



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Lindström, K., Jämsä, U. & Männistö, M. 2022. Potilastietojärjestelmän ohjelmistopäivitys saattaa heikentää käyttäjäkokemusta. Oamk Journal 83/2022. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2022061045568>

Potilastietojärjestelmän ohjelmistopäivitys saattaa heikentää käyttäjäkokemusta

10.6.2022 - Lindström Kristiina, Jämsä Ulla, Männistö Merja

Ohjelmistopäivityksen tavoitteena on parantaa käytössä olevaa järjestelmää kehittämällä sitä uusilla sovelluksilla ja ominaisuuksilla. Päivitykselle asetetut hyötytavoitteet eivät toteudu, mikäli muutoksissa ei huomioida riittävästi käyttäjien näkemyksiä ja erilaisia toimintaympäristöjä. Käyttäjät saattavat pettyä ja kokea muutokset parannusten sijaan heikennyksiksi. Uusien muutosten omaksuminen vie aikaa.



Terveystieteiden ammattilaisen työn sujuvuutta auttavat toimivat ja helppokäyttöiset potilastietojärjestelmät (kuva: CDC/unsplash.com).

Sähköiset potilastietojärjestelmät ovat suuria ohjelmistokokonaisuuksia, jotka koostuvat useista eri sovelluksista ja integraatioista. Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, etteivät potilastietojärjestelmät vastaa parhaalla mahdollisella tavalla ammattilaisten tarpeisiin [1] [2]. Ainoa keino parantaa käytössä olevia potilastietojärjestelmiä on tehdä niihin ohjelmistopäivityksiä, joilla pyritään saavuttamaan käyttönotolle asetetut hyötytavoitteet.

Espoon äitiys- ja lastenneuvolassa sekä kouluterveydenhuollossa käytössä olevaan Lifecare-potilastietojärjestelmään tehtiin ohjelmistopäivitys toukokuussa 2021. Noin neljä kuukautta päivityksen jälkeen tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että käyttöönottokoulutukseen osallistuminen ei takaa sitä, että uusia sovelluksia osataan hyödyntää omassa työssä parhaalla mahdollisella tavalla. Osa asetetuista hyötytavoitteista jäi tutkimusaikana toteutumatta, koska käyttäjät eivät olleet oppineet käyttämään järjestelmää optimaalisella tavalla. Lisäksi neuvola- ja kouluterveydenhoitajien näkemykset asetetuista hyötytavoitteista poikkesivat toisistaan järjestelmän ominaisuuksien hyödyntämiseen ja potilasturvallisuuteen liittyvien kokemusten suhteen. [3]

Käyttöönottokoulutuksen ohella kertauksen merkitystä ei voi sivuuttaa

Hyvin suunnitellut ja toteutetut käyttäjäkoulutukset ovat keskeisiä potilastietojärjestelmän muutoksien omaksumisessa ja potilasturvallisuuden toteutumisessa [4] [5] [6]. Digitaalisten etäkoulutusten lisääntyminen, mitä nykyinen koronatilanne on vauhdittanut, on muuttanut koulutuskäytäntöjä. Espoossa kaikki käyttöönottokoulutukset jouduttiin koronan vuoksi toteuttamaan etäkoulutuksina. Käyttöjärjestelmän toimittajan digitaalista oppimisympäristöä hyödynnettiin itsenäisessä opiskelussa ja varsinaiset koulutukset järjestettiin Teamsissä. Teams mahdollisti vuorovaikutuksen kouluttajan ja koulutettavien välillä, mutta tärkeä osa koulutusta, ohjelman käytön harjoittelu, jäi koulutuksista puuttumaan. Harjoittelulla on todettu olevan merkitystä potilastietojärjestelmän omaksumiselle ja edistyneelle käytölle [6]. Tämän vuoksi olisi tärkeä selvittää,

millainen verkko-opintototeutus edistää parhaiten uusien sovellusten omaksumista ja käyttöä.

Yksinomaan käyttöönottokoulutuksiin osallistuminen ei takaa sitä, että käyttäjät osaisivat hyödyntää ohjelman kaikkia uusia ominaisuuksia omassa työssään. Terveystenhoitajat kertoivat, että työssä tapahtuu samanaikaisesti useita eri muutoksia ja muistettavaa on paljon. Tämän vuoksi on tärkeää, että käyttöönottokoulutuksen lisäksi uusien ominaisuuksien käytöstä muistutetaan ja uusien sovellusten käyttöä kerrataan myös käyttöönoton jälkeen. Asioiden kertaus ja harjoittelu edistävät potilastietojärjestelmien joustavaa käyttöä. Kun ohjelmistopäivityksen jälkeen asioita tehdään eri tavalla, joutuu työntekijä luopumaan joistakin vanhoista toimintatavoistaan. Uusien toimintatapojen omaksuminen vie aikaa.

Käyttäjän näkökulma ja organisaation toimintaympäristö huomioitava järjestelmiä kehitettäessä

Ennen uusien sovelluksien ja ominaisuuksien hankkimista organisaatiolla tulisi olla realistinen kuva niiden toimivuudesta organisaation omassa toimintaympäristössä. Lisätutkimusta tarvitaan selvittämään, mitkä asiat hankintaprosessissa edistävät ja ehkäisevät implementoinnin onnistumista. Potilastietojärjestelmien toimivuus on terveydenhuollon ammattilaisten työn sujuvuuden ja potilasturvallisuuden kannalta olennaista. Käytettävyysongelmat voivat aiheuttaa käyttövirheitä ja asettaa haasteita työprosesseihin. Järjestelmänkehittäjillä tulee olla tietoa potilastietojärjestelmää käyttävän henkilöstön työprosesseista, ja heidän tulee ymmärtää käyttäjien näkökulma uudistuksia suunniteltaessa.

Työntekijöiden työnkuva vaikuttaa näkemykseen potilastietojärjestelmän toimivuudesta. Aikaisemmissa tutkimuksissa potilastietojärjestelmän käyttäjäkokemuksia on tarkasteltu ammatin mukaan. Terveystenhoitajien näkemyksiä on tutkittu osana sairaanhoitajien käyttäjäkokemuksia eri tuotemerkeistä. [6] Nyt tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että

ohjelmistopäivityksen jälkeen terveydenhoitajien antama kokonaisarviointi erosi selvästi neuvola- ja kouluterveydenhoitajien välillä. Ammatin lisäksi työtehtävät vaikuttavat siihen, miten potilastietojärjestelmää käytetään. Tyytymättömyys yhteen päivittäin käytössä olevaan sovellukseen voi alentaa yleistä käyttäjätyytyväisyyttä koko järjestelmän osalta.

Potilastietojärjestelmien toimivuudella on yhteys myös työhyvinvointiin

Tutkimuksissa on tullut esille, että tietojärjestelmien käytössä on edelleen kehitettävää käyttäjien työhyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. [7]

Potilastietojärjestelmien käyttöönotto ja ohjelmistopäivitykset vaikuttavat työhyvinvointiin monella tavalla.

Potilastietojärjestelmien käyttöönotossa pitää ottaa huomioon käyttäjien työn hallinnan tunne. Työssä tapahtuvat muutokset ja uudet toimintatavat voivat horjuttaa hallinnan tunnetta ja luoda epävarmuutta. Se taas aiheuttaa psyykkistä stressiä. Hallinnan tunnetta voidaan edistää riittäväällä koulutuksella, perehdytyksellä ja kertaamisella.

Käyttäjien näkökulma on tärkeä huomioida koko potilastietojärjestelmän elinkaaren ajan. Käyttäjien antaman palautteen tulisi näkyä järjestelmien kehittämisessä, ja järjestelmien käyttötaitoa ja digityötapoja pitäisi kehittää organisaatioissa systemaattisesti. [8] Nopeasti muuttuvassa työelämässä on tärkeää rakentaa uusia käytäntöjä yhteistyössä eri osapuolten kanssa. Osallistuminen uusien käytäntöjen kehittämiseen on motivoiva oppimisen tapa. Kun käyttäjät saavat vaikuttaa oman työnsä kehittämiseen, työn mielekkyys ja sitä kautta työhyvinvointi lisääntyvät.

Lindström Kristiina, opiskelija

Oulun ammattikorkeakoulu, Hyvinvoinnin digitaaliset ratkaisut (YAMK)

Jämsä Ulla, tuntiopettaja

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Männistö Merja, yliopettaja

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Blogiteksti perustuu opinnäytetyöhön:

Lindström, K. 2022. Potilastietojärjestelmä terveydenhoitajien työvälineenä neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa. Terveydenhoitajien näkemyksiä Lifecare potilastietojärjestelmän käytöstä. Oulun ammattikorkeakoulu. Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202201251635>

Lähteet

[1] Sandås, S. & Koskinen, C. 2015. Vårdpersonalens erfarenhet av datateknologins inverkan på vårdarbete och vårdrelation. *Hoitotiede* 27 (1), 43–52. Hakupäivä 15.12.2020. Hakupäivä 9.3.2022. <https://elektra.helsinki.fi/se/h/0786-5686/27/1/vardpers.pdf>

[2] Saranto, K., Kinnunen, U.-M., Koponen, S., Kyytsönen, M., Hyppönen, H. & Vehko, T. 2020. Nurses' competences in information management as well as experiences in health and social care information system support for daily practice. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 12 (3), 212–228. Hakupäivä 15.12.2020. <https://journal.fi/finjehew/issue/view/6818>

[3] Lindström, K. 2022. Potilastietojärjestelmä terveydenhoitajien työvälineenä neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa. Terveydenhoitajien näkemyksiä Lifecare potilastietojärjestelmän käytöstä. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 9.6.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202201251635>

[4] Palojoki, S., Pajunen, T., Saranto, K. & Lehtonen, L. 2016. Electronic Health Record-Related Safety Concerns: A Cross-Sectional Survey of Electronic Health Record Users. *JMIR medical informatics* 4 (2), 1–8. Hakupäivä 15.12.2020. <https://doi.org/10.2196/medinform.5238>

[5] Priestman, W., Sridharan, S., Vigne, H., Collins, R., Seamer, L. & Sebire, N. J. 2018. What to expect from electronic patient record system implementation;

lessons learned from published evidence. Journal of Innovation in Health Informatics 25 (2), 92–104. Hakupäivä 4.1.2021.

<https://doi.org/10.14236/jhi.v25i2.1007>

[6] Rahal, R. M., Mercer, J., Kuziemsky, C. & Yaya, S. 2021. Factors affecting the mature use of electronic medical records by primary care physicians: a systematic review. BMC Medical Informatics Decision Making 21 (67). Hakupäivä 20.3.2021.

<https://doi.org/10.1186/s12911-021-01434-9>

[7] Kyytsönen, M., Hyppönen, H., Koponen, S., Kinnunen, U.-M., Saranto, K., Kivekäs, E., Kaipio, J., Lääveri, T., Heponiemi, T. & Vehko, T. 2020. Information systems as supporters of nurses' work: experiences by system brand. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 12 (3), 250–269. Hakupäivä 3.10.2021.

<https://doi.org/10.23996/fjhw.95704>

[8] Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen, M., Tuukkanen, J., Ketola, E. & Heponiemi, T. 2018. Tietojärjestelmät ja työhyvinvointi – terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 10 (1), 143–163. Hakupäivä 3.10.2021.

<https://doi.org/10.23996/fjhw.65387>

METATIEDOT

Tyyppi: Blogi

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 83/2022

Julkaisuvuosi: 2022

Tekijätiedot: Lindström Kristiina, Jämsä Ulla, Männistö Merja

Oikeudet: CC BY-SA 4.0

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2022061045568>

Tiivistelmä: Blogitekstissä kuvataan syksyllä 2021 opinnäytetyönä tehdyn monimenetelmätutkimuksen keskeisimpiä tuloksia Espoon neuvola- ja kouluterveydenhoitajien näkemyksistä potilastietojärjestelmästä ohjelmistopäivityksen jälkeen. Tutkimusaineisto kerättiin kyselynä ja yksilöhaastatteluilla. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoa potilastietojärjestelmän käyttäjäkokemuksesta, vertailla saatuja tuloksia aikaisempiin tutkimustuloksiin, arvioida käyttöönottoprojektissa asetettujen

hyötytavoitteiden toteutumista sekä kerätä kehittämissuhteita. Tutkimustuloksena oli, että hyötytavoitteiden toteutumiseksi on tärkeää, että ammattilaiset osaavat hyödyntää ohjelmiston uusia ominaisuuksia työssään. Käyttöönottokoulutukseen osallistuminen ei takaa potilastietojärjestelmän edistynyttä käyttöä. Perehdytystä ja koulutusta tulee edelleen kehittää etenkin etätoteutuksissa. Tutkimuksessa havaittiin, että neuvola- ja kouluterveydenhoitajilla oli erilainen näkemys järjestelmästä ohjelmistopäivityksen jälkeen. Käyttäjäkokemukseen vaikuttaa ammatin lisäksi työnkuva. Potilastietojärjestelmiä kehitettäessä käyttäjien näkökulma ja organisaation toimintaympäristö olisi huomioitava nykyistä paremmin.