

---

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

Karisalmi, Nina; Kaipio, Johanna; Kujala, Sari

## Hoitohenkilökunnan rooli potilaiden motivoinnissa ja ohjaamisessa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön

*Published in:*  
Finnish Journal of eHealth and eWelfare

*DOI:*  
[10.23996/fjhw.69145](https://doi.org/10.23996/fjhw.69145)

Julkaistu: 21/05/2018

*Document Version*  
Publisher's PDF, also known as Version of record

*Published under the following license:*  
CC BY-NC-ND

*Please cite the original version:*  
Karisalmi, N., Kaipio, J., & Kujala, S. (2018). Hoitohenkilökunnan rooli potilaiden motivoinnissa ja ohjaamisessa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* , 10(2-3).  
<https://doi.org/10.23996/fjhw.69145>

---

This material is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

# Hoitohenkilökunnan rooli potilaiden motivoinnissa ja ohjaamisessa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön

Nina Karisalmi DI, Johanna Kaipio TkT, Sari Kujala FT

Tietotekniikan laitos, Aalto-yliopisto, Espoo, Suomi

**Nina Karisalmi, DI, Tietotekniikan laitos, Aalto-yliopisto, Espoo, FINLAND. Sähköposti: [nina.karisalmi@gmail.com](mailto:nina.karisalmi@gmail.com)**

## Tiivistelmä

Terveydenhuollon sähköisten palveluiden määrä on lisääntynyt merkittävästi. Potilaiden odotetaan osallistuvan aktiivisemmin hoitoonsa, mutta erityisesti kroonisesti sairaat käyttävät sähköisiä palveluita terveitä harvemmin. Kansainvälisten tutkimusten mukaan hoitohenkilökunnan motivointi ja tuki vaikuttavat merkittävästi potilaiden halukkuuteen ja kyvykkyyteen käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita.

Tässä artikkelissa raportoidaan tuloksia verkkokyselystä, jossa tutkittiin, millaista tukea ja ohjausta kroonisesti sairaat potilaat saavat ja toisaalta toivovat hoitohenkilökunnalta terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön. Kyselyssä potilaita pyydettiin arvioimaan, miten hoitohenkilökunta on ohjannut heitä sähköisten palveluiden käyttöön kertomalla palveluista, kannustamalla käyttämään niitä ja neuvomalla niiden käyttöä. Lisäksi kyselyllä selvitettiin, millaisia sähköisiä palveluja potilaat haluavat tulevaisuudessa käyttää. Kyselyyn vastasi 397 sydän-, diabetes- ja syöpäpotilasta.

Suurin osa kyselyyn vastanneista potilaista oli käyttänyt vähintään yhtä terveydenhuollon sähköistä palvelua (92 %) ja eniten näitä palveluja käytettiin tiedon etsimiseen. Palvelujen käyttö perustui suurimmaksi osaksi potilaiden omaan aloitteeseen ja hoitohenkilökunnan rooli potilaiden motivoinnissa ja ohjauksessa jäi pieneksi. Alle puolet vastaajista (47 %) raportoi hoitohenkilökunnan kertoneen heille terveydenhuollon sähköisistä palveluista. Palvelujen käyttöön hoitohenkilökunta oli kannustanut noin kolmannesta (30 %) tai opastanut vielä harvempaa (21 %). Alle kolmannes vastaajista koki, ettei tarvitse apua tai tukea terveydenhuollon sähköisten palvelujen käyttöön, mutta monet toivoivat hoitohenkilökunnalta aktiivisempaa otetta palveluista tiedottamisessa sekä palveluiden käytön neuvomisessa ja kannustamisessa. Tulevaisuudessa potilaat ovat halukkaita käyttämään erityisesti käytännöllistä sähköistä ajanvarausta sekä uusia, helppoja yhteydenpitokanavia hoitohenkilökunnan kanssa. Tutkimuksen tulosten perusteella pelkkä terveydenhuollon sähköisten palvelujen määrän lisääminen ei riitä, vaan aktiivisetkin potilaat tarvitsevat enemmän tietoa palveluista ja tukea niiden käyttöön.

**Avainsanat:** terveydenhuollon sähköiset palvelut, potilaskokemus, hoitohenkilökunnan tuki, kysely

## Abstract

The number of eHealth services supporting patients' self-care and self-management is increasing. Patients are expected to participate more actively in their care, but nevertheless chronically ill patients use eHealth services less frequently than healthy citizens. The healthcare personnel's motivation and guidance could increase willingness and capability of patients to use eHealth services.

This article reports a study, which investigates what kind of support patients receive and how patients wish the healthcare personnel to support them in using eHealth services as well as what kind of eHealth services patients want to use in future. The study was conducted in Finland. A total of 397 patients representing three patient organizations for chronic illnesses (heart disease, diabetes or cancer) answered to the online questionnaire.

Most of the respondents had used at least one eHealth service (92%) and the most common purpose was to seek information. eHealth services were mostly used on the patients' own initiative. Only less than half of the patients (47%) had received information about eHealth services from the healthcare personnel. Even less participants had been encouraged (30%) or advised (21%) how to use these services by the healthcare personnel. The study shows that patients wish for a more active manner from the healthcare personnel in informing about the availability of eHealth services as well as providing guidance and encouragement in using the services. The wishes about future eHealth services were rather modest. Respondents wished for a more versatile digital booking of medical appointments and novel, easy-to-use communication channels with the personnel. The results suggest that it is not only sufficient to increase the number of eHealth services, but also the active patients need more information about eHealth services as well as guidance in their use.

**Keywords:** eHealth, patient's experience, healthcare personnel's support, online questionnaire

## Johdanto

Terveydenhuollon sähköisten asiointi- ja omahoitopalveluiden määrä on lisääntynyt merkittävästi viime vuosien ja vuosikymmenten aikana. Sähköiset palvelut tukevat potilaan omahoitoa ja terveydenhuoltoon liittyvää asiointia. Sähköisten palveluiden avulla kansalainen voi hankkia tarvitsemaansa terveystietoa, varata ajan terveydenhuollon palveluihin, tarkastella tutkimustuloksiaan ja sairauskertomustietojaan sekä olla yhteydessä terveydenhuollon ammattilaisiin [1]. Sähköiset palvelut ovat myös keskeinen osa kansallista Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 strategiaa [2], jossa kannustetaan kansalaisia asioimaan sähköisesti ja tuottamaan tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön. Tavoitteena on siirtyä integroituihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, jotka lähtevät asiakkaan tarpeista ja ovat saatavilla yhdenmukaisesti ja esteettömästi. Lisäksi strategiassa kuvataan sähköisten ratkaisujen ja toimintamallien

olevan avainasemassa sote-uudistuksen toiminnallisiin tavoitteisiin pääsemiseksi.

Kansalaisilta odotetaan aktiivisempaa roolia omahoidossa ja heidän valmiutensa käyttää sähköisiä palveluita on hyvät ja paranevat vuosi vuodelta [3,4]. Vuonna 2014 tehdyn kansallisen kyselyn mukaan sähköisten palveluiden käyttö on kuitenkin ollut vielä niukkaa [5]. Erityisesti kroonisesti sairaat ja iäkkäät käyttävät sähköisiä palveluita muita vähemmän, vaikka erityisesti juuri heidän voidaan ajatella tarvitsevan palveluita [3]. Terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytön laajentamisen näkökulmasta on tärkeää ymmärtää, mikä motivoi ihmisiä käyttämään palveluita ja miten heitä voitaisiin motivoida ja tukea paremmin. Kansalaisten kokemuksia terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytöstä on selvitetty jonkin verran Suomessa [3-5], mutta vähemmän on kiinnitetty huomiota ammattilaisten rooliin näiden palveluiden käytön aloittamisen tukemisessa. Tämän aiheen tärkeys on korostunut muu-

tamien aiheesta toteutettujen tutkimusten löydöksissä: O'Connorin ja muiden [6] sekä Hardikerin ja Grantin [7] tulosten mukaan terveydenhuollon ammattilaisilla näyttäisi olevan tärkeä rooli terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytön tukemisessa, edistämässä sekä helpottamisessa kansalaisten näkökulmasta. Tätä tukevat havainnot siitä, että hoitohenkilöstön innostuneisuudella on vaikutusta potilaiden motivaatioon ja kyvykkyyteen käyttää potilasportaaleja [8,9]. Toisaalta on myös huomioitava, että tuoreen osaamiskyselyn [10] mukaan hoitohenkilökunta tarvitsee itsekkin lisää tietoa näistä sähköisistä palveluista sekä lisäkoulutusta potilaiden motivointiin, ohjaamiseen ja sähköiseen viestintään.

Tässä artikkelissa raportoidaan tuloksia kyselytutkimuksesta, jonka tavoitteena oli syventää aiemmin toteutetun valtakunnallisen kyselyn [3,5] tuloksia ja tutkia tarkemmin aktiivisten edelläkävijäpotilaiden kokemuksia. Tutkimuksessa ei tavoiteltu edustavaa otosta Suomen potilaspopulaatiosta, vaan rajauduttiin nimenomaan edelläkävijöihin. Tutkimuksen kohteena oli selvittää potilaiden kokemuksia terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytöstä ja erityisesti heidän kokemuksistaan ammattilaisten tuesta ja roolista uusiin palveluihin tutustumiseen ja käytön aloittamiseen liittyen. Tutkimuskysymykset ovat:

- Millaista tukea potilaat saavat hoitohenkilökunnalta terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön?
- Millaista tukea potilaat toivovat hoitohenkilökunnalta terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön?
- Millaisia terveydenhuollon sähköisiä palveluja potilaat haluavat käyttää?

### **Kansalaisten kokemukset terveydenhuollon sähköisistä palveluista**

Teknologian nopea kehittyminen on tuonut sekä mahdollisuuksia että haasteita terveydenhuoltoon. Kansalaiset käyttävät enenevässä määrin terveydenhuollon sähköisiä palveluja [3].

Aiemmissa kansainvälisissä tutkimuksissa on selvitetty terveydenhuollon sähköisten palvelujen käyttöön liittyviä kokemuksia eri näkökulmista. Tutkimusten mukaan potilaat arvostavat tiedon saantia, ammattilaisten vastauksia ja vertaistukea [11-13]. Lisäksi potilaat haluavat pitää yhteyttä hoitohenkilökunnan kanssa ja saada välittömästi vastauksia [14] sekä löytää vastauksia arkaluontoisiin aiheisiin ja vaikeisiin kysymyksiin [12]. Terveydenhuollon sähköisten palveluiden on osoitettu saavan potilaan tuntemaan olevansa turvassa ja pystyvänsä hallitsemaan sairauttaan [12,14,15]. Kaiken kaikkiaan sähköiset terveydenhuollon palvelut auttavat käsittelemään tunteita hoidon aikana ja parantavat potilaiden tyytyväisyyttä hoitohenkilökuntaa kohtaan [16]. Toisaalta on raportoitu useista vaikeuksista terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön liittyen kuten ongelmista käytettävyyden [14] ja saavutettavuuden [12] kanssa. Lisäksi tutkimuksissa on tunnistettu, että tiedon ylikuormitus saattaa lisätä potilaiden ahdistuneisuutta [15]. Vaikka potilaat pitävät terveydenhuollon sähköisiä palveluja tai sovelluksia arvokkaana lisänä esimerkiksi seurantakäynneille, niiden ei kuitenkaan toivota korvaavan kasvokkain tapahtuvia tapaamisia hoitohenkilökunnan kanssa [15,16].

Suomessa on tutkittu alle kouluikäisten lasten perheiden sähköisten terveyspalveluiden käyttöä vuonna 2012 [17]. Tutkimuksen tulosten perusteella perheiden internetin käyttö terveydenhuollon palveluiden löytämiseksi oli yleistä. Sekä julkisen että yksityisen sektorin sähköisiä terveyspalveluja käytettiin, mutta käytön laajuus oli suhteellisen rajoittunutta. Julkisia terveydenhuollon sähköisiä palveluja käytettiin tiedon etsimiseen sekä yhteystietojen tarkastamiseen ja yli puolet vastaajista olivat tyytyväisiä näihin palveluihin. Myös yksityisellä puolella tarkistettiin yhteystietoja ja sen lisäksi varattiin sähköisesti lääkärin vastaanottoaikoja. Kolmannen sektorin palveluja taas käytettiin tiedon etsimiseen ja vertaistuen saamiseen. Tutkimukseen osallistuneet perheet toivoivat sähköistä ajanvarausta lääkäreille ja terveyskeskuksiin ja reseptien sähköistä uusimista.

Vuonna 2014 Suomessa toteutettiin kansallinen kysely, jossa selvitettiin kansalaisten näkemyksiä sähköisistä terveys- sekä hyvinvointipalveluista [3,5]. Kyselyn ai-

neisto koostuu 4015 vastanneesta henkilöstä, ja otosta voidaan pitää edustavana Suomen väestöön. Tutkimuksen mukaan terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttö oli vielä melko vähäistä, esimerkiksi vain 14 % vastaajista oli varannut ajan lääkärille ja 20 % käyttänyt Kanta. Eniten palveluita oli käytetty seuraaviin tarkoituksiin: terveystietojen etsiminen, tiedon etsiminen saatavilla olevista terveyden- ja sosiaalihuollon palveluista, sähköinen ajanvaraus, sähköinen resepti, laboratorio- tai kuvantamistulokset. Kokemukset olemassa olevista sähköisistä palveluista raportoitiin olleen positiivisia. Yksi hyödyllisimmäksi koetuista palveluista oli kansallisen Kanta-palvelun OmaKanta-osio. Tutkimuksessa tunnistettiin myös esteitä terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttämiselle: terveydenhuollon sähköiset palvelut eivät voi korvata henkilökohtaista tapaamista, käytön aloittamisen mahdollistavat käyttöehdot ovat liian pitkiä ja monimutkaisia, terveydenhuollon sähköiset palvelut ovat heikosti saavutettavissa erityisryhmiin kuuluville henkilöille [5].

## Menetelmät

Potilaiden kokemuksia terveydenhuollon sähköisistä palveluista ja ammattilaisten tuesta kerättiin sähköisen kyselyn avulla.

### *Kyselyn vastaajat ja toteutus*

Tutkimus toteutettiin helmi-huhtikuussa 2017 verkkokyselynä, joka suunnattiin diabetes-, sydänsairaus- ja syöpäpotilaille. Potilasryhmät valittiin kohteeksi, koska kroonista sairautta sairastavien potilaiden voidaan ajatella tarvitsevan paljon terveydenhuollon sähköisiä palveluita [18-21] ja myös olevan erityisen kiinnostuneita käyttämään palveluita [21]. Sähköisen verkkokyselyn vastaajiksi valikoitui henkilöitä, jotka ovat todennäköisesti keskimääräistä aktiivisempia tietotekniikan käyttäjiä ja siten myös potentiaalisia edelläkävijöitä sähköisten palveluiden käyttäjiä [vrt. 22], verrattuna pääväestöstöön, josta vain noin 12 % on käyttänyt palveluita [5].

Kyselykutsu ja -linkki lähetettiin sähköpostitse potilasjärjestöjen (Diabetesliitto, Sydänliitto ja Syöpäliitto) kautta osana heidän uutiskirjettään tai verkkoviestintäänsä. Diabetesliitto lähetti uutiskirjeen sähköpostitse kaikille 8300 jäsenelleen, joista 89 (1 %) vastasi kyselyyn. Sydänliitto lähetti kyselykutsun sähköpostitse 16322 jäsenelleen, joista 244 (2 %) vastasi kyselyyn. Syöpäliitto lisäsi kyselylinkin verkkosivulleen ja sitä kautta saatiin 64 vastausta.

## Kysely

Kysely sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä kysyttiin taustatietoja, arviota nykyisten terveydenhuollon sähköisten palveluiden hyödyllisyydestä ja niiden käyttötarkoituksista, hyväksyttävyydestä ja terveysammattilaisten antamasta tuesta. Avoimilla kysymyksillä kysyttiin vastaajien hyviä ja huonoja kokemuksia terveydenhuollon sähköisistä palveluista, käytön haasteista ja tukitarpeista. Lisäksi kysyttiin, millaisia terveydenhuollon sähköisiä palveluita vastaajat toivoisivat tulevaisuudessa. Terveydenhuollon sähköisten palveluiden hyväksyttävyyttä mitattiin kahdella aikaisemmista tutkimuksista [23,24] sovelletulla kysymyksellä: "Suositteletko sähköisiä terveyspalveluita niistä kiinnostuneelle ystävällesi?" ja "Oletko halukas käyttämään jatkossa sähköisiä terveyspalveluita?". Molemmista kysymyksistä asteikko oli 1-7 (1= erittäin epätodennäköisesti, 7 = erittäin todennäköisesti).

Potilasorganisaatioiden edustajat ja kolme alan tutkijaa tarkistivat kyselylomakkeen kysymysten selkeyden ja asiaankuuluvuuden. Lisäksi kyselyn toimivuus käytiin läpi yhdeksän potilaan kanssa ja 28 potilasta vastasi verkkokyselyn pilottiversioon. Kysymysten sanamuotoja ja annettuja vaihtoehtoja korjattiin saadun palautteen perusteella. Pilottitestauksen tuloksia ei otettu mukaan lopulliseen analyysiin.

## Analyyssi

Taustatietokysymysten ja monivalintakysymysten vastauksista laskettiin jakaumat SPSS-ohjelmalla. Lisäksi

palveluiden hyväksyttävyyden reliabiliteettia arvoitiin Cronbach alfa-kertoimen avulla. Palveluiden hyväksyttävyyden Cronbachin alfa oli .91, mikä osoittaa erinomaista sisäistä yhtenäisyyttä [25]. Avointen vastausten analyysi toteutettiin sisällönanalyysin periaatteita noudattaen [26] ja käyttäen Atlas.ti-ohjelmistoa. Jokaisen avoimen kysymyksen kohdalla vastausaineisto käytiin läpi vastaajaryhmittäin (vaihdelleen ryhmien järjestystä eri kysymysten kohdalla). Teemaluokitukset luotiin ja aineisto teemoiteltiin iteratiivisesti vastaajaryhmittäin. Analyysit toteutettiin kahden tutkijan (JK, NK) toimesta.

## Tulokset

### Taustatiedot vastaajista

Kyselyyn vastasi yhteensä 397 potilasta. Taulukkoon 1 on kerätty vastaajien taustatiedot. Vaihteluväli iässä oli varsin suuri ja vastaajien keski-ikä suhteellisen korkea. Vastaajista yli puolet oli naisia. Vastaajien asuinpaikkakunnat hajaantuivat ympäri Suomea, pieniin ja suuriin kaupunkeihin ja pääkaupunkiseudulle. Tulokset osoittavat, että vastaajat olivat aktiivisia terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttäjiä. Vastaajista 92 % oli käyttänyt vähintään yhtä sähköistä palvelua. Eniten käytetty palvelu oli kansallinen OmaKanta, jossa voi katsoa omia sähköisiä resepti- ja terveystietoja. Sähköisten terveyspalveluiden hyväksyntä vastaajien kes-

kuudessa oli korkea (keskiarvo 5,9, keskihajonta 1,47, vaihteluväli 1-7, jossa 1= erittäin epätodennäköisesti ja 7 = erittäin todennäköisesti) ja he olivat halukkaita sekä suosittelemaan palveluita ystävilleen, että käyttämään niitä tulevaisuudessa. Sydänpotilaista 87 % ja syöpäpotilaista 79 % raportoi, että heillä on lääkärin diagnosoima sairaus. Diabeetikoista 36 %:lla oli tyyppin 1 diabetes ja 64 %:lla tyyppin 2 diabetes.

### Vastaajien käyttämät palvelut

Omakanta oli eniten käytetty sekä hyödyllisimmäksi koettu palvelu (Taulukko 2). Reilu 30 % vastaajista koki hyödylliseksi myös yksityisen lääkäriaseman verkkopalvelun, Kelan verkkosivut sekä oman kunnan terveydenhuollon verkkosivut. Sen sijaan suurin osa vastaajista ei tuntenut Hyvis.fi, Minunterveyteni.fi sekä Terveyskylä.fi -palveluita. Kaksi ensimmäiseksi mainittua palvelua ovat paikallisia palveluja, joka selittää sen, etteivät muualla asuvat niitä tunteneet. Sen sijaan Terveyskylän sivut on tarkoitettu täydentäväksi palveluksi paikkakunnasta riippumatta.

Yli puolet vastaajista koki myös Duodecimin Terveyskirjaston hyödylliseksi, kun taas Käypähoito-sivut olivat harvemmalle tuttuja ja Palveluvaaka-sivuja ei tunnettu juuri lainkaan.

**Taulukko 1.** Vastaajien taustatiedot

		<b>Yhteensä</b> N=397/ 100 %	<b>Diabetes</b> N=89/ 22 %	<b>Sydän</b> N=244/ 62 %	<b>Syöpä</b> N=64 / 16 %
<b>Ikä vuosina</b>	Keskiarvo	63,6	59,8	67,0	57,0
	Vaihteluväli	23-83	23-80	31-83	31-76
<b>Sukupuoli</b>	Mies	36 %	30 %	46 %	5 %
	Nainen	64 %	70 %	54 %	95 %
<b>Paikkakunta</b>	Pääkaupunkiseutu	9 %	26 %	2 %	15 %
	Isommat kaupungit*	34 %	30 %	34 %	38 %
	Muut pienemmät kaupungit**	57 %	44 %	64 %	47 %

\* Jyväskylä, Kuopio, Lahti, Tampere, Turku, Oulu \*\* muut pienemmät kaupungit kuten esimerkiksi Iisalmi, Siilinjärvi ja Varkaus.

**Taulukko 2.** Vastaajien kokemukset terveydenhuollon sähköisten palveluiden hyödyllisyydestä.

Kysymys: Miten hyödylliseksi koet seuraavat terveyspalvelut?	Koen hyödylliseksi	En koe hyödylliseksi eikä hyödyttömäksi	Koen hyödyttömäksi	Tiedän, mutta en ole käyttänyt	En tunne
Omakanta.fi (%)	84	6	2	8	0
Yksityisen lääkäriaseman verkkopalvelu (%)	36	5	2	26	31
Kela.fi (%)	34	13	2	38	13
Oman kunnan terveydenhuollon verkkosivut (%)	34	11	6	20	29
Muut (%)	10	6	2	3	79
Hyvis.fi* (%)	8	2	2	13	76
Terveyskylä.fi (%)	2	2	0	19	77
Minunterveyteni.fi ** (%)	1	0	0	5	94

\* Keski-Suomessa käytössä oleva terveydenhuollon sähköinen palvelu. \*\* Hämeenlinnaisten terveydenhuollon sähköinen palvelu.

**Taulukko 3.** Vastaajien kokemukset tiedonhakuun liittyvien sähköisten palveluiden hyödyllisyydestä.

Kysymys: Miten hyödylliseksi koet sähköiset terveyspalvelut, joista voi hakea tietoa?	Koen hyödylliseksi	En koe hyödylliseksi eikä hyödyttömäksi	Koen hyödyttömäksi	Tiedän, mutta en ole käyttänyt	En tunne
Potilasjärjestöjen sivut (%)	63	14	1	17	5
Duodecim	53	10	1	12	24
Terveyskirjasto.fi (%)					
Käypähoito.fi (%)	40	8	1	19	32
Palveluvaaka.fi tai Parastapalvelua.fi (%)	2	1	1	11	85

### **Ammattilaisten rooli potilaiden motivoinnissa ja ohjaamisessa**

Vastaajien tarpeita ja tavoitteita sähköisten palveluiden käytölle selvitettiin kyselyssä kysymyksen ”Mihin olet käyttänyt tai yrittänyt käyttää sähköisiä terveyspalveluja (tietokoneen tai matkapuhelimen kautta)?” avulla. Suurimmaksi osaksi vastaajat olivat käyttäneet tai yrittäneet käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluja omasta aloitteestaan (6-80 %) (Taulukko 4). Henkilökunnan rooli motivoijana ja aloitteen tekijänä jäi kaiken kaikkiaan varsin pieneksi (0-7 %).

Taulukkoon 5 on koostettu vastaukset kysymykseen ”Onko julkisen terveydenhuollon henkilökunta ohjannut sinua käyttämään sähköisiä terveyspalveluja?”. Vasta-

uksista käy ilmi, että lähes puolelle vastaajista (47 %) oli kerrottu sähköisistä palveluista, mutta harvempaa oli kannustettu käyttämään palveluja (30 %) tai neuvottu, miten niitä käytetään (21 %).

Kyselyssä selvitettiin myös sitä, minkä sähköisten palveluiden piiriin terveydenhuollon henkilökunta on ohjannut potilaita. Kysymykseen ”Jos terveydenhuollon henkilökunta on ohjannut sinua käyttämään sähköisiä palveluita, mistä palvelusta tai palveluista oli kyse?” annettujen avointen vastausten perusteella palveluista eniten oli ohjattu käyttämään OmaKantaa (70 %) ja sähköistä reseptiä (15 %) (Taulukko 6). Lisäksi vastauksissa mainittiin verkkopalvelu Hyvis.fi ja yksityisen puolen omahoitosovelluksia.

**Taulukko 4.** Vastaajien tarpeet ja käyttötarkoitus sähköisten palveluiden käytön taustalla.

	Kyllä, omasta aloitteestani	Kyllä, omasta ja henkilökunnan aloitteesta	Kyllä, henkilökunnan aloitteesta
<b>Olen etsinyt tietoa terveyteeni, sairauteen tai hoitooni liittyen</b>			
Yhteensä (%)	80	17	1
<b>Olen tehnyt terveyteeni liittyvän testin</b>			
Yhteensä (%)	30	5	4
<b>Olen arvioinut hoidon tarvetta (tarve lääkärillä käyntiin tai muu oirearvio)</b>			
Yhteensä (%)	28	6	5
<b>Olen ollut yhteydessä hoitohenkilökuntaan (viestit/ videoyhteys)</b>			
Yhteensä (%)	27	17	7
<b>Olen saanut tukea muilta potilailta, heidän perheiltänsä tai potilasyhdistyksestä</b>			
Yhteensä (%)	25	9	0
<b>Olen seurannut hoito- tai palvelusuunnitelman toteutumista</b>			
Yhteensä (%)	19	7	3
<b>Olen toimittanut omia mittaustuloksiani terveydenhuoltoon*</b>			
Yhteensä (%)	6	8	5

\* Diabeetikkojen versio kysymyksestä oli ”Olen purkanut verensokerin sensorin ja pumpun etänä”.

**Taulukko 5.** Vastaajien kokemukset julkisen terveydenhuollon henkilökunnalta saadusta ohjauksesta terveydenhuollon sähköisten palvelujen käyttämisessä.

Henkilökunnan ohjaustapa (N = 393)	Melko ja täysin samaa mieltä
Minulle on kerrottu sähköisistä palveluista	47 %
Minua on kannustettu käyttämään sähköisiä palveluja	30 %
Minulle on neuvottu, miten sähköisiä palveluja käytetään	21 %

**Taulukko 6.** Terveydenhuollon sähköiset palvelut, joiden käyttöön terveydenhuollon henkilökunta on ohjannut vastaajia.

Terveydenhuollon sähköinen palvelu (verkkopalvelu)*	%-osuus vastanneista (N=122)
OmaKanta	70
Sähköinen ajanvaraus	15
Mittaustulosten ja vastaavien tietojen välittäminen hoitohenkilöstölle	9
Hyvis – sähköinen asiointipalvelu	8
Laboratoriotulokset	5

\*Lisäksi vastauksissa oli yksittäisiä mainintoja seuraavista sähköisistä palveluista: Kela, Kunnan omat palvelut, Omahoitosivut, Yksityisten terveystietopalvelujatuottavien organisaatioiden omahoito/terveyssovellukset, potilasyhdistyksen www-sivut, Mielenterveystalo, Käypähoito, sähköinen asiakaspalaute.



Taulukkoon 7 on kerätty avoimiin vastauksiin perustuen viisi yleisintä vastausteemaa kysymykseen ”Millaista tukea tai apua haluaisit sähköisten terveyspalvelujen käyttöön?”. Lähes kolmannes vastaajista koki, ettei tarvitse apua tai tukea terveydenhuollon sähköisten palvelujen käyttöön. Monet kaipasivat kuitenkin tietoa, millaisia palveluja on tarjolla sekä mistä ne löytyvät. Osa vastaajista kaipasi yleisesti opastusta terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön liittyen, yksinkertaisia ohjeita yksittäisen palvelun käyttöön sekä henkilökohtaista opastusta. Tämä tulee esille mm. seuraavista vastauksista:

*Opastusta ilman muuta sivujen käyttöön ja rohkaisua.*

*Uskon etten ole ainoa joka toivoisi näitä palveluja hieman tyrkyttävän. Siis oikeasti oikean ihmisen kanssa harjoitellen.*

Taulukkoon 8 on koottu yleisimmät avoimista vastauksista nousseet teemat kysymykseen ”Millaisia sähköisiä terveyspalveluita haluaisit käyttää tulevaisuudessa? Oletko tunnistanut jonkun käytännön, jonka tilalla sähköinen palvelu voisi toimia paremmin?”. Kolmannes vastaajista haluaisi käyttää sähköistä ajanvarausta ja

näihin liittyviä muistutuksia. Toiseksi eniten vastaajat toivoivat potilaiden ja ammattilaisten välistä viestintää helpottavia sähköisiä ratkaisuja kuten mahdollisuutta käyttää sähköpostia. Lisäksi toivottiin mahdollisuutta seurata omia tutkimustuloksia OmaKannasta sekä uudenlaisia kanavia omaan terveydenhuoltoon liittyvään neuvontaan ja etävastaanottoon. Nämä toiveet tulevat esiin mm. seuraavissa vastauksissa:

*Ehkä sähköisiä palveluita alkaa olla riittävästi, kunhan tekniikat ja käytäntö hioutuvat vielä enemmän käyttäjystävällisemmiksi, ja niitä opitaan hyödyntämään yhteyden molemmissa päissä. Iän myötä tulevaisuudessa tarve yhteydenpitoon varmasti kasvaa, jolloin etäyhteydellekin tulee lisää käyttöä eli kaikki mikä ei edellytä henkilökohtaista käyntiä toivon mukaan onnistuu verkon läpi.*

*Olen ihmetellyt, että pystymme varaamaan lentokoneesta paikan, mihin haluamme istua, mutta esim. Päksin Akuuttiin ei pysty etukäteen varaamaan aikaa ja olen joutunut uutena vuotena olemaan siellä aamu yhdeksästä ilta yhdeksään. :( Tähän kehittäisin sähköisen palvelun, jotta asiakas saisi edes suuntaa antavan ajan, milloin kannattaa tulla jonottamaan.*

**Taulukko 7.** Vastaajien ilmaisema tuki ja tarve sähköisten terveyspalvelujen käyttöön.

Haluttu tuki tai apu	%-osuus vastanneista (N=232)
En tarvitse apua tai tukea	27
Tietoa siitä, mitä palveluita on ja mistä ne löytyvät	16
Opastusta ja neuvontaa yleisesti sähköisten palveluiden käyttöön liittyen	8
Yksinkertaisia ja selkeitä ohjeita yksittäisen palvelun käyttöön liittyen	7
Henkilökohtaista, kädestä pitäen –opastusta	4

**Taulukko 8.** Vastaajien ilmaisemat toiveet ja tarpeet terveydenhuollon sähköisille palveluille tulevaisuudessa.

Terveydenhuollon sähköinen palvelu**	%-osuus vastanneista (N=255)
Sähköinen ajanvaraus (ja muistutukset)	33
Sähköinen viestintä, erityisesti sähköpostitse, ammattilaisten ja potilaiden välillä	10
Tutkimustulokset sähköisesti / OmaKantaan	7
Sähköinen neuvontapalvelu (kanavana: sähköposti, chat, videoyhteys, sivut)	7
Lääkärin tai hoitajan etäkonsultaatio/vastaanotto	7

\*\*Näiden lisäksi ”En osaa sanoa” tai ”En tiedä” vastasi yhteensä 52 vastaajaa (20 %).

## Pohdinta ja johtopäätökset

Kyselytutkimuksen kohteena olivat potilaiden kokemukset terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytöstä. Erityisesti selvitettiin, millaista tukea potilaat saavat ja toisaalta toivovat hoitohenkilökunnalta sähköisten palveluiden käyttöön sekä millaisia terveydenhuollon sähköisiä palveluja potilaat haluavat tulevaisuudessa käyttää. Vastaajiksi valittiin sydän-, diabetes- ja syöpäpotilaita.

Vastaajista suurin osa oli käyttänyt vähintään yhtä terveydenhuollon sähköistä palvelua ja yleisimmin he etsivät tietoa terveyteen, sairauteen tai hoitoon liittyen. Suurimmaksi osaksi palvelujen käyttö perustui vastaajan omaan aloitteeseen ja hoitohenkilökunnan osuus jäi varsin vähäiseksi. Alle puolelle vastaajista oli kerrottu terveydenhuollon sähköisistä palveluista, ja vielä harvempaa oli kannustettu tai neuvottu käyttämään näitä palveluja. Erityisen vähän potilaita oli ohjattu hakemaan tukea muilta potilailta tai potilasyhdistyksestä, vaikka esimerkiksi vertaistuen on todettu olevan syöpäpotilaille tärkeää [13].

Alle kolmannes vastaajista koki, ettei tarvitse apua tai tukea terveydenhuollon sähköisten palvelujen käyttöön. Sen sijaan hoitohenkilökunnalta toivottiin tietoa palvelujen tarjonnasta ja saatavuudesta sekä opastusta ja neuvontaa ja ohjeita palveluiden käyttöön. Tulevaisuudessa vastaajat haluavat käyttää sähköistä ajanvarausta monipuolisesti ja uusia, helppoja yhteydenpito-kanavia terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Vaikka monissa vastauksissa korostettiin, että henkilökohtainen kontakti on tärkeää, potilaat hyötyvät myös mahdollisuudesta saada neuvontaa ja tukea sähköisesti tapaamisten välillä.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten potilaat käyttävät terveydenhuollon sähköisiä palveluja. Vaikka kyselyyn vastanneita voidaan pitää edelläkävijöinä, vain alle puolelle oli kerrottu sähköisistä palveluista ja suuri osa koki tarvitsevansa tukea palveluiden käyttöön. Tämän perusteella voidaan olettaa, että potilaat yleisesti tarvitsevat lisää tietoa palveluista ja parempaa opastusta niiden käyttöön. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli varsin korkea, mutta tästä huolimatta vastauksista käy ilmi, että tarvetta sähköisille terveystalvluille on ja

myös halukkuutta käyttää niitä. Tulosten perusteella korkeampi ikä liittyi vähäisempään halukkuuteen käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita, kuten on todettu aiemmissakin tutkimuksissa [mm. 3,7]. Oletettavasti halukkuus ja motivaatio käyttää palveluja ei nuoremmassa ikäluokassa ainakaan ole tätä tutkimusta heikompaa.

Terveydenhuollon sähköisistä palveluista hoitohenkilökunta oli eniten ohjannut potilaita käyttämään OmaKantaa. OmaKanta oli myös vastaajien keskuudessa tunnetuin ja eniten käytetty palvelu, joka lisäksi koettiin hyödyllisimmäksi. Kysyttäessä tulevaisuuden toivotuista palveluista, vastaukset pysyttelivät paljolti perustoinnoissa, kuten ajanvarauksessa ja tutkimustulosten sähköisessä tarkastelussa. Vastaajat toivoivat myös uusia viestintäkanavia hoitohenkilökunnan kanssa ja tunnistivat uusien toimintatapojen mahdollisuuksia asioiden hoitamiseksi etänä. On mahdollista, etteivät vastaajat osaa ajatella ja visioida vielä sellaisia palveluja, joista heillä ei ole kokemusta. Potilaat näyttäisivät kuitenkin arvostavan terveydenhuollon sähköisten palvelujen käytännön hyötyjä ajanvarauksessa ja muistutuksissa sekä haluavan tietoa ja yhteydenpitoa terveydenhuollon ammattilaisten kanssa myös sähköisessä muodossa. Vastaajat arvostivat samoja asioita kuin aieman kansallisen kyselyn monivalintakysymyksissä [3]. Sähköistä reseptien uusimista ei tässä kyselyssä mainittu, koska siitä tuli pakollista jo vuoden 2017 alusta.

Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempia tutkimustuloksia [6,7], joiden mukaan hoitohenkilökunnalla on merkittävä rooli potilaiden motivoinnissa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön. Tulosten perusteella hoitohenkilökunta voisi aktiivisemmin kertoa potilaille palveluista ja rohkaista heitä käyttämään niitä. Tämä edellyttää henkilökunnalta aktiivisempaa asennetta ja ymmärrystä terveydenhuollon sähköisten palveluiden hyödyistä potilaan näkökulmasta. Tuoreen osaamiskyselyn [10] mukaan, hoitohenkilökunta ei tuntenut itseään näitä sähköisiä palveluita hyvin ja ammattilaiset kaipasivat lisäkoulutusta potilaiden motivointiin ja ohjaamiseen sekä sähköiseen viestintään.

Terveydenhuollon sähköisten palveluiden merkitys on keskeinen Suomessa: Kansalaisia kannustetaan vahvasti

palveluiden käyttöön ja itse tekemiseen kansallisessa sote-strategiassa. Lisäksi palveluiden nähdään olevan tärkeässä asemassa käynnissä olevan sote-uudistuksen toteuttamisessa. Tutkimuksen tulosten perusteella terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttö ei kuitenkaan ole vielä kovin yleistä edes edelläkävijäkäyttäjien keskuudessa. Tämän johdosta on tärkeää tunnistaa keinoja ja tapoja tutustuttaa ja motivoida kansallisia palveluiden käyttöön.

Tässä tutkimuksessa pureuduttiin selvittämään ammattilaisten tuen roolia ja potilaiden kokemuksia heille tarjotusta tuesta. Tutkimuksen perusteella ammattilaisten tulisi enemmän ja paremmin tukea kansallisia paitsi palveluihin tutustumisessa ja olemassa oleviin palveluihin tutustuttamisessa, myös käytön aloittamisessa. Ammattilaisten näkökulmasta tämä tarkoittaa uudenlaisia vastuita ja tehtäviä terveydenhuollon osaamiseen liittyen. Ammattilaisille tulee tarjota tukea tämän osaamisen kartoittamisessa sekä tarjota mahdollisuus ja resursseja potilaiden tutustuttamiseksi terveydenhuollon sähköisiin palveluihin.

### **Tutkimuksen arviointi**

Tutkimuksen rajoituksena voidaan mainita, että kyselyn otos ei edusta hyvin koko väestöä. Vastaajat olivat potilasjärjestöjen kautta valikoituneita potilaita, jotka olivat pitkäaikaissairaita ja keskimääräistä aktiivisempia sähköisten terveyspalveluiden käyttäjiä. Potilaat kuitenkin edustivat sitä joukkoa, jolla on eniten tarvetta sähköisille palveluille ja siten tuloksia voidaan hyödyntää potilaiden motivoinnissa ja ohjaamisessa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön. Vastaajat olivat todennäköisesti myös keskimääräistä aktiivisempia tietokoneen käyttäjiä, koska kysely toteutettiin verkossa. Voidaan olettaa, että väestö yleensä tarvitsee vastaajiin verrattuna vieläkin enemmän motivointia ja apua hoitohenkilökunnalta eivätkä he välty kyselyssä tunnistetuilta haasteilta.

### **Kiitokset**

Haluamme kiittää lämpimästi Diabetesliittoa, Sydänliittoa ja Suomen Syöpäyhdistystä yhteistyöstä kyselyn

toteuttamisessa ja potilasjäseniä kyselyyn osallistumisesta. Tutkimusta tuki Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvosto, päätösnumero 303606.

### **Lähteet**

- [1] Reponen J. Terveydenhuollon sähköiset palvelut murroksessa. *Duodecim* 2015;131(13-14):1275-1276.
- [2] Rätty L, Huovinen S, Haatainen T. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. 2014. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>.
- [3] Hyppönen H. Sosiaali ja terveydenhuollon sähköinen asiointi - Kroonisen sairauden omaavien kokemukset ja tarpeet. *FinJeHeW* 2015;7(2-3):88-103.
- [4] Jauhiainen A, Sihvo P, Ikonen H, Rytönen P. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. *FinJeHeW* 2014;6(2-3):70-78.
- [5] Hyppönen H, Hämäläinen P, Reponen J. E-health and e-welfare of Finland. Check point 2015. National Institute for Health and Welfare. Tampere: Juvenes Print Oy; 2015.
- [6] O'Connor S, Hanlon P, O'Donnell CA, Garcia S, Glanville J, Mair FS. Understanding factors affecting patient and public engagement and recruitment to digital health interventions: a systematic review of qualitative studies. *BMC Med Inform Decis Mak*. 2016;16(1):120. <https://doi.org/10.1186/s12911-016-0359-3>
- [7] Hardiker NR, Grant MJ. Factors that influence public engagement with eHealth: A literature review. *Int J Med Inf*. 2011;80(1):1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2010.10.017>
- [8] Irizarry T, DeVito Dabbs A, Curran CR. 2015. Patient Portals and Patient Engagement: A State of the Science Review. *J Med Internet Res*. 2015;17(6):148. <https://doi.org/10.2196/jmir.4255>
- [9] Wald JS. Variations in Patient Portal Adoption in Four Primary Care Practices. *AMIA Annu Symp Proc*. 2010;837-841.
- [10] Kujala S, Rajalahti E, Heponiemi T, Hilama P. Health Professionals' Expanding eHealth Competences for

Supporting Patients' Self-Management. Submitted to Medical Informatics Europe Conference. 2018.

[11] Zrebiec JF, Jacobson AM. What attracts patients with diabetes to an internet support group? A 21-month longitudinal website study. *Diab Med* 2001;18(2):154-158. <https://doi.org/10.1046/j.1464-5491.2001.00443.x>

[12] Nordfeldt S, Hanberger L, Berterö. Patient and parent views on a Web 2.0 Diabetes Portal - the management tool, the generator, and the gatekeeper: qualitative study. *J Med Internet Res*. 2010;12(2). <https://doi.org/10.2196/jmir.1267>

[13] Ruland CM, Maffei RM, Børøsund E, Krahn A, Andersen T, Grimsbø GH. Evaluation of different features of an eHealth application for personalized illness management support: cancer patients' use and appraisal of usefulness. *Int J Med Inf*. 2013;82(7):593-603. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2013.02.007>

[14] Frøisland DH, Årsand E, Skårderud F. Improving diabetes care for young people with type 1 diabetes through visual learning on mobile phones: mixed-methods study. *J Med Internet Res*. 2012;14(4). <https://doi.org/10.2196/jmir.2155>

[15] Lubberding S, Uden-Kraan CF, Te Velde EA, Cuijpers P, Leemans CM, Verdonck-de Leeuw IM. Improving access to supportive cancer care through an eHealth application: a qualitative needs assessment among cancer survivors. *J Clin Nurs*. 2015;24(9-10):1367-1379. <https://doi.org/10.1111/jocn.12753>

[16] Baker TB, Hawkins R, Pingree S, Roberts LJ, McDowell HE, Shaw BR et al. Optimizing eHealth breast cancer interventions: which types of eHealth services are effective? *Transl behav med*. 2011;1(1):134-145. <https://doi.org/10.1007/s13142-010-0004-0>

[17] Suckcharoen M, Hellberg, J. Lapsiperheiden e-terveyspalveluiden kartoitus. Opinnäytetyö. Laureaammattikorkeakoulu, terveyden edistämisen koulutusohjelma. Espoo; 2012. 85 s.

[18] Renahy E, Parizot I, Chauvin P. Health information seeking on the Internet: a double divide? Results from a

representative survey in the Paris metropolitan area, France, 2005–2006. *BMC Public Health*. 2008;8(1):69. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-8-69>

[19] Millard RW, Fintak PA. Use of the Internet by Patients with Chronic Illness. *Dis Manag Health Outcomes*. 2002;10(3):187-194. <https://doi.org/10.2165/00115677-200210030-00006>

[20] Nijland N, van Gemert-Pijnen JE, Kelders SM, Brandenburg BJ, Seydel ER. Factors Influencing the Use of a Web-Based Application for Supporting the Self-Care of Patients with Type 2 Diabetes: A Longitudinal Study. *J Med Internet Res*. 2011;13(3):71. <https://doi.org/10.2196/jmir.1603>

[21] Torrent-Sellens J, Díaz-Chao Á, Soler-Ramos I, Saigí-Rubió F. Modelling and Predicting eHealth Usage in Europe: A Multidimensional Approach From an Online Survey of 13,000 European Union Internet Users. *J Med Internet Res* 2016;18(7). <https://doi.org/10.2196/jmir.5605>

[22] Tavares J, Oliveira T. Electronic Health Record Patient Portal Adoption by Health Care Consumers: An Acceptance Model and Survey. *J Med Internet Res*. 2016;18(3). <https://doi.org/10.2196/jmir.5069>

[23] Kujala S, Mugge R, Miron-Shatz T. The role of expectations in service evaluation: A longitudinal study of a proximity mobile payment service. *Int J Hum-Comput Stud*. 2017;98:51-61. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2016.09.011>

[24] Wilson EV, Lankton NK. Modeling Patients' Acceptance of Provider-delivered E-health. *J Am Med Inform Assoc*. 2004;11:241-248. <https://doi.org/10.1197/jamia.M1475>

[25] Fornell C, Larcker DF. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Mark Res*. 1981;18:39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>

[26] Lazar J, Feng JH, Hochheiser H. Research methods in human-computer interaction. Morgan Kaufmann; 2017.