

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

SÄHKÖINEN AJANVARAUKSEN SIIRTO- JA PERUUTUSLOMAKE HATANPÄÄN ERIKOISPOLIKLINIKALLA

Esikartoitus

Jenni Nikula

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2010
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Terveysalan tietohallinnan suuntautu-
misvaihtoehto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Terveysalan tietohallinnan suuntautumisvaihtoehto

NIKULA, JENNI:

Sähköinen ajanvarauksen peruutus- ja siirtolomake Hatanpään erikoispoliklinikalla.

Opinnäytetyö 38 s., liitteet 3 s.
Huhtikuu 2010

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin sähköisen ajanvarauksen peruutus- ja siirtolomakkeen käyttöönottoon liittyvää prosessia Hatanpään erikoispoliklinikalla. Hatanpään erikoispoliklinikka on Tampereen kaupungin palvelu, joka tarjoaa perustason erikoissairaanhoidon tamperelaisille.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä esikartoitusta ja selvittää, millaisia asioita täytyy ottaa huomioon siirryttäessä sähköiseen ajanvarauksen peruutukseen ja siirtoon. Tavoitteena oli tuoda esille hyötyjä, joita sähköiseen asiointiin siirtymisen tuottaa sekä selvittää henkilöstön kokemuksia uuteen käytäntöön siirryttäessä.

Opinnäytetyötä varten tehtiin kysely Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstölle. Kyselyn avulla selvitettiin henkilöstön mielipiteitä sähköisen lomakkeen käyttöönotosta. Lisäksi haastateltiin Tampereen kaupungin tietosuojavastaavaa Ari Andreassonia liittyen sähköisen asiointin tietosuojakysymyksiin. Esimerkkeinä käytettiin suun terveydenhuollon kokemuksia sähköisestä asioinnista. Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää.

Opinnäytetyössä selvisi, että lomakkeessa täytyy olla sekä ajan peruutus että siirto. Lomakkeeseen tarvitaan myös tieto siitä, miksi aika halutaan perua, jotta se saadaan kirjattu potilastietojärjestelmään. Mielipidekyselyn perusteella selvisi, että uuteen lomakkeeseen suhtaudutaan erittäin positiivisesti henkilöstön keskuudessa.

Asiasanat: Sähköinen asiointi, ajanvaraus, sähköinen lomake, Hatanpään erikoispoliklinikka.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Technology
Data Management in the Field of Health Care

NIKULA, JENNI:

Electronic form for appointment cancelling and shifting in Hatanpää Special Outpatient Clinic

Bachelor's thesis 38 pages, 3 ENCS.
April 2010

The purpose of this bachelor's thesis was to study the process when introducing a new electronic form for patients in Hatanpää Special Outpatient Clinic. The form is for appointment cancelling and shifting on the Internet. The outpatient clinic in Hatanpää is a service that provides a basic level of specialist healthcare in Tampere.

The aim of this thesis was to examine and find out what kinds of things have to be taken into account before transferring in to the new practice. The aim was to highlight the benefits that electronic form produces. The purpose was also to investigate staff experiences.

The survey was carried out to find the staff opinions. The survey was done to find out what opinions the staff has on the electronic form. In addition Ari Andreasson, the data protection expert in the city of Tampere was interviewed to consult in electronic service privacy issues. The experiences in the oral health care were used as examples in this study. This study used a qualitative research method.

This thesis concludes that there have to be both appointment shifting and cancelling in the form. The information why the patient wants to cancel the appointment is also needed so it can be recorded in the patient information system. The opinion survey indicates that the staff has positive attitude towards the new form.

Key words: Electronic services, appointment, electronic form, Hatanpää special outpatient clinic.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 SELVITYKSEN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1 Yleistä	7
2.2 Toimeksiantajan esittely: Hatanpään erikoispoliklinikka.....	8
2.3 Aiheen taustaa	9
3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSMENETELMÄT	10
3.1 Opinnäytetyön tehtävä, tarkoitus ja tavoitteet	10
3.2 Laadullinen tutkimus e-lomakkeen avulla	10
4 SÄHKÖINEN ASIOINTI	11
4.1 Lainsäädäntö ja termit.....	11
4.2 Sähköinen asiointi terveydenhuollossa	13
4.3 Sähköisten palveluiden käyttöönotto	16
4.4 Suun terveydenhuollon esimerkkejä	19
5 SÄHKÖINEN LOMAKE HATANPÄÄN ERIKOISPOLIKLINIKALLA	21
5.1 Ajanvaraustoiminta erikoispoliklinikalla	21
5.2 Tietosuojakysymykset.....	23
5.3 Henkilöstökyselyn tulokset.....	24
5.4 Lomakkeen ulkoasu ja sisältö	27
5.5 Lomakkeen käyttöönoton suunnitteluvaihe	27
5.6 Suunnitteluvaiheen tuotokset.....	28
5.7 Hyödyt.....	29
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	30
LÄHTEET	31
LIITTEET	33

1 JOHDANTO

Sähköisestä asioinnista ja sähköisten palveluiden tuottamisesta terveydenhuollossa on olemassa jo lukuisia selvityksiä valtakunnallisella tasolla. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveysministeriössä on suunnitteilla KanTa-palvelu, joka mahdollistaa organisaatio- ja tietojärjestelmärajat ylittävän tiedonsiirron terveydenhuollossa. Samaan yhteyteen on tulossa myös kansalaisen sähköinen asiointi. Terveydenhuollon tietojenkäsittelyyn on siis luvassa laajoja muutoksia liittyen palvelujen sähköistämiseen. Ollaan hyvää matkaa menossa terveysalan tietohallinnan sähköistämiseen myös potilaan näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä selvitetään kuitenkin pienemmän mittakaavan sähköisen palvelun toteuttamista Tampereen kaupungin organisaatiossa.

Opinnäytetyössä tarkastellaan prosessia liittyen sähköisen ajanvarauksen siirto- ja peruutuslomakkeen käyttöönottoon Hatanpään erikoispoliklinikalla. Erikoispoliklinikalla on aikomus ottaa sähköinen lomake käyttöön vuoden 2010 aikana. Lomakkeen avulla Hatanpään erikoispoliklinikalta ajanvarauksen saaneet voivat perua tai siirtää aikansa Internetin kautta sähköisesti. Tampereen kaupunki toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana.

Hatanpään erikoispoliklinikka tarjoaa erikoissairaanhoidon palveluja tamperelaisille. Tällä hetkellä erikoisaloina ovat gynekologia, kirurgia, ortopedia, urologia, sisätaudit ja tartuntataudit. Erikoispoliklinikalle hakeudutaan aina lääkärin lähetteellä. Lähetteen perusteella varataan aika hoitotakuun mukaan viimeistään kuuden kuukauden päähän, riippuen siitä, kuinka kiireelliseksi ajan saaminen luokitellaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ajanvarauksen siirto- ja peruutuslomakkeen käyttöönottoa. Lisäksi tarkoituksena oli uudistaa Tampereen kaupungin Internet-sivuille tulevaa tekstiä sekä ajanvarauskirjeen tekstiä Hatanpään erikoispoliklinikan osalta. Opinnäytetyö toimii esikartoituksena sähköisen lomakkeen käyttöönoton prosessissa. Opinnäytetyössä esitetään, mitä hyötyjä uusi lomake tuo erikoispoliklinikan asiakkaille sekä ajanvaraustyötä tekeväälle henkilöstölle.

Opinnäytetyötä varten tutustuttiin Hatanpään erikoispoliklinikan toimintaan haastattelemalla erikoispoliklinikan osastonhoitaja Maritta Harhalaa. Sähköisen lomakkeen tietoturvakysymyksiä kartoitettiin haastattelemalla Tampereen kaupungin tietoturvavastaava Ari Andreassonia. Ajanvarauksen prosessiin erikoispoliklinikalla tutustuttiin haastattelemalla sairaanhoitaja Sirpa Uusi-Seppää. Lisäksi tehtiin mielipidekysely sähköisen lomakkeen avulla koko erikoispoliklinikan hoitohenkilöstölle. Kyselyssä selvitettiin, millaisia ajatuksia sähköinen ajanvarauksen siirto- ja peruutuslomake henkilökunnassa herättää.

Sähköisen asiointin esimerkkeinä olivat Tampereen kaupungin suun terveydenhuolto, jossa on jo käytössä ajanvarauksen peruutus Internetissä. Myös muualta Suomesta löytyi suun terveydenhuollon alueelta esimerkkejä sähköisestä ajanvarausjärjestelmästä. Lähtökohtana käytettiin muun muassa hallituksen kannanottoa sähköisten palveluiden vauhdittamisesta sekä Tekesin teettämää selvitystä sähköisten palvelujen kysynnästä terveydenhuollossa.

2 SELVITYKSEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Yleistä

Aloitin opinnäytetyön aiheen etsimisen hyvissä ajoin kolmannen vuoden alussa. Halusin löytää ajankohtaisen aiheen, joka olisi aidosti kiinnostava ja haastava. Otin yhteyttä eri tahoihin, kaikilta en saanut vastausta ja muutamat eivät vain olleet juuri sillä hetkellä opinnäytetyötä vailla. Yksi vastanneista oli Hatanpään erikoispoliklinikan osastonhoitaja Maritta Harhala, jolla oli jo valmiiksi ehdottaa aihetta, joka liittyi erikoispoliklinikalla käynnissä olevaan hankkeeseen.

Erikoispoliklinikalla oli jo jonkin aikaa ollut keskustelua siitä, miten hankalaa ja aikaa vievää oli selvittää ajanvarauksen sähköpostitse peruneiden henkilöllisyyttä puutteellisten tietojen vuoksi. Ratkaisuksi oli ehdotettu sähköistä peruutuslomaketta, jonka käyttöönoton suunnitteluun Harhala ehdotti opinnäytetyön tekemistä. Aihe kuulosti heti hyvältä ja tarkemmin ajateltuna ei olisi voinut osua paremmin kohdalleen suuntautumisvaihtoehtoni kannalta.

Hatanpään erikoispoliklinikan ja Tampereen kaupungin tietohallinnon välillä oli käyty jo alustavaa selvittelyä, miten sähköinen lomake palvelisi parhaiten erikoispoliklinikkaa. Olisiko tarpeen ottaa käyttöön kaikille erikoisalaille eri lomake, vai riittäisikö yksi? Mitä lomake pitäisi sisällään? Kuinka hoitotakuu toteutuu? Katkeaako hoitotakuu, kun asiakas siirtää itse aikaansa?

Myös lomakkeen käyttöönoton suunnittelu oli vielä kesken. Tämä opinnäytetyö on esikartoitusta aiheeseen. Opinnäytetyön avulla Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstö ja Tampereen kaupungin tietohallinnon ammattilaiset pääsisivät tutustumaan aiheeseen.

2.2 Toimeksiantajan esittely: Hatanpään erikoispoliklinikka

Hatanpään erikoispoliklinikka on Tampereen kaupungin tuottama palvelu, joka tarjoaa erikoissairaanhoitoa tamperelaisille. Erikoispoliklinikka on Hatanpään kantasairaalan tiloissa. Tampereen kaupunki ostaa erikoissairaanhoidon palveluja myös ostopalveluna Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä, Pirkanmaan hoitokodilta ja Reumasäätiön sairaalalta. Erikoispoliklinikalle hakeudutaan aina lääkärin läheteellä. Erikoispoliklinikalla työskentelee osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, 20 sairaanhoitajaa, neljä osastonsihtööriä, kolme sairaalahuoltajaa, välinehuoltaja sekä noin 40 eri erikoisalojen erikoislääkäreitä ja erikoistuvaa lääkäreitä.

Hatanpään erikoispoliklinikka palvelee tällä hetkellä seuraavilla lääketieteen erikoisaloilla: gynekologia, ihotaudit, kirurgia, ortopedia, urologia, sisätaudit ja tartuntataudit. Tavallisimpia erikoispoliklinikalla suoritettavia tutkimuksia ovat esimerkiksi erilaiset tähystykset: maha, paksusuoli ja virtsarakko yleisimpinä. Erikoispoliklinikalla tehdään myös paikallispuudutuksessa tehtäviä leikkauksia ja sydämen ultraäänitutkimuksia. (Hatanpään erikoispoliklinikka 2010.)

Uusia lähetteitä kirjattiin tulleeeksi vuonna 2009 19 204 kappaletta. Kokonaiskäyntimäärä vuonna 2009 oli 41 874, joista ensikäyntejä 36.3 % (15 232) ja uusintakäyntejä 28.7 % (12 042) kokonaiskäyntimäärästä. Toimenpidekäyntejä kaikista käynneistä oli vuonna 2009 13 589. Kirje- ja puhelinvastaanottokäyntejä oli sen sijaan 13 589. Hoitohenkilökunnan resursseille kirjattiin erilaisia ohjaus- ja neuvontakäyntejä sekä toimenpiteitä 4069, joka oli 9,7 % kaikista käynneistä.

Hoitoon pääsy kaikilla erikoisaloilla toteutui alle kuudessa kuukaudessa. 60 % kolmessa kuukaudessa ja 98 % kuuden kuukauden sisällä. 2 % joutui jonottamaan yli kuusi kuukautta. Pisimmät jonotusajat ei-kiireelliseen hoitoon kirjattiin ortopediassa, urologiassa sekä sisätaudeilla etenkin sydämen ultraäänitutkimukseen pääsyssä. (Toimintakertomus 2009.)

2.3 Aiheen taustaa

Aiheen valinta oli helppoa, sillä se oli jo melkein valmiina Hatanpään erikoispoli-
klinikon puolelta. Erikoispoliklinikalla oli käyty keskustelua ajanvaraushenkilös-
tön kanssa sähköpostilla tehtävien ajanvarausten peruutusten epämääräisyy-
destä. Oli käynyt ilmi, että ajanvaraustyötä tekevien sairaanhoitajien on vaikea
poimia vapaamuotoisen sähköpostiviestin tiedosta se, mikä on tärkeää ajanva-
rauksen siirron tai peruutuksen kannalta.

Erikoispoliklinikalle tulevissa sähköposteissa saattaa olla väärää tietoa, tai se on
lähetetty aivan eri henkilön nimellä varustetulla sähköpostilla, kuin peruutetta-
van ajan potilaan nimi olisi. Joskus nimeä tai peruttavaa aikaa ole ollenkaan
mainittu sähköpostissa. Tällöin sairaanhoitajien on vaikea selvittää, kuka peruu
ja minkä ajan peruu. Näin ollen esimerkiksi peruuttamatta jätettyjen aikojen
sakkomaksuista on syntynyt erimielisyyksiä.

Joissain sähköposteissa on epäselvää, onko aika tarkoitus perua kokonaan, vai
vain siirtää aikaa myöhemmäksi. Tällöin ajanvarauksessa toimivan henkilön on
aina soitettava potilaalle erikseen ja selvittää, onko kyseessä siirto vai peruutus.
Ajanvarauksesta vastaavan henkilön on kirjattava järjestelmään tieto, miksi po-
tilas peruu ajan. Vaihtoehtoina ovat: potilas hoidettu muualla, potilas ei halua
tulla tai jokin muu syy.

Kun aikaa perutaan, on myös toisesta organisaatiosta tullut lääkärin lähete pe-
ruttava potilastietojärjestelmässä. Ajanvaraushenkilöstön on tärkeää tietää,
minkä takia aika perutaan. Esimerkiksi jos vaiva on parantunut, se kirjataan po-
tilastietojärjestelmään. (Uusi-Seppä 2010.)

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSMENETELMÄT

3.1 Opinnäytetyön tehtävä, tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tehtävänä oli saada mahdollisimman hyvä kuva Hatanpään erikoispoliklinikalle hankittavan sähköisen lomakkeen käyttöönotosta ja siihen liittyvistä toiminnoista. Mitä kaikkea on otettava huomioon ennen uuden lomakkeen käyttöönottoa? Miten mainostaminen tapahtuu? Mitä mieltä henkilöstö on lomakkeesta? Miten käytettävyys tulisi ottaa huomioon lomaketta suunniteltaessa?

Tavoitteena oli saada kattava esikartoitus sähköisen palvelun toteuttamisesta. Esikartoituksella tarkoitetaan tutustumista aiheeseen ja siihen liittyvien mahdollisten ongelmien ja uusien ideoiden esittämistä.

3.2 Laadullinen tutkimus e-lomakkeen avulla

Laadullinen tutkimus e-lomakkeen avulla oli helppoa. Olisin kuitenkin voinut käyttää enemmän aikaa kysymysten suunnitteluun. Huomasin myös, että en saanut oikeita tuloksia taustatietojen kaavioista. Olisin halunnut saada opinnäytetyöhön kaavion esimerkiksi siitä, kuinka kauan vastaajat ovat olleet erikoispoliklinikalla töissä. Tämä ei onnistunut, sillä lomakkeen tekovaiheessa tapahtui virhe ja kaaviossa ei näkynytäkään oikeaa tulosta.

Avoimiin kysymyksiin tuli kuitenkin suhteellisen hyvin vastauksia ja niitä pystyi hyödyntämään tulosten esittelyssä. Osa vastaajista ei ollut vastannut avoimiin kysymyksiin ollenkaan, mikä jäi hieman harmittamaan. Olisi ollut hyvä, jos lomake olisi ollut kokonaisuudessaan valmis, ja henkilökunta olisi voinut esittää siihen parannuksia. Näin ollen avoimiin kysymyksiin olisi varmasti tullut enemmän vastauksia.

4 SÄHKÖINEN ASIOINTI

4.1 Lainsäädäntö ja termit

Kuten terveydenhuoltoon muutenkin, myös sähköiseen asiointiin liittyy paljon lainsäädäntöä. Sähköistä asiointia ei ole lainsäädännössä erikseen määritelty, mutta esimerkiksi Pajukoski (2004) määrittelee sen ”Internetin tai sähköpostin välityksellä tapahtuvaksi asioiden hoidoksi”. Asiointi käsittää sekä asiakkaan ja viranomaisen välisen että viranomaisten keskinäisen tietojen vaihdon. Hatanpään sähköinen ajanvarauksen peruutuslomake on ainoastaan asiakkaan ja viranomaisen välistä tiedonsiirtoa.

Tärkeimpänä on laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13, joka on tarkoitettu lisäämään sujuvuutta, joutuisuutta ja tietoturvallisuutta hallinnoissa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Laissa määritellään sekä asiakkaille että viranomaisille velvollisuuksia, jotka liittyvät esimerkiksi sähköisiin asiakirjoihin, niiden allekirjoituksiin ja varmennuksiin. (Kuntaliitto 2009.)

Laissa on määritelty myös se, että viranomaisella on velvollisuus käyttää asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä ohjelmistoja ja laitteita. Pajukosken (2004) mukaan lain soveltamisesta seuraa ns. saavutettavuusvelvoite. Se tarkoittaa, että tiedonsiirtomenetelmien tulee olla käytettävissä muulloinkin kuin viraston aukioloaikoina ja niiden tulee olla toimintakunnossa.

Viranomaisten on myös ilmoitettava sähköisessä asioinnissa käytettävät yhteystietonsa sopivalla tavalla. Tavallisimpia ovat viranomaisten kotisivut, kirje- ja lomakepohjat tai esitteet, joista tiedot ilmenevät. (Pajukoski 2004, 34)

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 1.7.2007 tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista käsittelyä. Osittain myös henkilötietolakia sovelletaan sähköisessä asiointissa. (Kuntaliitto 2009.)

Pajukoski (2004) käsittelee sähköiseen asiointiin liittyviä termejä. Hänen mukaansa sähköinen asiakirja on sähköisesti lähetetty viesti, joka sisältää yksilöä, yhteisöä tai tiettyä asiaa koskevaa tietoa. Sähköinen asiakirja määritellään sen sijaan laissa hieman eri tavalla. Lain mukaan sähköinen asiakirja on viesti, joka liittyy jonkin asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon.

Pajukoski määrittelee myös tunniste-termin, jota käytetään myös Hatanpään erikoispoliklinikan sähköisessä lomakkeessa. Pajukosken mukaan tunniste on henkilöä kuvaavaa tietoa, kuten nimi tai osoite. Tunnistetietoja käytetään siis myös erikoispoliklinikan lomakkeella, jotta henkilö saataisiin tunnistettua ja oikea aika näin ollen peruutettua tai siirrettyä.

Sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä tarkoitetaan laissa esimerkiksi sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään. Sen täytyy perustua sähköiseen tekniikkaan. Sähköinen viesti on sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä, tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota, kuten sähköposti. Hatanpään erikoispoliklinikalla sähköinen lomake on kytkettynä sähköpostiosoitteeseen, johon lomakkeen tiedot tallentuvat sähköpostin muodossa kun potilas on sen ensiksi Internetissä täyttänyt ja tallentanut. (Kuntaliitto 2009.)

4.2 Sähköinen asiointi terveydenhuollossa

Mitä sähköisellä asioinnilla sitten tarkoitetaan? Hyppösen (2008) mukaan ei ole vielä kehittynyt yhtenäisiä määritelmiä ja eri käsitteitä käytetään osin synonyymeina ja osin eri merkityksissään. Esimerkiksi sähköiset palvelut, sähköinen asiointi tai vuorovaikutteiset palvelut ovat ajoittain synonyymeinä ja toisaalta esimerkiksi sähköinen palvelu voi olla yläkäsitteenä muille.

Hyppönen luettelee selvityksessään esimerkkejä sähköisistä palveluista terveydenhuollossa. Niitä ovat luotettava terveystietopalvelu Internetissä, omien potilas- tai asiakastietojen ja reseptien katselu, kansalaisen tunnistus ja sähköisen allekirjoituksen ratkaisut ja interaktiiviset sähköiset palvelut kuten virtuaaliset vertaisryhmät. Myös sähköinen ajanvarauspalvelu ja videoneuvonta Internetin kautta ovat mielestäni hyviä esimerkkejä sähköisistä palveluista.

Tarve kansalaisten sähköisten terveyspalvelujen kehittämiseen on olemassa. Asiakkaan roolin vahvistaminen ja omatoimisuuden kehittäminen tietoteknologian avulla ovat olleet trendinä jo pitkään. (Hyppönen 2008, 14). Suomessa se näkyy kansallisen arkiston ja terveystietojen kansalaisen katseluyhteyden kehittämisenä. KanTa-palvelu on määrä ottaa käyttöön vähitellen. Viimeisin tieto on, että vaiheittain vuoden 2011 aikana. Erilaisten terveydenhuollon sähköisten palvelujen tarjonta ja kysyntä kasvavat koko ajan.

Hyppösen mukaan asiakkaan ja terveydenhuollon organisaation välinen sähköinen asiointi on Suomessa vielä melko vähäistä. Esimerkiksi suora sähköinen ajanvaraus oli vuoden 2005 tilannekatsauksen mukaan käytössä vain kahdessa terveyskeskuksessa. Kansainvälisesti tilanne on samankaltainen.

Hatanpään sähköinen lomake voidaan lukea passiiviseksi informaatioksi. Siinä palvelukokonaisuus on yhden tai useamman terveydenhuollon antajan tuottamien palvelutapahtumien yksilöity kokonaisuus. Palvelutapahtumalla tarkoitetaan terveydenhuollon palvelujen antajan ja potilaan välistä yksittäisen palvelun järjestämistä tai toteuttamista. (Hyppönen 2008, 12-13)

Hyppösen raporttiin koottu katsaus antoi viitteitä olettaa, että sähköisillä palveluilla voi olla positiivisia vaikutuksia palveluiden laatuun, kustannustehokkuuteen tai kansalaisten terveyteen. Toisaalta esimerkiksi tietoa siitä, miten sähköiset palvelut vaikuttavat pidemmällä aikavälillä, ei ollut. Yleisesti kuitenkin sähköisten asiointipalvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta on vasta vähän luotettava näyttöä olemassa.

Myös Suomen hallitus vauhdittaa sähköisten asiointipalvelujen leviämistä. Hallituksen kannanotossa 6.3.2009 todetaan, että lähtökohtana on kehittää sähköisiä palveluja huomioon ottaen niiden käytön helppous. Tavoitteeksi on asetettu, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi on mahdollista vuoteen 2013 kattaen kaikki keskeiset palvelut. Sosiaali- ja terveysministeriön asiakokonaisuutena on sosiaali- ja terveydenhuollon innovaatioiden ja sähköisten palveluiden edistäminen. (Valtiovarainministeriö 2009.)

Suuntana ovat siis koko ajan enemmän sähköistyvät palvelut terveysalalla. Onko mahdollista, että esimerkiksi tulossa olevan eReseptin ja kansalaisen terveystietojen katseluyhteyden avulla saadaan entistä paremmin toimiva terveysalan tietohallinnan verkosto? Varmasti näin on. Valtakunnallinen terveystietojen arkisto helpottaa myös terveysalan organisaatioiden toimintaa huomattavasti.

Suurien ja pienienkin muutosten takana on aina kuitenkin palveluiden saatavuuden juostavuuden järjestäminen. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävän sähköisen lomakkeen tarkoituksena on olla osaltaan avittamassa Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstön työtä mutta myös asiakkaille tarjottavien palveluiden parantamista.

Vuonna 2009 julkaistussa raportissa käsiteltiin kansainvälisellä areenalla terveyspalvelujen sähköistämistä. Tässä työryhmän aiheena oli erityisesti asiakkaan näkökulman esiin ottaminen. Raportissa todettiin, että on otettava huomioon käyttäjien erilaisuus: vanhemmat ihmiset, kehitysvammaiset, näkö- ja kuulovammaiset sekä muut erilaisia taustoja omaavat ihmiset. Kaikilla ei myöskään ole tarvittavaa pääsyä esimerkiksi Internetiin. On syytä muistaa, että näin on myös Suomessa edelleen. Kaikkea palvelua ei voi koskaan kokonaan sähköistää. Käytettävyys nousi työryhmän raportin pääaiheeksi. Siihen kannattaa panostaa ja laatia tarkat suunnitelmat, jotta kaikilla ihmisillä taustoista riippumatta olisi mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluita. Käytettävyys on myös yksi laadun mittareista. (Hernandez 2009.)

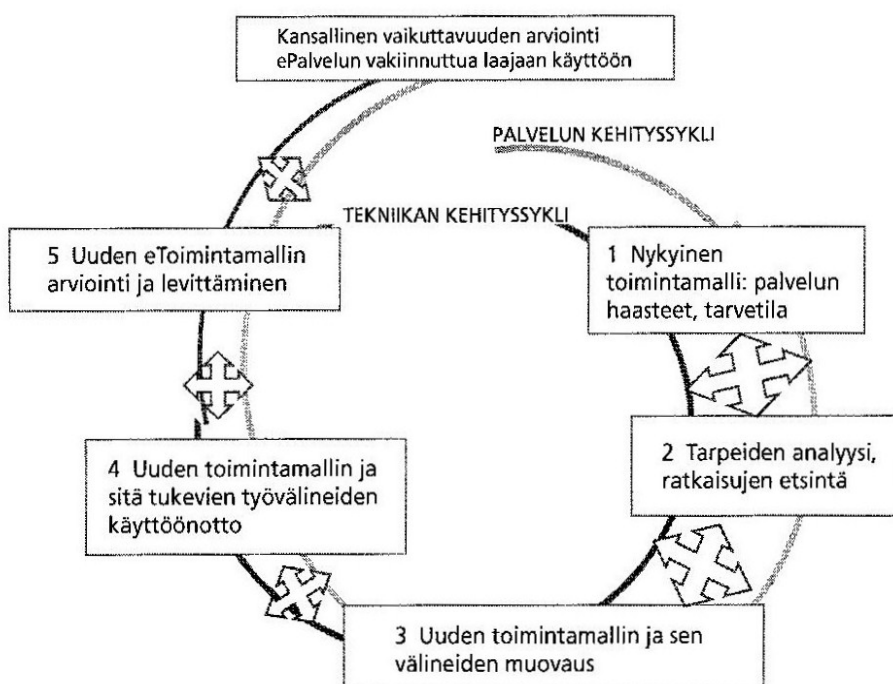
Sähköisiä palveluita käsiteltiin myös Teknologia kehittämiskeskuksen julkaisussa vuonna 2006. Tekes oli mukana viiden sairaanhoitopiirin yhteisessä ProViisikko hankkeessa, jossa testattiin sähköistä asiointia. Kävi ilmi, että etenkin työikäiset ja nuoret ovat kiinnostuneita sähköisistä palveluista. Myös hoitohenkilökunta on sähköisten palveluiden lisäämisen kannalla. Työikäiset ja nuoret ovat tottuneempia Internetin käyttäjiä ja heidän mielestään se sopii hyvin myös terveyspalveluiden asiointikanavaksi. Erityisen hyvin sen koettiin sopivan ajanvarauksen ja laboratoriopalveluiden hoitamiseen.

ProViisikossa haasteellisimmaksi osoittautui terveydenhuollon toiminnan kehittämisestä vastaavan henkilöstön kielteinen suhtautuminen tämänkaltaisiin asiakaskeskeisiin toimintamalleihin. Suhtautuminen perustui potilaiden yhdenvertaisuuteen ja sähköiseen asiointiin liittyvään tietoturvaan. (Tekes 2006.)

4.3 Sähköisten palveluiden käyttöönotto

Palveluiden käyttöönotosta on olemassa useita erilaisia malleja ja teorioita. Tietoteknologian käyttöönoton prosesseista on myös omat mallinsa. Saatavilla on paljon materiaalia ja tutkimusta. Kuitenkaan yhdestäkään sähköisen lomakkeen käyttöönotosta terveydenhuollossa ei löytynyt tutkimusta.

Hyppönen (2008) on käsitellyt myös tätä aihetta raportissaan. Hän käyttää esimerkkinä palvelun ja sitä tukevan tietoteknologian rinnakkaisen kehityksen mallia jossa molemmat osa-alueet kehittyvät rinnakkain syklissä alkaen vaiheesta yksi ja päättyen vaiheeseen viisi.



KUVIO 1. Palvelun ja sitä tukevan tietoteknologian rinnakkaisen kehityksen malli. (Hyppönen 2008.)

Kuviossa 1 syklin vaiheet on avattu kehityspoluksi, joka koostuu viidestä eri vaiheesta. Kussakin vaiheessa tehty työ pohjustaa siirtymistä seuraavaan vaiheeseen. Muutos lähtee liikkeelle ensimmäisestä vaiheesta, jossa määritellään nykyinen toimintamalli ja palvelun haasteet sekä tarvetila. Vaiheessa 2 analysoidaan erilaisia kehityksen tarpeita ja etsitään niihin ratkaisuja. Kolmannessa vaiheessa muovataan uutta valittua toimintamallia ja siihen käytettyjä välineitä, kuten esimerkiksi uutta ohjelmistoa.

Vaiheessa 4 uusi toimintamalli ja sitä tukevat työvälineet otetaan käyttöön. Viimeisessä vaiheessa arvioidaan uutta palvelua tai toimintamallia ja levitetään sitä käyttöön. Viisivaiheisen mallin avulla voidaan jäsentää tiedontarpeita, jotka ovat tärkeitä siirryttäessä vaiheesta toiseen.

Tätä mallia voidaan soveltaa mielestäni hyvin erilaisten sähköisten palveluiden käyttöönotossa varsinkin terveysalalla, jossa erilaiset palvelut ovat sähköistymässä yhä enemmän. Se kuvaa hyvin sitä, kuinka palvelut ja teknologia ovat molemmat kehityksessä rinnakkain mukana. Näin ollen sekä palvelu että teknologia kehittyvät samassa tahdissa.

Yleisesti järjestelmäsuunnittelussa käytetty ISO:n standardi 13407:1999E kuvaa käyttäjakeskeisen konseptinrakennusprosessin hyvän käytännön. Myös terveysalan sähköisissä asiointipalveluissa on otettava huomioon erityisesti käyttäjälähtöisyys, sillä ne täytyy suunnitella koko väestöä palveleviksi. (ISO 1999.)

Kuviossa 2 esitellyn ISO:n standardin mallin mukaan suunnittelu etenee myös syklisesti. Tässä lähdetään käyttäjälähtöisen suunnittelun tarpeesta. Standardin mukaan vaatimukset ja ratkaisut täsmentyvät vähitellen. Tarkoituksena on ymmärtää ja määrittellä käyttök konteksti: mihin uutta teknologiaa tarvitaan ja missä sitä käytetään. Tavoitteena on päästä syklin viimeiseen vaiheeseen, jossa uusi teknologia täyttää käyttäjien ja organisaation tarpeet. (Hyppönen 2008.)



KUVIO 2. ISO:n käyttäjakeskeisen suunnittelun vaihemalli. (Hyppönen, 2008.)

4.4 Suun terveydenhuollon esimerkkejä

Tampereen kaupungilla on jo jonkin aikaa ollut käytössä suun terveydenhuollossa ajanvarauksen sähköinen siirto. Myös muualla Suomessa on käytössä kokonaan sähköinen ajanvaraus. Nämä ajanvarausjärjestelmät eroavat Hatanpään erikoispoliklinikan sähköisestä lomakkeesta siinä, että niissä sähköisellä lomakkeella on tietojärjestelmäyhteys suoraan organisaation käyttämään potilastietojärjestelmään. Aika peruuntuu ja varautuu automaattisesti, kun potilaskäyttäjän Internetissä täyttää eikä väliin tarvita erikseen työntekijää purkamaan tietoja järjestelmiin.

Sähköisen palvelun yhteys on suojattu ja potilas tunnistautuu Internetissä Tupas-tunnistamispalvelun kautta. Tupas on suomalaisten pankkien yhteinen tunnistamispalvelu. Tupas-palvelu on Finanssialan Keskusliiton määrittelemä tapa tunnistaa verkkopalvelujen käyttäjiä pankkien verkkopalvelutunnuksilla. Tunnistautumisen jälkeen pankki lähettää palveluntarjoajalle tiedot, kuka kirjautunut henkilö on. (Finanssialan keskusliitto 2007.)

Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon sähköinen palvelu käyttää tätä pankkien tunnuslukujärjestelmää hyväkseen ja suojattu yhteys muodostuu aina pankkien etäyhteyden kautta. Näin ollen voidaan olla varmoja ajan varaajan henkilöllisyydestä.

Kokemukset suun terveydenhuollon sähköisestä ajanvarauksesta ovat olleet positiivisia. Kouvolan seudun kansanterveystyön kuntayhtymän suun terveydenhuollossa yhteyspalveluratkaisu on ollut käytössä vuodesta 2006. Varkauden kaupungin tavoitteena sen sijaan on saada vähintään viidennes suun terveydenhuoltoa koskevista tiedusteluista sähköiseen muotoon. (Tieto Enator 2008.)

Vaasassa palvellaan hammashuollon asiakkaita perinteisen puhelinpalvelun lisäksi kaikilla sähköisillä yhteydenottotavoilla. Sitran selvityksen mukaan uudet käytännöt ja tekniikat vapauttavat suun terveydenhuollon resursseja varsinaiseen hoitotoimintaan. Myös asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. (Digitoday 2008.)

Sähköisten terveydenhuollon palveluiden kehittämiseksi on Suomessa suuri tarve. Sitran Terveydenhuollon ohjelma oli mukana suun terveydenhuollon kehittämishankkeeseen Vaasassa vuonna 2005. Hanke antoi tärkeää tietoa menetelmän toteutettavuudesta sekä myös ensimmäisen kerran tietoa sähköisten yhteydenottojen määrällisestä kehityksestä suun terveydenhuollossa. Asiakailta saatu palaute kannustaa sähköisen asioinnin edelleen kehittämiseen. Hankkeen tiimoilta tehdyssä asiakaskyselyssä noin 90 prosenttia vastanneista totesi, että puhelinneuvonnan tavoitettavuus on nyt erittäin helppoa tai helppoa.

Sähköisen asioinnin kehittäminen vaikuttaa yksiköiden toimintaa nopeuttavalla ja helpottavalla tavalla. Toiminta tehostuu kun hammaslääkäri saa enemmän aikaa omaan asiakastyöhönsä, aikaperuuksia tulee vähemmän ja ne voidaan nopeasti täyttää. (Sitra 2008.)

5 SÄHKÖINEN LOMAKE HATANPÄÄN ERIKOISPOLIKLINIKALLA

5.1 Ajanvaraustoiminta erikoispoliklinikalla

Hatanpään erikoispoliklinikalla on keskitetty ajanvaraustoiminta. Kaksi kokopäivätoimista sairaanhoitajaa hoitaa erikoispoliklinikalle tulevan puhelinliikenteen sekä sähköpostia (erikoispoliklinikka@tampere.fi). Tehtävään on valittu sairaanhoitajia, sillä hoitoalan tutkinto on erittäin tärkeää, jotta pystyy toimimaan neuvonnassa sekä ajanvarauksen siirron ja peruutuksen järjestelijänä. On oltava asiantuntemusta esimerkiksi silloin, jos potilas haluaa perua aikansa kokonaan: on tiedettävä, millaisia seurauksia hoidon perumisella voi olla potilaan terveyden kannalta. Tarvittaessa sairaanhoitaja voi konsultoida vielä lääkäriä.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin sairaanhoitaja Sirpa Uusi-Seppää, joka työskentelee Hatanpään erikoispoliklinikan ajanvarauksessa. Ajanvaraus- ja neuvontapuhelintoiminta on käytössä arkisin kello 8.30–14.30. Uusi-Sepän mukaan neuvontapuhelut vievät päivästä eniten työaika. Ajan peruutuksia ja siirtoja tulee tällä hetkellä eniten puhelimitse, sähköpostilla noin 3-10 kappaletta päivässä. Ajanvarauksen siirtoja tulee huomattavasti enemmän kuin kokonaan peruuntumisia, asiakkaat haluavat uuden ajan ennemmin kuin peruvat käyntinsä.

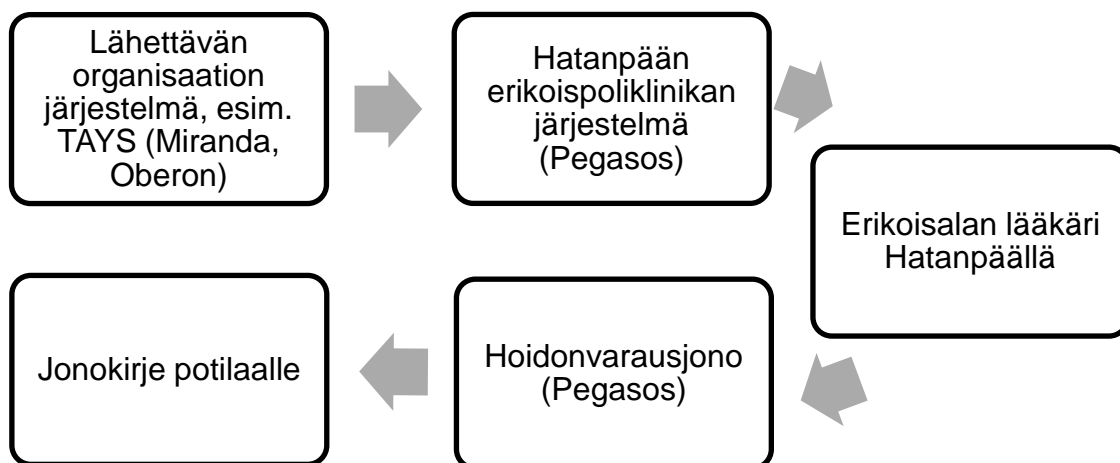
Ajanvaraukseen tulee tilastojen mukaan noin 80–100 puhelua päivän aikana. Keskimääräinen jonotusaika neuvontapuhelimeen on noin 2-3 minuuttia. Keskimääräinen puhelun kesto on noin 3 minuuttia. (Maritta Harhala 2010.)

Ajanvaraus täytyy perua viimeistään edellisenä päivänä varatusta ajasta. Ellei aikaa peru, 15 vuotta täyttäneeltä peritään sakkomaksu 33.80 euroa. Maksua ei kuitenkaan peritä, jos peruuttamatta jättämiseen on hyväksyttävä syy, esimerkiksi sairaus. (Hatanpään erikoispoliklinikka 2010.)

Kun Hatanpään erikoispoliklinikalle saapuu lähete esimerkiksi sähköisesti käytössä olevaan Pegasos-tietojärjestelmään, tulee siitä ilmoitus. Ilmoituksen perusteella lähete menee siinä mainitun erikoisalalan erikoislääkärille. Erikoislääkäri lukee lähetteen ja sen perusteella päättää, kuinka kiireellistä hoito on. Jo itse lähetteessä saattaa olla maininta kiireellisyydestä.

Erikoissairaanhoidolain mukaan hoitotakuu on kuusi kuukautta, jossa ajassa ei-kiireellinenkin hoito on toteutettava. Erikoispoliklinikalla 98 % käynneistä toteutuu tässä ajassa. (Toimintakertomus 2009.)

Kun erikoislääkäri on saanut lähetteen tiedokseen, potilas siirretään hoidonvarausjonoon. Hoidonvarausjonoon siirrettäessä potilaalle lähtee jonokirje, jossa ilmoitetaan, että potilas on jonossa Hatanpään erikoispoliklinikalle vastaanotolle tai toimenpiteeseen. Kuviossa 3 on havainnollistettu hoidonvarausjonoa prosessina.



KUVIO 3. Hoidonvarausjono erikoispoliklinikalla

5.2 Tietosuojakysymykset

Tampereen kaupungin tietosuojavastaava Ari Andreassonin kanssa käymäni keskustelun pohjalta olennaisinta on Hatanpään sähköisen lomakkeen osalta se, että kyseessä on yhdensuuntainen tiedonsiirto. Siinä tietoa välittyy ainoastaan potilaan toimesta viranomaiselle. Erikoispoliklinikan lomakkeella olisi käytössä suojattu HTTPS-yhteys, joka on katsottu turvalliseksi myös Tampereen kaupungin puolesta. Tällä hetkellä erikoispoliklinikalle voi lähettää sähköpostia, esimerkiksi perua aikaa. Sekä Tampereen kaupungin Internet-sivuilla, että potilaalle lähetettävässä kutsukirjeessä (Liite 2) lukee: ” Tämä on normaali, suojaamaton sähköpostiyhteys, ja siksi on mahdollista, että ulkopuoliset pystyvät saamaan viestin haltuunsa. Sosiaali- ja terveystoimi ei vastaa sähköpostin väärinkäytöstä, vaan viestin lähettäminen on lähettäjän vastuulla.” (Hatanpään erikoispoliklinikka 2010).

Ari Andreassonin mukaan täytetty lomake olisi osana Tampereen kaupungin rekisteriä. Tässä tapauksessa siis sähköpostista tulee rekisterin säilytyspaikka. Toisaalta kun ammattihenkilö purkaa sähköpostissa olevan lomakkeen tiedot potilastietojärjestelmä Pegasokseen, toisin sanoen peruu tai siirtää potilaan aikaa, voidaan tiedot sähköpostista poistaa. Tampereen kaupungin periaatteena on, että kaikki terveydenhuoltoon liittyvän tiedon täytyy perustua vahvaan tunnistamiseen: ammattihenkilö (esimerkiksi lääkäri tai sairaanhoitaja) tunnistautuu ensin paikalliseen verkkoon. Tämän jälkeen kirjaututaan eri salasanalla potilastietojärjestelmä Pegasokseen. Myös sähköpostiin kirjaututaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla. (Andreasson 2010.)

5.3 Henkilöstökyselyn tulokset

Liitteessä 1 on Hatanpään erikoispoliklinikan hoitohenkilöstölle lähetetty mielipidekysely ja siinä esitetyt kysymykset kokonaisuudessaan. Kysely lähetettiin 28 henkilölle sähköpostilla olevan linkin kautta. Henkilöstökysely laadittiin tammi-kuussa ja vastausaika oli helmikuussa kaksi viikkoa. Kahden viikon aikana vastauksia kertyi 17 kappaletta eli yli puolet vastasi kyselyyn mikä oli mielestäni hyvä määrä. Tavoitteena oli kuitenkin saada mahdollisimman paljon laadullisia vastauksia, joista saisi ideoita ja ehdotuksia lomakkeeseen liittyen. Ongelmia aiheutti jonkin verran se, että kaikki vastanneista eivät olleet kuulleet käynnissä olevasta projektista ja näin ollen kaikki eivät voineet vastata lomakkeen avoimiin kohtiin ollenkaan.

Kysely laadittiin e-lomake-editorilla. Ohjelmalla pystyi ongelmitta kokoamaan helposti täytettävän lomakkeen. Käytin lomakkeessa muutamia taustatietoja ja arviointikohtiakin mutta tärkeimpänä olivat vapaat kentät, joihin tuli hyvin vastauksia.

Lomakkeen pääotsikkoina olivat taustatiedot, joissa kysyttiin vastaajan sukupuolta ja sitä, kuinka kauan vastaajat ovat olleet erikoispoliklinikalla töissä. Taustatietojen perusteella vastaajista vain yksi oli mies. Toisen pääotsikon alla kysyttiin mielipiteitä itse lomakkeesta. Myös opinnäytetyöstä ja lomakkeen käyttöönotosta haluttiin tietää henkilöstön mielipiteitä. Tutkimuksessa ei eroteltu taustatietojen perusteella vastauksia tai tehty vertailuja niiden väliltä koska otos oli niin suppea. Sen sijaan avoimien kohtien kysymyksiin saatiin paljon hyviä vastauksia.

Taustatiedoissa kysyttiin kuinka kauan vastaaja on ollut töissä erikoispoliklinikalla. Yhdeksän vastaajista vastasi olleensa töissä erikoispoliklinikalla yli kymmenen vuotta. Loput vastaajista olivat olleet töissä alle viisi vuotta.

Suurin osa vastaajista (14 kpl) oli kuullut käynnissä olevasta projektista liittyen sähköiseen lomakkeeseen. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että lomakkeesta ei olisi hyötyä hänen omassa työssään. Kaikki muut kokivat lomakkeen olevan hyödyllinen oman työn kannalta. Ainoastaan yksi vastaaja ei ollut kuullut sähköiseen lomakkeeseen liittyvästä opinnäytetyöstä lainkaan. Kaikki vastaajat pitivät henkilöstön opastamista lomakkeen käyttöön tarpeellisena. Kaikki vastaajista arvioivat lomakkeen hyödyllisyyttä numeroilla 4 tai 5, kun 1 oli ei yhtään hyödyllinen ja 5 erittäin hyödyllinen

Avointen kysymysten vastauksista kävi ilmi, että henkilöstö suhtautuu uuden lomakkeen käyttöönottoon positiivisesti. Kommenteista tuli esiin, että lomakkeen täytyy olla selkeä ja helppokäyttöinen. Muutama vastaaja korosti sitä, että potilaan tunnistamisen on oltava helppoa. Mainittiin, että ajan peruuttajasta täytyy löytyä riittävät tiedot että oikea aika saadaan peruttua.

Yksi vastaajista toivoi, että lomake selkeyttäisi ajanvaraustyötä. Etenkin runsaaseen ja sekavaan sähköpostiyhteydenottoon toivottiin parannusta lomakkeen myötä. Selkeyttä toivottiin myös siinä mielessä, ettei lomakkeelle kirjattuja asioita voida tulkita eri tavoin. Toivottiin, ettei vapaata tekstiä saisi lomakkeella olla ollenkaan.

Moni vastaajista toivoi, että lomakkeella täytyisi olla kysymys, miksi aika peruetaan ja haluaako potilas perua koko hoitonsa vai vain kyseisen ajan. Näin ollen välttyttäisiin turhilta puheluilta. Myös se, mikä uusi aika potilaalle sopisi, tulisi olla mukana lomakkeella. Tähän liittyen kysyttiin, miten lomake vaikuttaa hoidon päättämiseen potilaan sairauskertomuksessa. Yksi vastaajista ehdotti, että kun potilas on täyttänyt lomakkeen, tulisi automaattisesti ilmoitus siitä että aika peruetaan ja uusi aika lähetetään potilaalle kirjeitse.

Lomakkeella oli myös kysymys siitä, miten lomaketta täytyisi mainostaa. Vaihtoehtoina olivat: asiakaskirje, Internet, julisteet, jaettavat mainokset ja tiedottaminen vastaanotolla. Eniten toivottiin tiedottamista asiakaskirjeellä, Internetissä ja poliklinikalla jaettavilla mainoksilla. Avoimeen kohtaan yksi oli ehdottanut että esimerkiksi lehdissä voisi mainostaa tätä uutta mahdollisuutta.

Vastauksissa esitettiin toiveita, että lomakkeen tiedot siirtyisivät suoraan potilastietojärjestelmään, eikä niitä tarvitsisi erikseen sinne purkaa. Toivottiin, että potilaalla voisi olla mahdollisuus itse varata ajan ja että se olisi yhteydessä potilastietojärjestelmään. Tämä ei ole kuitenkaan mahdollista, ainakaan vielä. Muutama vastaaja ehdotti, että tulevaisuudessa tulisi olla tällainen mahdollisuus.

Mielipidekyselyyn tulleet vastaukset olivat pääasiassa hyvin positiivisia. Ongelmaksi muodostui se, ettei lomake ollut jo valmiina, että henkilöstö olisi päässyt sitä arvioimaan ja ehdottamaan muutoksia. Muutamissa kommentteissa kävi ilmi, että oli vaikeaa ehdottaa mitään näkemättä lomaketta.

5.4 Lomakkeen ulkoasu ja sisältö

Lomakkeen ulkoasun suunnittelevat Tampereen kaupungin tietohallintoyksikön työntekijät. Opinnäytetyön tarkoituksena ei ollut suunnitella lomakkeen ulkoasua vaan selvittää, mitä sisältöä siihen tarvitaan. Tätä oli selvitelty jo aikaisemmin Hatanpään erikoispoliklinikan ylilääkärin ja Tampereen kaupungin tietohallinnon välillä mutta selvää linjaa ei vielä ollut otettu ennen opinnäytetyön aloittamista.

Sisällöstä oli keskusteltu sähköpostin välityksellä mutta mitään lopullisia päätöksiä ei tehty. Ehdotelmia oli useita. Lomakkeessa täytyy olla pakollisena jonkinlainen tunnistustieto: esimerkiksi henkilötunnus ja aika joka halutaan perua. Henkilötunnuksen perusteella ajanvarauksesta vastaava henkilökunta etsii potilaan potilastietojärjestelmä Pegasoksesta ja näin ollen oikea aika saadaan siirrettyä tai peruttua. Pelkkä etu- ja sukunimi ei riitä tunnistetiedoksi. Myös peruttava tai siirrettävä aika on tunniste, jos siihen vain on liitetty tieto, mille erikoisalalle aika on varattu.

Lomakkeessa täytyy olla pakollisena myös tieto siitä, miksi potilas haluaa siirtää tai perua aikaansa. Hoitohenkilöstön on kirjattava Pegasokseen, miksi aika perutaan. Henkilöstölle lähetetyn kyselyn perusteella tämä tuli esiin monessa vastauksessa.

Ehdotelma lomakkeen sisällöstä:

1. Henkilötiedot (etu- ja sukunimi, henkilötunnus)
2. Peruttava aika
3. Peruutus vai ajansiirto
4. Peruutuksen tai siirron syy
5. Uuden ajan toivomus

5.5 Lomakkeen käyttöönoton suunnitteluvaihe

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella sähköisen lomakkeen käyttöönottoa. Suunnitteluvaihe aloitettiin jo syksyllä 2009. Suunnitteluvaiheessa haastatelin osastonhoitaja Maritta Harhalaa, Tampereen kaupungin tietosuojavastaava Ari Andreassonia sekä sairaanhoitaja Sirpa Uusi-Seppää.

Ammattilaisten haastattelujen perusteella tein muistiinpanoja ja kokosin niistä raportin itselleni. Tietoa tuli paljon ja niistä oli vaikeaa löytää juuri se, mikä oli tärkeää käyttöönoton kannalta. Suunnitteluvaiheessa otin selvää erikoispoliklinikasta ja sen toiminnasta. Suunnittelin lisäksi asiakirjeen uudistusta ja Internet-sivuille tulevaa tekstiä vanhojen pohjien perusteella.

5.6 Suunnitteluvaiheen tuotokset

Liitteessä 2 on erikoispoliklinikalla tällä hetkellä käytettävä asiakaskirje. Siinä on saapumisaika- ja tulo-ohjeet, ohjeita tiedustelujen varalta, peruutusohjeet ja maksuohjeet sekä muita tärkeitä ohjeita. Kirje on aika pitkä ja siinä on toistettu peruutus- ja tiedustelukappaleissa monia asioita. Molemmissa kappaleissa on kellonaika, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Mielestäni nämä kappaleet voisi yhdistää, jotta kirje olisi helppolukuisempi.

Sähköisen lomakkeen myötä asiakaskirje muuttuu siten, että siihen tulee maininta ajan peruutusmahdollisuudesta Internetissä. Oheen tulisi aliasosoite, eli esimerkiksi www.tampere.fi/erikoispoliklinikka. Osoitteesta avautuisi erikoispoliklinikan sivut, joissa olisi linkki sähköiseen lomakkeeseen. Internet-sivuille tulevan tekstin suunnittelin vanhan tekstin pohjalta, johon lisäsin vain maininnan sähköisestä lomakkeesta. Suunnitelma on liitteessä 3.

Opinnäytetyössä suunniteltiin myös lomakkeen käyttöönottovaihetta kun varsinainen lomake on valmis ja hyväksytty asianmukaisten henkilöiden toimesta. Mielestäni olisi hyvä käyttää Hyppösen (2008) mainitsemaa palvelun ja sitä tu-

kevan tietoteknologian rinnakkaisen kehityksen mallia (Kuvio 1) tässä vaiheessa.

Ennen lomakkeen julkistamista on hyvä pitää henkilökunnalle koulutusta lomakkeen käytöstä, niin kuin mielipidekyselyssä kävi ilmi. Henkilökunta osaa tällöin neuvoa myös potilaita lomakkeen käytössä.

Tiedottamiseen on syytä panostaa, jotta sähköisen ajanvarauksen peruutuksen ja siirron mahdollisuus tulisi tutuksi. Mielipidekyselyn perusteella ehdottaisin, että potilaita tiedotetaan Internetissä, asiakaskirjeellä ja tietysti poliklinikalla. Myös jossakin lehdessä voisi olla mainintaa uudesta palvelusta.

On myös otettava huomioon mahdolliset ongelmat, jotka liittyvät lomakkeen toimivuuteen. Aina ei ole taattua, että lomake olisi jatkuvasti toiminnassa. Käytökätkoaikaiset tiedotukset tulee ottaa huomioon. Esimerkiksi ilmoitus siitä, että lomake on poissa käytöstä ja ajan voi tällä välin perua puhelimitse.

5.7 Hyödyt

Sähköinen lomake helpottaa ajanvaraukseen tulevan sekavan sähköpostitulvan käsittelyä. Sähköpostiin tulee tällä hetkellä sekä neuvontaa koskevia kyselyitä että aikojen peruutuksia. Ne ovat usein epämääräisiä, eikä välttämättä saada aina selvyyttä kuka aikaa on lopulta peruuttamassa ja miksi. Lomake helpottaa myös potilaita. Ajan voi perua Internetissä mihin aikaan tahansa, kunhan sen tekee säädettyssä ajassa eli vuorokautta ennen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Tässä opinnäytetyössä olen tutustunut erilaisiin kokemuksiin sähköisestä asiointista. Sähköiseen asiointiin suhtaudutaan positiivisesti ja sen koetaan helpottavan asiointia monessakin mielessä. Tämä kävi ilmi myös Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstölle tehdyssä mielipidekyselyssä.

Opinnäytetyössä esitetyt mallit ja käytännöt antavat Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstölle mahdollisuuden tutustua sähköiseen palveluun liittyvään teoriaan. Myös mielipidekyselyn tulokset antavat hyviä ideoita lomakkeen varsinaisessa suunnittelussa.

Opinnäytetyössä oli vaikeaa se, ettei sähköistä lomaketta oltu vielä tehty. Jos lomake olisi ollut jo valmiina, olisi ollut helpompaa tehdä myös mielipidekyselyä ja suunnitella sen perusteella käyttöönottoa. Opinnäytetyön olisi voinut tehdä myös siinä vaiheessa, kun lomake on ollut käytössä jo jonkin aikaa. Mielipiteitä olisi tällöin voinut kysyä potilailta itseltään. Toisaalta nyt myös lomaketta suunnittelevat saattavat saada ideoita tämän opinnäytetyön perusteella.

Sähköinen lomake on varmasti hyvä vaihtoehto puhelinajanvaraukselle Hatanpään erikoispoliklinikalla. Kuten opinnäytetyössä on esitelty, sähköinen lomake helpottaa paljon ajanvarauksesta vastaavan henkilöstön työtä. Pakolliset kentät ja tunnistetiedot auttavat henkilöstöä oikean ajan perumisessa.

Opinnäytetyö eteni suunnitelmien mukaan. Toivottavasti siitä on hyötyä sähköisen lomakkeen käyttöönoton vaiheessa ja sitä ennenkin Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstölle.

LÄHTEET

Andreasson, A. Tietosuojavastaava. Tampereen kaupunki. Haastattelu 28.1.2010. Keskustelu.

Digitoday: Sähköinen asiointi paransi palvelua hammashoidossa. 2008. Luettu 12.2.2010. <http://m.digitoday.fi/?page=showSingleNews&newsID=200813700>.

Finanssialan keskusliitto. Pankkien TUPAS-varmennepalvelu palveluntarjoajille. 2007. Luettu 13.4.2010. http://www.tut.fi/public/atk/tupas/TUPAS_V22.pdf.

Harhala, M. Osastonhoitaja. Tampereen kaupunki, Hatanpään erikoispoliklinikka. 2009. Keskustelut.

Hatanpään erikoispoliklinikka. Tampereen kaupunki. 2010. Hatanpään sairaalan erikoispoliklinikan esittely. Luettu 24.2.2010. <http://www.tampere.fi/terveyspalvelut/sairaalat/hatanpaa/erikoispoli.html>.

Hernandez, Lyla M. Health Literacy, eHealth, and Communication : Putting the Consumer First : Workshop Summary. 2009. National Academies Press. United States.

Hyppönen, H. Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. 2008. Helsinki: Stakes.

ISO. 1999. ISO 13407:1999(e). Human centred design processes for interactive systems.

Kuntaliitto. Kuntalaki, hallintolaki ja laki sähköisestä asioinnista. 2009. Helsinki: Kuntaliitto.

Pajukoski, M. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa : lainsäädännön rajat ja mahdollisuudet. 2004. Helsinki: Stakes.

Sitra: Sähköinen asiointi purkaa hammashoidon jonoja ja parantaa asiakaspalvelua. Tiedote 20.5.2008. Luettu 20.2.2010. http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/terveydenhuolto/teho_uutiarkisto/sahkoinen_asiointi_suun_terveydenhuollossa.htm

TietoEnator Oyj Lehdistötiedote 27.5.2008. Hammashuollon sähköinen asiointi parantaa palvelujen saatavuutta. Luettu 25.2.2010. <http://www.tieto.fi/?path=408;410;16095;1125;5853&hid=1222070>

Tekes: Julkaisu. Terveydenhuollossa on kysyntää sähköiselle asiointille. Julkaistu: 14.11.2006

Toimintakertomus. Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelut. Hatanpään erikoispoliklinikan toimintakertomus. 2009.

Uusi-Seppä, S. Sairaanhoidaja. Tampereen kaupunki, Hatanpään erikoispoliklinikka. Haastattelu. 2010. Keskustelu.

Valtiovarainministeriö. 2009. Hallituksen kannanotto 6.3.2009: Tietoyhteiskunnan ja sähköisen asioinnin vauhdittaminen. Luettu 20.2.2010.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20090306Hallit/talpol060309.pdf.

LIITTEET

LIITE 1

Mielipidekysely Hatanpään erikoispoliklinikan henkilöstölle

Tämä kysely on tarkoitettu Hatanpään sairaalan erikoispoliklinikan henkilöstölle. Sen tarkoituksena on selvittää, mitä ajatuksia erikoispoliklinikan henkilöstöllä on uudesta käyttöön otettavasta ajanvarauksen peruutus- ja siirtolomakkeesta. Tämän kyselyn avulla kerättyjä vastauksia käytetään aiheesta tehtävään opinnäyte-työhön ja erikoispoliklinikan omaan käyttöön. Vastaaminen kestää noin 5 minuuttia.

Taustatiedot

Sukupuoli

Nainen Mies

Valitse

Kuinka kauan olet ollut erikoispoliklinikalla töissä?

Lomake

Oletko kuullut käynnissä olevasta projektista liittyen uuteen sähköiseen peruutuslomakkeeseen?

Kyllä Ei

Valitse

Arvioi uuden sähköisen lomakkeen hyödyllisyyttä asteikolla 1-5 (1= ei yhtään, 5= erittäin hyödyllinen)

1 2 3 4 5

Valitse

Olisiko lomakkeesta mielestäsi hyötyä omassa työssäsi?

Kyllä Ei

Valitse

Kerro omia ajatuksiasi liittyen tulevaan lomakkeeseen (ideoita, toiveita, kritiik-

kiä)

Opinnäytetyö

Tiesitkö tekeillä olevasta opinnäytetyöstä, joka kuuluu osana tulevaan peruutus- ja siirtolomakkeeseen?

Kyllä Ei

Valitse

Arvioi lomakkeeseen liittyvän opinnäytetyön hyödyllisyyttä asteikolla 1-5 (1= ei yhtään, 5= erittäin hyödyllinen)

1 2 3 4 5

Valitse

Kerro, mitä asioita mielestäsi pitäisi ottaa huomioon opinnäytetyössä?

Lomakkeen käyttöönotto

Millaisilla tavoilla mielestäsi pitäisi asiakkaita tiedottaa uudesta ajanvarauksen peruutus- ja siirtolomakkeesta?

- Asiakaskirjeellä
- Internetissä
- Julisteilla
- Poliklinikalla jaettavilla mainoksilla
- Vastaanotolla

Pidätkö myös henkilöstön opastamista lomakkeen käyttöön tarpeellisena?

Kyllä Ei

Valitse

Mitä muita ajatuksia sinulla on liittyen lomakkeen käyttöönottoon? (ideoita, toi-

veita)

Tietojen lähetys

Kiitos vastauksistasi, paina seuraavalta sivulta "Valmis", kun haluat tallentaa vastauksesi.

LIITE 2

AJANVARAUSKIRJE

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvelut
Hatanpään kantasairaala
Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere

KUTSU
ERIKOISPOLIKLINIKALLE

Päivämäärä

...(Potilaan nimi)

...(Osoiterivi)

...(Osoiterivi)

Pyydämme Teitä tulemaan Hatanpään kantasairaalan ... (erikoisala)
vastaanottoa varten.

Saapumisaika ja tulo-ohjeet

Teille on varattu vastaanottoaika ... (päivämäärä ja kellonaika). Pyydämme Teitä ilmoittautumaan erikoispoliklinikalla 10 minuuttia ennen varattua aikaa. Olkaa hyvä ja varatkaa käyntiä varten aikaa noin tunti.

Tiedustelut

Voitte tiedustella kutsua koskevia asioita arkisin klo 8.30 -11 ja klo 12-14.30 välisinä aikoina numerosta 03-5657 3410 tai erikoispoliklinikka@tampere.fi. Tämä on normaali, suojaamaton sähköpostiyhteys, ja siksi on mahdollista, että ulkopuoliset pystyvät saamaan viestin haltuunsa. Sosiaali- ja terveystoimi ei vastaa sähköpostin väärinkäytöstä, vaan viestin lähettäminen on lähettäjän vastuulla.

Peruutukset

Jos varaamanne aika ei sovi Teille, pyydämme ilmoittamaan siitä mahdollisimman pian ja viimeistään varattua aikaa edeltävänä arkipäivänä klo 8.30 – 11 ja 12 -14.30 välisinä aikoina numeroon 03-5657 3410 tai erikoispoliklinikka@tampere.fi

Maksut

Poliklinikkakäynnin hinta on tavallisimmin 27.40 euroa. Se määräytyy maksuasetusten mukaisesti. Saatte laskun mukaan ilmoittautuessanne. Halutessanne voitte maksaa laskunne myös asiakasmaksutoimistossa klo 8.30–15.15. Käyttämättä ja peruuttamatta jääneestä vastaanotto- tai tutkimusajasta perimme 33.80 euroa 15 vuotta täyttäneeltä.

Ohjeet

Pyydämme Teitä ottamaan mukaan mahdolliset aikaisemmat lääke- reseptit ja hallussanne olevat röntgenkuvat sekä maksukatonseurannan asiakasmaksukortin tai vapaakortin. Jos kysymyksessä on liikenne- tai työtapaturmaan liittyvä hoito, ottakaa mukaan vakuutusyhtiön nimi ja vahinkonumero.

Opetussairaala

Sairaalamme on opetussairaala ja terveydenhuollon eriaisteiset opiskelijat osallistuvat potilaiden hoitoihin. Halutessanne voitte kieltää opiskelijoiden osallistumisen omaan hoitoon.

Ystävällisin terveisin
Erikoispoliklinikka

Pyydämme ottamaan huomioon oheiset liitteet!

LIITE 3

Hatanpään kantasairaalan erikoispoliklinikka

Hatanpääntkatu 24

PL 437

33101 Tampere

ma - pe klo 8 - 15.15

Kulkuyhteydet: TKL:n bussit 3, 6, 7, 11, 21

www.tampere.fi/joukkoliikenne/aikataulut

Erikoispoliklinikka palvelee gynekologian, ihotautien, kirurgian, ortopedian, urologian, sisätautien ja tartuntatautien potilaita.

Se tarjoaa perustason erikoissairaanhoidon palveluja. Tavallisimpia toimenpiteitä ovat esim. mahan, paksusuolen ja virtsarakon tähystykset, paikallispuudutuksessa tehtävät leikkaukset, sydämen ultraäänitutkimukset ja kliiniset rasisutukset.

Hoitoon hakeutuminen

Hoitoon hakeudutaan **lääkärin läheteellä**. Varatusta ajasta ilmoitetaan potilaalle. Potilas saa kutsun yhteydessä liitteenä tarvittavat valmistautumis- ja muut ohjeet.

Ajanvaraus ja peruutus

Puhelimitse: (03) 5657 3410, ma - pe klo 8.30 - 11 ja 12 - 14.30

Sähköinen ajanvarauksen peruutus tai siirto tästä linkistä. Linkistä aukeaa lomake, jonka täyttämällä voitte perua teille varatun ajan. Saatte ilmoituksen kirjeitse, kun uusi aika on varattu. Hoitotakuu katkeaa automaattisesti, kun perutte teille varatun ajan.

Tämä on normaali, suojaamaton sähköpostiyhteys, ja siksi on mahdollista, että ulkopuoliset pystyvät saamaan viestin haltuunsa. Sosiaali- ja terveystalvetut ei vastaa sähköpostin väärinkäytöksistä, vaan viestin lähettäminen on lähettäjän vastuulla.

Asiakasmaksut

- poliklinikkamaksu on 27,40 euroa
- sarjassa annettava hoito 7,50 euroa/hoitokerta

Poliklinikkamaksua ei voi maksaa käteisellä eikä pankki- tai luottokortilla. Lasku annetaan mukaan. Laskun voi maksaa ilman kuluja Hatanpään kantasairaalan asiakasmaksutoimistoon tai Tampereen kaupungin maksuliiketoimistoon, Puutarhakatu 6.

Käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä vastaanottoajasta peritään 15 vuotta täyttäneeltä 33,80 euroa. Maksu voidaan periä, jos aikaa ei peruuteta viimeistään vuorokautta aikaisemmin. Maksua ei peritä, jos peruuttamatta jättämiseen on hyväksyttävä syy.