



# Sähköisen asioinnin kokeilu opiskeluterveydenhuollossa

Terveydenhoitajien kokemukset

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön koulutusohjelma,  
terveydenhoitaja  
Opinnäytetyö  
Syksy 2010

---

Minna Ollikkala  
Vilhelmiina Lehto

Tekijät Otsikko	Minna Ollikkala ja Vilhelmiina Lehto Sähköisen asioinnin kokeilu opiskeluterveydenhuollossa - terveydenhoitajien kokemukset
Sivumäärä Aika	21 sivua + 2 liitettä syksy 2010
Tutkinto	Terveydenhoitaja AMK
Koulutusohjelma	Hoitotyön koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Terveydenhoitotyö
Ohjaajat	TtT, yliopettaja, Arja Liinamo TtM, lehtori, Asta Lassila
<p>Opinnäytetyö on osa ”Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen 2009-2011 ” -hanketta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Metropolia ammattikorkeakoulun terveydenhoitajien kokemuksia sähköisen asioinnin kokeilusta. Tavoitteena oli määritteliemme tutkimuskysymysten pohjalta saada tietoa sähköisen asioinnin kokeilun toimivuudesta opiskeluterveydenhuollossa. Tämä työ on tuonut terveydenhoitajien kokemuksia näkyväksi, mikä on näyttöön perustuvan kehitystoiminnan mukaista.</p> <p>Tutkimusaineisto kerättiin Metropolia ammattikorkeakoulun kahdelta terveydenhoitajalta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, jonka jälkeen aineisto analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysimenetelmää.</p> <p>Sähköisen asioinnin kokeilu koettiin pääasiallisesti hyödylliseksi ja palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista. Järjestelmä koettiin käyttökelpoiseksi ja sen uskottiin soveltuvan myös muualle terveydenhuoltoon.</p> <p>Sähköinen asiointi hyödytti sekä terveydenhoitajia että opiskeluterveydenhuollon asiakkaita. Terveydenhoitajien ja opiskelijoiden välinen viestintä helpottui monin tavoin ja opiskelijoiden katsottiin olevan nyt enemmän yhdenvertaisessa asemassa.</p> <p>Kehittämiskohteet painoutuivat selkeästi sähköisen asioinnin mekaanisiin ongelmiin. Näiden uskottiin kuitenkin korjaantuvan. Tulevaisuudessa toivottiin pienten käytettävyyttä huonontavien teknisten ongelmien korjaantuvan ja järjestelmäkoulutuksen lisäämistä.</p> <p>Työn tuloksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa ja kehitettäessä opiskeluterveydenhuollon sähköisiä palveluita.</p>	
Avainsanat	Sähköinen asiointi, opiskeluterveydenhuolto, terveydenhoitaja, terveyden edistäminen

Authors Title	Minna Ollikkala and Vilhelmiina Lehto The Pilot Project of Electronic Services in the Student Healthcare - Experiences of Public Health Nurses
Number of Pages Date	21 + 2 appendices Autumn 2010
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Nursing and Health Care
Specialisation	Public Health Nursing
Instructors	Arja Liinamo, Project Manager Asta Lassila, Lecturer
<p>           This final project was a part of the “Development of Health Promotion Practices in Primary Health Care” project. Our purpose was to study public health nurses’ experiences in the pilot project of electronic services. The public health nurses worked at the Metropolia University of Applied Sciences. The objective was to learn how the electronic services pilot project had worked in the student healthcare. This was achieved with the help of our research questions. This project has given voice to the public health nurses about their experiences. Being aware of the experiences is evidence-based development.         </p> <p>           We collected our study material by interviewing two public health nurses working at the Metropolia University of Applied Sciences. Our interviews focused on certain themes, and we analysed the material using the content analysis method.         </p> <p>           The pilot project of electronic services was described by the public health nurses as a useful tool and the feedback was mainly positive. The public health nurses believed that the electronic services system would also fit in other places in the health care services.         </p> <p>           The electronic services helped both public health nurses and the clients of the student health services. Communication between the public health nurses and the students became easier in many ways. Nurses felt that the students were now more equal with each other than before.         </p> <p>           The focus of the development was mainly on mechanical problems of electronic services. The public health nurses believed that these problems would be fixed. They hoped that in the future the little technical problems would be fixed and there would be more system education.         </p> <p>           The results of our study may be utilized in developing electronic services in the student health care.         </p>	
Keywords	electronic services, student health services, public health nurse, health promotion

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KESKEISET KÄSITTEET	2
2.1 Sähköinen asiointi	2
2.2 Sähköinen asiointi terveydenhuollossa	3
2.3 Sähköinen asiointi opiskeluterveydenhuollossa	4
3 TERVEYDEN EDISTÄMISEN PALVELUIDEN ARVIOINTI	6
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	6
5 TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄ	7
6 TULOKSET	10
6.1 Terveydenhoitajien kokemukset sähköisestä asioinnista	10
6.2 Sähköisen asioinnin tuoma lisä-arvo opiskeluterveydenhuoltoon	12
6.3 Kehittämishaasteet sähköisen asioinnin palvelun kehittämiseksi	13
7 POHDINTA	16
7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	16
7.2 Johtopäätökset	17
LÄHTEET	
LIITTEET	Informaatiokirje terveydenhoitajille
	Teemahaastattelurunko

## 1 JOHDANTO

Terveydenhuollon sähköisen asioinnin laadusta ja luotettavuudesta on vain vähän tutkittua tietoa. Palvelujen uudistaminen sähköisen asioinnin suuntaan on tällä hetkellä ajankohtainen aihe, sillä sähköiset järjestelmät ovat kehittyneet paljon viimeaikoina. Toisaalta palveluntarve on yhä kasvanut ja resurssit ovat rajallisia. (Hyppönen - Niska. 2008: 3, 11.)

Opiskelijat ovat ryhmä, jotka uusien terveyteen liittyvien terveystietojärjestelmien kehittyessä pystyvät helpoiten omaksumaan sähköisen asioinnin palvelun (STM 2006/12: 162). Castrénin väitöskirjaan kuuluvaan kyselytutkimukseen vastanneista yliopisto-opiskelijoista suurin osa toivoi voivansa korvata yhden tai useamman terveydenhuollon nykyisistä palvelumuodoista sähköisillä terveystietopalveluilla. Erityisesti naisopiskelijoista enemmistö toivoi mahdollisuutta sähköiseen reseptin uusintaan. Opiskelijat toivoivat eniten ajanvarauksen tai peruutuksen mahdollisuutta sähköisesti ja heidän mielestään sähköisten terveystietopalveluiden käyttö on opiskeluterveydenhuollossa luontevaa. Sähköiset terveystietopalvelut tulevat myös muodostamaan merkittävän osan terveystietopalveluiden kokonaisuudesta sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Merkittävä osa asiakkaiden asioista, joita aikaisemmin hoidettiin vastaanotolla, hoidetaan nykyään puhelimissa ja sähköisen viestinnän avulla. Terveydenhuollon ammattilaisten tulisi yhdessä tietotekniikan asiantuntijoiden kanssa kehittää sähköisiä palveluita niin, että ne täydentävät osaltaan nykyisiä palvelumuotoja sekä tukevat ja tehostavat potilaiden hyvää hoitoa. (Castrén 2008: 57, 84 - 85.)

Tässä opinnäytetyössä arvioimme Helsingin terveystietokeskuksen koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa toteutunutta sähköisen asioinnin kokeilua, joka on tapahtunut syys- joulukuussa 2009. Opinnäytetyö on osa ”Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen 2009–2011” -hanketta. Hankkeessa selvitetään terveydenhoitajien ja muiden ammattihenkilöiden mielipiteitä terveyden edistämisen menetelmistä ja kehittämistarpeista asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseksi. (Liinamo-Lassila-Häggman-Laitila 2009.) Metropolia Ammattikorkeakoulussa tapahtuneessa sähköisen asioinnin kokeilussa opiskelijoilla on ollut mahdollisuus täyttää verkossa sähköinen terveystietolomake ja varata aika terveydenhoitajalle sähköisesti. Heillä on ollut myös mahdollisuus suojattuihin sähköpostiviesteihin terveydenhoitajan kanssa verkkopalvelun kautta. Terveydenhoitaja on myös voinut

lähettää tekstiviestejä opiskelijoille esimerkiksi varmistaakseen varatun ajan. (Helsingin kaupungin terveyskeskus 2009.)

Kartoitimme kokemuksia sähköisen asioinnin kokeilusta haastattelemalla Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollon kahta terveydenhoitajaa syksyllä 2010. Tavoitteena oli saada tietoa sähköisen asioinnin kokeilun toimivuudesta ja kehittämishaasteista.

## 2 KESKEISET KÄSITTEET

### 2.1 Sähköinen asiointi

Sähköiseksi asiointiksi määritellään asioiden hoitaminen tietoverkon palveluiden avulla (Sanastokeskus 2005 s.v. sähköinen asiointi). Sähköisiä asiointitapoja on monia. Sähköisiksi tiedonsiirtomenetelmiksi voidaan ymmärtää telekopiot ja telepalvelut, joihin kuuluu sähköinen lomake, sähköposti tai käyttöoikeus sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muut menetelmät, joissa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin. Tähän ei lueta kuitenkaan puheluita. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.) Asiointi sähköpostilla on ollut jo pitkään yleistä, ja se on yhä yleistymässä perinteisten asiointitapojen ohella. Asiointitapana voidaan käyttää myös niin sanottua sähköistä lomaketta, joka voidaan hakea palvelimelta, täyttää asiakkaan omalla tietokoneella ja lähettää verkon kautta vastaanottajalle. Se voidaan myös tulostaa ja lähettää paperiversiona. (Sanastokeskus 2005 s.v. sähköinen lomake.) Verkkolomake eroaa sähköisestä lomakkeesta siinä, että siinä ei varsinaista lomakepohjaa siirretä mihinkään, vaan lomake täytetään suoraan tietoverkon kautta (Sanastokeskus 2005 s.v. verkkolomake). Sähköinen lomake ja verkkolomake määritellään sähköisiksi viesteiksi (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13). Sähköisiä palveluja voidaan myös hyödyntää lähettämällä massaviestejä asiakkaille.

Sähköinen tunnistaminen on tärkeä osa-alue verkkoasioinnissa. Sen avulla tunnistetaan henkilön oikeellisuus ja aitous sähköistä menetelmää käyttämällä. Tähän liittyy laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.)

Asiakastietojen sähköistä käsittelyä suojaava laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, joka takaa sähköisen asioinnin luotettavuuden ja turvallisuuden myös asiakkaan näkökulmasta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.)

Suomessa sähköistä asiointia on pyritty kehittämään esimerkiksi valtiovarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) avulla. Ohjelma on asetettu vuonna 2009, ja sen tavoitteena on edistää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi kattaa vuoteen 2013 mennessä kaikki keskeiset palvelut. (Valtionvarainministeriö 2009:1.) Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan sähköisen asioinnin vaikuttavuustavoitteeksi muun muassa palveluiden saatavuuden sekä asiakaslähtöisyyden parantaminen. (Valtionvarainministeriön julkaisu 6/2009: 15.)

## 2.2 Sähköinen asiointi terveydenhuollossa

Internetissä on saatavilla nykyään paljon luotettavia terveystietopalveluita kuten Terveyskirjasto ja Terveysportti. Sähköisessä muodossa voi löytää myös tietoa palveluista ja etuuksista. Tiedottava internetsivusto oli vuonna 2007 kaikilla julkisilla terveystietopalveluiden tuottajilla. (Winblad-Reponen-Hämäläinen-Kangas 2008: 100.) Asiakkaiden tunnistamista ja sähköistä allekirjoitusta kehitetään edelleen. Lisäksi on tarjolla interaktiivisia sähköisiä palveluita, joita ovat mm. ajanvaraus, henkilökohtainen verkkoneuvonta, yhteys palvelun tarjoajaan ja virtuaaliset vertaisryhmät. (Hyppönen-Niska 2008: 12 - 13.)

Sähköistä ajanvarausta on kokeiltu eri puolella Suomea. Esimerkiksi Helsingin kaupungin papa-seulontoihin on voinut varata ajan HUSLAB:n verkkosivuilta, Diacorin verkkosivuilta on voinut varata ajan Diacorin lääkärille ja myös Pirkanmaan sairaanhoitopiirin laboratoriolikelaitoksen ajanvaraus on verkkopalveluna. Vuonna 2005 palvelua oli tarjolla vain kahdessa terveyskeskuksessa, eli mahdollisuus sähköiseen ajanvaraukseen on lisääntynyt runsaasti. Lisäksi joissakin terveyskeskuksissa oli mahdollisuus sähköpostitse tai tekstiviestitse tapahtuvaan ajanvaraukseen. Tavallista sähköpostilla tapahtuvaa tiedonvaihtoa käytti neljännes terveyskeskuksista. Yhdeksän terveyskeskusta käytti salattua sähköpostiviestintää. Neljässä terveyskeskuksessa potilas saattoi lähettää esitietojaan nettilomaketta käyttäen.

Suorat sähköiset palvelut ovat tarjolla vasta 1-14 %:lla julkisen sektorin yksiköistä. Kuitenkin verrattuna vuoteen 2005 niistä monen kattavuus on jo kaksinkolminkertaistunut. (Mustamäki 2007: 15; Winblad ym. 2008: 100.)

Sähköisen terveystieteiden palveluja on tutkittu eniten asiakkaan näkökulmasta (Alakangas 2008: 8). Esimerkiksi sähköisen ajanvarauksen toimivuutta papaseulonnoissa on tutkittu ja siihen oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Internetin käyttö ajanvarauksessa koettiin helpoksi, nopeaksi ja edulliseksi verrattuna puhelimella tehtyyn ajanvaraukseen. Internetajanvaraus soveltui hyvin eri terveydenhuollon toimintojen ajanvarauksien tekemiseen. Sellaiset ajanvaraukset, joihin ei liittynyt akuuttia ajantarvetta tai kysymyksiä sopivat parhaiten hoidettavaksi sähköisellä ajanvarauksella. Hyviksi puoliksi luettiin saavutettavuus, käytön riippumattomuus ajasta ja paikasta sekä mahdollisuus ajanvarauksen perumiseen. Sähköinen ajanvaraus sopisi myös lääkärin tai terveydenhoitajan vastaanottoon sekä kotisairaanhoidon. (Mustamäki 2007: 35, 45 - 46.)

Kun sähköisiä neuvontapalveluita on tutkittu hoitajien näkökulmasta, on tuloksia sekä menetelmän eduista että koetuista ongelmista. Toisaalta hoitajien mielestä tämä neuvontapalvelu saattaisi vähentää terveyspalvelujen asiakkaiden turhia käyntejä vastaanotolla ja palvelun avulla asiakkaita voitaisiin ohjata ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan. Neuvonta voisi vähentää niin sanottuja turhia käyntejä vastaanotolla. (Jylhä 2007: 47.) Toisaalta kun Harju (2006) pro gradussaan tutki terveydenhuollon työntekijöiden kokemuksia puhelin- ja nettimeuvonnasta, kävi ilmi, että vastattaessa asiakkaille sähköisesti, vei vastauksen kirjoittaminen hoitajien mielestä liian paljon aikaa verrattuna puhelinneuvontaan. Tätä perusteltiin sillä, että usein vastaukseen jouduttiin hakemaan tietoa monista eri lähteistä. Haasteena hoitajat kokivat, etteivät he näe asiakasta, jolloin oli vaikeampaa kartoittaa oireet ja arvioida hoidontarve. Lisäksi tarkentavien kysymyksien tekeminen oli vaikeampaa, jolloin vastaus jäi yleiselle tasolle taustatietojen puuttuessa. Neuvontapalvelu koettiin kuitenkin tulevaisuuden palveluna. (Harju 2006 : 37)

### 2.3 Sähköinen asiointi opiskeluterveydenhuollossa

Opiskeluterveydenhuolto on kansanterveyslain ja kansanterveysasetuksen mukaista perusterveydenhuoltoa, jonka järjestäminen on kuntien ylläpitämien terveyskeskusten



tehtävä. Kansanterveyslain mukaan kunnan tulee ylläpitää kunnan alueella koulutusta järjestävien oppilaitosten opiskelijoille näiden kotipaikasta riippumatta opiskeluterveydenhuoltoa, johon luetaan oppilaitosten terveydellisten olojen valvonta, opiskelijan terveydenhoito ja sairaanhoito sekä hammashoito. (STM 2005/6: 19 - 25.) Opiskeluterveydenhuollon piiriin kuuluvat toisen ja korkea-asteen opiskelijat. Opiskeluterveydenhuollon tavoitteena on ylläpitää ja parantaa opiskelijoiden hyvinvointia. Tähän pyritään edistämällä ympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, edistämällä opiskelijoiden terveyttä ja opiskelukykyä, sekä järjestämällä terveyden- ja sairaanhoitopalveluita. Terveydenhoitajan palveluiden tulisi olla helposti opiskelijan saatavilla. (Opiskeluterveydenhuollon opas 2006: 21, 25.)

Suomessa Castrèn on tutkinut sähköistä viestintää ja verkkoneuvontapalvelua osana yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuoltoa ja toteaa, että sekä Suomessa että kansainvälisesti on julkaistu vasta vähän verkkoneuvontapalveluiden käyttäjiin kohdistuvia tutkimuksia (Castrèn 2008: 16.) Siksi tämä työ tuo tärkeää tietoa siitä, mitä etuja sähköinen asiointi voi tuoda opiskeluterveydenhuoltoon.

Sähköinen asiointi on ollut käytössä opiskeluterveydenhuollossa muuallakin Suomessa. Esimerkiksi Turussa on ollut käytössä sähköinen asiointi Turun ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollossa. Siellä opiskelija on voinut asioida halutessaan opiskeluterveydenhuollon kanssa tekstiviestien välityksellä tai suojatun internet-viestipalvelun kautta. (Turku.fi 2010.) Samantyyppisiä palveluita opiskelijoille tarjoaa esimerkiksi Rovaniemi ja Kemi sekä monet muut kaupungit.

Opiskelijoiden terveydentilasta on hyvä olla tietoa, jotta tiedetään, miten heidän terveysongelmiinsa voidaan puuttua sähköisesti. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimuksessa suurin osa opiskelijoista arvioi oman terveydentilansa hyväksi ja vain harvat huonoksi. Opiskelijat oireilivat silti runsaasti. Yleisimpiä viikoittain esiintyviä oireita olivat väsymys, niska-hartiavaivat, nuha ja tukkoisuus sekä ilmavaivat ja turvotus. Psykkisistä oireista yleisimmät ovat unihäiriöt, keskittymisvaikeudet, jännittyneisyys ja masentuneisuus. Syömishäiriöihin viittaavia oireita esiintyi noin joka kymmenennellä naisopiskelijalla. Yleisimmin oman terveyden uhaksi arvioitiin omassa käyttäytymisessä olevat epäterveelliset tottumukset, seuraavaksi henkinen stressi sekä väkivalta tai unettomuus (Kunttu-Huttunen 2001: 47 - 48). Opiskelijoilla on siis

moninaisia tarpeita opiskeluterveydenhuollon suhteen, joten on hyvä, että heille on tarjolla erilaisia palveluita.

### 3 TERVEYDEN EDISTÄMISEN PALVELUIDEN ARVIOINTI

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan sähköisen asioinnin toimivuutta opiskeluterveydenhuollossa terveyden edistämisen näkökulmasta. Terveyden edistämisen voi jakaa viiteen eri toiminta-alueeseen, joista yksi on terveystalveluiden kehittäminen (WHO 1986). Tämä työ tähtää näiden palveluiden arviointiin ja kehittämiseen.

Kun arvioidaan terveystalveluita, tulee ottaa huomioon arvioinnin rajoitteet. Näitä ovat aika, käytettävät resurssit, aikaisempi tutkimustieto kyseisessä projektissa, kohderyhmä, tutkimuksen tarkkuus sekä se, mitä tutkitaan. (Övretveit 2002: 22 - 26.) Övretveit (2002) on esittänyt myös joitakin terveyden edistämisen palveluiden arviointiin liittyviä kriteereitä, joita ovat: arvioinnin kohde, tutkimuksen kohderyhmä, tutkimuksen tavoite, tiedonkeruun mahdollisuudet, negatiivisten tulosten huomioonotto sekä muut tutkimustulokseen vaikuttavat tekijät (Övretveit 2002: 26 - 31). Tässä opinnäytetyössä arvioitiin tutkimuskysymysten pohjalta sähköisen asioinnin toimivuutta opiskeluterveydenhuollossa Metropolia ammattikorkeakoulussa, jotta sitä voitaisiin mahdollisesti soveltaa myös muualla opiskeluterveydenhuollossa.

### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Teemme opinnäytetyötämme ”Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen” -hankkeessa. Tarkoituksena on Metropolia Ammattikorkeakoulun sekä Helsingin kaupungin terveystalveluksen välisenä yhteistyönä arvioida terveyden edistämisen menetelmien toteutumista, vaikuttavuutta sekä kehittämistarpeita opiskeluterveydenhuollossa. Hankkeen tavoitteena on selvitystyön pohjalta määrittää terveyden edistämisen kehittämistarpeita ja kehittää tarpeen mukaisesti asiakkaiden palveluita sekä ammattihenkilöstön osaamista. (Liinamo ym. 2009.)

Sähköisen asioinnin kokeiluun osallistuivat Metropolia Ammattikorkeakoulun Tukholmankadun terveystieteiden ja hoitoalan ensimmäisen vuosikurssin tiettyjen koulutusohjelmien opiskelijat, eli noin 400 opiskelijaa ja 2 terveydenhoitajaa. Kokeilu tapahtui ajallisesti syys-joulukuussa 2009. Sähköisen asioinnin kokeilussa opiskelijat täyttivät ja lähettivät heille annetun sähköisen terveystieteiden kyselyn, jonka terveydenhoitajat käsittelivät ja kirjasivat opiskelijan sisään järjestelmään. Tekstiviestin välityksellä terveydenhoitajat pyysivät opiskelijaa varaamaan ajan terveystapaamista tai rokotusta varten. Kun opiskelija sai tekstiviestin, hän pystyi varaamaan ajan sähköisesti sähköisen asioinnin tietokoneohjelmassa. Myös varatun ajan pystyi peruuttamaan sähköisesti. Opiskelijoilla oli mahdollisuus lähettää suojattuja sähköpostiviestejä terveydenhoitajille. Viestit, kuten muutkin terveystieteiden ja sairaustiedot tallentuivat Helsingin kaupungin terveystieteiden potilasasiakirjarekisteriin. Tunnistaminen tapahtui siten, että opiskelija kirjautui palveluun verkkopankkitunnuksilla. (Helsingin kaupungin terveystieteiden keskus 2009.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää terveydenhoitajien kokemuksia sähköisen asioinnin kokeilusta. Selvitämme miten sähköistä asiointia on käytetty, miten se on toiminut, miten toimivana se on koettu, sekä menetelmän mahdollisia hyötyjä ja kehittämiskohteita terveydenhoitajien kokemana.

Määrittelimme opinnäytetyöhömmö seuraavat tutkimuskysymykset:

- Millaisia kokemuksia terveydenhoitajilla on sähköisestä asioinnista opiskeluterveydenhuollossa?
- Onko sähköinen asiointi tuonut terveydenhoitajien mielestä jotakin lisäarvoa opiskeluterveydenhuoltoon?
- Mitä kehittämishaasteita terveydenhoitajat näkevät sähköisessä asiointissa?

## 5 TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄ

Tutkimusaineisto kerättiin Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollon kahdelta terveydenhoitajalta teemahaastatteluiden avulla. Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin tekstiksi.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Aineistosta voidaan laskea frekvenssejä, sitä voidaan saattaa tilastollisen analyysin edellyttämään muotoon ja tuloksia voidaan analysoida ja tulkita monin tavoin. Teemahaastattelussa käydään keskustelua haastateltavan kanssa siten, että haastatteliija kuitenkin ohjaa keskustelua ennalta sovittuihin teemoihin, joista halutaan saada tietoa. Tärkeää on, että etukäteen päätetyt teema-alueet tulee käytyä läpi haastattelun aikana, mutta niiden laajuus ja järjestys voi vaihdella haastattelun mukaan. (Hirsjärvi-Remes-Sajavaara 2003: 195 - 196.)

Litterointia käytetään yleisesti nauhoitetun haastattelun purkamisessa sanatarkasti tekstiksi. Jos tauoilla, äänen painotuksilla ja muilla puheilmaisuun liittyvillä tekijöillä on merkitystä, merkitään ne usein myös tekstiin. Tällöin litteroidusta tekstistä on helpompi tulkita haastateltavan tunteita ja sanatonta viestintää. (Tuomi-Sarajärvi 2002: 95.)

Sisällönanalyysi on laadullisessa tutkimuksessa käytetty analyysimuoto. Sisällönanalyysi jaetaan aineisto- ja teorialähtöiseen sisällönanalyysiin. Sisällön analyysin tekemisessä voidaan erottaa eri vaiheita: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Tässä analyysitavassa siis etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia pelkistetyistä ilmaisuista, jonka jälkeen niitä yhdistellään ja niistä luodaan alaluokkia ja edelleen yläluokkia. (Jenhonen-Nikkonen 2001: 23 - 29; Tuomi-Sarajärvi 2002: 93 - 98.)

Haastatteluiden ajankohdasta sovimme terveydenhoitajien kanssa etukäteen sähköpostitse. Samalla terveydenhoitajat saivat heille osoitetun infokirjeen (liite 1). Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina syksyllä 2010. Teemahaastattelurunko on liitteenä (liite 2). Haastattelimme terveydenhoitajia yhdessä ja kävimme teema-alueita vuorotellen läpi. Koska haastatteluja oli kaksi, teimme kummatkin yhdestä haastattelusta litteroinnin, jonka jälkeen aloimme analysoida niitä. Ensimmäinen haastattelu oli kestoaltaan 42 minuuttia ja 55 sekuntia ja litteroituna sanamäärältään 5977 sanaa. Toinen haastattelu kesti 19 minuuttia ja 42 sekuntia ja oli sanamäärältään 2546 sanaa. Aineisto analysoitiin käyttäen sisällönanalyysimenetelmää. Analyysi on tehty siten, että litteroiduista haastatteluista etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavia

alkuperäisilmaisuja, jotka pelkistettiin kokemuksiä kuvaaviksi ilmaisuiksi. Työtapa painottuu siis aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin. Näistä pelkistetyistä ilmaisuista muodostetut taulukot pyrkivät helpottamaan lukijaa hahmottamaan tulosten pääteemat. Kaikki esitetyt kokemukset ovat näkyvillä pelkistettyinä ilmauksina tuloksissa esitetyissä taulukoissa. Terveystoimijain kokemusten alkuperäisilmaisut ovat näkyvillä vain taulukossa 1, joka kuvaa esimerkkien avulla aineiston pelkistämistä. Esimerkiksi kohdan ”innostava asia” taustalla on seuraavat ilmaukset ”*Se on ollut ikään kuin innostavaa tähän omaan työhön.*” sekä ”*Kyllä on innostava asia, että se on jollain tavalla kätevä systeemi.*” Kohta ”erinomainen työväline” on tiivistetty ilmauksista ”*Kokonaisrakennelma on semmonen et se toimii, et se on meille hyvä työväline.*” sekä ”*Työvälineenä erinomainen*” ja ”*Mä koen sen hirveen hyvänä apuvälineenä tässä työssä.*” (Taulukko 1). Alkuperäisilmaisut on jätetty pois tulosten esittelystä, jotta turvattaisiin haastateltavien tunnistamattomuus.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä sisällönanalyysillä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus
” <i>Se on ollut ikään kuin innostavaa tähän omaan työhön</i> ”	Innostava asia
” <i>Kyllä on innostava asia, että se on jollain tavalla kätevä systeemi.</i> ”	
” <i>Kokonaisrakennelma on semmonen et se toimii, et se on meille hyvä työväline.</i> ”	Erinomainen työväline
” <i>Työvälineenä erinomainen</i> ”	
” <i>Mä koen sen hirveen hyvänä apuvälineenä tässä työssä</i> ”	

## 6 TULOKSET

### 6.1 Terveydenhoitajien kokemukset sähköisestä asioinnista

Sähköisen asioinnin kokeilu koettiin pääasiallisesti hyödylliseksi ja palaute oli kahdelta terveydenhoitajalta selvästi enimmäkseen positiivista. Järjestelmä tuntui käyttökelpoiselta ja siihen oltiin tyytyväisiä. Terveydenhoitajien kokemukset sähköisestä asioinnista jäsenyivät neljään alakategoriaan, joita olivat: mielekkyys omassa työssä, kehittäminen, vaikutukset ajankäyttöön sekä tekniikasta saatu apu asiakassuhteelle (Taulukko 2).

Taulukko 2. Terveydenhoitajien kokemukset sähköisestä asioinnista

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Tutkimuskysymys
Innostava asia	Mielekkyys omassa työssä	Millaisia kokemuksia terveydenhoitajilla on sähköisestä asioinnista?
Erinomainen työväline		
Tuntuu, että olisi nuortunut		
Kätevä systeemi, käyttökelpoinen		
Enemmän positiivista kuin negatiivista		
Ollaan oltu tosi tyytyväisiä		
Tuntuu hyvältä olla kehittävässä työssä mukana ja edistää hoitotyötä	Kehittämistyö	
Sopisi myös esim. lukioihin ja terveysasemille		
Uuden lomakkeen työstäminen mukavaa		
Tämän päivän juttu, nykypäivää		
Kollegat vaikuttaneet kiinnostuneilta		
Pois en antaisi, voin suositella	Vaikutukset ajankäyttöön	
Jos yksin töissä, tuntuu että liikaa yhteydenottoa		
Vie kohtuullisesti aikaa		
Täytyy varata oma aika sähköiselle asioinnille		
Pandemiarokotukset keskeyttivät väliaikaisesti		
Helpompi asioida sähköisesti, kuin lähteä etsimään nuorta muualta	Tekniikasta saatu apu asiakassuhteelle	
Suurin osa opiskelijoista kokenut kirjautumisen ja käytön helpoksi		
Nuorten kynnyksen lähestyä helpottuu		
Turvallinen, pankkitunnus takaa luottamuksellisuuden		
Palvelee kaikkia, niin asiakkaita kuin työntekijöitä		

Ensimmäiseen kategoriaan on luokiteltu ilmauksia, jotka liittyvät **oman työn mielekkyyteen**. Sähköisen asioinnin kokeilu koettiin käteväksi järjestelmäksi ja työvälineenä toimivaksi. Sen koettiin olevan apuna omaan työhön. Toinen haastatelluista kuvasi tuntevansa nuortuneensa uutta työtapaa käyttäessään.

Haastattelujen vastauksissa oman työn **kehittäminen** nousi tärkeänä alueena esille. Terveystietolomaketta kokivat kehittyneensä kokeilun myötä ammatillisesti ja omalta osaltaan tunsivat kehittävänsä myös hoitotyötä.

Sähköinen asiointi tuntui tämän päivän jutulta ja sen uskottiin soveltuvan myös muualle terveydenhuoltoon. Sekä kollegat että opiskelijat olivat osoittaneet kiinnostusta sähköisiin palveluihin. Terveystietolomaketta muokkaneiden mukaan heidän kollegansa vaikuttivat innostuneilta sähköisestä asioinnista ja sen tuomasta avusta omaan työhön.

Sähköisen asioinnin mahdollisuudet koettiin laajaksi. Uskottiin, että tätä järjestelmää voitaisiin hyödyntää tulevaisuudessa esimerkiksi laboratoriovastausten lähettämiseen asiakkaalle. Sitä pidettiin käyttökelpoisena muualla terveydenhuollossa ja erityisesti ainakin neuvolassa ja terveystietolomaketta.

Toinen terveydenhoitajista kertoi myös, että he ovat olleet mukana työstämässä uutta terveystietolomaketta. Lomaketta oltiin muokkaamassa enemmän opiskelijoiden tarpeisiin vastaavaksi, ja tämä työ koettiin mielekkääksi.

Sähköisen asioinnin koettiin **vaikuttaneen ajankäyttöön**, mutta ei niin, että se olisi vienyt liikaa työaikaa. Terveystietolomaketta tuntui, että sähköiseen asiointiin käytetty aika palveli asiakkaita.

Kokeilu vaati toisaalta työntekijöiltä ajankäytön suhteen suunnitelmallisuutta, jotta aikaa riittäisi sähköiselle asiointille. Toisinaan useat yhteydenottoväylät toivat niin paljon yhteydenottoja, että aika saattoi jäädä vähemmälle.

Neljäs alakategoria kuvaa **tekniikasta saatua apua asiakassuhteelle**. Tekniikka oli tuonut työhön helpotusta, ja tekniikan koettiin hyödyttävän niin terveydenhoitajia kuin opiskelijoitakin. Terveystietolomaketta muokkaneiden mielestä opiskelijan kynnys lähestyä

terveydenhoitajia madaltui sähköisen palvelun myötä. Terveystenhoitajankin oli helpompi saavuttaa opiskelijat sähköisesti kuin etsimällä heidät koululta.

Terveystenhoitajien mukaan opiskelijat kokivat sähköisen kirjautumisen ja järjestelmän käytön helpoksi. Yhteyden turvallisuuteen luotettiin, sillä asiointi tapahtui pankkitunnuksilla.

## 6.2 Sähköisen asioinnin tuoma lisä-arvo opiskeluterveydenhuoltoon

Sähköisen asioinnin tuoma lisä-arvo luokiteltiin kolmeen alakategoriaan. Näitä olivat: terveydenhoitajan ja opiskelijan välisen viestinnän hyödyt, opiskelijan hyödyt sekä terveydenhoitajan hyödyt (Taulukko 3).

Taulukko 3. Terveystenhoitajien näkemykset sähköisen asioinnin lisäarvosta opiskeluterveydenhuollossa

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Tutkimuskysymys
Viestittäminen kätevämpää	Terveystenhoitajan ja opiskelijan välisen viestinnän hyödyt	Onko sähköinen asiointi tuonut jotakin lisäarvoa opiskeluterveydenhuoltoon?
Yhteydenoton helppous		
Suojattu yhteys		
Suojatut sähköpostiviestit		
Ajanvaraamisen kätevyys	Opiskelijan hyödyt	
Yhdenvertaisuus opiskelijoiden kesken		
Lomakkeen täyttäminen ajasta tai paikasta riippumatta		
Opiskelijoiden parempi saavutettavuus	Terveystenhoitajan hyödyt	
Terveystkyselylomakkeen suurempi täyttöprosentti		
Terveystenhoitaja voi perua ajan sähköisesti		
Käytössä tekstiviesti ja sähköinen viesti		
Vähemmän manuaalista paperityötä		
Ei hankalaa papereiden säilytystä		
Tiedot koneella, niihin helppo palata		



**Terveydenhoitajan ja opiskelijan välinen sähköinen viestintä** koettiin helpoksi ja käteväksi. Hyödylliseksi koettiin, että laboratoriovastaukset pystyttiin lähettämään suojatun yhteyden avulla ja opiskelija pystyi esittämään kysymyksiä terveydenhoitajalle suojatussa tilassa.

**Opiskelijoiden kannalta** ajanvaraaminen oli helppoa. Lisäksi terveydenhoitajat kokivat nyt opiskelijoiden olevan enemmän yhdenvertaisessa asemassa opiskeluterveydenhuollossa, sillä terveydenhoitajat olivat helpommin kaikkien opiskelijoiden tavoitettavissa toimipisteestä huolimatta.

Lisäarvoa opiskelijoiden kannalta oli tuonut myös ajanvaraamisen helppous. Opiskelija pystyi varaamaan ajan ajasta ja paikasta riippumatta. Myös terveystietolomakkeen saattoi täyttää silloin kuin itselle sopii. Tämä oli helpottanut terveydenhoitajien saaman palautteen mukaan opiskelijoiden asiointia opiskeluterveydenhuollossa.

Kokeilu toi monia **hyötyjä terveydenhoitajan työhön**. Sähköisen asioinnin kokeilun myötä terveystietolomakkeen täyttöprosentti oli suurempi kuin perinteisen lomakkeen aikana. Opiskelijoiden koettiin olevan paremmin saavutettavissa.

Terveydenhoitajat hyötyivät mahdollisuudesta perua aika sähköisesti. Ajan pystyi perumaan sähköisesti jos opiskelijan varaama aika ei sopinutkaan terveydenhoitajalle. Tällöin terveydenhoitajan ei tarvinnut puhelimelle yrittää tavoittaa opiskelijaa kuten aikaisemmin. Tämä koettiin työtä helpottavaksi tekijäksi. Tekstiviesti ja sähköinen viesti koettiin myös käteviksi yhteydenotossa opiskelijoihin.

Manuaalisen paperityön väheneminen helpotti terveydenhoitajien työtä, sillä tiedot löytyivät koneelta, jolloin niihin oli helppo palata. Terveydenhoitajien ei tarvinnut säilyttää suuria paperimääriä vastaanottohuoneessaan. Tietoja oli helppo etsiä sähköisen asioinnin järjestelmästä.

### 6.3. Kehittämishaasteet sähköisen asioinnin suunnittelemiseksi

Kokeilusta saatu palaute oli selvästi enimmäkseen positiivista, mutta kehitettävääkin löytyi. Kehittämiskohteet selkeästi painottuivat sähköisen asioinnin mekaanisiin ongelmiin. Näiden uskottiin kuitenkin korjaantuvan. Kehittämishaasteet on jaettu

kolmeen alakategoriaan, joita ovat: järjestelmästä johtuvat syyt, käytettävyyden ongelmat asiakkaiden näkökulmasta sekä muut syyt (Taulukko 4).

Taulukko 4. Terveydenhoitajien mielipiteet sähköisen asioinnin kehittämishaasteista.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Tutkimuskysymys
Rokotustiedot, puhelinnumerot ja osoitteet eivät siirry automaattisesti	Järjestelmästä johtuvat syyt	Mitä kehittämishaasteita sähköisen asioinnin suunnittelemiseksi tulee esiin?
Joudutaan pyytämään allekirjoitus		
Lomake erinäköinen terveydenhoitajalle kuin opiskelijalle		
Asiakas voi tehdä ajanvarauksen vasta kun terveydenhoitaja on käynyt lomakkeen läpi		
Vain sille terveydenhoitajalle voi varata ajan, joka on sisäänkirjannut opiskelijan		
Uudesta viestistä sähköisessä asiointissa ei tule ilmoitusta		
Kone ei jaa asiakkaita valmiiksi kiireellisiin ja ei-kiireellisiin		
Alussa teknistä jäykkyyttä		
Opiskelijat kirjautuivat vasta opintojen alettua		
Yksittäisiä ongelmia ajanvarauksessa		
Netissä kirjautuminen epäselvää		
Asiakas ei voi automaattisesti vastata terveydenhoitajalle		
Tiedotus ei aina pelaa	Muut syyt	
Liian vähän koulutusta järjestelmään		
Lomakkeessa yksipuolisesti mielenterveyskysymyksiä		

**Järjestelmästä johtuvia kehittämishaasteita** oli useita. Kokeilun myötä toimistotyö lisääntyi. Erilaisia henkilötietoja jouduttiin siirtämään järjestelmästä toiseen. Tietojen siirtäminen teetti paljon ylimääräistä työtä, jota ei koettu terveydenhoitajan työksi, ja koska ei ollut mahdollisuutta sähköiseen allekirjoitukseen, jouduttiin allekirjoitus pyytämään käsin.

Hankaloittavaksi ja aikaa vieväksi koettiin se, että asiakas pystyi tekemään ajanvarauksen vasta, kun terveydenhoitaja on käynyt lomakkeen läpi ja kirjannut opiskelijan sisään. Lisäksi molemmat terveydenhoitajat kuvasivat ongelmalliseksi sen, että vain sille terveydenhoitajalle pystyi varaamaan ajan, joka oli sisäänkirjannut opiskelijan.

Terveyskyselylomakkeen ulkomuotoon kiinnitettiin huomiota. Se koettiin epäselväksi. Toivottiin, että kyselylomake näyttäisi terveydenhoitajille samalta kuin opiskelijoille.

Uudesta viestistä sähköisen asioinnin järjestelmässä toivottiin jonkinlaista selkeää ilmoitusta koneen näytölle. Kehittämiskohteeksi toivottiin myös, että järjestelmä jakaisi valmiiksi asiakkaina olevat opiskelijat kiireelliseen ja ei-kiireelliseen luokkaan. Tällöin kone helpottaisi terveydenhoitajien työtä jakamalla asiakkaat jo valmiiksi, jolloin nähtäisiin heti ne opiskelijat, jotka äkillisesti saattaisivat tarvita apua.

Terveydenhoitajat uskoivat, että terveystietolomakkeesta hyödyttäisiin merkittävästi enemmän, jos opiskelijat täyttäisivät sen jo ennen opintojen aloittamista. Tällöin he voisivat tarjota apua niille, jotka sitä todella tarvitsisivat jo opintojen alkuvaiheessa.

**Asiakkaan näkökulmasta järjestelmän käytettävyyttä** voitaisiin vielä parantaa. Yksittäisinä ongelmina tuli esille, että opiskelija ei ollut onnistunut varaamaan itselleen aikaa tai kirjautuminen netissä oli epäselvää. Lisäksi toivottiin, että järjestelmässä olisi oletuksena, että opiskelija pystyy vastaamaan terveydenhoitajan viesteihin ilman, että terveydenhoitajan täytyy muuttaa asetuksia ohjelmasta.

Viimeinen alakategoria käsittelee **muut syyt**. Terveyskyselylomakkeessa koettiin olevan liian yksipuolisesti mielenterveyskysymyksiä sekä tiedotus koettiin joiltakin osin puutteelliseksi. Järjestelmän käyttöön toivottiin enemmän koulutusta.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hankkeella ”Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen” on Helsingin kaupungin myöntämä tutkimuslupa, joka on myönnetty syksyllä 2009. Hankkeessa toimivat henkilöt ovat sitoutuneet noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamia hyvän tieteellisen käytännön ohjeita sekä tutkimusetiikkaa ohjaavaa lainsäädäntöä. Haastateltavien terveydenhoitajien henkilöllisyys ei tule ilmi tulosten yhteydessä ja haastateltavien anonymiteetti suojataan. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastattelujen nauhat säilytetään tutkimusprosessin ajan ja sen jälkeen hävitetään asianmukaisesti. Myös litteroidut tutkimusaineistot ovat vain tutkimukseen osallistuvien käytössä ja ne hävitetään tutkimuksen päätyttyä. (Liinamo ym. 2009.) Terveydenhoitajien kokemusten alkuperäisilmaisut ovat näkyvillä vain taulukossa 1, joka kuvaa esimerkkien avulla aineiston pelkistämistä. Suorat terveydenhoitajien alkuperäisilmaisut on jätetty pois opinnäytetyön tulosten varsinaisesta esittelystä, jotta säilytettäisiin haastateltavien tunnistamattomuus.

Tässä opinnäytetyössä arvioidaan terveyden edistämisen palveluita sähköisten palveluiden muodossa. Tähän terveystalouden arviointiin kuuluu Övretveitin (2002) teorian mukaan monia tutkimustuloksiin vaikuttavia tekijöitä, muun muassa negatiivisten tulosten huomioonotto (Övretveit 2002: 26 - 31). Tässä opinnäytetyössä tutkimustulokset pohjautuivat terveydenhoitajien kokemuksiin, joten kohderyhmänämme olivat opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajat ja välillisesti myös opiskelijat. Työn suunnitteluvaiheessa tiesimme aikaisempien tutkimustulosten pohjalta, että sähköisen asioinnin kokeiluihin terveydenhuollossa liittyy myös negatiivista palautetta. Olimme huomioon tutkimuskysymyksissämme kehittämisideat, jolloin saimme tietoa myös kehitettävistä osa-alueista. Tulosten luotettavuuden turvaamiseksi onkin tärkeää, että kysymykset on rajattu tarkasti hanketta vastaaviksi, jolloin ne ovat johdonmukaisia ja niiden avulla saadaan tutkimuksen kannalta oleellista ja luotettavaa tietoa. Muita tuloksiin vaikuttavia tekijöitä olisi voinut olla esimerkiksi haastateltavien terveydenhoitajien yleinen negatiivinen suhtautuminen tietotekniikkaan, mutta kuten tuloksista kävi ilmi, näin ei ollut.

Övretveit (2002) on myös luokitellut terveyspalveluiden arvioinnin rajoitteita, joihin kuuluvat oleellisesti aikaisempi tutkimustieto kyseisessä projektissa ja tutkimuksen kohderyhmä. Arvioinnin kohderyhmänä ovat opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajat. Meidän työmme kannalta oleellista aikaisempaa tutkimustietoa ei ole tuotettu vielä tässä hankkeessa, joten emme voi käyttää sitä hyväksemme, vaan tietoperusta pohjautuu laajemmin muihin terveydenhuollon ja sähköisen asioinnin alueella tehtyihin tutkimuksiin. Alkuvaiheen tiedonhakuprosessissa löysimme kohtuullisen paljon kotimaisia lähteitä, minkä vuoksi rajasimme työmme lähteet lähinnä suomalaisiin tutkimuksiin. Koska työmme on luonteeltaan kvalitatiivinen ja työn painopiste on kokemusten esiintuomisessa, on työn teoreettinen osuus rajattu.

Opinnäytetyön alkuperäisenä tarkoituksena oli haastatella Metropolia Ammattikorkeakoulun kolme terveydenhoitajaa. Syksyllä 2009 pandemiarokotukset työllistivät kuitenkin terveydenhoitajia niin paljon, että yhdellä haastateltavista ei ollut aikaa perehtyä sähköiseen asiointiin. Kyseisen terveydenhoitajan mielestä hänellä ei ollut tarpeeksi kokemusta sähköisen asioinnin kokeilusta, jotta häntä voitaisiin haastatella. Teimme siis teemahaastattelut kahdelle terveydenhoitajalle. Metropolia Ammattikorkeakoulussa, kaikki toimipisteet mukaan lukien, toimii vain kolme terveydenhoitajaa, joten kahdelta terveydenhoitajalta saatuja vastauksia voidaan pitää kuvaavina ja luotettavina. Tämä työ on tuonut terveydenhoitajien kokemuksia näkyväksi, mikä on näyttöön perustuvan kehitystoiminnan mukaista.

Terveydenhoitajien vastaukset teemahaastattelussa olivat hyvin samansuuntaisia, tämän vuoksi vastauksista oli helppo tehdä luotettava yhteenveto. Eriäviä mielipiteitä ei juurikaan ollut. Tämän työn tulokset koostuvat kahden terveydenhoitajan kokemuksista. Pienen otoksen takia tuloksia ei voida yleistää kovinkaan laajalti. Tässä työssä esille tulleet kokemukset ovat kuitenkin tärkeitä ja huomionarvoisia suunniteltaessa opiskeluterveydenhuollon palveluita.

## 7.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme oli aiheena ajankohtainen ja tärkeä, sillä sähköistä asiointia on pyritty lisäämään terveydenhuollossa viimeaikoina. ”Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen 2009 - 2011” -hankkeen yhtenä tarkoituksena olikin kehittää sähköisiä palveluita vastaamaan asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita

(Liinamo ym. 2009). Sähköisten palveluiden tarjoaminen, palveluiden saatavuus ja asiakaslähtöisyyden lisääminen on myös valtiovarainministeriön asettaman SADe-ohjelman (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman) mukaista toimintaa (Valtiovarainministeriö 2009:1).

Vaikka haastattelut koskivat terveydenhoitajien kokemuksia, toivat he vahvasti esille myös opiskelijan näkökulman palveluiden käyttäjänä. Kokeilu oli palvellut sekä asiakkaita että työntekijöitä. Kuten Castrénkin (2008) väitöskirjatutkimuksessaan toteaa, käyttäjäystävällisille ja riittävän tietoturvatuille sähköisille viestintäjärjestelmille on Suomessa selkeää tarvetta. Tämä näkyi opinnäytetyön tuloksissa, sillä sähköinen asiointi oli koettu tarpeelliseksi työvälineeksi. Sähköisen palvelun käyttö tuntui Metropolia Ammattikorkeakoulussa tuoneen opiskelijoita lähemmäksi terveydenhoitajia ja terveydenhuollon palveluita. Sähköisen asioinnin kokeilu koettiin selvästi positiivisena asiana ja kehittämiskohteidenkin uskottiin olevan helposti korjattavissa.

Jo vuonna 2005 sähköistä ajanvarausta on tarjottu kahdeksassa sairaanhoitopiirissä (Mustamäki 2007: 15). Sähköisiä palveluita myös opiskeluterveydenhuollossa on tähän asti tarjottu useissa kaupungeissa. Koska sähköinen asiointi on levinnyt näinkin laajalle, on sen oltava toimivaa. Myös Metropolia Ammattikorkeakoulussa sähköiset palvelut koettiin tärkeäksi työvälineeksi, josta ei haluttu enää luopua. Terveydenhoitajat kuvasivat pilotin myötä kehittyneensä ammatillisesti ja olivat innostuneita hoitotyön kehittämisestä omalla alueellaan.

Mustamäen pro gradussa sähköisen ajanvarauksen hyväksi puoliksi lueteltiin saavutettavuus, käytön riippumattomuus ajasta ja paikasta sekä mahdollisuus ajanvarauksen perumiseen (Mustamäki 2007: 46). Myös Metropolia Ammattikorkeakoulussa sähköinen ajanvaraus koettiin toimivaksi, ja terveydenhoitajien vastauksista kävi ilmi edellä lueteltuja asioita. Opiskelijoiden oli helpompi lähestyä terveydenhoitajaa, ja he olivat tasa-arvoisemmassa asemassa aikaisempaan nähden. Terveydenhoitajat mainitsivat myös, että oli kätevää, että ajan voi perua myös sähköisesti, jolloin ei tarvitse päivystää puhelimen äärellä.

Terveyskyselylomakkeen sähköistäminen lisäsi opiskelijoiden saavutettavuutta. Sähköinen lomake koettiin hyväksi, mutta siitä koettiin saatavan enemmän hyötyä, jos se täytettäisiin jo ennen opintojen aloittamista. Näin terveydenhoitajilla olisi

mahdollisuus löytää varhaisessa vaiheessa ne opiskelijat, jotka tarvitsevat tukitoimia. Tämä mahdollistaisi paremmin ennaltaehkäisevän terveydenhoitotyön. Sähköinen asiointi koettiin turvalliseksi, koska tunnistautuminen tapahtui pankkitunnuksien avulla. Sähköisen allekirjoituksen puuttumista kuitenkin arvosteltiin, mutta terveydenhoitajat suhtautuivat toiveikkaasti tämän asian korjaantumiseen.

Tuloksista kävi ilmi, että sähköisten palveluiden kehittyessä tulisi huomioida laadukas järjestelmäkoulutus. Työntekijöiden atk-aidot ovat erilaisia, ja tämä tulisi huomioida myös uusien järjestelmien käyttöönotossa ja perehdytyksessä.

Terveydenhoitajat uskoivat järjestelmän toimivan myös muualla terveydenhuollossa. Sähköistä asiointia suositeltiin esimerkiksi neuvolatyöhön tai terveystasemille. Tutkimustuloksia on mahdollista soveltaa laajempaan käyttöön ja ne voivat olla apuna kehitettäessä opiskeluterveydenhuollon palveluita Helsingissä toimivampaan suuntaan etenkin terveydenhoitajien näkökulmasta katsottuna. Tämän opinnäytetyön tuloksien nojalla voidaan sanoa, että tämä pilottikokeilu kannattaisi pienin kehittämiskohtein ottaa opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien työhön jatkossakin. Molemmat terveydenhoitajat olivat yhtä mieltä siitä, että sähköinen asiointi on tämän päivän juttu.

## LÄHTEET

- Alakangas, Heli 2008: Sähköisen terveystieteiden innovatiot- Systemoitu kirjallisuuskatsaus. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Castrén, Johanna 2008: Sähköinen viestintä ja verkkoneuvontapalvelu osana yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuoltoa. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Harju, Paula 2006: Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena. Työntekijöiden kokemuksia puhelin- ja nettineuvonnasta. Pro gradu. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Helsingin kaupungin terveystieteiden keskus. 2009: Helsingin terveystieteiden keskuksen Pegasoksen sähköinen asiointi -hanke. Hankesuunnitelma.
- Hirsjärvi, Sirkka - Remes, Pirkko - Sajavaara, Paula 2003: Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyppönen, Hannele - Niska, Anne 2008: Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalveluiden rakentamisen hyvää käytäntöä. Helsinki. Stakes.
- Jenhonen, Sirpa - Nikkonen, Merja 2001: Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WSOY.
- Jylhä, Virpi 2007: Terveydenhuollon verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset- Asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmat. Pro gradu. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Kunttu, Kristina- Huttunen, Teppo 2001: Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus 2000. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159. Verkkodokumentti. <[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)> Luettu 11.11.2010.
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. Verkkodokumentti. Päivitetty 2003. <[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)>. Luettu 17.2.2010.
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617. Verkkodokumentti. Päivitetty 2009. <[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)>. Luettu 17.2.2010.
- Liinamo, Arja - Lassila, Asta - Häggman-Laitila, Arja 2009: Terveystieteiden edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen 2009-2011 - Näkökulmana lapsiperheiden ja nuorten palvelut. Hankesuunnitelma. Metropolia ammattikorkeakoulu.



Mustamäki, Mari 2007: Sähköinen asiointi perusterveydenhuollossa- asiakkaiden kokemukset papa-seulonnan ajanvarauksen toimivuudesta. Pro gradu. Kuopio: Kuopion Yliopisto.

Sanastokeskus 2005. TEPA-termipankki. Verkkodokumentti. Päivitetty 2005.< [www.tsk.fi](http://www.tsk.fi)> .Luettu 17.2.2010.

STM 2005. Opiskelijaterveydenhuollon tavoitteiden ja sisällön kehittämistyöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 2005/6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM 2006. Opiskeluterveydenhuollon opas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006/12. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Turku.fi 2010: Opiskelijoiden terveystalvet. Verkkodokumentti. Päivitetty 22.9.2010. <[www.turku.fi/tervi](http://www.turku.fi/tervi)> Luettu 1.11.2010.

Tuomi, Jouni - Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen Tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtiovarainministeriö. 2009. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe) toteuttamissuunnitelma 2009-2014. Valtiovarainministeriön muistio. Helsinki.

Valtionvarainministeriön julkaisuja 6/2009. SADe-hankkeen loppuraportti. Helsinki 2009.

WHO 1986. Ottawa Charter for Health Promotion. First International Conference on Health Promotion. Ottawa 21.9.1986.

Winblad, Ilkka - Reponen, Jarmo - Hämäläinen, Päivi - Kangas Maarit 2008: Informaatio- ja kommunikaatioteknologian käyttö Suomen terveydenhuollossa vuonna 2007- tilanne ja kehityksen suunta. Stakesin raportteja 37/2008. Helsinki: Stakes

Övretveit, John. 2002: Action evaluation of helath programmes and changes. United Kingdom.

Informaatiokirje terveydenhoitajille

29.9.2010

Hanke: Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen - näkökulmana lapsiperheiden ja nuorten palvelut hanke

Osahanke: Sähköinen asiointi opiskeluterveydenhuollossa terveydenhoitajien kokemana

Terveyttä edistävien työmenetelmien arviointi ja kehittäminen – näkökulmana lapsiperheiden ja nuorten palvelut – hanke on Helsingin kaupungin terveyskeskuksen Neuvolatyön ja terveyden edistämisen sekä Koulu – ja opiskeluterveydenhuollon yksiköiden ja Metropolia ammattikorkeakoulun yhteistyöhanke. Hankkeen tarkoituksena on arvioida terveyden edistämisen menetelmien toteutumista ja hyväksi koettuja käytäntöjä sekä kehittämistarpeita tietyillä neuvolatyön ja terveyden edistämisen sekä koulu – ja opiskeluterveydenhuollon sisältöalueilla. Tuloksia hyödynnetään terveyden edistämisen menetelmien kehittämiseksi.

Selvitys- ja arviointityö toteutetaan hankkeessa pääosin terveydenhoitajaopiskelijoiden opinnäytteinä. Aineisto kerätään terveydenhoitajilta ja muilta ammattihenkilöiltä teemahaastatteluna /kyselylomakkeella loppuvuodesta 2010. Haastateltavat on valittu yhteistyössä Helsingin terveyskeskuksen yhdyshenkilöiden kanssa arpomalla tai valitsemalla haastateltavat harkinnanvaraisesti. Tarkoitus on saada ammattihenkilöiden kokemuksiin pohjautuvaa tietoa terveyden edistämisen menetelmistä. Haastattelut kestävät enintään tunnin.

Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelut toteutetaan luottamuksellisesti ja haastateltavien henkilöllisyys ei tule ilmi tulosten raportoinnin yhteydessä. Saatua aineistoa käsittelevät vain kyseistä opinnäytetyötä tekevät opiskelijat ja opinnäytetyötä ohjaavat opettajat. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Jos haastatteluun valittu terveydenhoitaja ei halua osallistua haastatteluun, hän voi ilmoittaa asiasta sähköpostitse opinnäytetyötä tekeville terveydenhoitajaopiskelijoille.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää terveydenhoitajien kokemuksia sähköisen asioinnin kokeilusta opiskeluterveydenhuollossa.

Opinnäytetyötä ohjaavat yliopettaja Arja Liinamo ja lehtori, projektipäällikkö Asta Lassila. Mikäli teillä ilmenee kysyttävää haastatteluun liittyen, voitte ottaa yhteyttä opinnäytetyön tekijöihin.

Yhteistyöstä kiittäen

---

Minna Ollikkala  
Sh, Th – opiskelija  
minna.ollikkala@metropolia.fi

---

Vilhelmiina Lehto  
Sh, Th – Opiskelija  
vilhelmiina.lehto@metropolia.fi

---

Arja Liinamo  
TtT, yliopettaja  
arja.liinamo@metropolia.fi

---

Asta Lassila  
TtM, lehtori  
asta.lassila@metropolia.fi

TEEMA	ALAKYSYMYKSET
Kuvailisitko omin sanoin sähköisen asioinnin kokeilua opiskeluterveydenhuollossa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mikä oli sähköisen asioinnin tarkoitus?</li> <li>- Mihin sähköistä asiointia käytettiin?</li> <li>- Mihin sähköisellä asioinnilla pyrittiin?</li> </ul>
Mitä hyviä puolia ja toisaalta kehitettävää olet havainnut sähköisen asioinnin toteutuksessa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuvailisitko kokemuksiasi tähän asti</li> <li>- Onko sähköisen asioinnin sovellus käyttökelpoinen?</li> <li>- Kertoisitko tarkemmin positiivisista kokemuksistasi</li> <li>- Kertoisitko tarkemmin negatiivisista kokemuksistasi</li> <li>- Onko kokeilu vaikuttanut ajankäyttöösi?</li> <li>- Minkälaisia kysymyksiä on kokeilusta herännyt?</li> </ul>
Onko sähköinen asiointi mahdollisesti tuonut jotakin lisäarvoa opiskeluterveydenhuoltoon?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onko sähköisen asioinnin kokeilu tuonut jotakin lisäarvoa työhösi?</li> <li>- Minkälaista hyötyä siitä on ollut, mikä on tärkein hyöty?</li> <li>- Onko kokeilu vaikuttanut muuhun terveysneuvontaan?</li> </ul>
Miten sähköistä asiointia voisi kehittää eteenpäin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onko sinulla kehittämis ehdotuksia?</li> <li>- Onko sinulla ehdotuksia mihin</li> </ul>

	muuhun sitä voisi käyttää?
Taustatiedot	<ul style="list-style-type: none"><li>- Työkokemus</li><li>- Ikä</li><li>- Työtehtävät ko toimipisteessä</li><li>- Oma arvio omista verkkokäyttötaidoista</li></ul>