



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia sähköisen asioinnin käyttöönotosta Tampereen kaupungilla

Juho Jyrkiäinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016
Tietojenkäsittely
Terveysalan ICT-palvelut



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely
Terveysalan ICT-palvelut

JYRKIÄINEN, JUHO:

Terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia sähköisen asioinnin käyttöönotosta Tampereen kaupungilla

Opinnäytetyö 37 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2016

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä ammattilaisten kokemuksia terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöönottoprojektista Tampereen kaupungilla. Näihin sähköisiin palveluihin kuuluivat ajanvaraus, lomakkeet, suojattu web-viesti potilaan ja terveydenhuollon ammattilaisen välillä sekä tekstiviestipalvelu, jolla terveydenhuollon toimipisteet voivat lähettää asiakkaan puhelimeen tekstiviestejä. Tämän lisäksi kokemuksia kysyttiin myös Terveystasku-palvelusta, joka oli otettu käyttöön eri projektissa. Työn toimeksiantajana toimi Tampereen kaupungin tietohallinto.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli laatia sähköinen kysely niille Tampereen kaupungin terveydenhuollon ammattilaisille, jotka pääasiassa käyttivät sähköistä asiointia. Kysely kohdistettiin lopulta terveysasemille, erikoispoliklinikoille, neuvolatoimintaan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon. Kyselyn tärkeimpinä aiheina olivat sähköisen asioinnin käyttöönottoprojektin toteutuminen, muutosprosessin onnistuminen ja uusien palveluiden vaikutus ammattilaisen työpäivään. Tutkimus tehtiin käyttäen kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Kysely toteutettiin käyttäen E-lomake-kyselytyökalua ja vastaukset analysoitiin Microsoft Excel ja IBM SPSS ohjelmilla.

Vastauksia tuli lopulta 85 kappaletta. Kohderyhmän koko oli noin 530, joten vastausprosentiksi tuli noin 16. Tuloksista saatiin selville, että suojatun web-viestin ja Terveystaskun käyttö oli vielä vähäistä, mutta niitä pidettiin kohtuullisen helppoina käyttää. Sähköisen ajanvarauksen ja sähköisten lomakkeiden käyttäjämäärät olivat taas parempia, mutta niitä pidettiin vielä yleisesti liian kankeina ja vaikeina käyttää. Samalla kuitenkin huomiointiin niiden potentiaali työn tehostajana tulevaisuudessa, kunhan tietoisuutta saadaan lisääntymään asiakkaiden keskuudessa ja palveluiden käyttöä helpotetaan. Tekstiviestipalvelu miellettiin helpoimmaksi käyttää sähköisistä palveluista ja sen käyttäjämäärätkin olivat hyviä. Sähköisten palveluiden käyttöönotto tapahtui monen vastaajan mielestä liian nopealla aikataululla ja kaikkien viiden palvelun sisäistäminen lyhyessä ajassa koettiin vaikeaksi.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
ICT Services for the Health Care Industry

JYRKIÄINEN JUHO

Health Care Professionals' Experiences on the Introduction of Electronic Health Care Services at the City of Tampere

Bachelor's thesis 37 pages, appendices 2 pages
April 2016

The objective of this thesis was to gather experiences from health care professionals regarding the introduction of electronic health care services at the city of Tampere. These electronic health care services include electronic scheduling and forms, encrypted web message, text message service and the electronic health folder Terveystasku. The principal of this thesis was the IT administration of Tampere.

The purpose of this thesis was to conduct an electronic survey for health care professionals who work for the City of Tampere. The target group of the survey consisted of nursing staff in health centers, special polyclinics, child health centers, school health care and student health care. Quantitative research methodology was utilised in the analysis of the data. The survey was created using the E-lomake survey application and the results were analyzed using Microsoft Excel and IBM SPSS.

85 replies to the survey were received. The size of the target group was 530 health care professionals. Therefore around 16 percent of the target group filled the survey. Although most of the comments were criticism, many respondents had positive thoughts about the future of the new electronic services.

Key words: health care, electronic services, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SÄHKÖISEN ASIOINNIN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI	6
2.1	Projektin esitoimenpiteet	6
2.2	Projektin kulku.....	7
2.3	Projektin lopetus ja jatkotoimenpiteet	8
3	TERVEYDENHUOLLON SÄHKÖISET PALVELUT	9
3.1	Terveydenhuollon sähköiset palvelut Tampereella	9
3.1.1	Yleistä	9
3.1.2	Ajanvarauspalvelut.....	10
3.1.3	Sähköiset lomakkeet.....	10
3.1.4	Viestipalvelut	10
3.1.5	Terveytasku	11
3.2	Kanta: Potilastiedon arkisto ja sähköinen resepti	11
3.3	Terveydenhuollon sähköiset palvelut Suomessa	12
3.4	Terveydenhuollon sähköisten palveluiden kasvu tulevaisuudessa	13
4	KYSELYN TOTEUTUS.....	15
4.1	Kyselyssä käytetyt työkalut ja menetelmät.....	15
4.2	Kyselyn rakentaminen ja levittäminen	16
5	KYSELYN TULOKSET.....	18
5.1	Esitiedot	18
5.2	Sähköisten palvelujen käyttö	19
5.3	Sähköisten palveluiden vaikutus työhön.....	22
5.4	Sähköisten palveluiden helppokäyttöisyys	23
5.5	Sähköisten palvelujen käyttöönottoprosessin sujuvuus	24
5.6	Yksikköjen toimintamallien ja työprosessien muutokset	26
5.7	Sähköisten palveluiden käyttöönoton onnistumiset ja epäonnistumiset..	27
5.7.1	Ajanvaraus.....	27
5.7.2	Lomakkeet.....	28
5.7.3	Tekstiviestipalvelu, web-viesti ja Terveytasku	29
5.7.4	Käyttöönotto, tiedotus ja ohjeistus.....	30
5.8	Parannusehdotukset	30
6	POHDINTA.....	32
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET	36
	Liite 1. Kyselylomake terveydenhuollon ammattilaisille.....	36

1 JOHDANTO

Terveydenhuollon sähköiset palvelut otettiin Tampereella käyttöön vuoden 2015 alku-puoliskolla. Ensimmäisenä vuorossa oli helmikuussa tekstiviestipalvelun käyttöönotto ja huhtikuussa vuorossa oli Terveystasku. Toukokuussa otettiin käyttöön loput sähköisistä palveluista: ajanvaraus, lomakkeet, suojattu web-viesti ja tekstiviestipalvelu.

Sähköisellä ajanvarauksella tarkoitetaan potilaiden itse verkossa tekemää ajanvarausta. Sähköisten lomakkeiden avulla potilas voi muun muassa täyttää esitietolomakkeita tai lähettää terveydenhuollon toimipisteille kotimittaustuloksiaan. Suojattu web-viesti on terveydenhuollon ammattilaisen ja potilaan välinen turvallinen viestintäväylä. Tekstiviestipalvelun avulla taas terveydenhuollon toimipisteet voivat lähettää asiakkaalleen tekstiviestin välityksellä muistutuksia tai ohjeita. (Tampereen kaupunki 2016.) Terveystasku on henkilökohtainen terveyskansio, johon asiakkaat voivat tallentaa omia terveystietojaan (Terveystasku 2016).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä kokemuksia sähköisten palveluiden käyttöönotosta ja niiden vaikutuksesta päivittäiseen työhön. Sain aiheeni ollessani työharjoittelussa Tampereen kaupungin tietohallinnossa kesällä 2015. Aihe oli mielestäni erittäin ajankohtainen ja kiinnostava, joten otin sen mielelläni vastaan.

Työn tarkoitus oli toteuttaa sähköinen kysely Tampereen kaupungin terveydenhuollon ammattilaisille. Kyselyn kohdejoukkona olivat terveysasemien, kouluterveydenhuollon, neuvolatoiminnan, opiskeluterveydenhuollon ja erikoispoliklinikoiden hoitohenkilöstö. Kohdejoukoksi valittiin kyseiset terveydenhuollon toimialueet, koska niissä sähköisen asioinnin käyttö on suurinta.

Opinnäytetyön toinen luku käsittelee sähköisen asioinnin käyttöönottoprojektin kulkua Tampereen kaupungilla vuonna 2015. Kolmannessa luvussa kerrotaan tarkemmin terveydenhuollon sähköisistä palveluista Tampereella ja muualla Suomessa sekä käydään hie-man läpi alan tulevaisuuden näkymiä. Työn neljäs luku kertoo työn tarkoituksena olleen sähköisen kyselyn toteutuksesta ja käytetyistä menetelmistä. Viidennessä luvussa käy-dään läpi kyselyn tuloksia ja kuudennessa eli viimeisessä luvussa pohditaan mitä tulokset merkitsevät ja mistä ne johtuvat.

2 SÄHKÖISEN ASIOINNIN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

2.1 Projektin esitoimenpiteet

Sähköisen asioinnin projekti sai alkunsa vuonna 2013, kun sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa valmisteleva esiselvitys sai rahoituksen. Esiselvitys toteutettiin vuoden 2013 marras-joulukuussa. Esiselvityksen tiedot kerättiin 29 eri toimipisteen työntekijöiltä, joista lähes kaikki olivat hoitotyön ammattilaisia. Tiedon keräys toteutettiin haastattelulla, jotka mahdollistivat perustelut ja kysymyksien tarkentamisen lomakekyselyä paremmin. Ennen haastatteluita selvitettiin, mitkä toimintayksiköt käyttävät sähköistä ajanvarausta. Haastatteluihin kutsuttiin näiden toimintayksiköiden johtohenkilöiden ehdottamia avainhenkilöitä. Haastatteluiden pääasiallisena tavoitteena oli saada kokonaiskuva senhetkisistä ajanvarausprosesseista sekä sähköiseen ajanvaraukseen siirtymiseen liittyvistä mahdollisuuksista ja esteistä. (Suksi 2014, 3–5.)

Haastateltavien ajatukset esiselvitystyöstä olivat valtaosaltaan positiivisia ja tärkeäksi koettiin asian käsittely työntekijän näkökulmasta. Esiselvityksen tulokset kertoivat, että sähköisen ajanvarauksen käyttöä voitaisiin kokeilla useassa toimipisteessä tietyin rajauksin. Tämän lisäksi kävi ilmi, että työntekijöillä on vielä liian vähän tietoa sähköisestä ajanvarauksesta, sen käytöstä ja sen vaikutuksesta heidän työhönsä. Suuri osa vastaajista toivoi, että sähköinen ajanvaraus helpottaisi heidän omaa työtään. Etenkin puhelinliikenne oli koettu kuormittavaksi ja sähköisen ajanvarauksen toivottiin vähentävän sitä. Negatiivisista ajatuksista pinnalle nousi pelko, että työntekijöiden mahdollisuuteen hallinnoida ajanvarauksia tulisi muutos. Asiakasnäkökulmasta esiin nousi muun muassa asiakaskunnan eriarvoistumisen riski, sillä kaikki asiakkaat eivät osaa käyttää tietokonetta tai omista sellaista. Joissain yksiköissä sähköistä ajanvarausta ei koettu tarpeelliseksi, sillä heidän asiakaskunta oli vanhusvoittoinen. (Suksi 2014, 17–18.)

Haastattelujen lisäksi esiselvityksessä toteutettiin tarvearviointi ja kustannushyötyanalyysi. Tarvearvioinnissa projekti sai 64 pistettä 100:sta. Arvioinnissa toteuttamista puolsivat suuri toiminnallinen hyöty terveydenhuollon toimijoille ja kuntalaisille, mahdollisuus kehittää toimintaa kaupunkistrategian mukaisesti sekä hankkeen onnistumisen suuri todennäköisyys. Kustannushyötyanalyysin laatiminen siten, että siinä huomioitaisiin

kaikki mahdolliset ajanvaraustoimintaan liittyvät suoritteet, koettiin mahdottomaksi. Tämän vuoksi analyysiin nostettiin esimerkkinä vain muutama suorite, joiden volyymit olivat merkittävimmät. Kustannushyötyjen arviointia koettiin vaikeuttavan se, että yksittäisten muutosten seurauksia oli mahdoton ennakoida. Esiselvityksessä kustannushyötyanalyysiä pidettiin lähinnä viitteellisenä. (Suksi 2014, 16.)

2.2 Projektin kulku

Esiselvityksen jälkeen 24.1.2014 saatiin päätös siitä, että projekti saa työryhmän, joka saa tehtäväkseen laatia ehdotuksen sähköisen ajanvarauksen käyttöönotosta terveydenhuollossa. Samalla tulisi löytää ratkaisut havaittuihin haasteisiin ja käyttöönoton esteisiin. Lopulta projektointi hyväksyttiin 10.4.2014 ja sille myönnettiin 50 000 € rahoitus vuodelle 2014. (Karttunen 2014.)

Projektin edetessä sen nimi vaihtui eAjanvarauksesta eAsionniksi, sillä ajanvarauksien itsehallinnoinnin lisäksi tarkoituksena oli ottaa käyttöön myös muita sähköisiä palveluita, kuten suojattu kahdensuuntainen viestinvälitys asiakkaan ja terveydenhuollon henkilöstön välillä sekä sähköiset lomakkeet. Tämän lisäksi projektissa huomioitaisiin valtakunnallisten ohjeistuksien ja määritelmien mukaan myös puolesta asiointi. (Hodgson 2015, 1.)

Projektin omistajaksi valikoitui palvelutoimenjohtaja Tarja Puskala hyvinvoinnin tuotannon ohjauksesta ja projektipäälliköksi Päivi Hodgson tietohallinnosta. Heidän lisäksi projektin ohjausryhmään kuului 10 henkilöä, kun taas projektiryhmän koko oli yhteensä 27 henkilöä. Projektia suunniteltaessa arvioitiin, että yhden projektiryhmäläisen työpanos olisi 0,5 - 1 henkilötyöpäivää kuukautta kohden ja tämä arvio toteutui, sillä projektin lopullinen työmäärä oli 110 henkilötyöpäivää. (Hodgson 2016, 1–6.)

Uudet terveydenhuollon sähköiset palvelut otettiin lopulta julkiseen käyttöön toukuussa 2015. Näihin palveluihin lukeutuivat sähköinen ajanvaraus, sähköiset lomakkeet ja suojatut web-viestit. Käyttöönotto toteutui ajallisesti suunnitelman mukaan. Näiden lisäksi jo helmikuussa 2015 laajennettiin tekstiviestipalveluiden hyödyntämistä tiedon vä-

lityksessä asiakkaille. Tekstiviestipalvelua käyttävät asiakkaat voivat vastaanottaa muis-tutusluontoisia tekstiviestejä puhelimeensa terveydenhuollon toimipisteiltä. Terveystas-kun käyttöönotto tapahtui eri projektin merkeissä huhtikuussa 2015. (Hodgson 2016, 3.)

2.3 Projektin lopetus ja jatkotoimenpiteet

Projektin käyttöönotto hyväksyttiin lokakuussa 2015 ja projekti sai päätöksensä joulu-kuussa. Budjetissa pysyttiin hyvin, sillä vuonna 2014 budjetin arvio oli 50 000 € ja toteu-tuneet kulut olivat vain 6 751,82 €. Vuonna toteuma oli 118 937,28 €, kun taas budjetti oli 130 000 €. (Hodgson 2016, 7.)

Jatkotoimenpiteistä tärkeimpänä pidettiin toiminnallisuuksien käyttöönotto määrätietoi-sesti ja tavoitteellisesti osaksi asiakkaiden päivittäisiä asiakasprosesseja. Tavoitteena on myös, että suoraan Pegasoksesta saisi sähköistä asiointia koskevia raportteja ilman erilli-siä raportointityökaluja. Raportit mahdollistaisivat sähköisen asioinnin palveluiden käy-tön seuraamista. Tärkeimpinä seurattavina asioina olisivat

- Niiden ajanvarauksien, siirtojen ja peruutuksien määrät, jotka on tehty sähköisen portaalin kautta
- Lomakkeiden lukumäärät lomakekohtaisesti
- Ammattilaisten manuaalisesti lähettämien tekstiviestien ja automaattisesti lähe-tettyjen ajanvarausmuistutusten määrä
- Ammattilaisten ja asiakkaiden lähettämien web-viestien määrä

(Hodgson 2016, 12.)

3 TERVEYDENHUOLLON SÄHKÖISET PALVELUT

3.1 Terveydenhuollon sähköiset palvelut Tampereella

3.1.1 Yleistä

Tampereen terveydenhuollon sähköiset palvelut löytyvät Tampereen kaupungin www-sivuilta sosiaali- ja terveystalveluiden alta valitsemalla verkkoasioinnin välilehden. Tällä hetkellä Tampereen sähköisiin terveystalveluihin kuuluvat ajanvaraus, lomakkeet, suojattu web-viesti ja tekstiviestitalvelu. Tämän lisäksi käytettävissä on valtakunnallinen omakanta-palvelu. (Tampereen kaupunki 2016.)

Sähköisten talveluiden käyttö edellyttää sitä, että asiakas täyttää suostumuksen. Sen voi täyttää sähköisesti tai asioidessa terveystalveluissa. Myös puolesta asiointi onnistuu, kunhan on täyttänyt puolesta asioinnin lomakkeen. Alle 15-vuotiasta koskevan lomakkeen voi täyttää sähköisesti, mutta yli 15-vuotiaan täytyy toimittaa lomake henkilökohtaisesti terveydenhuollon yksikköön. Sähköiset talvelut vaativat vahvan VETUMA-tunnistuksen. Tunnistus onnistuu joko mobiilivarmenteella, varmennekortilla tai pankkitunnistuksella. (Tampereen kaupunki 2016.)



sähköiset terveystalvelut TAMPEREEN KAUPUNKI

Kirjautunut: PAIJAJA PAULA Edustettu henkilö: PAIJAJA PAULA

Etusivu

- Ajankohtaista
- Henkilötiedot
- Ajanvaraus
- Viestitalvelu
- Lomakkeet
- Terveystiedot
- Infosivut (1)

Asiakas: PAULA PAIJAJA

TERVETULOA SÄHKÖISEEN TERVEYSTALVELUUMME

Sähköisessä terveystalvelussa voit asioida ammattihenkilön kanssa terveydenhoitoon liittyvissä asioissa. Talvelujen käyttö on maksutonta.

Voit hoitaa sähköisesti omia ja läheistesii terveydenhuollon asioita. Läheisten ja mahdollisten muiden henkilöiden asioita hoitaessasi tarvitset suostum

Huoltajana voit tehdä Tampereen kaupungin kanssa terveydenhuollon puolesta asiointia koskevan sopimuksen, jolla pystyt hoitamaan sähköisesti all lomake (linkki lomakkeeseen).

Yli 15-vuotiaiden puolesta asiointissa vaaditaan kirjallinen suostumuslomake, jonka allekirjoittaa se henkilö, jonka puolesta asioidaan. Täytetty ja alle terveydenhuollon yksikköön (linkki lomakkeeseen).

Sähköisiä terveystalveluja ei voi käyttää kiireelliseen asiointiin.

HENKILÖTIEDOT

Perustiedot: Perustiedoilla tarkoitetaan potilaskertomusjärjestelmässä olevia asiakkaan yhteystietoja. Puhelinnumero on oltava aina ajan tasalla. Voit päivittää numerotietojasi itse tämän talvelun Henkilötiedot-sivulla tai ilmoittaa muutoksesta hoitavaar

Asiakkuudet: Asiakkuuksilla tarkoitetaan niitä toimipisteitä ja ammatillaisia, joiden kanssa voit asioida sähköisesti.

KUVA 1. Sähköisten terveystalveluiden portaalin asiakasnäkymä.

3.1.2 Ajanvarauspalvelut

Sähköisten ajanvarauspalveluiden kautta asiakas voi varata vastaanottoaikoja Tampereen kaupungin terveydenhuollon toimijoille. Tämän lisäksi asiakas voi tarkastella, siirtää tai peruuttaa itse varaamiaan aikoja. Tällä hetkellä ajan varaaminen sähköisesti on mahdollista jo erilaisissa neuvoloissa, kouluterveydenhuollossa, opiskeluterveydenhuollossa, terveysasemilla, alaikäisten fysioterapiassa, hoitotarvikejakelussa, sukupuolitautien vastaanotossa, Hatanpään sairaalan poliklinikoilla sekä korva- ja silmäyksikössä, työttömien terveystarkastuksissa ja suun terveydenhuollon palveluissa. Toistaiseksi sähköinen ajanvaraus on käytössä pääasiassa hoitajien vastaanotoille, mutta sitä kokeillaan jo myös lääkärin vastaanotoilla. (Tampereen kaupunki 2016.)

3.1.3 Sähköiset lomakkeet

Sähköisistä lomakkeista tärkein on sähköisen suostumuksen lomake. Terveydenhuollon sähköisen asioinnin käyttö on mahdollista vain suostumuksen täyttämisen jälkeen. Tällä hetkellä sähköisen asioinnin lomakkeista löytyvät muun muassa hoitotarvikkeiden tilauslomake, virtsatietulehdusepäilyä koskeva esitietolomake, erilaisia seurantalomakkeita sekä erilaisia palvelukohtaisia lomakkeita. Asiakas voi täyttää ja lähettää palvelukohtaisia lomakkeita vain, jos hänellä on hoitosuhde tai vastaanottoaika sovittuna. (Tampereen kaupunki 2016.)

3.1.4 Viestipalvelut

Viestipalvelut koostuvat suojatuista web-viesteistä ja tekstiviestipalvelusta. Asiakas voi saada terveystietopalveluiden asiointiportaalin kautta terveydenhuollon ammattilaiselta hoito-ohjeita sähköisessä muodossa. Web-viestit on tarkoitettu ainoastaan asiakkaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön väliseen viestien vaihtoon. Jos asiakas sallii viestipalvelun käytön, voi hän esimerkiksi vastaanottaa hoitoonsa liittyvää tietoa terveydenhuollon ammattilaiselta tai vaihtoehtoisesti kysyä omaan terveyteensä liittyviä kysymyksiä. Kysymysten esittäminen on tosin käytössä vasta muutamissa terveydenhuollon palveluissa,

kuten reumasairauksien poliklinikalla ja nuorisopsykiatrian poliklinikalla. Web-viestit toimivat suojatusti eikä viestejä voi lukea, kopioida tai muokata kukaan ulkopuolinen. Kun asiakas vastaanottaa web-viestin, saa hän siitä ilmoituksen puhelimeensa. (Tampereen kaupunki 2016.)

Toisin kuin web-viestit, tekstiviestipalvelu on ainoastaan yksisuuntaista. Suostuessaan tekstiviestipalvelun käyttöön voi asiakas vastaanottaa tekstiviestejä matkapuhelimeensa terveydenhuollon toimipisteiltä. Nämä viestit tulevat palvelunumerosta 13434 ja niihin ei voi vastata. Tällä hetkellä toimipisteet voivat lähettää asiakkaalle muun muassa muistutuksia varatusta vastaanottoajasta tai ilmoituksia lääkärin kirjoittamasta reseptistä tai laboratorio- ja röntgenkuvausten valmistumisesta. (Tampereen kaupunki 2016.)

3.1.5 Terveystasku

Terveystasku on Tampereella ja Lempäälässä asuville tarkoitettu sähköinen terveystaltio. Palveluun voi kirjautua omilla pankkitunnuksillaan. Rekisteröitymisen jälkeen käyttäjä voi tallentaa palveluun omaan terveyteensä liittyviä tietoja. Tallennetut tiedot ovat oleuksena vain käyttäjän itsensä katseltavissa, mutta käyttäjä voi myös antaa suostumuksensa siihen, että terveydenhuollon ammattihenkilö voi katsella Terveystaskussa olevaa sisältöä. (Koivu & Karttunen 2015.)

3.2 Kanta: Potilastiedon arkisto ja sähköinen resepti

Kelan ylläpitämä Kanta on kaikille Suomen kansalaisille tarkoitettu sähköinen palvelu, joka muodostuu Sähköisestä reseptistä ja Potilastiedon arkistosta. Kansalainen voi katsella Kannassa olevia tietojaan sekä muun muassa uusia reseptejään Omakanta-palvelun kautta. (Kansallinen terveysarkisto 2016.) Omakantaan kirjautuminen vaatii muiden sähköisten palveluiden tavoin VETUMA-tunnistuksen joko mobiilivarmenteella, pankkitunnistuksella tai poliisin myöntämällä varmennekortilla.

Tampereen terveydenhuollossa kirjatut potilastiedot siirtyvät automaattisesti potilastiedon arkistoon, josta jokainen voi lukea omia terveystietojaan. Näihin terveystietoihin lukeutuvat muun muassa omat potilaskertomukset ja laboratoriokokeiden tulokset. Asiakkaan tietoja voi käyttää vain se palveluntarjoaja, joka on tallentanut tiedot arkistoon. Jos asiakas haluaa muiden palveluntarjoajien käyttävän tietojaan, täytyy hänen antaa siitä suostumuksensa. (Tampereen kaupunki 2016.)

Ensimmäiset julkisen terveydenhuollon potilastiedon arkiston käyttöönotot tapahtuivat vuoden 2013 loppupuolella. Pääasiassa julkisen terveydenhuollon toimintayksiköt liittyivät potilastiedon arkistoon kuitenkin vasta vuoden 2014 aikana. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetuksen mukaan julkisen terveydenhuollon toimintayksiköiden piti liittyä potilastiedon arkistoon 1.9.2014 mennessä. (Kansallinen terveystietokeskus verkkokoulu 2014.) Tampereen kaupungin terveydenhuollon toimipisteet liittyivät Kantaan vuoden 2014 lopussa (Tampereen kaupunki 2016).

3.3 Terveydenhuollon sähköiset palvelut Suomessa

Terveydenhuollon sähköiset palvelut ovat kehittyneet viime vuosina Suomessa kovaa vauhtia. Sähköisten palveluiden kehitykseen liittyy läheisesti valtionvarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe), joka oli toiminnassa vuosina 2009 - 2015. SADe-ohjelman tavoitteena oli sähköisen asioinnin edistäminen Suomessa siten, että vuoteen 2013 mennessä kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi on mahdollista kattaen kaikki keskeiset palvelut. (Valtiovarainministeriö 2009.)

SADe-ohjelma päättyi vuoden 2015 joulukuussa, jolloin julkaistiin myös Owlgroupin toteuttama riippumaton loppuarviointi. Raportissa todetaan ohjelman vahvistaneen sähköisten palveluiden merkitystä julkishallinnossa. Arvion mukaan tavoitteet saavutettiin, mutta hyödyt eivät olleet aivan odotuksien mukaisia. Erityisesti kävijämäärien odotukset osoittautuivat liian suuriksi monen palvelun kohdalla. Iso osa palveluista myös viivästyivät alkuperäisestä aikataulusta. (Owlgroup 2015.)

Kuudella Suomen sairaanhoitopiirillä (Etelä-Karjala, Etelä-Savo, Itä-Savo, Keski-Suomi, Kymenlaakso, Päijät-Häme) on käytössään yhteinen Hyvis-portaali, joka tarjoaa terveydenhuollon sähköisiä palveluita alueidensa asukkaille. Portaali tarjoaa muun muassa sähköisen ajanvarauksen pieniin toimipisteisiin, terveyteen liittyviä testejä ja suojatun webviestin terveydenhuollon ammattilaisen kanssa asiointiin. (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014.)

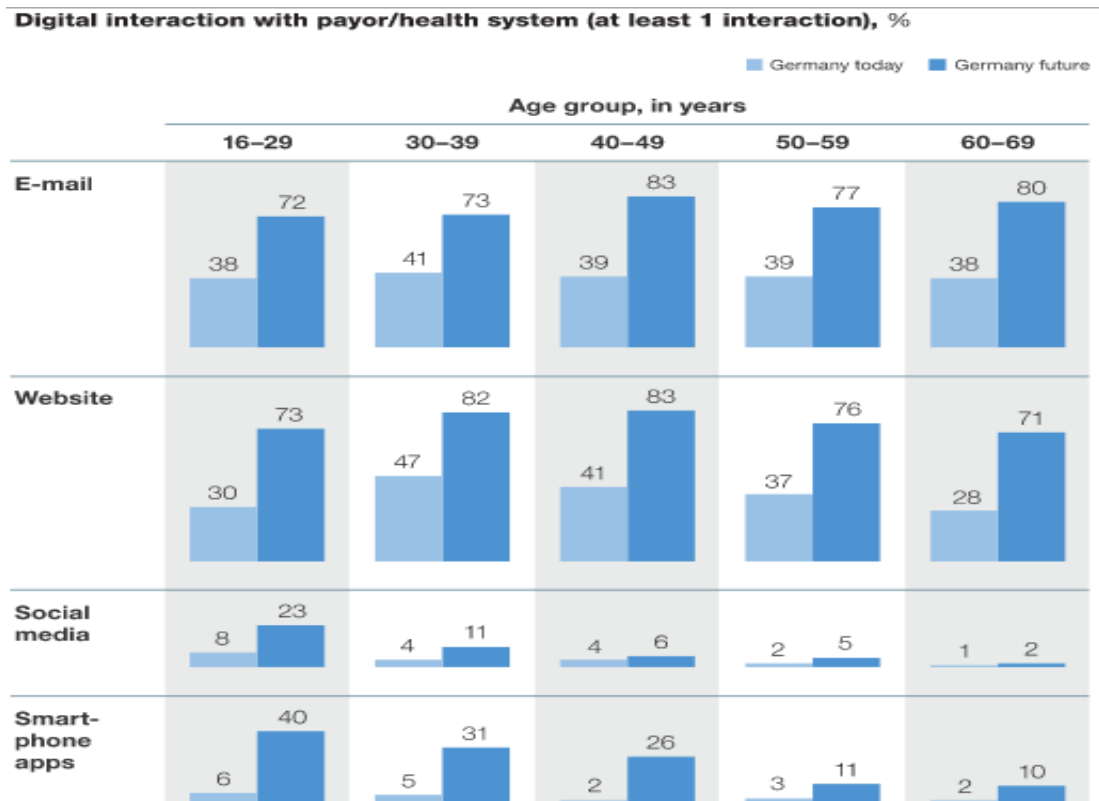
3.4 Terveydenhuollon sähköisten palveluiden kasvu tulevaisuudessa

Terveydenhuollon sähköiset palvelut ovat vielä uusi asia sekä Suomen että muunkin maailman mittakaavalla. Monen muun uuden asian tavoin, terveydenhuollon sähköiset palveluiden käyttäjämäärät eivät ole vielä kovin suuret. Sähköisten palveluiden suurimmat hyödyt tullaankin näkemään vasta tulevaisuudessa. Terveydenhuollon ammattilaisten puolella sähköisten palveluiden toivotaan helpottavan ja tehostavan jokapäiväistä työtä. Asiakkaille taas niiden toivotaan tarkoittavan parempaa hoidon saatavuutta sekä nopeampaa ja parempaa asiakaspalvelua.

Julkisoikeudellinen rahasto Sitra toteutti vuonna 2013 kyselytutkimuksen, jonka mukaan suomalaiset haluavat enemmän sähköisiä terveys- ja hyvinvointipalveluita. Kyselyn mukaan he eivät halua enää jonottaa vaan ympäri vuorokauden saatavilla olevia digitaalisia palveluita pitäisi lisätä. (Sitra 2014.) Suomalaiset suhtautuvatkin varsin myönteisesti uusien sähköisten terveyspalveluiden käyttöönottoon. Sitran tutkimuksen mukaan 74 % vastaajista piti sähköisten palveluiden lisääntymistä hyvänä asiana ja lähes 43 % uskoi käyttävänsä terveydenhuollon sähköisiä palveluita seuraavan vuoden sisällä. (Sitra 2013.)

Stefan Biesdorfin ja Florian Niedermannin kirjoittamassa artikkelissa Healthcare's digital future pureudutaan konsulttiyritys Mckinseyn toteuttamaan kyselyyn terveydenhuollon digitaalisaation tulevaisuudesta. Kyselyn mukaan yli 75 % vastaajista haluaisi käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita tulevaisuudessa, kunhan palveluiden taso on riittävällä tasolla ja ne vastaavat heidän tarpeitaan. Biesdorfin ja Niedermannin mukaan ihmiset omaksuvatkin sähköiset palvelut hitaasti, koska nykyiset palvelut ovat heikkolaatuisia tai ne eivät vastaa heidän tarpeitaan. (Biesdorf & Niedermann 2014.)

Artikkeli ottaa kantaa myös siihen myyttiin, että vain nuoret sukupolvet haluavat käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita. Kysely kuitenkin osoittaa, että kaikenikäiset potilaat haluavat käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita. Biesdorf ja Niedermann kirjoittavat, että yli 50-vuotiaat haluavat käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita lähes yhtä paljon kuin alle 50-vuotiaat. (Biesdorf & Niedermann 2014.)



Source: McKinsey Digital Patient Survey, 2014

KUVA 2. Saksalaisten halukkuus käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita (Biesdorf & Niedermann 2014)

4 KYSELYN TOTEUTUS

4.1 Kyselyssä käytetyt työkalut ja menetelmät

Opinnäytetyötä varten tehty kyselytutkimus tehtiin käyttäen kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti ja sillä saadaan vastauksia kysymyksiin kuten ”kuinka moni?” ja ”kuinka paljon?”. Toisin kuin laadullinen tutkimus, määrällinen tutkimus on yleensä hyvin strukturoitua. Strukturointi tarkoittaa sitä, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat ennalta tarkasti määritellyt. Tällöin kyselyn vastaajat antavat vastauksensa aina samalla tavalla. (Vilka 2007, 14–15.)

Monivalintakysymysten lisäksi kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä, jotka koettiin tarpeellisiksi onnistumisien ja epäonnistumisien sekä parannusehdotuksien keräämiseen. Avoimien kysymysten analysointi tapahtui yhdistämällä samantyyllisiä vastauksia luokiksi. Eniten vastauksia saaneet tai muuten tärkeäksi koetut luokat nostettiin esiin avointen kysymysten tuloksia käsittelevissä kappaleissa 5.7 ja 5.8.

Kyselyn rakennetta suunniteltaessa todettiin, että tärkeintä olisi kyselylomakkeen pysyminen lyhyenä, jotta mahdollisimman moni jaksaisi vastata kyselyyn. Lomakkeen alussa olevassa johdannossa painotettiin täyttämisen vievän vain noin viisi minuuttia. Lomakkeen vastausvaihtoehdot pyrittiin samasta syystä pitämään mahdollisimman yksinkertaisina.

Kyselyn toteuttamiseen käytettiin E-lomake-palvelua, joka on selainpohjainen ohjelmisto sähköisten kyselyiden tuottamiseen ja julkaisuun. Saatuja vastauksia voi lukea suoraan selaimessa tai tallentaa ne Excel, SPSS, CSV tai XML muodossa. E-lomake oli luonteva valinta tutkimuksen kyselytyökaluksi, sillä sitä käytetään sekä Tampereen ammattikorkeakoulussa että Tampereen kaupungin toimipisteissä.

Kyselyn toteuttamisen tukena toteutettiin kolme haastattelua terveydenhuollon eri aloilla työskenteleville ammattilaisille. Haastattelumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, koska haastattelun tavoitteena oli tuoda esiin uusia näkökulmia ja ideoita kysymyksiin

sekä vastausvaihtoehtoihin. Haastattelut pidettiin haastateltavien henkilöiden työpaikoilla. Tässä opinnäytetyössä ei käydä tarkemmin läpi haastattelujen sisältöä, sillä ne pidettiin ainoastaan kyselyn tukemiseksi.

4.2 Kyselyn rakentaminen ja levittäminen

Kyselyn rakentaminen tapahtui toimeksiantajani Tiina Karttusen ohjeistuksella Tampereen kaupungin tietohallinnon tiloissa. Työskentely tietohallinnon tiloissa oli välttämätöntä, jotta minulla oli pääsy Tampereen kaupungin verkkoon ja E-lomake-palveluun. Kyselyn rakennusvaiheessa toteutin myös kolme haastattelua erilaisille terveydenhuollon ammattilaisille. Haastatteluiden tavoitteena oli lisätä omaa tietämystäni terveydenhuollon sähköisistä palveluista sekä saada kyselyyn ammattilaisten näkökulmaa. Haastatteluista saamieni tietojen avulla toteutin kyselyn viimeisen version, joka lähetettiin testattavaksi haastatteluihin osallistuneille sekä muutamalle satunnaisotoksella valitulle kaupungin työntekijälle.

Suuri osa ajasta kyselyn rakentamisvaiheessa meni kysymysten muotoiluun. Kysymykset piti muotoilla siten, että jokainen vastaaja ymmärtäisi ne samalla tavalla riippumatta vastaajan tietoteknisistä lähtökohdista (Ronkainen & Karjalainen 2008). Sähköinen ajanvaraus oli yksi termeistä, joka määriteltiin erikseen kysymyksen yhteydessä, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. Vaarana oli, että osa vastaajista olisi voinut luulla esimerkiksi puhelimen välityksellä varatun ajan kuuluvan sähköiseen ajanvaraukseen, vaikka termillä tarkoitettiin asiakkaan itse verkossa tehtyä ajanvarausta.

Kysely levitettiin sähköpostin välityksellä terveydenhuollon esimiehille, joita pyydettiin lähettämään kysely edelleen alaisilleen. Tämän lisäksi kaupungin intranettiin lisättiin uutinen, joka sisälsi linkin kyselyyn. Vastausaikaa kyselyyn annettiin 9 päivää. Kahta päivää ennen vastausajan päättymistä lähetin esimiehille muistutuksen kyselyyn vastaamisesta ja pyysin heitä välittämään kyselyn uudelleen alaisilleen.

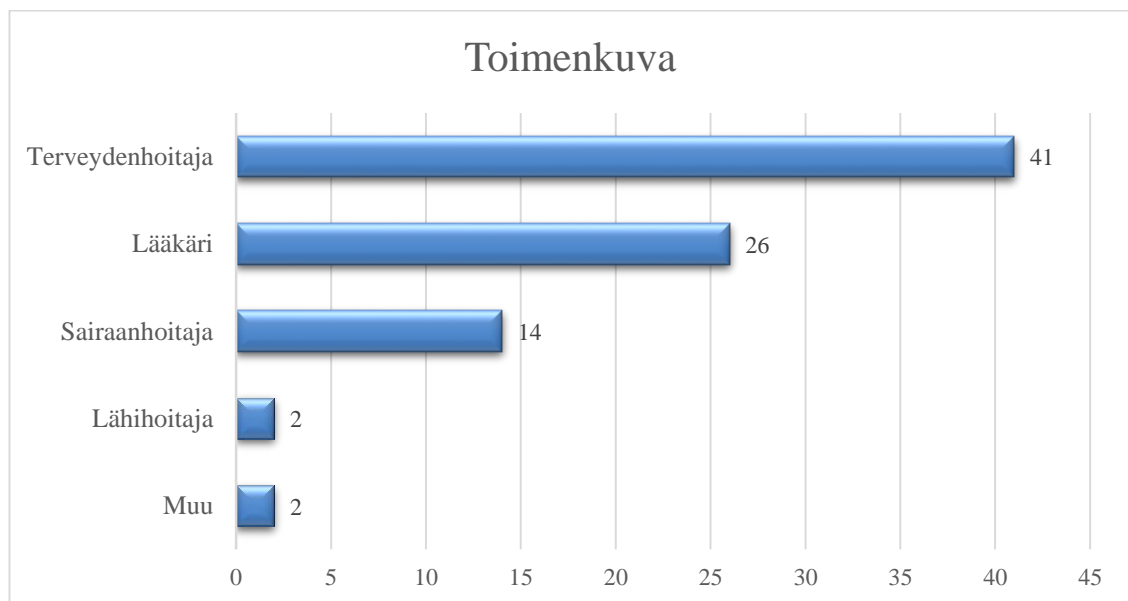
Kyselyyn vastasi yhteensä 85 terveydenhuollon ammattilaista. Kysely kohdistettiin Tampereen kaupungin lääkäreille ja muulle hoitohenkilökunnalle, johon lukeutuvat terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, lähihoitajat ja terveyskeskusavustajat. Kohdejoukon määräksi saatiin noin 530 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi saatiin noin 16 %. Kohdejoukosta noin 150 oli lääkäreitä ja loput 380 muuta hoitohenkilökuntaa.

5 KYSELYN TULOKSET

5.1 Esitiedot

Vastaajilta kysyttiin esitietoja ainoastaan heidän työstään. Täten esimerkiksi ikää, nimeä tai sukupuolta ei kysytty. Vastaajien anonymiteetti haluttiin säilyttää, jotta kynnys vastaamiseen olisi matala, ja vastauksista saataisiin mahdollisimman rehellisiä.

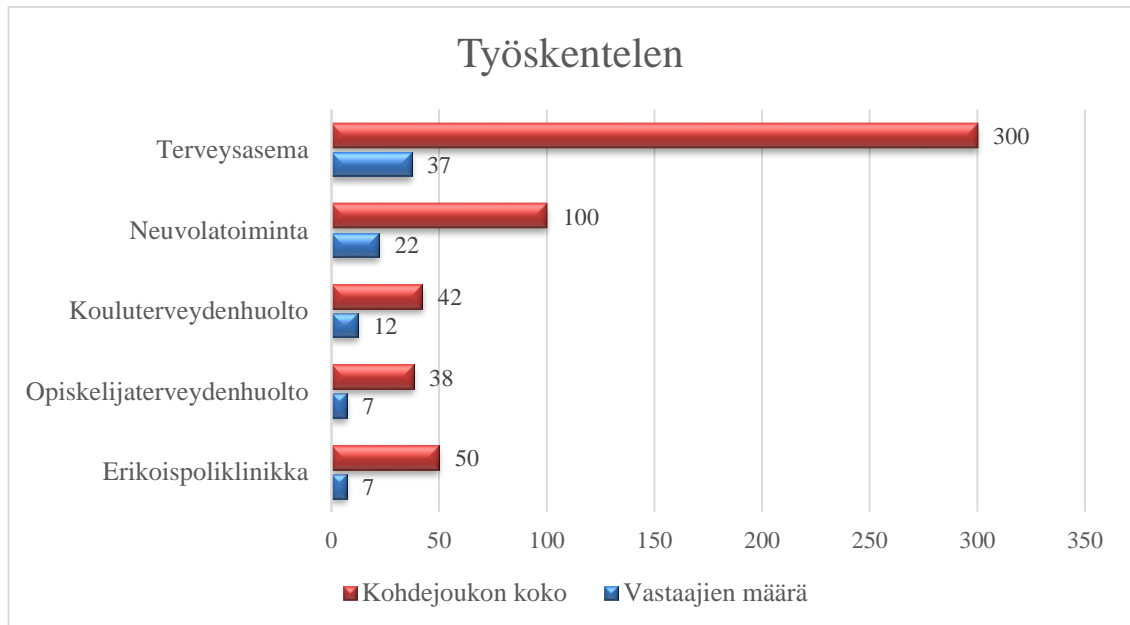
Ensimmäisenä vastaajilta kysyttiin toimenkuvaa. Suurin osa 85 vastaajasta (41) oli terveydenhoitajia, joten heidät kysely oli tavoittanut melko hyvin (kuvio 1). Seuraavaksi eniten vastasivat lääkärit (26) ja sairaanhoitajat (14). Lähihoitajista ainoastaan kaksi oli vastannut kyselyyn ja kaksi oli ilmoittanut toimenkuvakseen ”muu”, joka koostuu pääasiassa terveyskeskusavustajista.



KUVIO 1. Vastaajien toimenkuva

Toimenkuvan lisäksi kyselyssä kysyttiin esitietona, missä vastaajat työskentelevät. Vaihtoehtoina olivat erikoispoliklinikka, kouluterveydenhuolto, neuvolatoiminta, opiskeluterveydenhuolto ja terveysasema. Selvästi eniten vastaajia (37) tuli terveysasemilta (kuvio 2). Terveysasemien vastausprosentti jäi kuitenkin alhaisimmaksi (12,3 %), koska terveysasemien työntekijät olivat suurin kohdejoukko. Seuraavaksi eniten vastaajia oli neuvolatoiminnassa (22) ja sen vastausprosentiksi muodostui 22 %. Vähiten vastauksia tuli kou-

luterveydenhuollosta (12) sekä opiskeluterveydenhuollosta ja erikoispoliklinikoilta (molemmat 7), mutta niiden osalta täytyy huomioida pienemmät työntekijämäärät. Työntekijöiden määrään suhteutettuna eniten vastaajia olikin kouluterveydenhuollosta (28,6 %).



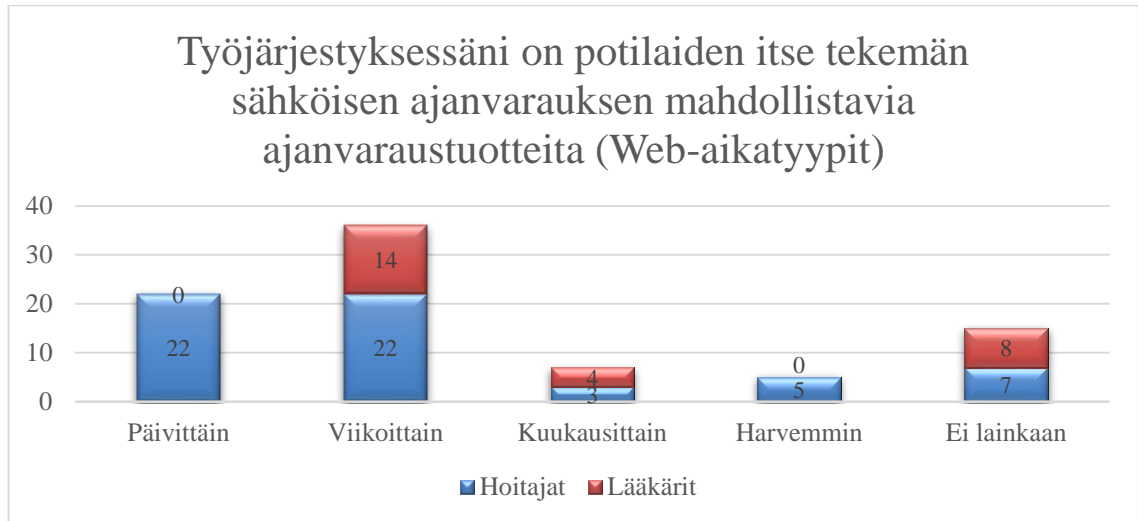
KUVIO 2. Vastaajien määrä suhteessa kohdejoukon kokoon toimialueittain

5.2 Sähköisten palvelujen käyttö

Ensimmäisenä kyselyssä haluttiin tietää, kuinka usein terveydenhuollon ammattilaiset käyttävät kutakin sähköistä palvelua. Sähköinen ajanvaraus haluttiin erottaa omaksi kysymyksekseen, jotta vastaajat eivät sekoittaisi sitä esimerkiksi puhelimen välityksellä tapahtuvaan ajanvaraukseen. Sähköisellä ajanvarauksella tarkoitettiin nimenomaan verkossa tapahtuvaa ajanvarausta, jolloin asiakas varaa itse vastaanottoaikansa ajoista, jotka terveydenhuollon ammattilainen on asettanut varattaviksi.

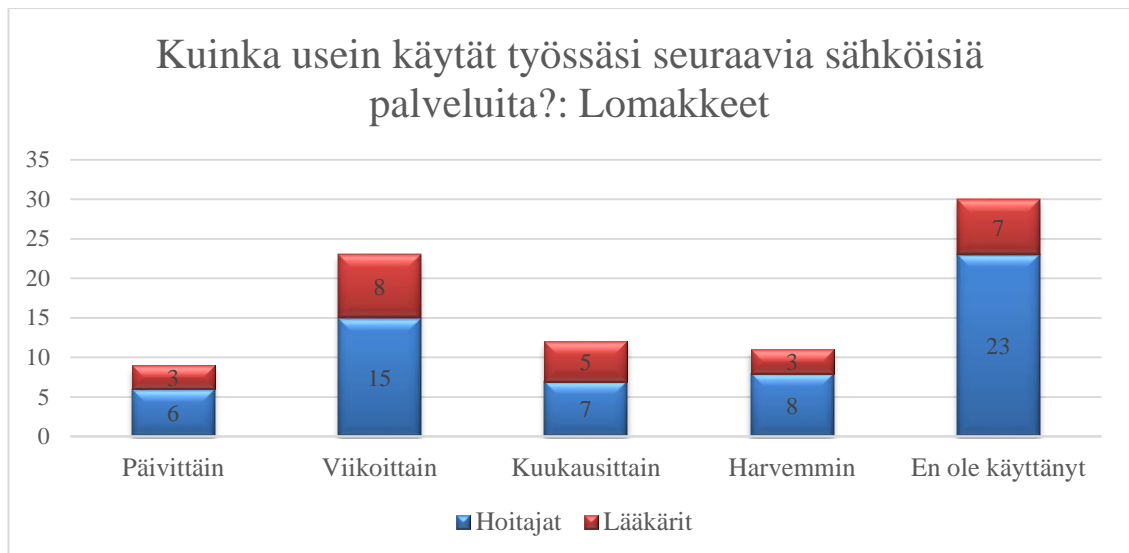
Ajanvarauksesta kysyttiin, kuinka usein vastaajan työjärjestyksessä on sähköisen ajanvarauksen mahdollistavia ajanvaraustuotteita. Vastausvaihtoehtoina olivat ”päivittäin”, ”viikoittain”, ”kuukausittain”, ”harvemmin” ja ”ei lainkaan”. Tämän lisäksi vastausta oli halutessa mahdollista tarkentaa vastausvaihtoehtojen lopussa olevaan vapaaseen kenttään. Valtaosalla 85 vastaajasta oli sähköisesti varattavia aikoja joko päivittäin (22) tai viikoittain (36) (kuvio 3). Tarkennuskohdasta kävi ilmi, että moni oli vastannut viikoittain, mutta heillä oli varattavia aikoja kuitenkin useampana päivänä viikossa. Vain 12

vastaajalla oli varattavia aikoja kuukausittain tai harvemmin ja 15 vastaajalla ei aikoja ollut lainkaan. Huomattavaa oli, että ”Ei lainkaan” vastanneita hoitajia (7) oli lähes saman verran kuin samoin vastanneita lääkäreitä (8), vaikka 85 vastaajasta vain 26 oli lääkäreitä ja hoitajia oli 59.

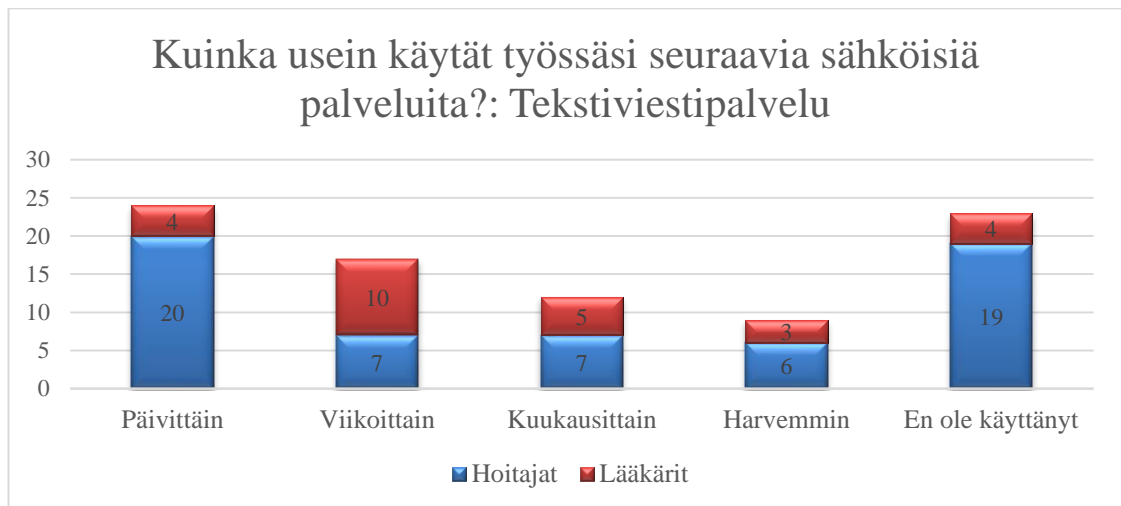


KUVIO 3. Sähköisen ajanvarauksen käyttäjien määrä

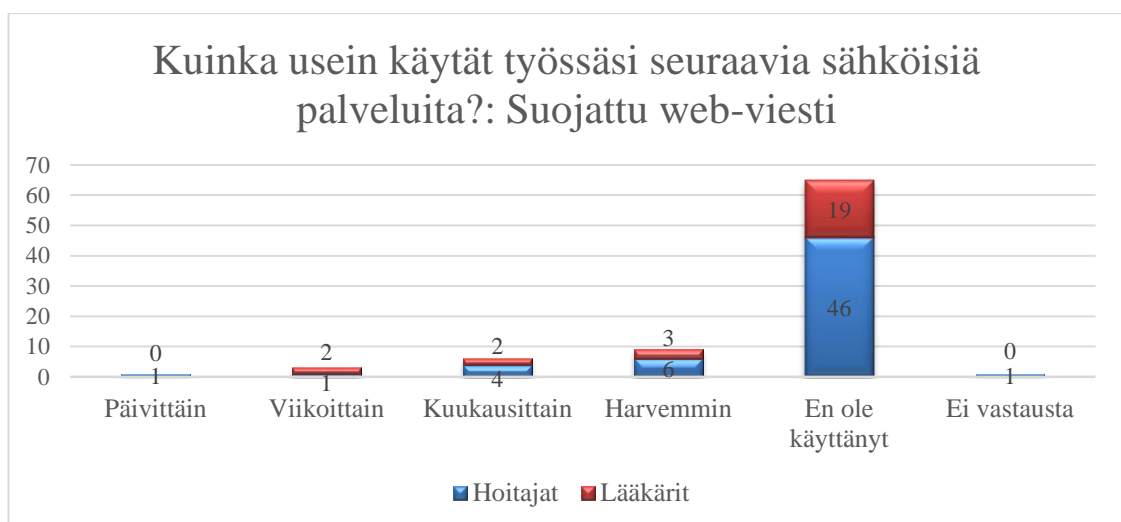
Toisessa kysymyksessä kysyttiin kuinka usein vastaajat käyttivät muita sähköisiä palveluita. Vastauksista nähtiin, että jotkut palvelut eivät vielä olleet kovin laajassa käytössä. Lähes 90 % vastaajista (74) ei ollut koskaan käyttänyt Terveystasku-palvelua (kuvio 7) ja 76 % vastaajista (65) ei ollut käyttänyt web-viestejä (kuvio 6). Sähköiset lomakkeet oli otettu jo paremmin käyttöön, sillä 32 vastaajaa käytti niitä vähintään joka viikko ja vain 30 vastaajaa ei ollut niitä vielä käyttänyt (kuvio 4). Palveluista käytetyin oli kuitenkin tekstiviestipalvelu, jota 41 vastaajista käytti vähintään joka viikko ja vain 23 ei ollut käyttänyt (kuvio 5).



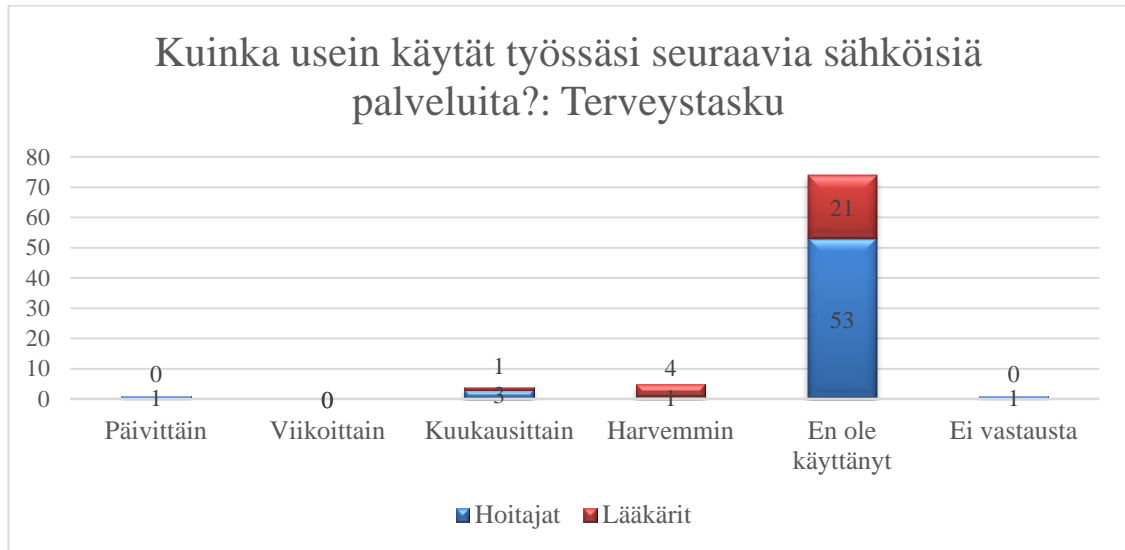
KUVIO 4. Sähköisten lomakkeiden käyttäjien määrä



KUVIO 5. Tekstiviestipalvelun käyttäjien määrä



KUVIO 6. Suojatun web-viestin käyttäjien määrä

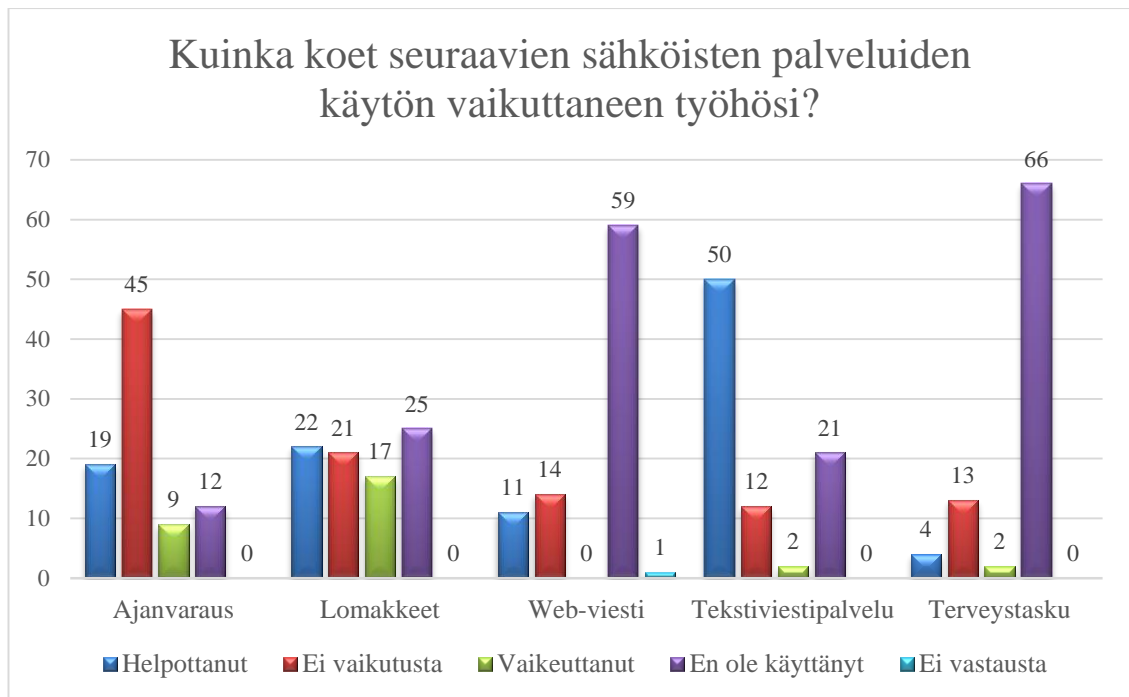


KUVIO 7. Terveystaskun käyttäjien määrä

5.3 Sähköisten palveluiden vaikutus työhön

Seuraava kysymys koski sähköisten palveluiden käytön vaikutusta terveydenhuollon ammattilaisten työhön. Vaihtoehtoina olivat ”helpottanut”, ”ei vaikutusta”, ”vaikeuttanut” ja ”en ole käyttänyt”. Vastausta pystyi tarkentamaan kyselyn lopussa oleviin avoimiin vastauskohtiin. Jokaisen palvelun kohdalla oli enemmän niitä vastaajia, jotka kokivat palvelun vaikuttaneen työhönsä positiivisesti kuin niitä, jotka kokivat palvelun vaikuttaneen työhönsä negatiivisesti.

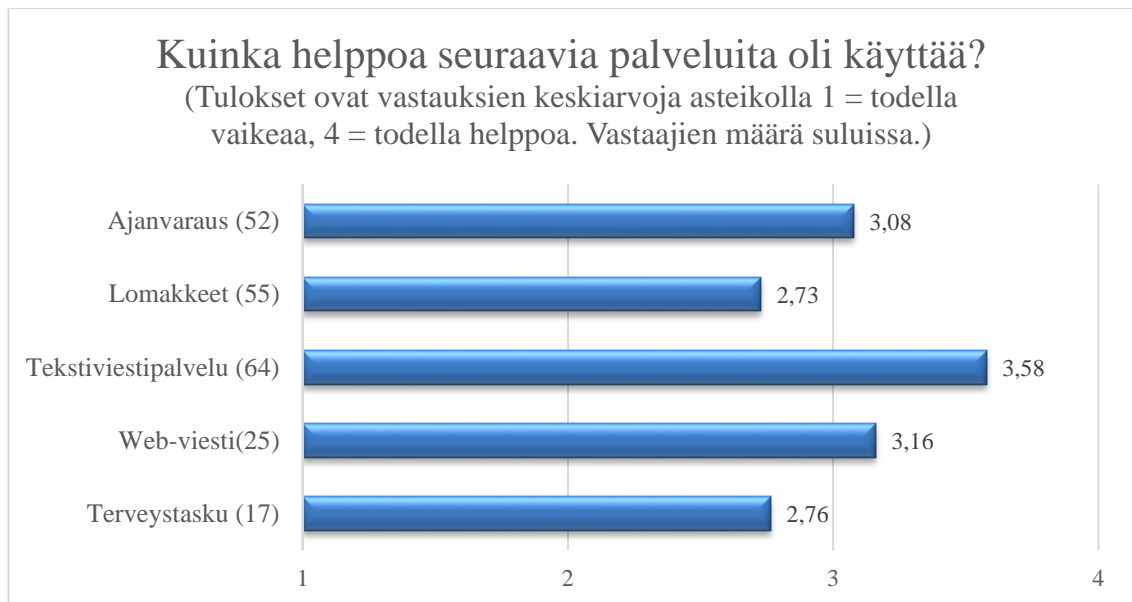
Suurelle osalla 85 vastaajasta (45) sähköinen ajanvaraus ei vaikuttanut päivittäisen työn sujuvuuteen, mutta kuitenkin 19 vastaajaa koki sen helpottaneen työntekoa (kuvio 8). Pieni osa vastaajista (9) oli sitä mieltä, että ajanvaraus oli vaikeuttanut heidän työtänsä. Sähköiset lomakkeet aiheuttivat vastaajissa hajontaa, sillä mikään vastausvaihtoehto ei erottunut selvästi joukosta. Kokemukset kääntyivät kuitenkin lomakkeissakin niukasti positiivisen puolelle. Valtaosa vastaajista (59) ei ollut käyttänyt web-viestejä. Huomattavaa kuitenkin on, että kukaan ei vastannut sen vaikeuttavan työntekoa, kun taas 11 vastaajaa totesi sen helpottaneen työtä. Tekstiviestipalvelu keräsi eniten positiivisia vastauksia, sillä 50 vastaajaa koki sen helpottaneen työntekoa ja vain kaksi vaikeuttaneen työntekoa. Vain pieni osa vastaajista (19) oli käyttänyt Terveystaskua. Heistä suurin osa (13) oli sitä mieltä, ettei se vaikuttanut työntekoon.



KUVIO 8. Sähköisten palveluiden vaikutus työhön

5.4 Sähköisten palveluiden helppokäyttöisyys

Vastaukset kysymykseen sähköisten palveluiden helppokäyttöisyydestä tuovat ilmi, että työntekijät pitävät tekstiviestipalvelua selvästi helpoimpana käyttää. Sen käyttäjistä (64) vain 3 pitää sitä melko vaikeana käyttää ja kukaan vastaajista ei pidä sitä erittäin vaikeana käyttää (kuvio 9). Myös sähköistä ajanvarausta enemmistö pitää melko tai erittäin helpoana (44), kun taas vain 8 työntekijää pitää sitä melko tai erittäin vaikeana. Sähköiset lomakkeet jälleen hieman jakavat vastaajia, sillä 20 työntekijää piti sitä melko tai erittäin vaikeana käyttää, mikä on selvästi eniten sähköisistä palveluista. Toisaalta myös 35 vastaajaa piti sitä melko tai erittäin helpoana. Web-viesti- ja tekstiviestipalvelu kärsivät tässäkin alhaisesta käyttäjämäärästä vastaajien keskuudessa. Tosin niistä työntekijöistä, jotka ovat niitä käyttäneet, vain harvat pitävät niitä hankalina.



KUVIO 9. Sähköisten palveluiden helppokäyttöisyys

5.5 Sähköisten palvelujen käyttöönottoprosessin sujuvuus

Suurin osa 85 vastaajasta (36) oli sitä mieltä, että sähköisten palveluiden käyttöönotosta tiedotettiin vain keskinkertaisesti (kuvio 10). Tässäkin kysymyksessä vastaukset kallistuvat positiivisen puolelle, sillä 29 vastaajaa koki tiedotuksen vähintään melko hyväksi, kun taas vain 17 vastaajaa piti tiedotusta melko tai erittäin huonona.



KUVIO 10. Tiedotuksen onnistuminen uusien palveluiden käyttöönotossa

Tiedotuksen riittävyyden lisäksi terveydenhuollon työntekijöiltä kysyttiin kuinka hyvin esimiehet olivat tukena uusien palveluiden käyttöönotossa. Niukasti suurin osa 85 vastaajasta (27) oli sitä mieltä, että esimiehet olivat olleet tukena kesinkertaisesti (kuvio 11). Melkein yhtä moni (25) koki esimiesten tukeneen melko hyvin, mutta 24 vastaajaa koki saaneensa tukea melko huonosti. Huomattavaa oli, että kukaan vastaajista ei tuntenut saaneensa erittäin hyvin tukea, mutta 7 vastaajaa koki saaneensa sitä erittäin huonosti.



KUVIO 11. Esimiesten tuki alaisilleen uusien palveluiden käyttöönotossa

Esimiesten tukeen liittyy läheisesti myös ohjauksen laatu ja määrä. Jälleen suurin osa 85 vastaajista (28) koki saaneensa kesinkertaisesti ohjausta uusien palveluiden käytössä (kuvio 12). Mielenpide ohjauksesta oli kaiken kaikkiaan hieman negatiivinen, sillä yhteensä 32 vastaajaa piti ohjauksen laatua ja määrää joko melko huonona tai erittäin huonona. Vastaajista 22 taas piti ohjausta joko melko hyvänä tai erittäin hyvänä. Vastaajista 3 jätti kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen.

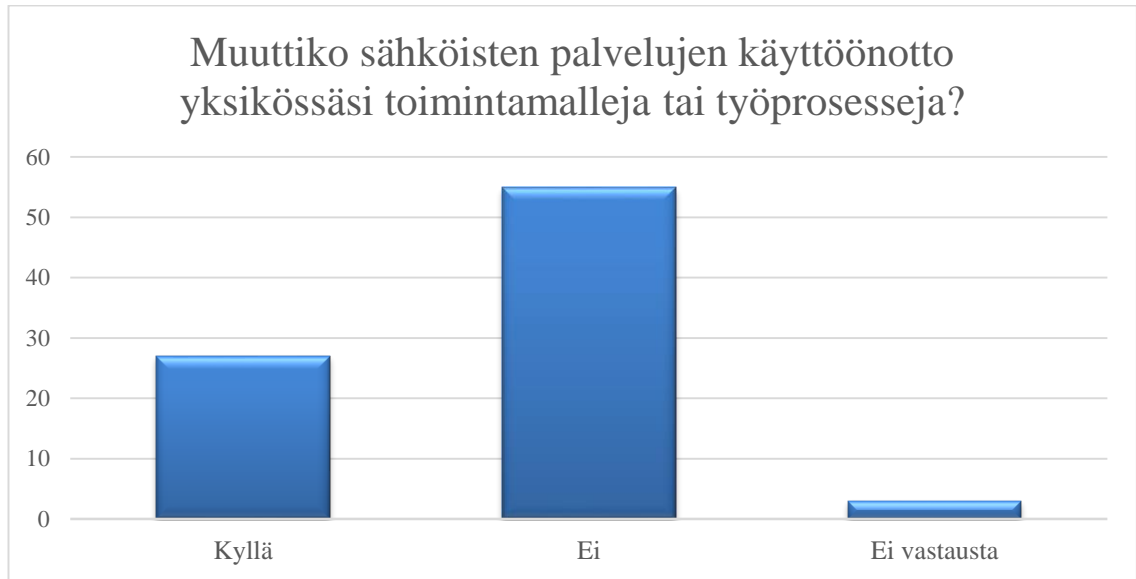


KUVIO 12. Työntekijöiden saaman ohjauksen laatu ja määrä

5.6 Yksikköjen toimintamallien ja työprosessien muutokset

Valtaosa (55) 85 vastaajasta kokee, että sähköisten palveluiden käyttöönotto ei muuttanut heidän yksiköidensä toimintamalleja tai työprosesseja (kuvio 13). Niille, jotka vastasivat toimintamallien ja työprosessien muuttuneen, annettiin mahdollisuus kertoa muutoksista tarkennuskohdassa. Alla on kooste tarkennuskohdan täyttäneiden työntekijöiden muuttuneista toimintamalleista tai työprosesseista:

- Puhelinaikoja on korvattu sähköisillä palveluilla, kuten tekstiviesteillä tai web-viesteillä
- Osa vastaanottoajoista on siirretty potilaiden itse varattavaksi
- Työjärjestyksiin voi jäädä outoja noin 15 minuutin taukoja, koska asiakkaat voivat itse varata aikoja
- Sähköiset lomakkeet ovat sekä nopeuttaneet että hidastaneet päivittäistä toimintaa
- Esitietoja voi täyttää sähköisesti, mikä nopeuttaa vastaanottoa
- Joissain yksiköissä ensikäynti on hankalampi sähköisen esitietokaavakkeen toimimattomuuden takia
- Paperin määrä on vähentynyt, joissain yksiköissä ei lähetetä enää mitään paperilla
- Työlistoihin on tullut muutoksia



KUVIO 13. Yksiköiden toimintamallien muuttuminen

5.7 Sähköisten palveluiden käyttöönoton onnistumiset ja epäonnistumiset

5.7.1 Ajanvaraus

Kyselyn lopussa oli kaksi kysymystä, joihin sai vastata vapaasti kirjoittamalla. Ensimmäinen näistä koski sähköisen asioinnin eli eAsioinnin projektin onnistumisia ja epäonnistumisia. Kaikista 85 vastaajasta yhteensä 53 vastasi tähän kysymykseen. Vastaukset olivat melko selkeästi negatiivisvoittoisia, mutta myös muutamia positiivisia kommentteja tuli.

Sähköinen ajanvaraus oli yksi mainituimmista aiheista, niin hyvässä kuin pahassa. Ajanvarauksista voidaan pitää projektin yhtenä isoimmista uudistuksista, joten kaikenlainen palaute oli erittäin toivottavaa. Ajanvarauksesta nousi esille etenkin kaksi asiaa. Ensimmäisenä näistä oli niin sanotut turhat varaukset. Monen vastaajan mielestä joko jonkun ihmisen tai järjestelmän pitäisi seuloa varaukset ja ohjata ne oikealle vastaanotolle, sillä nykyisellään asiakkaat varaavat liikaa aikoja väärälle terveydenhuollon ammattilaiselle. Asiakas voi esimerkiksi varata ajan lääkärille, vaikka sairaanhoitajakin olisi voinut häntä auttaa. Yksi kyselyyn vastanneista lääkäreistä totesikin, että yksityispuolella potilas ote-

taan mielellään lääkärin vastaanotolle pienestäkin vaivasta, sillä ansaintalogiikka on erilainen. Hän huomauttaa, että julkisella puolella tällainen ei toimi, sillä lääkäreiden vastaanottoa ei voi tällä tavalla kuormittaa.

Toisena asiana esille nousi sähköisten ajanvarausten toimimattomuus kouluterveydenhuollossa. Useampi vastaajista totesi, että koululaiset eivät varaa aikoja sähköisesti tiedottamisesta huolimatta. Heidän mielestään sähköisestä ajanvaraus tuottaa enemmän työtä kuin hyötyä. Vähäisen sähköisen ajanvarauksen käytön syynä he uskovat olevan liian monivaiheinen ja aikaa vievä ajanvarausprosessi. Ennen ajanvarausta asiakkaan täytyy täyttää sähköisen asioinnin suostumus sekä puolesta asioinnin sopimus, jos potilas on alaikäinen. Sähköinen ajanvaraus ei myöskään onnistu, jos oppilas ei ole kyseisen oppilaitoksen kirjoilla Pegasoksessa, joka on Tampereen kaupungin käyttämä potilastietojärjestelmä.

Yleisesti ottaen suurin osa vastaajista piti ajanvarauksen suurimpana ongelmana tietoisuuden puutetta sekä ajanvarauksen monimutkaisuutta. Sähköisen ajanvarauksen tarvetta pidettiin vielä kovin pienenä, mutta moni oli toiveikas tulevaisuuden suhteen. Muutama vastaajista totesi ajanvarauksen toimivaksi ja uskoi sen helpottavan terveydenhuollon ammattilaisten työtaakkaa, kunhan asiakkaat oppivat sitä käyttämään. Yksi vastaajista jopa toivoi, että kaikki varattavat ajat muutettaisiin sähköisesti varattaviksi, joita voitaisiin tarvittaessa muuttaa normaaliksi ajoiksi.

5.7.2 Lomakkeet

Sähköiset lomakkeet saivat positiivista palautetta raskauden seurannan lomakkeista, jotka olivat käteviä tiedon keräämiseen. Äitiyslomakkeidakin osa piti ammattilaisten näkökulmasta toimivina, mutta he olivat saaneet niistä potilailta huonoa palautetta. Ennen vastaanottoa täytettävät esitietolomakkeet saivat sekä hyvää että huonoa palautetta. Muutama vastaajista piti niitä hyvinä, mutta toimivuus oli epävarmaa.

Suurimpana kritiikin aiheena sähköisissä lomakkeissa esiin nousi lomakkeiden huono käytettävyyttä sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta. Moni vastaajista piti lomakkeita hidastavana tekijänä vastaanotolla paperisiin lomakkeisiin verrattuna. Monet

olivat myös saaneet huonoa palautetta asiakkailta koskien lomakkeiden vanhentunutta visuaalista ilmettä.

Lomakkeissa oli huomattu myös teknisiä ongelmia. Muutama vastaaja kommentoi, että kotona täytetyt lomakkeet eivät aina näkyneet vastaanotolla. Kaikki lomakkeisiin täytetyt tiedot eivät myöskään näy suoraan asiakkaan tiedoista vaan työntekijän on mentävä erikseen lomakkeisiin.

Suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että lomakkeet ovat liian kankeita ja vaikeasti luettavia sekä potilaille että ammattilaisille. Monen mielestä lomakkeita pitäisi muokata nykyaikaisemmiksi ja niihin pääsy pitäisi tehdä asiakkailla mahdollisimman helpoksi esimerkiksi lisäämällä verkkosivuille suora linkki.

5.7.3 Tekstiviestipalvelu, web-viesti ja Terveystasku

Tekstiviestipalvelu keräsi eniten positiivista palautetta kaikista sähköisistä terveystalvluista. Sitä pidettiin helppona käyttää ja hyödyt olivat selkeät esimerkiksi asiakkaille ohjeita ilmoittaessa. Moni vastaajista koki säästävänsä aikaa, kun ohjeen tai ilmoituksen voi lähettää tekstiviestillä puhelun sijaan, sillä usein potilaaseen puheluyhteyden saaminen voi vaatia monta soittoyritystä. Ainoa negatiivinen kommentti tekstiviestipalvelusta koski lasten neuvola-aikojen muistutuksia, joissa silloin tällöin oli väärä aika.

Web-viesti sai melko vähän palautetta, sillä suuri osa vastaajista ei ollut sitä käyttänyt (kuvio 6). Web-viestin käyttäjistä moni koki osaamisensa olevan heikkoa web-viestin osalta, jolloin sitä ei tule mainostettua potilaille ja heidän ohjaaminen sen osalta on hankalaa. Muutama vastaaja koki web-viestin vaikutuksen terveydenhoitoon positiivisena, kunhan sen käytön ensin opettelee.

Terveystasku kärsi vielä tekstiviestipalveluakin enemmän käyttäjien puutteesta, sillä vain 10 kyselyyn vastaajaa oli sitä käyttänyt (kuvio 7). Muutama vastaaja kommentoikin tähän kysymykseen, että he eivät olleet ennen kuulleetkaan kyseisestä palvelusta. Tästä syystä he toivoivatkin lisää tiedotusta Terveystaskusta sekä ammattilaisille että asiakkaille tietoisuuden lisäämiseksi.

5.7.4 Käyttöönotto, tiedotus ja ohjeistus

Moni vastaajista kommentoi sähköisten palveluiden käyttöönoton tapahtuneen liian nopealla tahdilla. Heidän mukaansa palveluita tuli kerralla liian monta ja monen palvelun sisäistäminen samalla kertaa oli hankalaa. Myös käyttöönoton aloitusajankohtaa kritisoitiin. Palvelut otettiin käyttöön kesällä 2015, jolloin monissa yksiköissä on kesäsulut ja toiminta väliaikaisesti suppeampaa. Käyttöönotto sai myös positiivista palautetta siitä, että palvelut otettiin käyttöön kerralla koko kaupungille ja jokainen yksikkö sai miettiä mitä palveluita he käyttävät.

Tampereen kaupungin verkkosivut saivat osansa kritiikistä, sillä usea työntekijä piti sivuja sekavina. Heidän mielestään sivut ovat epäselvät ja sähköisiä terveystalvueluita on vaikea löytää. Tämä aiheuttaa heidän mielestään sen, että asiakkaat turvautuvat mieluummin vanhoihin tapoihin kuten puhelimeen. Eräs vastaaja kertoi haluavansa paljon yksinkertaisemman ja vähemmän kankean sähköisen asioinnin järjestelmän ja mainitsi Kelan vastaavan palvelun esimerkkinä.

Tiedotuksen osalta negatiiviset kommentit voittivat positiiviset selvästi. Moni koki tiedotuksen olevan puutteellista, joko sitä ei ollut tarpeeksi tai se oli huonoa. Tiedotuksen koettiin myös olleen joltain osin myöhässä, sillä muutama vastaaja ei ollut ennen käyttöönottoa edes kuullut, että kyseiset palvelut tullaan ottamaan käyttöön. Ohjeistuksen osalta kommenttien teema jatkui negatiivisena. Valtaosa piti työntekijöiden ohjeistusta sähköisten palveluiden käyttöön joko liian vähäisenä tai muuten puutteellisena. Moni toivoi myös asiakkaille lisää ohjeistusta palveluiden käyttöön, jotta vastaanotoilla menisi siihen vähemmän aikaa.

5.8 Parannusehdotukset

Kyselyn viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, miten sähköisiä palveluita voitaisiin parantaa. Kaikista 85 vastaajasta yhteensä 38 eli 45 % vastasi kysymykseen. Kuten edellisessä kysymyksessä, suurin osa kehitysehdotuksista koski sähköistä ajanvarausta ja lomakkeita sekä projektin käyttöönoton sujuvuutta.

Ajanvarauksen osalta suurin osa ehdotuksista koski jonkinlaisen suodatuksen lisäämistä. Muutama vastaaja ehdotti, että yksi työntekijä päättäisi ohjaisiko hän asiakkaan sairaanhoitajalle vai lääkärille. Yksi vastaajista ehdotti tähän työhön myös ohjelmaa, joka tunnistaisi käynnin syyn ja ohjaisi sen mukaisesti. Toinen vastaaja halusi lääkärille varattavien sähköisten aikojen poistamista kokonaan. Muita parannusehdotuksia olivat ajanvarauksen yksinkertaistaminen poistamalla välivaiheita sekä lapsen iän lisääminen näkyviin kaikkiin lasten ajanvarauksiin, jotta työntekijän ei tarvitse laskea lapsen syntymäajasta vastaanoton syytä.

Sähköisissä lomakkeissa suurin osa vastauksista liittyi lomakkeiden visuaaliseen ilmeeseen, suostumuskäytäntöjen yksinkertaistamiseen ja tietojen siirtymiseen sekä lomakkeiden välillä että lomakkeiden ja Pegasoksen välillä. Lomakkeiden visuaalisen ilmeen kerrottiin olevan vanhentunut ja sitä pitäisi muuttaa nykyaikaisemmaksi. Eräs vastaajista kirjoitti lomakkeiden olevan kuin suoraan 80-luvulta. Suostumuskäytäntöjä haluttiin yksinkertaistaa niin sanotusti ”yhden painalluksen taakse” eli jollain tavalla yhdistää niitä, jos kokonaan poistaminen ei ole mahdollista. Yhden vastaajan mielestä tietojen siirtyminen lomakkeesta toiseen täytyy saada paremmaksi, sillä nykyisellään lomakkeiden välillä siirtymistä on liikaa. Tämän lisäksi muutaman vastaajan mielestä tietojen siirtäminen Pegasokseen pitäisi toimia helpommin, tosin konkreettisia parannusehdotuksia he eivät antaneet. Yksittäisiä ehdotuksia saivat myös lomakkeiden kätevämpi avaaminen Pegasoksessa ja suoraan sähköisiin lomakkeisiin johtavan linkin lisääminen Tampereen kaupungin verkkosivujen etusivulle.

Terveystasku ei saanut yhtään parannusehdotusta, mikä oli käyttäjämäärän osalta melko odotettavaa. Tosin yksi vastaajista mainitsi haluavansa lisää tiedotusta ammatillisille sähköisistä palveluista ja hän mainitsi erityisesti Terveystaskun palveluna, josta kaikki eivät ole edes kuulleet. Web-viesti sai ainoastaan yhden parannusehdotuksen, jossa mietittiin sen muuttamista jonkinlaiseksi yksinkertaiseksi chat-ohjelmaksi, mikä voisi rohkaista työntekijöitä käyttämään sitä enemmän.

Kaupungin verkkosivut saivat myös osansa kehitysehdotuksista. Etusivulle ehdotettiin muun muassa kotihoidonhakua, terveysasemahakua, linkkiä ajanvaraukseen ja neuvonan puhelinnumeroa. Näiden lisäksi ehdotettiin isoa kuvaketta tai muuta linkkiä, josta pääsisi suoraan sähköisiin palveluihin.

6 POHDINTA

Sähköisen ajanvarauksen hyvä käyttäjämäärä ehkä hieman yllätti, vaikka kyseessä onkin sähköisen asioinnin ehkä suurin osa-alue. Vain 15 vastaajaa ilmoitti, että ei käytä kyseistä palvelua työssään. Määrä on melko vähän ottaen huomioon, että lääkäreiden vastaanotolla sähköinen ajanvaraus on vasta kokeiluasteella ja kyselyyn vastasi yhteensä 26 lääkäriä. Sähköinen ajanvaraus on siis otettu ainakin ammattilaisten osalta hyvin käyttöön. ”Turhien varausten” ongelmaa lääkäreiden vastaanotolla voitaisiin ainakin aluksi estää palkkaamalla työntekijä seulomaan ajanvarauksia ja ohjaamaan ”turhat varaukset” sairaanhoitajan vastaanotolle. Tulevaisuudessa seulontaan voisi kehittää mahdollisesti jonkin seulontajärjestelmän, jos sellainen on teknisesti mahdollinen ja tarpeeksi tarkka. Sähköisen ajanvarauksen tietoisuuden lisäämiseen asiakkaiden keskuudessa ei todennäköisesti ole muuta ratkaisua, kuin tiedotuksen lisääminen.

Sähköisten lomakkeiden osalta eniten kritiikkiä sai järjestelmän kankeus ja sen toiminnan epävarmuus. Monet olivat myös saaneet asiakkailta huonoa palautetta lomakkeiden käytettävyydestä, mikä oli vaikuttanut asiakkaiden haluun käyttää sähköisiä lomakkeita perinteisten paperisten sijaan. Lomakkeen visuaalista puolta on tietysti aina mahdollista muuttaa, mutta täytyy muistaa, että kaikkia ei voi aina miellyttää. Jotkut vastaajat kommentoivat lomakkeiden olevan liian pitkiä, mutta luulen, että lomakkeissa ei mitään ylimääräisiä tietoja kysellä, joten niiden lyhentäminenkin olisi varmasti haastavaa. Toimeksiantajani mukaan järjestelmän toimivuuden epävarmuudesta on käyty keskusteluja järjestelmätoimittajan kanssa parannuksien saamiseksi.

Asiakkaan on ennen ensimmäistä sähköisten palveluiden käyttöä tehtävä kerran sähköisen asioinnin suostumus sekä mahdollisesti puolesta asioinnin suostumus, jos hän asioi jonkun muun puolesta. Tämän lisäksi asiakkaan täytyy aina tunnistautua kirjautuessaan palveluun. Nämä välivaiheet saivat kohtuullisen paljon kritiikkiä asiointia hidastavina tekijöinä. Täytyy kuitenkin muistaa, että nämä välivaiheet ovat välttämättömiä eikä niitä yksinkertaisesti voi poistaa. Vahva tunnistautuminen on terveydenhuollon tietoja käsitellessä erittäin tärkeää, jotta tiedot eivät joudu väärin ihmisten käsiin. Sähköisen asioinnin suostumus on myös ehdoton, jotta asiakas voi suostua palvelun käyttöehtoihin ja valita millaisia viestejä hänelle voi lähettää. Kaiken kaikkiaan näihin välivaiheisiin ei mene muutamaa minuuttia kauempaa. Asiakkaan asioidessa monen lapsensa puolesta, täytyy

hänen täyttää puolesta asioinnin sopimus jokaisen lapsen kohdalla erikseen, mikä voi ymmärrettävästi tuntua aikaa vievältä. Tähän ongelmaan pitäisikin saada jokin ratkaisu, missä olisi mahdollista täyttää puolesta asioinnin suostumus monen lapsen osalta samalla lomakkeella.

Tekstiviestipalvelu ei juuri huonoa palautetta saanut ja sen käyttäjämääräkin oli palveluista parhain. Sen koettiin myös helpottaneen ammattilaisten työtä palveluista ylivoimaisesti eniten. Tämä käy järkeen, sillä nyt terveydenhuollon ammattilaisen ei tarvitse välttämättä soittaa asiakkaalle, mikä voi olla hankalaa ihmisten ollessa töissä tai muuten tavoittamattomissa. Web-viestin ja Terveystaskun ongelmat olivat pääasiassa käyttäjämääriin ja tietämykseen liittyviä. Moni ammattilainen ei kokenut osaavansa palveluita tarpeeksi hyvin, jotta he voisivat markkinoida niitä asiakkaille. Täten ensisijainen kehityskohde olisi ammattilaisten koulutusten lisääminen ja parantaminen, mutta myös asiakkaiden tiedottamista voisi lisätä.

Sähköisten palveluiden yhtäaikainen käyttöönotto (pois lukien Terveystasku) ja käyttöönoton ajankohta koettiin ongelmaksi. Käyttöönoton ajankohtaa olisikin voinut miettiä kesäsulkujen takia esimerkiksi syksyllä, jolloin yksiköt olisivat jälleen täydessä vauhdissa. Ajankohtaan on kuitenkin varmasti vaikuttanut useampi tekijä ja palvelut on todennäköisesti haluttu käyttöön mahdollisimman nopeasti. Palveluiden käyttöönottoa olisi voitu yrittää porrastaa jollain tavalla siten, että työntekijät olisivat ehtineet sisäistää palvelun ennen seuraavan käyttöönottoa.

Kaiken kaikkiaan kysely tuotti paljon tärkeää tietoa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöönotosta ja käytön nykytilasta ammattilaisten keskuudessa. Näiden tulosten pohjalta Tampereen kaupunki voi lähteä kehittämään sähköisiä palveluita entistä paremmiksi ja mahdollisesti tuloksia voidaan käyttää myös suunniteltaessa tulevia terveydenhuollon projekteja.

LÄHTEET

- Biesdorf, S. & Niedermann, F. 2014. Healthcare's digital future. Luettu 17.4.2016 <http://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/healthcares-digital-future>
- Hodgson, P. 2015. eAsiointi-projektisuunnitelma. Luettu 21.3.2016. Tampereen kaupunki.
- Hodgson, P. 2016. eAsiointi-projektin loppuyhteenveto. Sähköisen asiointin laajentaminen Tampereen terveydenhuollossa Pegasos-potilastietojärjestelmää käyttävissä yksiköissä. Luettu 22.3.2016. Tampereen kaupunki.
- Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi - Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Luettu 20.4.2015. THL.
- Karttunen, T. 2014. Työpajan muistio. Sähköisen asiointin laajentaminen Pegasos-potilastietojärjestelmää käyttävissä yksiköissä. Luettu 22.3.2016. Tampereen kaupunki.
- Kansallinen Terveysarkisto (Kanta). 2016. Omakanta. Luettu 23.3.2016. <http://www.kanta.fi/omakanta>
- Kansallinen Terveysarkisto (Kanta) 2014. Potilastiedon arkiston verkkokoulu. Luettu 21.4.2016. <http://www.kanta.fi/Arkistokoulutus/story.html>
- Koivu, K. & Karttunen, T. 2015. Terveystasku loppuraportti. Luettu 18.4.2016.
- Owalgroup. 2015. SADe-ohjelman loppuarviointi. Julkaistu joulukuun 2015. Luettu 10.4.2016. <http://vm.fi/documents/10623/1181507/Arviointiraportti+2015/3d4fe8a1-6a75-4287-817a-8305b93297a8>
- Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn!. Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Sitra. 2014. Digitaalisten terveys- ja hyvinvointipalveluiden potentiaali on vielä käyttämättä. Julkaistu 18.11.2014. Luettu 14.4.2016. <http://www.sitra.fi/uutiset/digitaalisten-terveys-ja-hyvinvointipalveluiden-potentiaali-viela-kayttamatta>
- Sitra. 2013. Gallup: Suomalaiset uskovat sähköisen asiointin parantavan terveyspalveluja. Julkaistu 14.05.2013. Luettu 20.4.2016. <http://www.sitra.fi/uutiset/omahoito/gallup-suomalaiset-uskovat-sahkoisen-asiointin-parantavan-terveyspalveluja>
- Suksi, K. 2014. Sähköinen asiointi Tampereen Terveydenhuollossa. Esiselvitys. Luettu 19.3.2016. Tampereen kaupunki.
- Tampereen kaupunki. 2016. Terveydenhuollon verkkoasiointi www-sivut. Päivitetty 13.4.2016. Luettu 15.3.2016 <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/verkko-asiointi.html>
- Terveystasku. 2016. Terveystasku www-sivut. Luettu 18.4.2016. <https://www.terveys-tasku.fi/>

Valtionvarainministeriö. 2009. SADe-ohjelman perustiedot. Luettu 10.4.2016.
<http://vm.fi/sade/perustiedot>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa : määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake terveydenhuollon ammattilaisille

1(2)

Kokemuksia terveydenhuollon sähköisen asioinnin käyttöönotosta Tampereen kaupungilla

Hyvä terveydenhuollon työntekijä,

Olen tietojenkäsittelyn opiskelija Tampereen Ammattikorkeakoulusta ja teen parhaillaan opinnytyötäni terveydenhuollon sähköisistä palveluista. Tavoitteenani on kerätä tällä kyselyllä kokemuksia sähköisen asioinnin käyttöönottoprojektista ja siitä miten sähköinen asiointi on vaikuttanut teidän työhönne.

Tampereen kaupungilla on vuonna 2015 otettu käyttöön terveydenhuollon sähköisiä palveluita. Näihin lukeutuvat ajanvaraus, lomakkeet, tekstiviestipalvelu, suojaattu web-viesti sekä terveystasuku. Tässä kyselyssä kaikki kysymykset koskevat sähköisiä palveluita. Tämä tarkoittaa.

- Ajanvarauksessa vain potilaiden itse netissä varaamia aikoja
- Sähköisesti lähetettäviä ja lähetettäviä lomakkeita
- Potilaille lähelettyjä ja heiltä vastaanotettuja web- viestejä
- Potilaille tekstiviestitse lähelettyjä ilmoituksia ja muistutuksia
- Terveystasun käyttöä

Vastaaminen vie vain noin viisi minuuttia. Pyydän vastauksianne viimeistään peijantaina 25.3.2016.
Kiitos jo etukäteen.

Juha Jyrkiäinen

Esiliedot

Toimenkuva

Työskenteleminen

Terveydenhuollon sähköiset palvelut

-Sähköisen ajanvarauksen mahdollistaminen netin kautta-

Työjärjestyksessäni on potilaiden itse tekemän sähköisen ajanvarauksen mahdollistavia ajanvarausuutteita (Web-aiikatyyppi):

	Päivittäin	Vikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	Ei lainkaan	Tarkenna lukumäärää tähän, jos mahdollista.
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

-Kuinka usein käytät työssäsi seuraavia sähköisiä palveluita?-

	Päivittäin	Vikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	En ole käyttänyt
Lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestipalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suojaattu web-viesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveystasuku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

-Kuinka koet seuraavien sähköisten palveluiden käytön vaikuttaneen työhösi? Kysymyksessä sähköisellä ajanvarauksella tarkoitetaan potilaan itse, netissä tekemää ajanvarausa.

	Helppotannut	Ei vaikutusta	Vaikeuttanut	En ole käyttänyt
Ajanvaraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestipalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suojaattu web-viesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveystasuku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka helppoa seuraavia sähköisiä palveluita on käyttää?

	Erittäin helppoa	Melko helppoa	Melko vaikeaa	Erittäin vaikeaa	En ole käyttänyt
Ajanvaraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestipalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suojattu web-viesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveystasku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mielipiteesi uusien sähköisten palvelujen käyttöönottoprosessista

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Keskiarvoisesti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
Henkilöille tiedotettiin käytönnettävistä sähköisistä palveluista mielestäni:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiehet olivat tukena sähköisten palvelujen käyttöönotossa mielestäni:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ohjausta sähköisten palvelujen käyttöön mielestäni:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yksiköisi toimintamallit ja prosessit

Kyllä Ei Jos muutt, niin kerro miten.

Muuttiko sähköisten palvelujen käyttöönotto yksiköissäsi toimintamalleja tai työprosesseja? Kyllä Ei

Kerro, missä asioissa mielestäsi sähköisten palvelujen käyttöönotossa onnistuttiin ja missä olisi pitänyt tehdä toisin.

Kerro, miten voisimme parantaa sähköisiä palveluita.