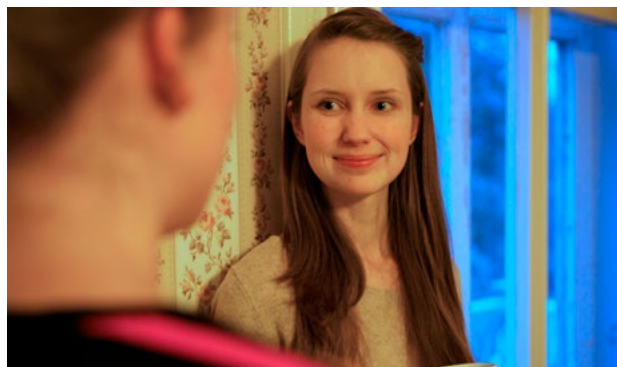
Miten kokeilu toimii?

Elämäntaito 2020 -hanke käynnistyi helmikuussa 2014 tutkimuksella, johon osallistui yli 7500 yläkoululaista. Terveystietoon liittyviä työkaluja on kehitetty tutkimuksessa saatujen tietojen pohjalta eteenpäin.

Opettajille ja vanhemmille suunnattu kouluterveyskirjasto.fi -palvelu kokoaa luotettavaa tietoa yhteen paikkaan verkossa. Sen kaikki sisällöt ovat Duodecimin lääkäri- ja kasvatusasiantuntijoiden tuottamia.

Elämäntaitopeliä ja opetusvideoita taas käytetään oppitunneilla. Elämäntaitopeli antaa tietoa ja keinoja elämänhallintaan, opettaa omasta hyvinvoinnista ja täydentää muuta opetusta. Palvelun ajatuksena on tukea asioita, joista hyvä elämä rakentuu. Palvelu näyttää, millaisia vaikutuksia erilaisilla tekijöillä on oppilaan omaan hyvinvointiin ja jaksamiseen. Aihealueet liittyvät muun muassa tunteisiin, ravitsemukseen, seksuaalisuuteen, kiusaamiseen, ensiapuun ja päihdekasvatukseen. Elämäntaitopeli havainnollistaa tavanomaista opetusta paremmin terveyteen liittyviä kysymyksiä murrosiässä.

Elämäntaitopeli vaatii onnistuakseen riittävän tehokkaan käyttöliittymän. Koulun tulee tarjota oppilaille riittävästi



(tabletti)tietokoneita pelaamiseen. Lisäksi pelaamiseen pitää käyttää aikaa oppitunneilla. Tämä edellyttää opettajien innostusta asiaan. Jos opettaja ei ole kiinnostunut pelistä, eikä varaa sille aikaa, on peliä mahdotonta ottaa sujuvaksi osaksi opetustilannetta.

Käyttäjäkokeemukset

Nuorilta saadut kokemukset työkaluista ovat vaihtelevia. **Elämäntaitopeli on onnistunut herättämään keskustelua ja tarjoamaan vaihtoehtoisen, visuaalisen, oppilaslähtöisen ja toiminnallisen tavan käsitellä terveystiedon kysymyksiä.** Peli toimii hyvänä lisänä muille opetusmenetelmille. Toisaalta pelin sisältö on paikoin koettu heikoksi. Sen pelihahmot on koettu lapsellisiksi ja jotkut pelin kysymykset huonoiksi. Vastausvaihtoehdot eivät ole aina sisällöltään loogisia, sillä joissakin tilanteissa oikeita vastauksia voi olla useita. Sisältöjä hiomalla peli voisi vastata tavoitteisiin vielä paremmin. Pelin lisäksi opetusvideoita ja muuta aineistoa on kehitetty, mutta niitä ei olen vielä käytetty kotikasvatuksen tukena.

Ammattilaiskokeemukset

Ammattilaisten kokemukset Elämäntaito 2020 -hankkeen työkaluista ovat olleet varsin hyviä ja sitä on kehitetty. Elämäntaitopeliä on pidetty hyvänä lisätyökaluna muulle opetukselle ja sen avulla on ollut aiempaa helpompi käsitellä vaikeita, kuten esimerkiksi seksuaalisuuteen liittyviä, kysymyksiä. Kunnissa, joissa kokeilu on ollut käytössä uusia työkaluja on pidetty hyvänä, koska ne yhdistävät sivistys- ja terveyssektoreiden toimia. Toisaalta ammattilaiset ovat tuoneet esiin pelin käyttöön liittyviä haasteita: käyttöliittymä ei ole aina toiminut videoiden osalta, pelin ottaminen osaksi opetusta on välillä koettu vaikeaksi ja sitä on pidetty epäloogisesti etenevänä.

Kokeilu 4

Henkilökohtainen terveystoiminta eli Ruori-palvelu

Sovellus tsemppaa alentamaan painoa ja vähentämään päihteiden käyttöä

Mikä?

Ruori on tietokoneissa ja älypuhelimissa toimiva sähköinen asiointikanava, jonka tavoite on saada ihmiset seuraamaan omaa terveyttään arjessa. Se sopii aikuisille (pilottiin osallistui 18–82-vuotiaita henkilöitä) ja muokattuna myös lapsille. Palvelun avulla halutaan saada asiakkaat tarkastelemaan ja muuttamaan omia päivittäisiä terveystottumuksiaan. Erityisiä tavoitteita ovat liikunta- ja ravitsemustottumusten parantaminen sekä lasten, nuorten ja lapsiperheiden päihteidenkäytön ehkäiseminen. Ruoria kokeiltiin Lahdessa 2013-2014. Kokeilussa oli mukana 334 henkilöä, ja palautetta palvelusta saatiin 278:lta.

Miten kokeilu toimii?

Ruori lähettää käyttäjilleen kannustavia herätteitä. Esimerkiksi kun käyttäjän paino on alkanut laskea, palvelu lähettää viestin: "Loistavaa, olet edennyt tavoitteessasi upeasti. Tarjoamme Sinulle mahdollisuutta hakea henkilötodistuksellasi lainaan sykevyyden Terveyskioskista." Tällaisen kevyen pelillisyyden tarkoitus on saada kaupunkilaiset liikkumaan enemmän, polttamaan vähemmän ja syömään terveellisemmin. Poltetut savukkeet on helppo merkata tupakointipäiväkirjaan ja diabetestesti kertoo alttiudesta sairastua sokeritautiin. Myös alkoholin käytön testi ja niin kutsuttu alkoholipäiväkirja olivat Lahdessa tärkeitä. Lahdessa terveydenhuollon henkilöstön tulisi lisätä alkoholinkäytön mini-interventioiden käyttöä.

Asiakas ryhtyi Ruorin käyttäjäksi yleensä vierailtuaan Trion kauppakeskuksessa Lahdessa sijaitsevassa Terveyskioskissa. Se on kaupungin maksuton palvelupiste, josta saa hoitajan terveystoimintaa, hoidontarpeen arviointia sekä pieniä toimenpiteitä ja ohjausta ilman ajanvarausta. Hoitajat suosittelivat asiakkaille Ruoria, kun puheeksi tulivat terveydentila, ruokailutottumukset tai päihteet. Ruori onkin ollut uudenlainen väylä asiointille ja täydentänyt perinteisiä vastaanottokäyntejä ja puhelinneuvontaa.

Terveystoiminnan ennaltaehkäisy on tärkeää. Sen näyttämisen kustannushyötyinä on silti vaikeaa: elämäntapamuutosten vaikutukset näkyvät säästöinä ja muina hyötyinä kaupungille arviolta vasta neljän tai viiden vuoden päästä.

Ennaltaehkäisy edellyttääkin pitkäjänteistä ajattelua. Säästöt voivat kuitenkin olla merkittäviä: yksi ehkäisty diabetes tarkoittaa kaupungille vuodessa 7000 euron säästöä.

Asiakaskokemukset

Asiakkaat olivat todella tyytyväisiä palveluun. Asiakaspalautteessa palvelu sai arvosanaksi yhdeksän, kun yleensä tulos on terveydenhuollon asiakastytyväisyyskyselyissä kuusi. Palvelun ilmapiiriä pidettiin hyvänä. Asiakkaat pitivät siitä, että Terveyskioskissa ja Ruorissa he päättävät itse, millä vauhdilla asiat etenevät. Kaikkea tietoa palvelu ei kuitenkaan onnistunut tarjoamaan: käyttäjät toivoivat lisätietoa ravinnosta. Lisäksi palvelusta haluttiin paremmin henkilökohtaiseen tilanteeseen sovitettava. Esimerkiksi anoreksiapotilaiden ei pidä pudottaa painoa, mutta nyt Ruorin oletuksena on, että käyttäjän tavoite on alentaa painoa.

Ruori osoittautui hyväksi työkaluksi Terveyskioskissa suunniteltujen elämäntapamuutosten toteuttamiseen. Pilotin aikana 150 henkilöä laihtui keskimäärin kolme kiloa ja vyötärönympäryys kaventui samalla ryhmällä keskimäärin noin puolitoista senttiä. Verenpaineet laskivat kohonneista arvoista 177 henkilöllä: tasolle 140/85 ja sellaisilla henkilöillä, joilla oli aivotapahtuma tai diabetes tasolle 130/80. Nämä ovat tavoiteltavia hoitotasoja. Tupakointi loppui 10 henkilöllä. Lisäksi 40 ihmistä ilmoitti vähentäneensä tai miettineensä alkoholinkäytön rajoittamista. Pilottiin osallistuneet henkilöt olivat 18–82-vuotiaita.

Ammattilaiskokemukset

Ammattilaiset ovat olleet tyytyväisiä kokeiluun. Vaikka he pelkäsivät ennen kokeilun alkua palvelun aiheuttavan merkittävästi lisätyötä, ei näin lopulta käynyt. Asiakkaiden huomattiin todella onnistuneen painonhallinnassa tai tupakoinnin lopettamisessa. Työntekijät olivat ilahuneita kokeilun mahdollisuuksista. Ruori-palvelun käyttöä ei kuitenkaan jatkettu kokeiluvaiheen jälkeen ja se jäi pois käytöstä kesällä 2014. Ammattilaiset olivat harmissaan siitä, että Ruorin toimintaa ei ole kehitetty ja jatkettu.

Kokeilu 5

Sähköinen hoidontarpeen arviointi (eHTA)

Hoidontarpeen selvittäminen ja reseptin uusiminen netissä samalla kertaa

Mikä?

Sähköinen hoidontarpeen arviointi (eHTA) on sähköiseen asiointiin perustuva, vuorovaikutteinen hoidon tarpeen arviointi- ja ajanvarausmenetelmä. Palveluun liittyvä kokeilu oli käytössä Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiöllä (YTHS) vuosina 2011–2012. eHTA sopii erityisesti sellaisten ongelmien hoitamiseen, joihin on tiedossa selkeä diagnostiikka.

Miten kokeilu toimii?

Kokeilussa sähköistä hoidontarpeen arviointia tarjottiin YTHS:n Töölön toimipisteen asiakkaille, joiden palvelun tarve liittyi ehkäisyreseptin uusimiseen, hampaan lohkeamaan tai syömishäiriöön. Opiskelijat vastasivat palvelussa ensin sähköiseen terveystarkastukseen, joka ohjasi heitä tarvittaessa varaamaan vastaanottoajan. Kokeiluun osallistuminen oli vapaaehtoista, ja opiskelijat saivat halutessaan ottaa yhteyden ajanvaraukseen myös puhelimitse.

Palvelun tavoitteena on nopeuttaa potilaiden yhteyden saamista YTHS:lle, parantaa hoitoon ohjausta ja vapauttaa ammattilaisten aikaa varsinaiseen hoitoon.

Asiakkaan näkökulmasta eHTA merkitsee vaivattomuutta ja varhaista tukea. Se auttaa asiakkaita tunnistamaan oman terveydentilansa ja käyttämään terveyspalveluita aiempaa tarkoituksenmukaisemmin. Asiakas voi selvittää itse, tarvitseeko hän apua ja jos tarvitsee, minkä tahon. Tämä voi tuoda kustannussäästöjä.

Asiakaskokemukset

Palvelu oli käyttäjien keskuudessa todella pidetty. Siitä ei tullut kokeilun aikana yhtäkään negatiivista palautetta. Palvelun avulla kynnys hoitoon hakeutumiseen madaltui ja erityisesti **monet syömishäiriöstä kärsivät potilaat kertoivat, etteivät olisi tulleet hoitoon ilman eHTAa**. Myös raskauden ehkäisy-polku oli todella suosittu: opiskelijan vastaanotolle hakeutuminen ja reseptin uusiminen osoittautuivat aiempaa helpommaksi.

Ammattilaiskokemukset

Myös ammattilaiset olivat varsin tyytyväisiä kokeiluun. Kokeilun toteuttajat arvioivat, että **eHTA onnistui helpottamaan puhelinruuhkaa ja henkilöstöressurssien kohdentamista**. Ammattilaiset kokivat, että hoitoon ohjaus toimi kokeilussa hyvin.

Haasteeksi kokeilussa osoittautui **vaikeus integroida eHTAa potilastietojärjestelmään**. eHTAn kautta tehtyjä varauksia piti siirtää käsin potilastietojärjestelmään. Tämä aiheutti lisätyötä. Lisäksi kiireellistä hoitoa tarvitsevat asiakkaat eivät voineet varata aikaa palvelun kautta, vaan heidät ohjattiin soittamaan erikseen ajanvarausnumeroon.

Yleisesti palveluun oltiin niin tyytyväisiä, että YTHS on jatkanut sitä kokeilun jälkeen. Suun terveydenhuolto päätettiin kuitenkin jättää kokeilun päätteeksi kootun palautteen perusteella pois hoidontarpeen arviointipalvelusta. Sähköinen terveystarkastus on laajentunut koko YTHS:öön.

“Käyttäjät ovat olleet tyytyväisiä. Kaikki järjestelmän kautta tarjolla olleet ajat on varattu.”

-Sähköisestä hoidontarpeen arvioinnista vastaava ammattilainen

Kokeilu 6

Tutkittuun tietoon perustuva päätöksentuki asiakkaalle

Sähköinen palvelu tuo vastuuta ja valinnanvapautta oman terveyden hoitoon

Mikä?

Päätöksentuki asiakkaalle -hankkeessa vuonna 2014 kehitetty palvelukokonaisuus *minunterveyteni.fi* on uudenvuotinen sähköisten terveyspalvelujen kokonaisuus Hämeenlinnan kaupungin asukkaiden ja terveysasemien asiakkaiden käyttöön. Palvelukokonaisuus tarjoaa asiakkaalle omiin tarpeisiin sopivia ennaltaehkäisy- ja hoidon palveluja. Kokonaisuuteen kuuluvat sähköinen terveystarkastus ja -valmennus, älykäs oirearviointi, omien terveystietojen tallennus ja asiakkaan omiin terveystietoihin sekä potilaskertomuksen tietoihin perustuvat henkilökohtaiset huomiot terveydentilassa. Palvelu on asiakkaan käytettävissä verkossa ja edellyttää tunnistautumista joko verkkopankki- tai mobiilivarmennetuksin. Palvelut integroidaan terveysasemien palveluprosesseihin. Palvelukokonaisuuden toteuttaminen on edellyttänyt isoja toimenpiteitä erilaisten järjestelmien integroimiseksi toisiinsa.

Palvelukokonaisuuden tavoitteena on parantaa hoitotuloksia, pienentää terveydenhuollon resurssihukkaa ja parantaa terveyspalveluiden saatavuutta. Ensimmäisenä palvelun toiminnoista on otettu käyttöön sähköinen terveystarkastus ja -valmennus, jota on kokeiltu Hämeenlinnassa maaliskuusta 2014 alkaen.

Miten kokeilu toimii?

Palvelukokonaisuuden tavoitteena on lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia itsehoitoon sekä terveydentilan ja oireiden arviointiin. Palvelut tarjoavat automaattisesti analysoituja hoitoneuvoja, suosituksia sekä nostavat esiin terveydessä huomioitavia asioita.

Palvelukokonaisuus on integroitu terveysasemien palveluprosesseihin, joten asiakas voi palvelun kautta helposti lähettää analysoidut tiedot terveysasemansa hoitotiimille esimerkiksi tilanteessa, jossa oirearvioinnin tai terveystarkastuksen tulos on antanut siihen aiheutta. Näin hoitotiimi pystyy huomioimaan lähetetyt tiedot hoidon suunnittelussa jo ennen varsinaista kontaktia asiakkaaseen. Palvelu tarjoaa asiakkaalle vaihtoehdoisen tavan ottaa yhteyttä terveysasemalle.

Tietojen lähettäminen terveysasemalle edellyttää asiakassuhdetta johonkin Hämeenlinnan kaupungin terveysasemaan.

Sähköisessä terveystarkastuksessa ja -valmennuksessa asiakas voi vastaamalla palvelun esittämiin kysymyksiin elintavoista ja terveydentilasta saada henkilökohtaisen raportin eliniänodotteesta, sairastumisriskeistä ja mahdollisuuksista vaikuttaa näihin. Terveystarkastus on kytketty palvelukokonaisuuteen siten, että asiakas voi saada Taltioni-terveystililleen tallennettuja tietoja terveystarkastuksen esitiedoksi. Lisäksi asiakas voi lähettää terveystarkastuksensa tulokset terveysaseman hoitotiimille joko omasta aloitteesta tai terveydenhuollon ammattilaisen pyynnöstä. Tietojen lähettäminen terveysasemalle edellyttää asiakassuhdetta johonkin Hämeenlinnan terveysasemaan.

Asiakas voi palvelukokonaisuuden osana hakea myös terveystietoihinsa perustuvan analyysin. Palvelu yhdistää asiakkaan Taltioni-terveystilille tallennetut tiedot sekä terveysasemien potilastiedon, analysoi tiedot ja tuottaa tuloksena lääketieteellisiä huomioita, neuvoja ja ohjeita terveystilaan liittyen. Analyysi perustuu Kustannus Oy Duodecimin päätöksentukipalveluun.

Oirearviointi on palvelu, jossa asiakas voi kartoittaa oireensa lääketieteellisesti perusteltujen kysymysten perusteella virtsatietulehdusoireissa tai kurkkukivussa ja saada arvioinnin tuloksena itsehoito- tai toimintasuosituksen. Jos oire on jokin muu, asiakas voi kuvata oireensa vapaamuotoisella kyselyllä, jolloin hoito- tai toimintasuositusta ei synny, vaan tiedot kerätään terveydenhuollon ammattilaiselle lähettämistä varten. Asiakkaalla on kaikissa tapauksissa mahdollisuus lähettää oirearvioinnin tuloksen tai kuvauksen terveysasemalleen, jolloin ammattilainen käynnistää asiakkaan terveysongelman ratkaisun nopeasti arkipäivisin virka-aikana.

Tärkeänä osana palvelukokonaisuutta on asiakkaan Taltioni-terveystili. Se on paikka, jonne asiakas voi tallettaa omia terveystietojaan. Taltioni-terveystili on kytketty kokonaisuuteen siten, että palvelut hyödyntävät terveystilille

“Asiakas voisi hyödyntää potilastietojärjestelmässä olevia tietojaan ja saada sieltä palautteen, että hyvä, verenpaineesi on nyt ollut hyvässä suunnassa tai, että nyt on tullut nousua, voisit hyötyä näistä ja näistä asioista.”

- Haastateltu ammattilainen päätöksentuesta

tallennettua terveystietoa. Lisäksi terveystili toimii asiakkaan tuottaman tiedon ensisijaisena tallennuspaikkana.

Palvelun kohderyhmänä ovat Hämeenlinnan terveysasemien asiakkaat ja kuntalaiset. Hämeenlinnan väestöpohja on 68 0000 asukasta. Osa palvelun käytöstä voi toteutua kuntalaisen toteuttamana itsehoitona ilman kontaktia terveysaseman ammattilaiseen. Terveysasemien prosesseihin palvelukokonaisuus aiotaan integroida siten, että asiakkaita ohjataan aina ennen kontaktia lähettämään terveystarkastusraportti ammattilaisen käyttöön (ellei sitä ole tehty vuoden sisään) ja käyttämään oirearviointia niissä akuuteissa tilanteissa, joihin palvelu soveltuu.

Kokemukset

Hankkeessa kehitetty palvelukokonaisuus on edennyt tämän raportin julkaisuajankohtaan mennessä käyttöönottovalle heeseen. Tästä syystä varsinaisia asiakas- tai ammattilaiskokemuksia ei ole vielä kerätty. Alustavat asiakaspalautteet palveluesittelyistä ja -demoista ovat olleet myönteisiä. Palvelukokonaisuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasraadissa.

Raati koostuu terveyspalvelujen kehittämisestä kiinnostuneista kuntalaisista ja on kaikille avoin. Kehittämistyöpajoissa on pohdittu, voisiko palvelun käyttäjäksi olla ohjausta muualtakin kuin terveyskeskuksesta, kuten esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistosta. Samalla on tunnistettu lisää tahoja, joihin asiakkaat voisivat saada ohjausta palvelun välityksellä. Tällaisia ovat esimerkiksi liikuntatoimi tai järjestöt.

Kokeilu 7

Etälääkärin konsultaatio

Erikoisasiantuntemusta joustavasti

Mikä?

YTHS:n etälääkärin konsultaatio tuo lääkäripalvelut lähemmäs asiakasta ja parantaa palveluvalikoimaa. Etälääkärin konsultaatio soveltuu potilastilanteisiin, joissa konsultoivan lääkärin ei tarvitse fyysisesti tavata potilasta. Etäyhteyden turvin voi konsultoida erikoislääkäreitä tai esimerkiksi psykologia, psykiatrista erikoissairaanhoidajaa tai seksuaalineuvojaa. Etälääkärin konsultaatiota testataan vuoden 2014 loppuun YTHS:n Joensuun, Savonlinnan, Lappeenrannan, Turun ja Tampereen toimipisteissä. Tammi-marraskuun 2014 aikana etäkonsultaatiota on käytetty 247 hoitokontaktissa.

Miten kokeilu toimii?

Kokeilussa opiskelija ja hoitaja tapaavat vastaanotolla ja yhteys erikoislääkəriin otetaan videopuhelun välityksellä. Etäkonsultaatio voidaan tehdä myös niin, että lääkäri konsultoi yhteyden avulla toista lääkäreitä. Näin terveyspalvelun asiakkaan ei tarvitse matkata lääkärin luo tai odottaa erikoislääkəriille pääsyä. Hoito voidaan järjestää kerralla ja nopeammin. YTHS:n Etälääkärin konsultaatio auttaa tilanteissa, joissa ei tarvita fyysistä kontaktia tai jossa terveydentilaa voidaan tutkia apuvälineiden avulla. Palvelu tuo erikoislääkärin palveluita alueille, joilla saatavuus olisi muuten vaikeaa.

YTHS:n kokeilussa käytetään iPad-tablettitietokonetta ja 3G-yhteyttä. Etäkonsultaatio voidaan kuitenkin toteuttaa minkä tahansa mikrofoniin, kaiuttimella ja verkkoyhteydellä varustetun tietokoneen ja verkkoyhteyden avulla.

“Kun vastaanotolle valitaan videokuvan avulla diagnosoitavia vaivoja, esimerkiksi ihottumia, HD-tasoisien kuvien avulla ihottuman näkee jopa paremmin kuin paljaalla silmällä.”

-Haastateltu ammattilainen
YTHS Etälääkärinä Helsingin Sanomissa 12.2.2014

Etäkonsultaatio ei edellytä integraatiota potilastietojärjestelmään, vaan palvelu voi toimia erillisenä yhteydenpitokanavana puhelinyhteyden tapaan.

Asiakaskokemukset

Asiakaskokemukset palvelusta ovat olleet todella myönteisiä: kaikki videovastaanotolla käyneet opiskelijat kokivat palvelun hyödylliseksi ja antoivat arvosteluasteikolla 1–10 arvosanaksi yhdeksän. He olivat **halukkaita käyttämään palvelua uudelleen**. (HS 02/2014.) Tarkempia tuloksia kokeilusta on saatavilla alkuvuodesta 2015.

Ammattilaiskokemukset

Asiakkaiden ohella ammattilaiset ovat kokeneet kokeilun toimivaksi. Terveystenhoitajat ovat olleet tyytyväisiä **mahdollisuuteen oppia lisää**: kun lääkäri on kertonut potilaalle hoidosta, terveydenhoitaja on osannut seuraavalla kerralla kertoa potilaalle aiempaa enemmän.

Haasteena kokeilussa on ollut **ammattilaisten kynnys hoitaa asiakasta sähköisesti**. Siitä huolimatta YTHS on sitä mieltä, että etälääkärin vastaanotto on hyödyllinen työkalu. Sen käyttöä on laajennettu kokeilusta normaaliksi toiminnaksi. Töölön toimipiste on tarjonnut ihotauti- ja yleislääkärin konsultaatiota etäyhteyden kautta muualle Suomeen lokakuun 2014 alusta lähtien.



Opiskelijat kokivat palvelun hyödylliseksi ja antoivat arvosteluasteikolla 1–10 arvosanaksi yhdeksän.

“Videovastaanotollani on ollut 33 potilasta, joista jokainen on kokenut menetelmän hyödylliseksi.”

- Haastateltu ammattilainen
YTHS Etälääkäristä Helsingin Sanomissa 12.2.2014

Kokeilu 8

Hyvinvointiasema

Sosiaali- ja terveyspalveluita lähellä kotia, saman katon alla

Mikä?

Hyvinvointiasemat tarjoavat helposti lähestyttäviä, monipuolisia ja terveysasemia kevyempiä palveluita. Niiden tarkoituksena on tuottaa terveys- ja sosiaalipalveluita uudella tavalla ja kannustaa kansalaisia omaehtoiseen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Asemilla tarjottavat palvelut on tarkoitettu kaikille. Tavoite on muuttaa palvelurakenne aiempaa asiakaslähtöisemmäksi ja antaa asiakkaille mahdollisuus osallistumiseen. Hyvinvointiasemien toiminta on käynnistetty tammikuussa 2014 Eksoten, eli Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kolmella alueella: Lemillä, Lauritsalassa ja Ruokolahdella. Hyvinvointiasemalla on alueellisesti erilaisia muotoja kiinteästä liikkuvaan ja palveluja voi käyttää myös sähköisesti. Liikkuvana hyvinvointiasemana alueella toimii Mallu-auto, jossa on auton peruspalvelujen lisäksi pilottiaikana tarjottu etälääkäripalvelua. Sähköisiä palveluja voi käyttää *Hyvis.fi*-palvelussa. Vuonna 2014 tavoitteena on 6500 palveluun kirjautunutta asiakasta ja vuonna 2015 15 000. Pilotin aikana hyvinvointiasemilla oli yli 10 000 asiakaskäyntiä.

Miten kokeilu toimii?

Hyvinvointiasemat tarjoavat asiakkaille samasta paikasta sekä sosiaali- ja terveyspalveluja että ohjausta yritysten ja järjestöjen tarjoamiin palveluihin. Asemat tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden tehdä itse mittauksia ja tavata tarvittaessa palveluohjaajaa ilman ajanvarausta. Lauritsalan asemalla on tarjottu myös lääkkeenmääräämiskoulutuksen saaneelle hoitajalle aikoja ilman jonotusta tai ajanvarausta. Hyvinvointiasemilla, etenkin Lauritsalassa, on pidetty ryhmiä muun muassa omaishoitajille ja ikäihmisille.

Asemilla tuetaan asiakkaita sähköisten palvelujen pariin. *Hyvis.fi*-palvelu kokoaa tietoa alueen palveluista, terveydestä ja toimijoista. Kirjautumalla Omahyvikseen asiakas voi muun muassa tehdä ajanvarauksia tai viestiä turvallisesti terveys- tai sosiaalipalvelujen ammattilaisten kanssa. Sähköisiin palveluihin kuuluvat myös terveydentilaan liittyvät testit. Asiakas voi testata niin elintapoihin, liikuntaan, muistiin kuin ravintoonkin liittyvillä testeillä omaa terveydentilaansa.

“97-vuotias oli vanhin osallistuja ja hän koki hyvinvointiaseman tärkeäksi. Hän sanoi olevansa hyvin kiitollinen, että tulee ilmaista toimintaa.”

-Haastateltu ammattilainen
hyvinvointiasemalta

Hyvinvointiasemilla on vapaaehtoisia vertaisohjaajia, jotka kannustavat ihmisiä omatoimisuuteen ja opastavat sähköiseen asiointiin.

Kansalaisia on otettu mukaan toiminnan suunnitteluun keskustelufoorumeilla ja työpajoissa. Heiltä on myös kysytty palautetta kokeilusta.

Käyttäjäkokeemukset

Käyttäjien suhtautuminen asemia kohtaan on muuttunut myönteisemmäksi. Alkuun käyttäjät epäilivät, olisiko kokeilulla todellista vaikutusta. Nyt tilanne on toinen; käyttäjät ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä Hyvinvointiasemilta saamaansa palveluun. Kun käyttäjiltä kysyttiin kokemusta siitä, kuinka he ovat voineet vaikuttaa omaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon, antoi yli puolet vastaajista arvosanaksi neljä eli parhaan mahdollisen arvosanan. Yli puolet oli myös tyytyväisiä saatuun apuun ja koettuun hyötyyn.

Ammattilaiskokeemukset

Ammattilaiset ovat suhtautuneet uudistukseen osin innostuneesti. He ovat myös olleet tyytyväisiä: erityisesti koulutusyhteistyötä järjestöjen kanssa on pidetty hyvänä uudistuksena. Esimerkiksi lääkärin ja Sydänpiiri-järjestön hoitajan yhteistyönä pidetyt Tunne Pulssisi -tietoiskut on koettu tärkeiksi. Toisaalta ammattilaiset ovat kokeneet epä-tietoisuutta siitä, kuinka asemista tulisi tiedottaa. Välittykö asiakkaille viesti siitä, että heidän kanssaan halutaan tehdä yhteistyötä? Lisäksi ammattilaiset suhtautuvat hieman epäillen etälääkäreihin ja -mittareihin: ovatko ne riittävän laadukkaita ja toimivia? Lauritsalan asemalla kokeiltiin hoitajalle pääsyä ilman ajanvarausta. Aluksi se aiheutti ruuhkaa ja yhden hoitajan sijaan tarvittiin kaksi hoitajaa. Tilanne kuitenkin tasaantui alun jälkeen.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden piiri on päättänyt laajentaa hyvinvointiasema-toimintamallin kaikille terveysasemilleen palveluverkon uudistuksen osana.

Tapahtumakonsepti

Health Tuesday

Keskustelufoorumi terveysalan ammattilaisille, päättäjille ja sijoittajille

Mikä?

Health Tuesday on tapahtuma, jonne ovat tervetulleita kaikki terveys- ja hyvinvointialan toimijat. Ajatuksena on kokoontua vapaamuotoisesti verkostoitumaan ja keskustelemaan. Tilaisuuksia järjestetään kuukausittain Helsingissä. Tapahtuma on herättänyt kiinnostusta myös muilla paikkakunnilla. Oulussa, Tampereella, Kuopiossa, Turussa ja Hämeenlinnassa järjestetään omatoimisesti kokoontumisia, joissa tapahtumaa seurataan nettilähetyksen välityksellä.

Miten kokeilu toimii?

Jokainen tapahtuma järjestetään tietyn teeman ympärille. Paikalle kutsutaan alustajaksi ja keskustelua herättämään kyseisen teeman osaaja ja ajankohtainen kokeilu tai yritys, joka liittyy teemaan. Tapahtumissa on käsitelty muun muassa seuraavia teemoja: hyvinvointi ja terveys työssä, hyötypelit ja pelillistämisen mahdollisuudet hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja virtuaaliklinikoiden tulevaisuus. Onnistuneen tapahtuman edellytys on siihen soveltuva tila, innostuneet osallistujat ja inspiroivat alustajat.

Kävijäkokemukset

Health Tuesday vastaa tarpeeseen: tapahtumia on järjestetty tammikuusta 2014 alkaen ja osallistujamäärät ovat olleet korkeita. Vastaavia vapaamuotoisia keskustelufoorumeja saman alan toimijoilla ei ole aiemmin ollut. Kävijät kehuvat mahdollisuutta keskustella terveyteen liittyvistä teemoista aiempaa vapaammin ja toisaalta monipuolisemman porukan kanssa kuin vaikkapa vain sosiaali- ja terveysalan ihmisten kanssa. Kaikki ovat siis kiinnostuneita samoista kysymyksistä, mutta tarkastelukulma on aiempaa monipuolisempi. Keskustelua on pidetty hyvänä ja aktiivisena ja teemoihin liittyviä alustuksia laadukkaina.

Toisaalta osa osallistujista on kokenut, että keskustelua tulisi aktivoida tilaisuuksissa nykyistä enemmän. Ihmiset eivät aina uskalla ottaa uusiin ihmisiin kontaktia ilman tähän innostavaa aloitusta. Lisäksi osa kokee esitykset turhan suppeiksi. Hieman pidempi alustus voisi antaa osallistujille nykyistä enemmän. Uutena ohjelmaosiona tapahtumaan on lisätty Speaker's corner, joka on kaikille avoin puhujanurkkaus, jossa voi pitää oman muutaman minuutin puheenvuoron yleisten alustusten jälkeen.

“Omat kokemukseni ovat pelkästään positiivisia. Harmittaa, kun en joka kerta ole päässyt osallistumaan! Keskustelu on mielestäni ollut aina vilkasta ja innostavaa.”

-Haastateltu kävijä Health Tuesdaystä

Synteesi

**Nämä asiat muuttuivat
kokeilujen myötä**

Tulos 1

Kokeilut muuttivat tapoja, joilla ihmiset saavat tukea ja palautetta terveyteensä liittyvissä asioissa.

Tulos 2

Kokeilut oikoivat palvelupolkujen mutkia ja solmuja.

Tulos 3

Kokeilut kiinnittivät asiakkaan huomion hänen omaan tilanteeseensa ja tavoitteisiinsa – näin syntyi myös tulosta.

Tulos 4

Kokeilut tarjosivat asiakaslähdistä tukea.

Tulos 5

Kokeilut näyttivät, kuinka ammattilaisten käytännöt ja roolit voivat muuttua.

Tulos 6

Kokeilut osoittivat, että teknologian hankinta ja käyttöönotto kaipaavat erityistukea.

Tulos 1

Kokeilut muuttivat tapoja, joilla ihmiset saavat tukea ja palautetta terveyteensä liittyvissä asioissa.

Ne tekivät tuesta ajasta ja paikasta riippumatonta, koska monia palveluista voi käyttää verkon välityksellä missä ja milloin vain. Palvelut antoivat nopeaa palautetta asiakkaalle ja lisäsivät tietoisuutta asiakkaan terveydentilasta ja toimintamahdollisuuksista. Aiemmin puhelinneuvonta ja tapaamiset ovat olleet pääasialliset tavat käsitellä terveysasioita. Nyt terveyteen liittyviä kysymyksiä voi alustavasti selvittää itse luotettavan tiedon ja yksilöllisen palautteen pohjalta.

Kokeilujen perusteella voidaan sanoa, että asiakkaat tarvitsevat tukea uudentyyppisten palveluiden käyttöönottoon. Kaikki asiakkaat eivät ole yhtä innokkaita käyttämään apuvälineitä ja sähköisiä palveluita. Joskus kyse on tottumuksista ja kokemattomuudesta. Siksi palveluntarjoajien on etsittävä tapoja tukea asiakkaita uusien välineiden käytössä.

Missä havaittu?

Kokeilu 6 Tutkittuun tietoon perustuva päätöksentuki - Kokeilu 4 Ruori-terveysvalmennus

Mihin vaikutus painottuu?

Asiakkaan kokemaan hyötyyn ●●●● ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään

Tulos 2

Kokeilut oikoivat palvelupolkujen mutkia ja solmuja.

Kokeilut kehittivät palvelupolkuja asiakkaalle sujuvammiksi. Esimerkiksi etälääkärin konsultaatio on vähentänyt asiakkaiden matkustustarvetta ja odotusaikaa, kun lääkärin puheille on päässyt joustavasti etäyhteyden turvin. Toisaalta sujuvoittamista on myös se, että asiakkaat saavat käyttöönsä apuvälineitä, kuten esimerkiksi kotikäyttöisen korvatulehdusmittarin. Hyvinvointiasemalla hoitajaa pääsi tapaamaan ilman ajanvarausta, ja kokeilu osoitti että tämä oli asiakkaille tärkeä helpotus. Kokeilut sisälsivät myös runsaasti palveluohjausta. Palvelun sujuvuus ja asiakkaiden oman aktiivisuuden mahdollisuuksien lisääminen merkitsee todennäköisesti myös säästöjä, vaikka tietoa niistä ei ollut kokeiluhankkeista käytettävissä. Tämä perustuu siihen, että potilas – tai joku muu – voi nykyään hoitaa osan asioista, jotka ennen vaativat lääkärin aikaa.

Missä havaittu?

Kokeilu 2 Kotona käytettävä korvatulehdusmittari - Kokeilu 7 Etälääkärin konsultaatio - Kokeilu 8 Hyvinvointiasema

Mihin vaikutus painottuu?

Asiakkaan kokemaan hyötyyn ●●●● ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään

Tulos 3

Kokeilut kiinnittivät asiakkaan huomion hänen omaan tilanteeseensa ja tavoitteisiinsa – näin syntyi myös tulosta.

Esimerkiksi Lahden Ruori-valmennuksessa saatiin rohkaisevia tuloksia asiakasryhmistä, joita on perinteisesti ollut vaikea tavoittaa. Omaa terveyttä koskeva tieto yhdistettyinä itse asetettuihin, omaan elämäntilanteeseen ja arvoihin sopiviin tavoitteisiin sitoutti Terveyskioskin kävijöitä sähköisen terveystalennuksen käyttäjiksi. Näyttää siltä, että tällaisilla menetelmillä voidaan saada parempia hoitotuloksia, kun ihmiset alkavat kiinnittää aiempaa enemmän huomiota omaan terveyteensä.

Missä havaittu?

Kokeilu 4 Ruori-terveystalennus - Kokeilu 5 Sähköinen hoidontarpeen arviointi (eHTA)

Mihin vaikutus painottuu?

Asiakkaan kokemaan hyötyyn ●●●●● ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään

Tulos 4

Kokeilut tarjosivat asiakaslähtöistä tukea.

Kokeilujen perusteella näyttää siltä, että monet asiakkaat ovat valmiita ottamaan enemmän vastuuta terveydestään. Omahoidossa pyrkimyksenä on lisätä asiakkaan omaa vastuuta, valtaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa terveyteensä ja sen hoitoon. "Asiakkaan voimaantuminen ja valtaantuminen omissa terveysasioissa on se tärkeä juttu, johon tässä ideologisesti pyritään," sanoo Hämeenlinnan terveystalvelujen palvelusuunnittelija Ilona Rönkkö. Terveystalveluita ei ole ammattilaisten mukaan aiemmin kehitetty näin asiakaslähtöisesti. Nykyään asiakkaiden palaute, toiminta ja kehitysehdotukset on otettava palvelukehittämisen lähtökohdaksi. "Asiakas on päähenkilö, joka käsikirjoittaa suunnitelman", Rönkkö sanoo.

Vaikka omahoitoon siirtyminen aluksi jopa lisää asiakkaiden yhteydenottoja, voidaan yhteydenotot käsitellä nykyistä tehokkaammin ja siirtää vapautuvaa aikaa hoitoa eniten tarvitseville. Omahoidon avulla on mahdollista kohdentaa resursseja aiempaa paremmin ja sekä vähentää että ehkäistä sairaalakäyntejä

Omahoidon talvelut menevät asiakkaan luo. Erityisesti digitaaliset talvelut ovat todellisia lähitalveluita. Muun muassa YHTS:n opiskelijat käyttävät tällaisia sähköisiä talveluita mielellään. Omahoitokokeilut ovat tuoneet toteuttajille yllättäviäkin kokemuksia. Ilona Rönkön mukaan jopa yhdeksänkymppinen käyttäjä on harmitellut, että hänen käyttämässään talvelussa ei ole mahdollista lähettää digitaalista kuvaa. Ihmisten yksilölliset taidot ja kyvyt eivät siis ole arvattavissa iän, sukupuolen tai asuinpaikan perusteella. Teknologian käyttö ei näytä riippuvan iästä vaan käyttäjän tarpeesta ja talvelun käytettävyydestä.

Missä havaittu?

Kokeilu 1 Sähköinen äitiyskorttipalvelu - Kokeilu 3 Elämäntaitopeli - Kokeilu 5 Sähköinen hoidontarpeen arviointi

Mihin vaikutus painottuu?

Asiakkaan kokemaan hyötyyn ●●●●● ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään

Tulos 5:

Kokeilut näyttivät, kuinka ammattilaisten käytännöt ja roolit voivat muuttua.

Omahoidon vahvistaminen merkitsee ammatillisuuden muutosta terveys- ja hyvinvointipalveluissa. Esimerkiksi valmentava työote ja teknologiavälitteinen työ ovat trendejä, jotka näkyivät kokeiluissa. Terveyspalveluiden on uudistuttava, koska terveyspalveluiden asetelma on perinteisesti ollut ylhäältä alas: ammatilliset sanelevat vastauksia asiakkaalle. Ilman ajattelutavan muutosta omahoidon ottaminen luontevaksi osaksi terveyspalveluita ei onnistu. Omahoito mahdollistaa YHTS:n määräämisen johtajaylilääkäri Raasakan mukaan ammattilaisten oman työssä kehittymisen.

“Avustavat terveydenhoitajat ovat kertoneet oppineensa itsekin uutta, kun ovat olleet mukana kuulemassa lääkärin ohjeita. Jatkossa he kykenevät kertomaan potilaalle enemmän ennen lääkärin konsultointia.”

Muutos koskee myös työn välineitä. Toimiva, käyttöön niveltävä teknologia on sellainen, joka mahdollistaa toimintamallien muutoksen olematta itse pääosassa. Juuri näin on Raasakan mukaan käynyt YHTS:n tapauksessa. “[etälääkärin konsultointiin käyttämä] väline on saanut lopulta hyvin vähän huomiota.”

Missä havaittu?

Kokeilu 2 Kotona käytettävä korvatulehdusmittari - Kokeilu 7 Etälääkärin konsultointi - Kokeilu 9 Health Tuesday

Mihin vaikutus painottuu?

asiakkaan kokemaan hyötyyn ●●●●● ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään

Tulos 6:

Kokeilut osoittivat, että teknologian hankinta ja käyttöönotto kaipaavat erityistukea.

Kokeilujen tuloksena havaittiin tarve toimijoille, jotka auttaisivat terveydenhuollon ammattilaisia ja potilaita uuden teknologian käyttöönotossa. Tällaiset operaattorit voisivat olla nykyisistä palvelutuottajista erillisiä toimijoita, jotka auttaisivat ratkaisemaan laitteisiin liittyviä kysymyksiä, kuten integraatio ja datansiirto sekä käyttöönoton tuki. Ne voisivat myös testata uusia teknologioita. Tällaiset operaattorit kiihdyttäisivät merkittävästi omahoidon juurruttamista terveydenhuoltoon. Ulkomailla vastaavia toimijoita on jo. Esimerkiksi Tanskassa operaattorilta voi tilata tai vuokrata kotiin lääkärin määräämät tai suosittelemat monitorointilaitteet, niiden tarvitsemat sovellukset sekä käytön tuen. Suomessa tällainen toiminta voisi tarjota samalla väylän uusille innovaatioille, joita Suomen terveysteknologiayritykset tarjoavat.

Missä havaittu?

Kokeilu 1 Sähköinen äitiyskorttipalvelu

Mihin vaikutus painottuu?

asiakkaan kokemaan hyötyyn ●●●●● ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään

Esimerkki

Virtuaalikelinikka on toimintamalli, joka tuo sähköisiä ratkaisuja yhteen

Sitra on kehittänyt sähköisen asioinnin kanavaa, Virtuaalikelinikkaa. Virtuaalikelinikka nopeuttaa terveys-
oireiden arviointia ja oikeanlaiseen palveluun ohjausta. Virtuaalikelinikan toimintamallissa ihmiselle tarjotaan
käyttöön luotettavaa terveystietoa tarjoavia tietolähteitä ja
helppokäyttöisiä työkaluja, jotka kannustavat terveyden ja
toimintakyvyn ylläpitoon. Virtuaalikelinikan kautta ihminen
voi ohjatusti tehdä omasta terveydestään ja toimintaky-
vystään alustavan arvion, jossa hyödynnetään ihmisen itse
keräämiä terveystietoja sekä potilastietojärjestelmän tietoja.
Virtuaalikelinikka auttaa näin tunnistamaan jo alkavia oireita,
ja ohjaa tarvittaessa ihmisen eteenpäin joko neuvonnan
ja omahoidon palveluiden piiriin tai terveydenhuollon
ammattilaisen luo.

Palveluita käyttävän asiakkaan näkökulmasta
virtuaalikelinikka on aina lähellä ja saatavilla. Palveluita
voi käyttää joustavasti ympäri vuorokauden, sijainnista
riippumatta. Virtuaalikelinikkaan on mahdollista yhdistää
sekä mobiileja palveluratkaisuja ja luotettavaa terveystietoa,
tulevaisuudessa myös geenitietoa sekä sähköisiä
potilasrekistereitä.

Tässä katsauksessa kuvatut omahoidon sähköiset
kokeilut voi liittää osaksi virtuaalikelinikan palvelutarjontaa.
Virtuaalikelinikka on esimerkki terveyden ja omahoidon tukea
tarjoavasta, käyttäjälähtöisistä sähköisistä palveluista yhteen
tuovasta toimintamallista.



Oppeja omahoidosta

Sitra käynnisti omahoidon kokeiluhankkeet, koska tarve uusille asiakkaiden omaa toimijuutta tukeville ratkaisuille on suuri. Kokeilut olivat hyvä tapa saada ensikäden kokemusta niistä. Kahdeksan kokeilua osoittavat, että kokeilevalla lähestymistavalla on saatu syntymään muutosta. Omahoidon mahdollisuudet ja haasteet tunnetaan nyt paremmin.

Mitä kokeilut opettivat sähköisestä omahoidosta?

Kokeiluista saatiin sekä hyviä että huonoja kokemuksia. Tämä on kokeilujen tarkoitus, sillä ne auttavat ymmärtämään ihmisten käyttäytymistä sekä kehittämään työkaluja ja toimintamalleja toimiviksi tuotteiksi ja palveluiksi.

Kokeilut poistivat turhia väliportaita hoitoon pääsystä, saivat hoitoa tarvitsevia ihmisiä hakeutumaan vastaanotolle, houkuttivat elämäntapamuutosta tarvitsevia ihmisiä toteuttamaan muutoksia ja saivat ihmisiä terveystiedon äärelle. Nämä ovat lupaavia esimerkkejä omahoidon hyödyistä.

Haasteiden kohdalta on tärkeä miettiä, ovatko ongelmat ratkaistavissa. Joskus ratkaisuna on tehdä kokeilusta uusi versio, kuten tehtiin Oulussa korvatulehdusmittarin kanssa. Kun ensimmäinen malli ei toiminut, sitä kehitettiin. Osa ongelmista vaatii laajempaa pohdintaa. Esimerkiksi tietojärjestelmien integraatiosta johtuva ammattilaisten tyytymättömyys on yleinen ongelma, joka vaatii muutenkin ratkaisuja. Toinen merkittävä hidaste ja este kokeilujen juurruttamiseksi osaksi terveydenhuollon arkea on hankalaksi koettu julkisten hankintojen kilpailuttamista koskeva lainsäädäntö. Jotkut kokeiluissa testatuista toimintamalleista eivät jatkuneet hyvistä tuloksista huolimatta kokeilujen jälkeen. Tämä on

mahdollisesti suurin haaste sähköisen omahoidon palvelujen yleistymiselle. Omahoidon ratkaisut ovat parhaimmassa käytössä, kun ne ovat verkottuneet muuhun terveydenhuoltoon ja osaksi asiakaslähtöisiä palveluprosesseja.

Mitä kokeiluista seuraa pitkällä aikajänteellä?

Uudet ratkaisut eivät käynnisty tyhjiössä. Kokeilujen avulla uudet toimintamallit ja työkalut voidaan testata ja kytkeä osaksi olemassa olevaa terveydenhoitojärjestelmää. Mikäli omahoidon sähköiset ratkaisut yleistyvät osaksi terveyspalveluiden tarjontaa, voi niillä lähitulevaisuudessa olla merkittävä järjestelmää muuttava vaikutus.

Omahoidon uudet ratkaisut ovat ihmislähtöisen terveydenhuollon rakennuspalikoita. Potilastiedoista kuten hoitohistoriasta sekä terveys- ja elintapoihin liittyvästä tiedosta kuten liikunta- ja ravintotiedosta tulee kokonaisuus, jonka osat tukevat toisiaan. Lisäksi omahoidon ennaltaehkäisevät ratkaisut kuten esimerkiksi unenlaadun tai alkoholin kulutuksen omaehtoinen seuranta ehkäisevät ongelmien syntyä. Ne opettavat terveyden ja hyvinvoinnin taitoja ja auttavat ihmisiä tunnistamaan ja ennakoimaan omia terveysriskejään.

Kokeilut, jotka nyt näyttävät yksittäisiltä ja kertaluontoisilta, saattavat olla tulevaisuuden arkea. Kokeilut testaavat uudenlaisia tiedonvälityksen käytäntöjä ja avaavat näköalan terveyden tulevaisuuteen niin asiakkaille, ammattilaisille, yrittäjille kuin päättäjille. Omahoitokokeilut ovat tulevaisuutta muovaavia uusia käytäntöjä, jotka parhaimmillaan vaikuttavat koko terveysjärjestelmään eli siihen missä, miten ja kenen toimesta terveyttä tuetaan ja ihmisiä hoidetaan.



Omahoidon hyötyjä

Asiakkaiden näkökulmasta omahoito on hyödyllistä silloin, kun se johtaa henkilökohtaiseen terveyshyötyyn tai parantaa mahdollisuutta saavuttaa terveyshyötyjä aikaisempaan toimintatapaan verrattuna. Omahoidolla on vaikutusta, kun se herättää mielenkiinnon terveyteen ja hoitoon ja antaa siihen toimivia työkaluja, kuten nopeuttaa oirearviota ja hoitopäätystä.

Sujuvuutta asiointiin

Joustavien palvelumallien avulla asiakas voi saada hoitoa nopeammin, joustavammin ja yhdestä pisteestä. Ihmisille voidaan tarjota muutakin palvelua kuin lääkärin vastaanottoa, mikä merkitsee että hoitopolku voidaan aloittaa aiempaa tehokkaammin, koska jonotusaika lyhenee. Tietojärjestelmien integrointi tekee hoidosta sujuvampaa, koska asiakkaan terveys-tieto on hänen harkintansa mukaan käytettävissä yli organisaatioarajojen.

Luotettavaa tukea itsearviointiin

Kun ihmisille tarjotaan oma terveystili, helpokäyttöinen sähköinen palvelu ja riittävästi tukea, he kykenevät arvioimaan paremmin tarvitsevatko terveysammattilaisten apua vai eivät. Sähköisestä palvelusta saa lisätietoa siitä kenen puoleen kääntyä, hoitosuosituksia sekä mahdollisuuden keskustella asiantuntijan kanssa etäyhteyden välityksellä vaikka heti.

Ennaltaehkäisyä ja itsetuntemusta

Oman terveystilin ja siihen liittyvien omahoidon palvelujen avulla ihmiset saavat muun muassa helposti alustavan arvion omasta terveydentilasta ja ohjausta tarvittaviin palveluihin. Valmentavat palvelut ohjaavat ihmisiä toimimaan itselleen ja terveydelleen edullisilla tavoilla.

Tukea uusiin elämäntilanteisiin

Uudet elämäntilanteet vaativat sopeutumista ja tukea. Esimerkiksi tuoreet vanhemmat kaipaavat valtavasti tietoa lapsen terveydestä ja hyvinvoinnista. Uudet ratkaisut, jotka yhdistävät tietoa ja vertaistukea terveyspalveluihin tarjoavat aiempaa kokonaisvaltaisempaa tukea uusiin elämäntilanteisiin.

Kustannussäästöjä palveluvalikoimaa täydentämällä

Sähköisten omahoitopalveluiden tarjoaminen niille, jotka niitä voivat käyttää, mahdollistaa palveluiden tuottamisen aiempaa tehokkaammin ja säästää samalla kustannuksia.



Omahoidon haasteita

Omahoidon uusien ratkaisujen käyttöönotto vaatii tottumista niin asiakkailta kuin ammattilaisilta. Haasteena on sujuvuus.

Asiakkaiden luottamuksen rakentaminen

Asiakkaat ovat tottuneet tiettyyn tapaan asioida ja käyttää terveyspalveluja. Uusien palveluiden käyttöönotto edellyttää ammattilaisilta tukea ja kiinnostusta siihen, miten hyödyllisiksi asiakkaat todellisuudessa kokevat palvelut. Näin palveluja voidaan kehittää paremmin asiakkaita palveleviksi.

Ammattilaisten suhtautuminen uusiin työskentelytapoihin

Ammattilaiset ovat avainasemassa uusien palveluiden kehittämisessä ja käyttöönotossa. Uudet toimintamallit edellyttävät joistakin vanhoista oletuksista ja käytännöistä luopumista. Luottavatko ammattilaiset uusiin apuvälineisiin ja asiakkaiden itse tuottamaan tietoon? Ovatko he kiinnostuneita kokeilemaan uusia menetelmiä, kuten etähoivaa?

Palveluiden integraatio

Uusien sähköisten palveluiden integroiminen olemassa oleviin tietojärjestelmiin on haaste, jota yksittäisen ammattilaisen on vaikea ratkaista. Integraatio- ja käytettävyysongelmat voivat vesittää uusien palveluiden käyttöönoton onnistumisen. Toisaalta kyse on myös käytäntöjen integraatiosta - tuleeko uusista ratkaisuista osa palvelutarjontaa?

Lähteet

- Branzen, K.** (2013). Personalized Medicine. A new era for healthcare and industry. Life Science Foresight Institute.
Haettu osoitteesta [https://ec.europa.eu/digital-agenda/futurium/sites/futurium/files/futurium/library/Branz%C3%A9n%20-%202013%20-%20Personalized%20Medicine\(2\).pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/futurium/sites/futurium/files/futurium/library/Branz%C3%A9n%20-%202013%20-%20Personalized%20Medicine(2).pdf).
- Deloitte.** (2012). Consumerism in Health Care. Deloitte Review. Issue 11.
Haettu osoitteesta http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedStates/Local%20Assets/Documents/Deloitte%20Review/Deloitte%20Review%2011%20-%20Winter%202012/us_DR11_Consumerism_In_Health_Care_Jul12.pdf.
- Dazeinfo.** (2014). 2 Billion Smartphone Users By 2015 : 83% of Internet Usage From Mobiles. DazeInfo 23.1.2014. Haettu osoitteesta <http://www.dazeinfo.com/2014/01/23/smartphone-users-growth-mobile-internet-2014-2017/>.
- FiHTA.** (2014). Terveysteknologian kauppatase 2013. Erityisasiantuntija Sean Donovanin raportti. FiHTA 21.5.2014. Haettu osoitteesta <http://www.fihtanews.net/component/lexicontent/5-news/330-terveysteknologia-nousi-suomen-suurimmaksi-huipputeknologian-vientialaksi>.
- Forbes.** (2014). The Revolution Hidden In The Apple Health Kit. Forbes 17.6.2014. Haettu osoitteesta <http://www.forbes.com/sites/haydnshaughnessy/2014/06/17/the-revolution-hidden-in-the-apple-health-kit/>.
- Hartikainen, H.** (2013). Raskaudentikon pelastaja. Blogi-kirjoitus. Sitra 16.12.2013. Haettu osoitteesta <http://www.sitra.fi/blogi/raskaudentikon-pelastaja>.
- Kalenius, A.** (2014). Suomalaisten koulutusrakenteen kehitys 1970–2030. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2014:1. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Haettu osoitteesta <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/okm01.pdf?lang=fi>.
- HS.** (2014). Opiskelijat kokeilivat virtuaalilääkärin vastaanottoa: hyvin toimii. Helsingin sanomat 12.2.2014. Haettu osoitteesta <http://www.hs.fi/terveys/a1392189397166>.
- Lampinen, A.** (2014). Interpersonal Boundary regulation in the context of social network sciences. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Haettu osoitteesta https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42272/dissertation_lampinen.pdf?sequence=1.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM).** 2013. Big data Suomessa. Keskustelualoite. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Haettu osoitteesta http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2497123&name=DLFE-21601.pdf&title=Julkaisu%2025-2013.

Poikola, A, Kuikkaniemi, K, Kuittinen, O. (2014). My Data – johdatus ihmiskeskeiseen henkilötiedon hyödyntämiseen. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Haettu osoitteesta http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3082152&name=DLEF-25061.pdf&title=My%20data%20-%20johdatus%20ihmiskeskeiseen%20henkilötiedon%20hyödyntämiseen.

Taloustutkimus. (2013). Sitran teettämä Sähköiset omahoitopalvelut -selvitys. Taloustutkimus Oy 4.2013. Haettu osoitteesta <http://www.sitra.fi/uutiset/omahoito/gallup-suomalaiset-uskovat-sahkoisen-asioinnin-parantavan-terveyspalveluja>.

Zuboff, S, Maxim, J. (2002). The Support Economy: Why Corporations Are Failing Individuals and the Next Episode of Capitalism. New York: Viking Press.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto on tulevaisuusorganisaatio, joka tekee töitä Suomen kilpailukyvyn ja suomalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Ennakoimme yhteiskunnan muutosta, etsimme käytännön tekemisellä uusia toimintamalleja ja vauhditamme kestävään hyvinvointiin tähtäävää liiketoimintaa.

www.sitra.fi