

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä: Anttila, J. (2017) Kysy kättilöltä -verkkopalvelun avulla tarjotaan anonyymia terveysneuvontaa sekä tehostetaan moniammatillista yhteistyötä. Teoksessa Jouni Tuomi & Anna-Mari Äimälä (toim.) Viisaat valinnat – tietoa, tukea, ohjausta. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportteja 93, 60-65.

URL:

<http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/93-Viisaat-valinnat-tietoa-tukea-ohjausta.pdf>

8 KYSY KÄTILÖLTÄ -VERKKOPALVELUN AVULLA TARJOTAAN ANONYYMIA TERVEYSNEUVONTAA SEKÄ TEHOSTETAAN MONIAMMATILLISTA YHTEISTYÖTÄ

Justiina Anttila, kättilö YAMK, Tampereen yliopistollinen sairaala

TIIVISTELMÄ

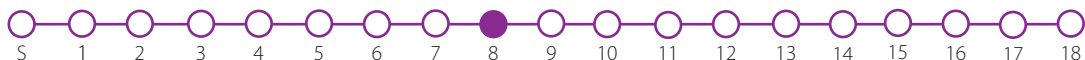
IHMISET ETSIVÄT PALJON tietoa internetistä terveyteensä liittyen. Sähköiset terveyspalvelut ja niiden kehittäminen vuorovaikutteisiksi ovat ajankohtaisia useissa kansallisissa ja kansainvälisissä hankkeissa. Tampereen yliopistollisen sairaalan kättilöt tarjoavat anonymia ja asiantuntevaa terveysneuvontaa ”Kysy kättilöltä” -verkkopalvelussa. Verkkopalvelun tuomia mahdollisuuksia pyritään kehittämään ja hyödyntämään asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Tampereen ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyössä tavoitteena oli kehittää Kysy kättilöltä -verkkopalvelua asiakaslähtöisesti ja ammattilaisten välillä hyödynnettäväksi.

ABSTRACT

Several people are using the internet as a source of getting health information. eHealth and developing eHealth services more interactive are the topics at the moment. Midwives of Tampere University Hospital are offering “Kysy kättilöltä” (Ask the Midwife) online service. The purpose of Ask the Midwife online service is to offer professional and anonymous health guidance. The aim of the Master’s thesis of Tampere University of Applied Sciences was to develop Ask the Midwife online service based on customer experience. The aim of the study was also to improve multiprofessional collaboration of using Ask the Midwife online service for electronic communication between midwives and maternity clinic nurses.

JOHDANTO

Sähköisistä palveluista on tullut osa terveydenhuoltoa. Terveydenhuollon tuleekin yrittää pysyä mukana muutoksessa ja tarjota asiakkailleen nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluita. Sähköiset terveyspalvelut ja niiden kehittäminen vuorovaikutteisiksi ovat ajankohtaisia useissa kansallisissa sekä kansainvälisissä hankkeissa (Euroopan komissio 2012, Sairaanhoidaja-



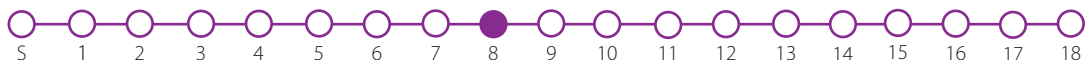
liitto 2015, STM 2014). Sähköiset terveydenhuollon palvelut voivat parantaa hoidon saatavuutta, laatua ja tehostaa terveydenhuoltoalan toimintaa. Sähköisiin terveydenhuollon palveluihin liittyvät tutkimukset osoittavat, että sähköisten palvelujen käytöstä on hyötyä niin asiakkaille, kuin organisaatioillekin (Castren 2008, Hyppönen ym. 2014, Umefjord 2006).

Aikaisempien tutkimusten mukaan lähes kaikki raskaana olevat naiset etsivät tietoa internetistä raskauteen ja synnytykseen liittyen ja toivovat jotakin sähköistä tukea raskausaikana (Bert ym. 2013, Järvinen 2016, O'Higgins ym. 2014). Tampereen yliopistollisen sairaalan kättilöt ovat tarjonneet vuodesta 2015 lähtien Kysy kättilöltä -verkkopalvelua, jonka kautta voi kysyä anonyymisti raskautta, synnytystä tai synnytyksen jälkeistä aikaa koskevia yleisluontoisia kysymyksiä. Kysy kättilöltä -verkkopalvelu tarjoaa mahdollisuuden ajantasaiseen tietoon neuvolan antaman ohjauksen lisäksi. Palvelu toteutettiin ja otettiin käyttöön osana Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen edistämisen määrärahasta rahoittamaa Terve raskaus, normaali synnytys-hanketta (ViVa).

Vuoden käytön jälkeen Kysy kättilöltä -verkkopalvelua haluttiin lähteä kehittämään asiakaslähtöisesti. Tampereen ammattikorkeakoulun ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyössä Kysy kättilöltä -verkkopalvelun kehittäminen tavoitteena oli kehittää palvelua asiakaskokemukseen perustuen sekä hyödyntää palvelua ammattilaisten väliseen verkkoviestintään Pirkanmaan terveydenhoitajien ja Tampereen yliopistollisen sairaalan kättilöiden välillä.

KYSY KÄTILÖLTÄ -VERKKOPALVELUA KEHITETÄÄN ASIAKASLÄHTÖISESTI SEKÄ SEN TUOMIA MAHDOLLISUUKSIA HYÖDYNNETÄÄN MYÖS AMMATTILAISTEN VÄLISEEN VIESTINTÄÄN

Tampereen ammattikorkeakoulun ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyössä Kysy kättilöltä -verkkopalvelun kehittäminen tarkoituksena oli kartoittaa palvelun käyttäjien asiakaskokemuksia ja toiveita kättilöiden tarjoamiin sähköisiin terveystietopalveluihin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös hyödyntää Kysy kättilöltä -verkkopalvelun mahdollisuuksia ammattilaisten väliseen verkkoviestintään Pirkanmaan terveydenhoitajien ja Tampereen yliopistollisen sairaalan kättilöiden välillä. Verkkoviestintän tarvetta am-



mattilaisten välillä selvitettiin kartoittamalla terveydenhoitajien näkemyksiä sähköisen viestinnän tarpeesta, sen tuomista mahdollisuuksista ja haasteista.

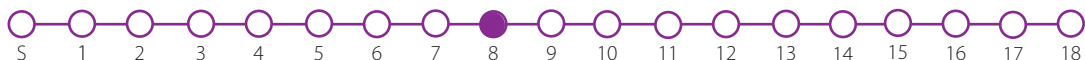
Opinnäytetyö perustui tutkimukselliseen kehittämistoimintaan, jossa oli sekä laadullisia, että määrällisiä tutkimusosioita. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköisiä kyselyitä. Tutkimusjoukkona oli 15 Kysy kättilöltä -verkkopalvelussa kysymyksen lähettänyttä käyttäjää sekä 24 äitiysneuvoltatyötä tekevää terveydenhoitajaa Pirkanmaalta ja Jämsän seudulta. Kyselylomakkeiden määrällisistä kysymyksistä laskettiin suorat jakaumat hyödyntäen Excel-ohjelmaa ja avoimet kysymykset analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen.

RASKAANA OLEVAT NAISET TOIVOVAT AMMATTILAISTEN ANTAMAA SÄHKÖISTÄ TERVEYSNEUVONTAA

Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että Kysy kättilöltä -verkkopalvelu koettiin käyttäjien mielestä hyödylliseksi palveluksi. Suurin osa verkkopalvelun käyttäjistä arvioi palvelun erinomaiseksi tai hyväksi. Kehittämiskohteen verkkopalveluun käyttäjät näkivät reaaliaikaisen keskustelun mahdollisuuden kättilön kanssa chat-palvelun välityksellä. Aikaisemmat tutkimuksetkin osoittavat, että raskaana olevat toivovat sähköistä terveysneuvontaa raskautteen ja synnytykseen liittyen (Bert ym. 2013, Järvinen 2016, O'Higgins ym. 2014). Internetiä käytetään terveystiedon etsintään, koska se on anonyymia, helppoa ja nopeaa (Bert ym. 2013, Umefjord 2006). Terveysneuvontapalvelut lisäävät ihmisten itsehoitoisuutta, ja vaikutuksia terveyskäyttäytymiseen nähtiin olevan silloin, kun raskaana oleva oli käyttänyt internetissä ammattilaisten tarjoamaa terveysneuvontaa (Bert ym. 2013).

TERVEYDENHOITAJIEN JA KÄTILÖIDEN VÄLISTÄ MONIAMMATILLISTA YHTEISTYÖTÄ VOIDAAN TEHOSTAA SÄHKÖISEN VIESTINNÄN AVULLA

Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että äitiysneuvoltatyötä tekevät terveydenhoitajat kokevat verkkoviestinnän sairaalan kättilöiden kanssa tarpeellisena ja hyödyllisenä lisänä tiedonkulkuun. Verkkoviestinnän mahdollisuuksina koettiin, että sen avulla voisi viestiä ei-kiireellisistä ja ajankohtaisista asioista, ohjeistuksista ja käytännöistä joustavasti ja hel-



posti. Verkkoviestintä tehostaisi moniammatillista yhteistyötä, madaltaisi kynnystä yhteydenottoon sekä toimisi konsultaatioapuna edesauttamalla yhteisten asiakkaiden hyvää hoitoa.

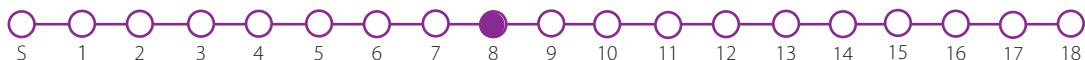
Verkkoviestinnän haasteina terveydenhoitajat kokivat vastausviiveen, kiireen neuvolassa ja sairaalassa, tietoturvan huomioimisen sekä palvelun teknisen toimivuuden joustavasti. Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että merkittävimpiä haasteita moniammatillisessa yhteistyössä olivat organisaatioiden rakenteet, jotka nykyaikaisesta teknologiasta huolimatta olivat vaikeita rajoja ylittää. Myös huono kommunikointi ja informaation kulku organisaatioiden välillä nähtiin yhteistyön onnistumisen haasteina. (Isoherranen 2012, Psaila ym. 2014.)

CHAT-PALVELU ALOITTI TOIMINTANSA TOUKOKUUSSA 2017 JA AMMATTILAISET VOIVAT VIESTIÄ VERKOSSA TULEVAISUUDESSA

Opinnäytetyön tuotoksena toteutettiin toimintamalli chat-palvelun käyttönotosta Kysy kättilöltä -verkkopalvelussa. Chat-palvelu aloitti viikoittaisen aukiolonsa verkkopalvelussa toukokuussa 2017. Kättilön kanssa voi keskustella reaaliaikaisesti 2 kertaa viikossa erikseen ilmoitettuna aikana. Chat-palvelun avulla lisätään verkkopalvelun käytettävyyttä ja vuorovaikutteisuuutta sekä tarjotaan asiakkaille mahdollisuus ajantasaiseen ja reaaliaikaiseen ammattilaisen antamaan terveysneuvontaan.

Toisena tuotoksena opinnäytetyössä toteutettiin toimintamalli ammattilaisten väliseen verkkoviestintään Pirkanmaan terveydenhoitajien ja Tampereen yliopistollisen sairaalan kättilöiden välillä avuksi tekniseen toteutukseen ja käyttöönottoon tulevaisuudessa. Ammattilaisten välinen viestintäkanava aukeaa verkkopalvelussa mahdollisesti loppuvuodesta 2017.

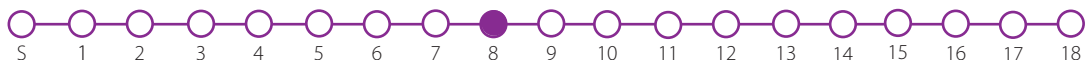
Yhteistyö kättilöiden ja terveydenhoitajien välillä on tärkeää, koska heillä on yhteiset asiakkaat ohjattavanaan. Verkkoviestinnän avulla moniammatillista yhteistyötä voidaan hyödyntää joustavasti. Sähköisen viestintäkanavan avulla näiden kahden ammattiryhmän välillä päästäisiin edesauttamaan organisaation rakenteiden ylittämistä sekä helpotetaan kommunikointia ja informaation kulkua, joka mahdollistaa yhteistyön yhteisten asiakkaiden eduksi.



Sähköisten verkkopalveluiden lisääntyminen tuo terveydenhuollon ammattilaisille omat haasteensa teknisessä käytössä sekä kirjallisen neuvonnan antamisessa vähillä taustatiedoilla. Aikaisemmissa tutkimuksissa todettiin, että hoitohenkilökunnan huonot tietotekniset taidot hidastavat sähköisten palveluiden kehittymistä, joten olisi hyvä, että jo peruskoulutuksen aikana opeteltaisiin sähköisten terveyspalveluiden käyttöä ja sähköisesti annettavaa terveysneuvontaa. (Harju 2006, Stellefson ym. 2015, Umefjord 2006). Jatkotutkimuksia voisi tehdä chat-palvelun käytettävyydestä, ammattilaisten välisen verkkoviestinnän onnistumisesta sekä kartoittaa kättilöiden kokemuksia Kysy kättilöltä -verkkopalvelun ylläpitämisestä. Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan luettavissa osoitteessa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201705138036>

LÄHTEET

- Bert, F., Gualano, M., Brusaferrò, S., De Vito, E., de Waure, C., La Torre, G., Manzoli, L., Messina, G., Todros, T., Torregrossa, M. & Siliquini, S.** 2013. Pregnancy e-health: a multicenter Italian cross-sectional study on internet use and decision-making among pregnant women. *JECH Online* first.10/2013. Luettu 15.2.2017. https://www.researchgate.net/publication/257136116_Pregnancy_e-health_A_multicenter_Italian_cross-sectional_study_on_internet_use_and_decision-making_among_pregnant_women
- Castren, J.** 2008. Sähköinen viestintä ja verkkoneuvontapalvelu osana yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuoltoa. Tampereen yliopisto. Lääketieteen laitos. Akateeminen väitöskirja.
- Euroopan komissio** 2012. Sähköisen terveydenhuollon toimintasuunnitelma 2012–2020 – innovatiivista terveydenhuoltoa 21. vuosisadalle. Luettu 19.1.2017. [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2012\)0736_/com_com\(2012\)0736_fi.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2012)0736_/com_com(2012)0736_fi.pdf)
- Harju, P.** 2006. Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena. Kuopion yliopisto. Terveyshallinnon ja -talouden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, S. & Ahlgren, S.** 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 33/2014. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Isoherranen, K.** 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja.
- Järvinen, R.** 2016. Sähköisiä terveyspalveluita odottaville vanhemmille. Saimaan Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Terveyden edistämisen koulutusohjelma.



O'Higgins, A., Murphy, O.C., Egan, A., Mullaney, L., Sheehan, S. & Turner, M. J. 2014. The use of digital media by women using the maternity services in a developed country. *Irish Medical Journal* 107 (2014) 313-315. Luettu 15.2.2017. https://www.researchgate.net/publication/270512669_The_Use_of_Digital_Media_by_Women_Using_the_Maternity_Services_in_a_Developed_Country

Psaila, K., Schmied, V., Fowler, C. & Kruske, S. 2015. Interprofessional collaboration at transition of care: perspectives of child and family health nurses and midwives. *Journal of Clinical Nursing* 24 (2015) 160-172.

Sairaanhoitajaliitto. 2015. Sairaanhoitajaliiton sähköisten terveystalvelujen strategia vuosille 2015-2020. Luettu 15.2.2017. https://sairaanhoitajat.fi/wp-content/uploads/2016/01/eHealth_strategia_Final.pdf

Stellefson, M., Alber, J., Wang, M., Eddy, J., Chaney, B. & Chaney, J. 2015. Use of health information and communication technologies to promote health and manage behavioral risk factors associated with chronic disease: applications in the field of health education. *American Journal of Health Education* 46(2015) 185-191.

STM 2014. Sosiaali- ja terveystministeriö 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Tampere: Juvenes.

Umefjord, G. 2006. Internet consultation in medicine. Studies of a text-based Ask the doctor service. Academic dissertation. Department of Public Health and Clinical Medicine. Umeå: Umeå University.

