

Annikki Jauhiainen, Päivi Sihvo & Helena Ikonen

# Sähköiset terveystalvelut käytössä

Koulutusmateriaalia ammattilaisten ja asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaukseen



Tekijät: Annikki Jauhiainen, Päivi Sihvo & Helena Ikonen

Julkaisija: Karelia-ammattikorkeakoulu

@Tekijät ja Karelia-ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-952-275-198-0

Karelia-ammattikorkeakoulu – Julkaisutoiminta

Joensuu 2015

julkaisut@karelia.fi

## Sisällys

1 Johdanto.....	3
2 Sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytykset .....	6
3 Kansalaisen monikanavainen ohjaus ja tukeminen .....	10
3.1 Kansalaisen ohjauksen kokonaisuus .....	10
3.2 Koulutusmateriaali asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaamiseen .....	13
4 Terveysthuollon ammattilaisten osaaminen ja sen kehittäminen sähköisissä terveyspalveluissa .	14
4.1 Terveysthuollon ammattilaisen osaaminen sähköisissä terveyspalveluissa .....	14
4.2 Koulutusmateriaali ammattilaisten perehdyttämiseen ja ohjaukseen .....	18
Lähteet .....	20

### Liitteet

Liite 1. Asiakkaan osaamisen tarkistuslista

Liite 2. Koulutusmateriaali asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaukseen (pptx-tiedosto)

Liite 3. Terveysthuollon ammattilaisen osaamisen itsearviointilomake

Liite 4. Koulutusmateriaali ammattilaisten perehdyttämiseen ja ohjaukseen (pptx-tiedosto)

## 1 Johdanto

Sähköisten palvelujen ja sähköisen asioinnin kehittäminen ja erilaisten sähköisten palvelujen käyttöönotto on ollut aktiivista Suomessa viime vuosina. Kansalaiset ovat valmiita ottamaan näitä palveluja käyttöön ja hyödyntämään niitä terveyden edistämiseksi ja omahoidossa (esim. Jauhiainen, Sihvo, Ikonen & Rytönen 2014; Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014). Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla. Sähköinen asiointi koostuu asiakasneuvonnasta, tiedotuspalveluista sekä asiakkaan ja viranomaisen välisestä kommunikoinnista tieto- ja viestintätekniikan välityksellä. (Valtiovarainministeriö 2001.) Terveydenhuollon sähköisiä asiointipalveluja ovat esimerkiksi sähköinen ajanvarauspalvelu tai sähköiset lomakkeet. Sähköiset terveydenhuoltopalvelut (eHealth) ovat käsitteenä laajempi ja ne ovat terveydenhuoltoalan välineitä ja palveluja, jotka hyödyntävät tieto- ja viestintätekniikkaa ja joiden pyrkimyksenä on parantaa sairauksien ehkäisyä, diagnosointia, hoitoa, seuranta ja terveydenhuollon hallintoa. Sähköiset terveydenhuoltopalvelut käsittävät paitsi tietojen vaihdon potilaiden sekä terveydenhuoltopalvelujen tarjoajien, sairaaloiden, terveysalan ammattilaisten ja terveysalan tietoverkkojen välillä myös monia muita sovelluksia, kuten sähköiset potilastietojärjestelmät, etälääketieteen palvelut, kannettavat potilaiden seurantalaitteet ja ihmisen fysiologian virtuaalimallinnukseen liittyvän uteliaisuustutkimuksen. (Euroopan komissio 2014.)

Asiakslähtöisyyttä ja sähköisten palvelujen käyttöä painotetaan kansallisissa strategioissa, jotka koskevat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Näitä strategioita ovat muun muassa julkisen hallinnon asiakkuusstrategia, opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsaus sekä Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia (Yhteistyössä palvelu pelaa 2014) korostaa periaatteissaan ja toimenpiteissään asiakslähtöisyyttä erilaisista näkökulmista. Asiakkaalla tulisi olla käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsauksessa (Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia 2014) korostuu digitalisaatio, mikä muuttaa työn organisaatioita, teollisuuden ja palveluiden toimintatapoja ja tuotteita sekä kansalaisten arkea. Myös ammattitaito- ja osaamisvaatimukset muuttuvat. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategian 2020 (Tieto hyvinvoinnin ja... 2014) mukaan tavoitteena on, että kansalainen asioi sähköisesti ja tuottaa tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön. Lisäksi luotettava hyvinvointitieto ja sen hyödyntämistä tukevat palvelut ovat saatavilla sekä palveluiden laatu- ja saatavuustieto ovat valtakunnanlaajuisesti saatavilla ja auttaa palveluntarjoajan valinnassa.

Sähköisiä terveystalvaeluja on otettu käyttöön Suomessa erilaisten kehittämishankkeiden myötävaikutuksella. Sähköisiä palveluja on kehitetty kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti sekä eri asiantuntija- ja yritysorganisaatioissa. Kansallisilla julkisilla sähköisillä palveluilla, esimerkiksi Omakanta-palvelu, on edistetty kansalaisten mahdollisuutta tarkastella sähköisesti omia terveys- ja sairaustietojaan. Alueellisten ja paikallisten sähköisten palvelujen avulla on tarjottu kansalaisille mahdollisuus asioida terveyteen liittyvissä asioista ajasta ja paikasta riippumatta. Osa palveluista on terveyden edistämistä ja osa sairauden omahoitoa tukevia palveluja. Sähköisiä omahoitopalveluja on käytössä jo eripuolilla Suomea. Näiden lisäksi kansalaiset voivat hyödyntää muita ilmaisia tai maksullisia sähköisiä palveluja kuten erilaisia älypuhelimeen ladattavia sovelluksia. Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa tätä kehittämistyötä on tehty Asiakaslähtöisten omahoitoa ja etähoitoa tukevien sähköisten palveluprosessien käyttöönoton innovaatiot perusterveydenhuollossa -hankkeessa eli ASSI-hankkeessa, vuosien 2012–2014 aikana.

ASSI-hankkeen tavoitteena oli kehittää ja ottaa käyttöön asiakaslähtöisiä omahoitoa ja etähoitoa tukevia sähköisiä terveystalvaeluja perusterveyden- ja työterveyshuollon asiakkaille. Kehittämistyössä mallinnettiin asiakaslähtöisten sähköisten palvelujen ja palveluprosessien ketterä kehittäminen ja käyttöönotto sekä vaikuttavuuden arviointi. Hankkeen hallinnoijana toimi Karelia-ammattikorkeakoulu ja osatoteuttajia olivat Pohjois-Karjalassa Joensuun SOTE yhteistoiminta-alue ja Joensuun Työterveys liikelaitos sekä Pohjois-Savossa Savonia-ammattikorkeakoulu, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä ja Lapinlahden kunta. Hankkeen rahoitti Pohjois-Karjalan ELY-keskus ESR-rahoituksella. (Ks. Jauhiainen & Sihvo 2014.)

ASSI-hankkeen aikana on kehitetty ja otettu käyttöön sähköisiä terveystalvaeluja hankkeessa mukana olleissa perusterveydenhuollon organisaatioissa. ASSI-hankkeessa palvelupolkuihin liitettyjä sähköisiä terveystalvaeluja olivat:

- sähköinen ajanvaraus
- sähköisesti täytettävät lomakkeet (esim. esitiedot, apuvälinetilaukset, omahoitolomake)
- erilaiset terveyden seurantaan liittyvät testit ja mittaukset ja niiden kirjaaminen asiointitilille tai sähköiseen omahoitopalveluun
- sähköinen omahoitopalvelu omahoidon tukena
- laboratoriotulosten ja hoito-ohjeiden saaminen
- verkko-ohjaus ja vertaisryhmätoiminta
- tietopalvelut terveyden edistämiseen ja omahoitoon
- muistutukset ja ilmoitukset.

(Jauhiainen & Sihvo 2014.)

Sähköisten terveyspalvelujen käyttöönotto ja siirtyminen sähköisiin palvelumalleihin tuo uusia osaamisvaatimuksia niin ammattilaisille kuin asiakkaille. Palvelujen käyttöönoton edellytys on se, että niin ammattilaisilla kuin kansalaisilla ja asiakkailla on tarvittava osaaminen näiden palvelujen käyttöön ja niiden hyödyntämiseen terveyden edistämässä ja pitkäaikaissairauden omahoidossa. Tämä edellyttää ammattilaisten ja asiakkaiden perehdyttämistä ja ohjausta uudistettuihin palveluihin. Sähköisten terveyspalvelujen käyttöönotto ja kehittyminen vaativat kansalaisilta ja ammattilaisilta kiinnostusta oman "digiosaamisen" jatkuvaan kehittämiseen. (Jauhiainen 2004; Jauhiainen & Sihvo 2015; ks. myös Hyppönen ym. 2014; Oikarainen 2015).

ASSI-hankkeen aikana tuli selkeästi esille tarve perehdyttää ja ohjata niin ammattilaisia kuin asiakkaitakin sähköisiin terveyspalveluihin. Samalla ilmeni, että perehdyttäjille ja ohjaajille tarvitaan yhteistä koulutus- ja perehdyttämismateriaalia. ASSI-hankkeessa ohjausta toteutettiin monikanavaisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti monin eri tavoin. Hankkeessa kehitettiin uusia toimintamalleja ja tapoja toteuttaa ohjausta. Myös uusia yhteistyökumppaneita löytyi ja kolmas sektori tuli aktiivisesti mukaan ohjaamaan kansalaisia sähköisiin palveluihin.

Tämän julkaisun tarkoituksena oli tuottaa koulutus- ja perehdyttämismateriaalia niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin tarpeisiin. ASSI-hankkeen tuloksena syntyi julkaisu: Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön (Jauhiainen & Sihvo 2014), jonka artikkelit ovat olleet näiden koulutusmateriaalien lähteinä. Koulutusmateriaalia työstämässä ovat olleet myös ASSI-hankkeen kehittäjänsairaanhoitajat Jaana Kurki ja Eija Tyyskä – kiitos heille yhteistyöstä ja arvokkaasta avusta saada materiaali valmiiksi. Toivomme, että koulutusmateriaalit otetaan käyttöön niin terveydenhuollon organisaatioissa ammattilaisten ja asiakkaiden perehdyttämiseen kuin koulutusorganisaatioissa sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoiden kouluttamiseen.

## 2 Sähköisten terveystalvelujen käytön edellytykset

Sähköisten terveystalvelujen käyttö edellyttää niin talvelujen käyttäjiltä kuin organisaatiolta tiettyjä vaatimuksia. Organisaatiolta edellytetään että, käytössä olevat sähköiset talvelut ovat luonteva osa talveluprosesseja ja toimivat potilasturvallisesti. Organisaation johdolla on tärkeä rooli mahdollistaa ja tukea asiakaslähtöisten sähköisten talvelujen kehittämistä ja käyttöä. Asiakkaisiin ja ammattilaisiin kohdistuvat vaatimukset liittyvät muun muassa osaamiseen ja motivaatioon sitoutua uudistuneisiin talveluihin sekä niiden hyödyntämiseen asiakkaan omahoidon tukena. Asiakkaan on otettava vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan ja hänellä tulee olla riittävä osaaminen käyttää uudistettuja talveluja. Ammattilaisen tulee sitoutua käyttämään uudistettuja talvelumuotoja ja osata ohjata asiakasta ja toteuttaa talveluja uusin tavoin. Asiakkaan ja ammattilaisen toimintaa voidaan kuvata kuvion 1 mukaisesti. (Ks. Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014c.)



Kuvio 1. Asiakkaan ja ammattilaisen toiminta sähköisiä talveluja käytettäessä (mukaellen Jauhiainen ym. 2014c, 28)

Asiakkaan valmiudet käyttää sähköisiä terveystalveluja muodostuvat kolmesta osasta eli osaamisesta, motivaatiosta ja liittymästä. Asiakkaan osaamisvaatimuksia ovat tieto- ja viestintätekniikan peruskäyttötaidot, tiedonhankintavalmiudet ja kommunikointivalmiudet, kuten verkossa tapahtuva kirjallinen tai suullinen viestintä. Motivaatiotekijöitä ovat asiakkaan aktiivisuus ja kiinnostus käyttää sähköisiä palveluja sekä sähköisten palvelujen soveltuminen henkilön elämäntilanteeseen. Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää myös sopivia laitteita ja verkkoyhteyttä. (Jauhiainen 2004.)

Asiakkaan osaamista ja sähköisten terveystalvelujen käytön edellytyksiä voidaan arvioida tarkistuslistan avulla (kuvio 2, liite 1). Asiakas itse täyttää lomakkeen, jonka jälkeen hän keskustelee ammattilaisen kanssa sähköisten palvelujen käyttöönotosta.

Sähköisten terveystalvelujen käytön edellytykset		
	Kyllä	Ei
Laitteet ja verkkoyhteydet		
Minulla on käytössä tietokone ja internetyhteys	0	0
Minulla on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja internetyhteyttä muualla	0	0
Käytän matkapuhelinta	0	0
Käytän älypuhelinta	0	0
Tieto- ja viestintätekniikan perusosaaminen		
Käytän tekstinkäsittelyohjelmaa	0	0
Käytän Internetiä monipuolisesti	0	0
Käytän sosiaalista mediaa	0	0
Osaan hakea tietoa internetistä sujuvasti	0	0
Olen käyttänyt verkkolomakkeita	0	0
Osaan tyhjentää internetselaimen varmistaakseni tietojeni tietoturvan	0	0
Osaan lähettää tekstiviestin	0	0
Osaan vastaanottaa tekstiviestin	0	0
Sähköinen tunnistautuminen		
Käytän verkkopankkitunnistautumista	0	0
Käytän mobiilivarmennetta	0	0
Kiinnostus ja motivaatio		
Haluan käyttää sähköisiä terveystalveluja	0	0
Sähköinen palvelu on minulle sopiva palvelumuoto	0	0

Kuvio 2. Asiakkaan osaamisen ja sähköisten terveystalvelujen käytön edellytysten tarkistuslista (Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014a, 70)



Sähköisten palvelujen ollessa käytössä asiakkaan toiminta oman terveyden edistämisessä ja sairauden omahoidossa muuttuu. Omahoidon toteuttamisessa asiakkaan tulee osata seurata hoitotasapainoaan erilaisin mittauksin ja kirjata mittaustuloksia omahoitopalveluun. Asiakkaan tulee osata arvioida tiedon luotettavuutta, tehdä päätöksiä tuottamansa tiedon perusteella ja ottaa tarvittaessa yhteyttä omahoitajaan. Yhteistyösuhde omahoitajan kanssa tapahtuu pääasiassa sähköisesti verkossa yhteisesti sovitulla tavalla. (Jauhiainen & Sihvo 2015.) Tällöin asiakkaalta edellytetään myös taitoa viestiä sähköisesti niin, että ammattilainen pystyy viestin perusteella tarvittaessa antamaan ohjausta. Asiakkaan hyvä perehdyttäminen ja ohjaus niin sähköisiin palveluihin kuin omahoidon toteuttamiseen auttavat uudistuneiden palvelujen käyttöönottoa. Asiakkaan motivoitumista lisää uuden oppiminen ja palvelun vaikuttavuuden, kuten erilaisten hyötyjen kokeminen.

Terveydenhuollon ammattilaisen työnkuva ja käytettävät hoitotyön menetelmät muuttuvat. On tärkeää hyväksyä työnkuvan muutokset ja sitoutua uudistuneiden palvelujen käyttöön sekä hahmottaa sähköiset palvelut osaksi asiakkaan palvelukokonaisuutta ja hyödyntää niitä asiakkaan omahoidossa. Tärkeää on erityisesti tunnistaa ne asiakkaat, jotka hyötyvät sähköisistä palveluista (Jauhiainen & Sihvo 2015). Erilaiset sähköiset palvelut tulevat kehittymään ja lisääntymään tulevaisuudessa. Tällöin on tärkeää ammattilaisena olla aktiivisesti kehittämistyössä mukana ja huolehtia omasta osaamisesta. Lisäksi tärkeä taito on osata liittää olemassa olevat ja uudet sähköiset palvelut osaksi asiakaslähtöisiä, eri asiakasryhmille suunnattuja palveluprosesseja. Tässä tärkeänä työvälineenä toimii esimerkiksi palvelupolun prosessikuvaus, jossa kuvataan asiakkaan ja ammattilaisen toiminta sekä sähköinen tiedonkulku eli asiakastiedon liikkuminen sähköisissä tietojärjestelmissä palvelupolun eri vaiheissa. Palvelupolun kuvaaminen tuo näkyväksi asiakkaan roolin ja vastuun sekä ammattilaisen työn muutoksen, kun asiakas kohdataankin sähköisten välineiden avulla. Sähköisten palvelujen yksilöllinen hyödyntäminen asiakkaan tarpeen mukaan korostuu. Joillekin asiakkaille riittää esimerkiksi sähköisen ajanvarauksen käyttö ja toinen pystyy luontevasti hyödyntämään kaikkia organisaatiossa käytössä olevia sähköisiä palveluja omahoidon tukena.

Hoitotyön johto ja esimiehet voivat osaamisen johtamisella ja muutosjohtamisella tukea terveydenhuollon ammattilaisia sitoutumaan sähköisiin palveluihin ja uudenlaiseen palvelukulttuuriin. Oikein kohdennetut resurssit, tuki ja ohjaus auttavat ammattilaisia käyttämään sähköisiä palveluja asiakastyössä, sitoutumaan yhteisesti sovittuihin linjauksiin palvelujen käytöstä ja uudistamaan työn sisältöä ja menetelmiä. Asiakkaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten osallistuminen sähköisten terveyspalvelujen kehittämisprosessiin lisää sitoutumista ja motivaatiota ottaa käyttöön uudistuneita palveluita. Verkostoituminen ja yhteistyö erilaisten sidosryhmien kanssa auttavat myös ammattilaisten tiedotta-

mis- ja ohjaustyötä uusien palvelujen käyttöönotossa. Organisaation tehtävä on myös varmistaa sähköisten palvelujen käyttöön liittyvä potilasturvallisuus. Potilasturvallisuuden varmistamiseksi on tärkeää, että asiakkailta ja ammattilaisilta on tarvittava osaaminen sähköisten palvelujen käyttöön, sähköisten palvelujen laadukas toiminta on varmistettu sekä tietosuojaja -turva on huomioitu. Lisäksi asiakasprosessit on kuvattu ja työnjako on selvillä, esimerkiksi laboratoriotulosten kuittauksesta ja kiireellisten hoito-ohjeiden antamisesta on selkeä toimintamalli. Myös asiakkaat tietävät mistä he saavat tukea teknisiin ongelmiin ja hoitoon liittyviin kysymyksiin.

## 3 Kansalaisen monikanavainen ohjaus ja tukeminen

### 3.1 Kansalaisen ohjauksen kokonaisuus

Sähköisten palvelujen käyttöönotto ja käyttö oman terveyden edistämisessä ja omahoidon tukena vaatii kansalaisten perehdytystä ja ohjausta. Kansalaiset toivoivat ASSI-hankkeessa toteutetun kyselyn (ks. Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014b; Jauhiainen ym. 2014) mukaan selkeitä, yksinkertaisia, helposti saatavia ja mielellään sähköisiä kirjallisia ohjeita. Osa vastaajista toivoi perusteellista, uusien palvelujen selkokielistä ohjausta sekä ohjausta yleisesti tietokoneen käyttöön. Vastaajat toivoivat henkilökohtaista ohjausta ja tukea sekä tietoa, mitä palveluja on saatavilla sähköisesti.

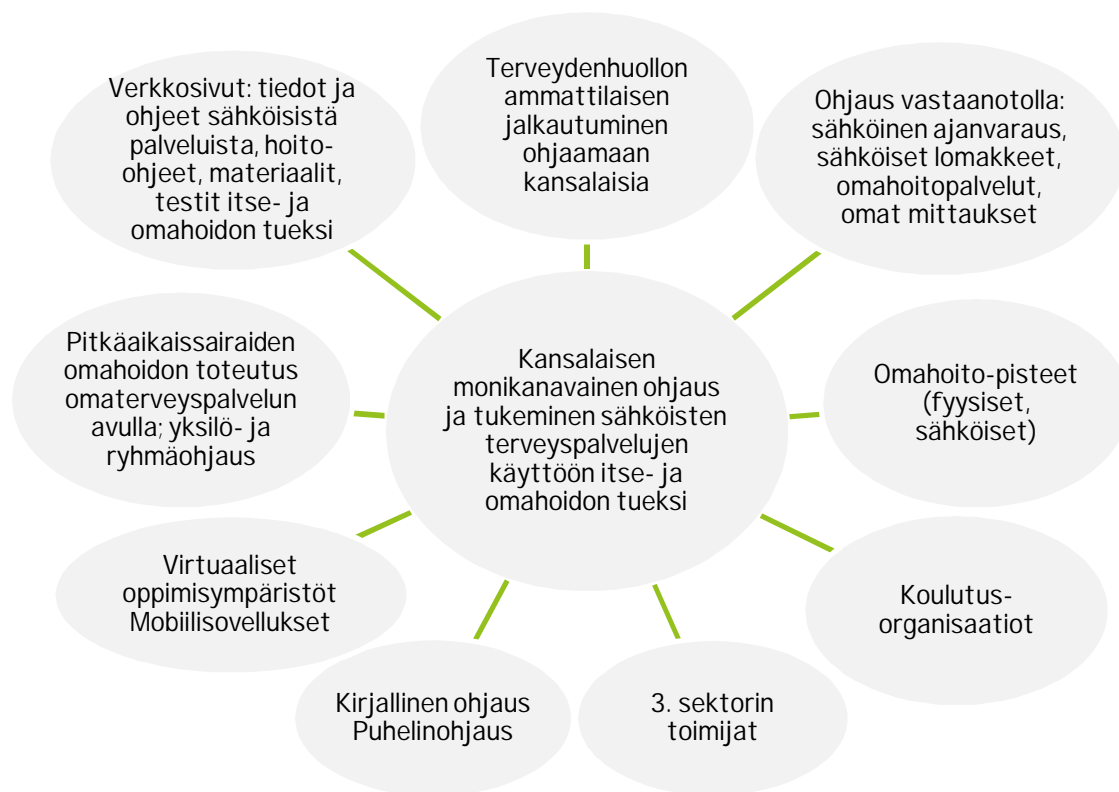
Asiakkaiden ohjaaminen ja palvelujen hyödyntäminen omahoidon tukena sekä laajemmin sähköisistä palveluista tiedottaminen kansalaisille on tärkeää. Kansalaisten sähköisten terveystietopalvelujen käytön valmennus ja ohjaus on monisäikeinen ilmiö perusterveydenhuollossa. Ohjattavana ovat eri-ikäiset kansalaiset ja heitä on määrällisesti paljon. Kansalaisten ohjaamiseen tarvitaan verkostoyhteistyötä sekä monikanavaisia ohjaustapoja (ks. taulukko 1, kuvio 3). Myös yksilölliset tarpeet tulee huomioida. Valmennusta ja ohjausta olisi hyvä suunnitella kokonaisuutena ja hyödyntää esimerkiksi järjestöjä ja alan oppilaitoksia. Tieto- ja viestintäteknikan peruskäyttötaitojen opetusta antavat kansalaisopistot ja kolmannen sektorin toimijat. Kansalaisia voidaan ohjata sähköisiin palveluihin yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Kansalaisilla on tarpeita myös saada perusohjausta tieto- ja viestintäteknikan käyttöön sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Verkostoituminen kolmannen sektorin toimijoiden kanssa edellyttää ensin heidän valmentamistaan sähköisiin palveluihin. Esimerkiksi tietotekniikan vertaisohjaajat ohjasivat ikäihmisiä tietotekniikkaopetuksen yhteydessä oman kunnan ja alueen sähköisiin terveystietopalveluihin. (Ks. Jauhiainen ym. 2014a, 49–50.) Sähköisten palvelujen opetukseen liittyy monia asioita, joista osa on yleisiä sähköisten palvelujen käyttöön liittyviä asioita ja osa yksilöllisiä tarpeita eli miten hyödyntää erilaisia sähköisiä palveluja oman terveyden edistämisessä ja sairauden omahoidossa.

Taulukko 1. Kansalaisten monikanavainen ohjaus ja tuki sähköisiä terveystalveluja käyttöönotettaessa (mm. Jauhiainen ym. 2014b, 48)

Luokat	Sisältö
<b>Ohjauksen tarpeet</b>	Selkeät, yksinkertaiset, helposti saatavat perusohjeet/ käyttöohjeet/ohjeet sähköisesti Perusteellinen ohjaus, ohjausta tietokoneen käyttöön Henkilökohtainen ohjaus ja tuki Tietoa, mitä palveluja saatavilla sähköisesti Tietoturva, tietosuoja ja tiedon luotettavuus
<b>Ohjauksen sisältö</b>	Yleistä tietoa sähköisestä asioinnista ja sähköisten palvelujen olemassaolosta ja miksi niitä otetaan käyttöön kansalaisille Sähköisten palvelujen hyötyjä ja haasteita Käytettävissä olevat sähköiset palvelut ja niiden hyödyntäminen terveyden edistämässä ja omahoidossa Luotettavan tiedon ja testien haku, luotettavuuden arviointi ja tietojen hyödyntäminen terveyden edistämässä ja omahoidossa Nettikäyttäytyminen Tiedon tuottaminen omasta terveydestä ja hyvinvoinnista ja näiden hyödyntäminen Sähköisten palvelujen käyttöön liittyvä tietoturva, tietosuoja ja potilasturvallisuus Toiminta ongelmatilanteissa Palautteen anto ja osallistuminen kehittämistyöhön
<b>Ohjausmuodot</b>	Lyhyet kurssit kansalaisopistossa tai järjestöjen järjestäminä Henkilökohtainen ohjaus ja opetus Ryhmäohjaus ja -opetus Kirjalliset ohjeet, materiaalit ja tiedotteet Virtuaaliset ohjaus- ja oppimisympäristöt, mobiilisovellukset Ohjeet www-sivuilla Puhelinneuvonta
<b>Ohjauspaikka</b>	Terveyskeskus, sairaala, apteekki, kansalaisopisto, kauppakeskukset, erilaiset tapahtumat, omahoitopisteet (fyysiset ja sähköiset), erilaiset virtuaali- ja mobiiliympäristöt
<b>Yhteistyöverkosto ohjauksessa</b>	Kansalaisopistot, kolmannen sektorin toimijat (potilasjärjestöt, muut järjestöt), erilaiset hankkeet, ammattikorkeakoulut ja toisen asteen oppilaitokset

Kunnassa ja sen sosiaali- ja terveydenhuollossa on hyvä pohtia, miten kuntalaisia tiedotetaan sähköisistä palveluista ja keiden kanssa on hyvä tehdä yhteistyötä. Jokaisella on oma tapa oppia näitä asioita. Siksi on hyvä suunnitella ohjaus hyödyntäen erilaisia ohjausmuotoja. Tässä hyvänä apuvälineenä on asiakkaan osaamisen arviointiväline (kuvio 2). Sähköisten palvelujen ohjaus voi tapahtua esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa, missä muutenkin ollaan osallisena esittelemässä terveyteen ja hyvinvointiin

liittyviä asioita. Ohjauksella, jossa ammattilaiset jalkautuvat kansalaisten pariin, saavutetaan kohde-ryhmä hyvin.



Kuvio 3. Kansalaisen monikanavainen ohjaus ja tukeminen sähköisten terveyspalvelujen käyttöön itse- ja omahoidon tueksi

Osa kansalaisista haluaa opiskella itse Internetin välityksellä. Kunnan verkkosivuilla on hyvä olla selkeä ohjeistus, mistä sähköiset palvelut ja niiden käyttöön liittyvät ohjaus- ja tiedotusmateriaalit löytyvät. On hyvä huomioida, että materiaali on sellaisessa muodossa, että sitä voi hyvin hyödyntää myös älypuhelimella. Myös erityisryhmien kuten näkövammaisten kohdalla palvelujen käytettävyys on syytä varmistaa.

Silloin kun ohjauksen tavoitteena on ottaa sähköinen palvelu käyttöön pitkäaikaissairauden omahoidon tueksi, tulee ohjaajana olla aina terveydenhuollon ammattihenkilö, esimerkiksi omalääkäri ja omahoitaja. Valmennuksessa voidaan hyödyntää myös ryhmäohjausta, josta saatiin ASSI-hankkeessa hyviä kokemuksia (ks. Kurki & Sihvo 2014). Ohjaus vastaanotolla sisältää seuraavia asioita: sähköinen ajanvaraus, sähköiset lomakkeet, omahoitopalvelut, omat mittaukset. Kansalaisilla on nykyisin ene-

nevässä määrin tarve itse seurata omaa hyvinvointiaan, terveyttään ja sairauksiaan, tehdä erilaisia mittauksia ja seurantaa kotona, ja tallentaa eri lähteistä saatua terveystietoa johonkin tietovarastoon (Sepälä & Nykänen 2014, 24). Haasteeksi nousee omahoitopalveluun tallentuvan tiedon luotettavuus ja hyödyntäminen. Ammattilaisen tulee ohjata asiakasta tiedon tuottamiseen ja mittausten luotettavaan toteuttamiseen, esimerkiksi verenpaineen omamittaus. Asiakkaan itse ja myös ammattilaisen tulee osata hyödyntää tietoa asiakkaan omahoidon tukena huomioiden potilasturvallisuus. Asiakkaalta edellytetäänkin ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaitoja onnistuneen hoitotuloksen saavuttamiseksi (Routasalo, Airaksinen, Mäntyranta & Pitkälä 2010, 1922). Ammattilaisen tulee luottaa asiakkaan tuottamaan tietoon ja hyödyntää sitä asiakkaan hoidossa.

Asiakkaan oppiminen ja sähköisen palvelun käytön tuki tulee varmistaa. Yksi tärkeä ohjauksessa ja sähköisten palvelujen käytössä esiin tuleva asia on tietosuoja- ja tietoturva-asioiden huomioiminen. Asiakas haluaa, että palvelu on luotettavaa. Tämä on myös potilasturvallisuuteen liittyvä kysymys.

### 3.2 Koulutusmateriaali asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaamiseen

Liitteeseen 2 on koottu koulutusmateriaalia asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaukseen.

#### Koulutusmateriaalin tarkoitus

Koulutusmateriaalin tarkoitus on toimia apuna, kun asiakkaita valmennetaan ja ohjataan sähköisten palvelujen käyttöön. Materiaali toimii valmennuksen aloituksessa, jossa luodaan kokonaiskuva sähköisten palvelujen käyttöön. Materiaalia voidaan käyttää myös itseopiskelun tukena. Sähköisten palvelujen käyttö sairauden omahoidossa edellyttää aina terveydenhuollon ammattilaisen ohjausta.

#### Koulutusmateriaalin sisältö

- Koulutusmateriaalin tarkoitus
- Mitä sähköinen asiointi ja sähköiset terveystalvet ovat
- Miksi sähköisiä palveluja otetaan käyttöön ja mitä hyötyä niistä on asiakkaalle
- Tietosuoja ja tietoturvasuus sähköisissä terveystalveissa
- Sähköisten terveystalvelujen käytön edellytykset, asiakkaan toiminta
- Asiakkaan osaamisvaatimukset ja osaamisen arviointi
- Vinkkejä kuinka asiakas voi kehittää omaa osaamistaan
- Toiminta ongelmatilanteissa.

## 4 Terveysthuollon ammattilaisten osaaminen ja sen kehittäminen sähköisissä terveyspalveluissa

### 4.1 Terveysthuollon ammattilaisen osaaminen sähköisissä terveyspalveluissa

Ammattilaisten osaamisella ja asenteilla on suuri merkitys miten sähköisten palvelujen käyttöönotto onnistuu (ks. Jauhiainen 2004; Valkeakari & Hyppönen 2009). ASSI-hankkeessa ammattilaisille tehdyn kyselyn (Jauhiainen ym. 2014c) mukaan vastaajat toivoivat, että sähköisiä palveluja käyttöön otettaessa henkilöstölle järjestettäisiin perusteellinen käyttökoulutus ja perehdytys palvelujen käyttöön. Osa vastaajista koki osaamisensa riittämättömäksi, koska ei itse käyttänyt sosiaalista mediaa tai käytössä ei ollut älypuhelin. Muutama vastaaja toivoi perehdytyksen sisältävän myös ohjausta siitä, miten ohjata asiakkaita sähköisten palvelujen käyttöön. ASSI-hankkeessa projektityöntekijöinä työskennelleet sairaanhoitajat (kehittäjäsaairanhoitajat) perehdyttivät organisaatioissaan ammattilaisia sähköisten terveyspalvelujen käyttöön. Ammattilaisia osallistui myös hankkeen järjestämiin palvelujen kehittämiskoulutuksiin ja -valmennuksiin. Sähköisiä terveyspalveluja kehitettäessä ja käyttöönotettaessa ammattilaisten tulisi tiedostaa, että kehittämisen ytimenä on asiakkaan palveluprosessin uudistaminen, johon sähköiset palvelut liitetään. Sähköisten palvelujen käyttöönotto muuttaa asiakkaiden ja ammattilaisten roolia ja heidän työnjakoaan. Se muuttaa ammattilaisten työ- ja toimintaprosesseja ja vaatii selkeää työnjakoa siitä, mikä on kunkin henkilön tehtäväalue. (Ks. Sihvo, Jauhiainen & Ikonen 2014a.)

Sähköisiä terveyspalveluja on kehitetty monenlaisin menetelmin. ASSI-hankkeessa sähköisiä terveyspalveluja kehitettiin palvelumuotoilun menetelmällä ja ketterän kehittämisen periaatteiden mukaisesti, jolloin kehittämistyöhön osallistuivat kehittäjäsaairanhoitajat, työyksikön henkilöstö ja asiakkaat. Ryhmäohjaus ja yhdessä kehittäminen ja oppiminen todettiin hyväksi menetelmäksi. Ketterän kehittämisen periaatteen mukaisesti kehitettäviä palveluja pilotoitiin ja arvioitiin nopeaan tahtiin. Pilotointi- ja arviointivaiheita saattoi olla useita. Saadun kokemuksen ja palautteen avulla palvelua oli mahdollista edelleen kehittää. Henkilöstön ja asiakkaiden mukanaolo auttoi sitoutumista palvelun käyttöönottoon. Sähköisten terveyspalvelujen käyttö ei ole pelkästään tieto- ja viestintätekniiikan mukanaottoa palveluihin, vaan koko palveluprosessin muutos. Tämä edellyttää vahvaa ammatillista osaamista, motivaatiota uuden oppimiseen ja sitoutumista sähköisten palvelujen käyttöönottoon. Oman roolin ja osuuden tiedostaminen asiakkaan palvelupolussa ja terveyshyödyn tuottamisessa asiakkaalle on oleellista. Asiakkaalla on entistä enemmän vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Uudistunut palvelupolku ja asiakkaan oma vastuunotto edellyttävät terveyshuollon ammattilaiselta





kehittämisen ja käyttöönoton osaaminen sekä monikanavainen terveystalouden ja ohjausosaaminen. Laajeneva osaaminen näkyy terveydenhuollon ammattilaisen kykyinä hahmottaa palvelujen kokonaisuus, johon sähköiset palvelut kytkeytyvät. Terveystalouden ammattilaisen laajeneva osaaminen perustuu vahvaan hoitotyön osaamiseen sekä haluun ja kykyyn tehdä työtä uudella asiakaslähtöisellä tavalla. (Sihvo, Jauhiainen & Ikonen 2014b.)

Laajenevaa osaamista voidaan tarkastella kolmella eri tasolla: aloittelevan ammattilaisen osaaminen, kokeneen ammattilaisen osaaminen ja kehittäjä-ammattilaisen osaaminen. Osa osaamisesta on erityisosaamista, jota tarvitaan esimerkiksi sähköisten toimintaympäristöjen kehittämisessä, mobiilipalvelujen käytössä ja sähköisten palvelujen monikanavaisessa markkinoinnissa. (Sihvo ym. 2014b.)

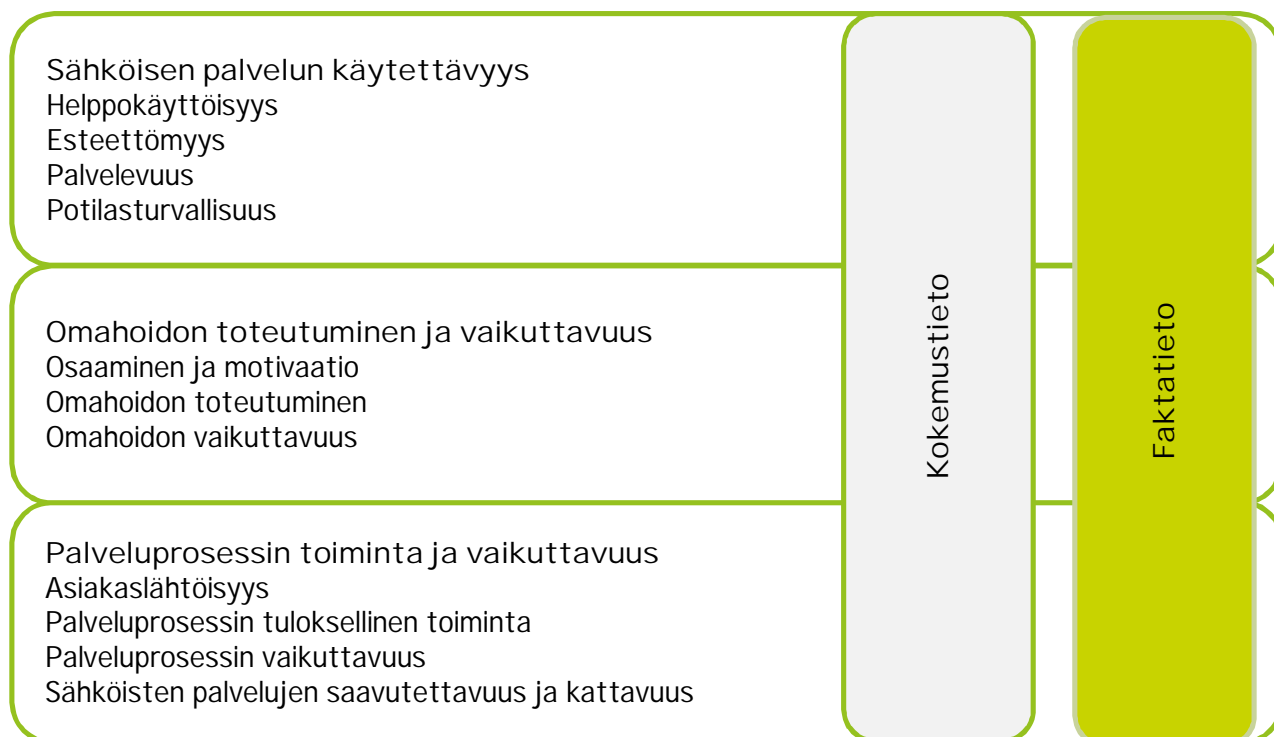
Sähköisten palvelujen käytössä korostuu asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen kuten aiemmin on jo kuvattu monikanavaista asiakkaan ohjaamista ja tukemista (ks. taulukko 1). Yhdeksi osaamisalueeksi on muotoutunut monikanavainen terveystalouden ja ohjausosaaminen, joka sisältää seuraavat osaamisvaatimukset: asiakkaan ohjauksen tarpeen ja hyödyn yksilöllinen arviointi, erilaisten sähköisten palvelujen ohjausmenetelmien suunnittelu ja toteutus huomioiden erilaiset asiakkaat ja asiakasryhmät, asiakkaan ohjaus ja valmennus sähköisten palvelujen käyttöön, sähköisten palvelujen hyödyntäminen asiakkaan omahoitoon, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, ohjauksen arviointi sekä sähköisten palvelujen monikanavainen markkinointi. Ammattilaisella tulisi olla kykyä arvioida asiakkaan ohjauksen tarvetta ja hyötyä yksilöllisesti. Ammattilaisen on osattava kartoittaa asiakkaan tarpeet ohjaukselle ja huomioida hänen lähtötasonsa ja kokemuksensa. Ammattilaisen tulee osata arvioida asiakkaan osaamista ja mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluja. Sähköisten palvelujen käyttö ei ole itsetarkoitus, vaan niiden käytön tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaista ja asiakas haluaa ja voi niitä käyttää. Näiden tietojen perusteella voidaan ohjaus suunnitella asiakaslähtöisesti. Asiakkaan osaamisen arvioinnissa voi käyttää apuna osaamisen tarkistuslistaa (kuviot 2). (Sihvo ym. 2014b.) Asiakkaan ohjaaminen voi olla ohjaamista luotettavan tiedon hakuun ja arviointiin, asiakkaan omien mittaustulosten kirjaamiseen ja hyödyntämiseen sairauden omahoidossa. Voi olla tarpeen ohjata asiakasta myös vahvistamaan omaa osaamistaan vaikkapa kolmannen sektorin järjestämässä koulutuksessa ja ohjauksessa. Ammattilaiselta edellytetään näin myös laaja-alaista näkemystä ja tuntemusta kansalaisille järjestettävistä palveluista.

Ammattilaisen tulee osata tunnistaa myös erilaisia asiakasryhmiä, huomioida heidän ohjaustarpeensa ja osata suunnitella ohjauksen monikanavaiset menetelmät. Sähköisten palvelujen käyttö tarjoaa myös erilaisia viestintäkanavia asiakkaiden ohjaukseen. Tämä edellyttää ammattilaiselta asiakkaan kohtaa-

mista erilaisissa toimintaympäristöissä ja verkkoviestintäosaamista eli selkeää asioiden ilmaisua kirjoittamalla tai puhumalla verkossa, asiakkaan viestien ymmärtämistä ja tarvittaessa niiden tarkentamista. (Sihvo ym. 2014b.)

Verkossa tapahtuvassa ohjauksessa esimerkiksi interaktiivisen omahoitopalvelun kautta korostuu taito kirjoittaen motivoida ja kannustaa asiakasta toimimaan yhdessä luotujen tavoitteiden mukaisesti oman terveyden edistämässä tai sairauden omahoidossa. ASSI-hankkeessa asiakkaat kokivat tällaisen omahoitosuhteen hyväksi. (ks. Kurki & Sihvo 2014.)

Terveydenhuollon ammattilaisen laajenevassa osaamisessa on myös oman osaamisen ja palvelujen kehittämisen näkökulma. Ammattilainen arvioi asiakkaan tarpeita, ohjausta, palvelujen hyötyä ja vaikuttavuutta, omaa osaamistaan ja sen kehittämistarpeita. Palvelujen vaikuttavuutta tulee arvioida eri menetelmin ja näkökulmista. Vaikuttavuuden osa-alueita ovat sähköisten palvelujen käytettävyys, omahoidon toteutuminen ja vaikuttavuus sekä palveluprosessin toiminta ja vaikuttavuus. (Kuvio 5.) Vaikuttavuuden arviointia varten kerätään kokemustietoa esimerkiksi asiakkaita haastatteleamalla. Faktatietoa, kuten hoitotasapainoa kuvaavia erilaisia mittaustietoja, saadaan potilastietojärjestelmästä. Myös asiakkaan ohjaamisessa tulisi käyttää niitä menetelmiä, joilla voidaan osoittaa olevan hyötyä asiakkaan hoidossa. (Jauhiainen ym. 2014a.)



Kuvio 5. Vaikuttavuuden osa-alueet (Jauhiainen ym. 2014a, 72)

Terveydenhuollon ammattilainen voi arvioida omaa osaamistaan esimerkiksi itsearviointilomakkeella, johon on koottu terveydenhuollon ammattilaisen laajenevan osaamisen osaamisvaatimukset osaamisalueittain (liite 3). Itsearviointilomaketta voidaan hyödyntää myös kehityskeskustelussa, jossa työntekijä esimiehensä kanssa arvioi työntekijän osaamisen kehittämistarpeita. Terveydenhuollon ammattilaisen perehdyttämistä ja osaamisen kehittämistä painotetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015) määräyksessä omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista.

Terveydenhuollon ammattilaiset ja erityisesti aloittelevat ammattilaiset tarvitsevat monipuolista perehdytystä sähköisten terveystalvelujen käyttöön. Hyvää perehdytystä uusien palvelujen käyttöön on osallistuminen erilaisiin kehittämishankkeisiin. Moniammatillinen kehittäminen on innostavaa ja se sitouttaa niin henkilöstöä kuin asiakkaitakin uusien palvelujen käyttöön. Olemalla mukana kehittämistyössä työntekijä tuo esille oman asiantuntijuutensa, roolinsa ja vastuunsa asiakkaan kokonaisuudessa.

## 4.2 Koulutusmateriaali ammattilaisten perehdyttämiseen ja ohjaukseen

Liitteeseen 4 on koottu koulutusmateriaalia ammattilaisten perehdyttämiseen ja ohjaukseen.

### Koulutusmateriaalin tarkoitus ja tavoitteet

Koulutusmateriaalin tarkoituksena on perehdyttää terveydenhuollon ammattilaista sähköisiin terveystalveluihin. Tavoitteena on, että terveydenhuollon ammattilainen tietää, mitä sähköisten terveystalvelujen käyttö edellyttää ammattilaiselta ja asiakkaalta, osaa arvioida asiakkaan osaamista ja mahdollisuuksia käyttää sähköisiä terveystalveluja sekä osaa ohjata asiakasta käyttämään sähköisiä terveystalveluja.

### Koulutusmateriaalin sisältö

Koulutusmateriaalia voi käyttää erilaisissa terveydenhuollon ammattilaisten koulutustilaisuuksissa sekä itsenäisen opiskelun materiaalina. Koulutusmateriaali koostuu seuraavista osioista:

- Koulutusmateriaalin tarkoitus ja tavoitteet
- Mitä sähköinen asiointi ja sähköiset terveyspalvelut ovat
- Miksi niitä otetaan käyttöön
- Tietosuoja ja tietoturvasuus sähköisissä terveyspalveluissa
- Sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytykset, asiakkaan ja ammattilaisen toiminta
- Asiakkaan osaamisvaatimukset ja osaamisen arviointi
- Ammattilaisen osaamisvaatimukset
- Asiakkaan ohjaaminen
- Potilasturvallisuuden varmistaminen
- Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus.

## Lähteet

Euroopan Komissio 2014. [http://ec.europa.eu/health/ehealth/policy/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/health/ehealth/policy/index_fi.htm)

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja kehittämistarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) Raportti 33/2014. <https://www.julkari.fi/handle/10024/125597> 12.8.2015

Jauhiainen, A. 2004. Tieto- ja viestintätekniikka tulevaisuuden hoitotyössä. Asiantuntijaryhmän näkemys hoitotyön skenaarioista ja kvalifikaatioista vuonna 2010. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisu E. Yhteiskuntatieteet 113. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) 2014. Sähköiset terveystalvet asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>

Jauhiainen, A. & Sihvo, P. 2015. Sähköisten terveystalvetjen käyttö – haasteet asiakkaan ja ammattilaisen osaamiselle ja koulutukselle. Teoksessa. Mutka, U, Laitinen-Väänänen, S., Virolainen, M. (Toim.) Monitoimisuus haastaa koulutuksen. Uusiutuva pedagogiikka ja TKI-toimintaa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 206.

Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014a. Asiakaslähtöisten sähköisten terveystalvetjen käyttöön otton ja vaikuttavuuden mallintaminen. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveystalvet asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, 64–75. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>

Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014b. Kansalaisten osaaminen ja ohjaaminen sähköisiin terveystalvetuihin. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveystalvet asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, 40–52. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>

Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014c. Terveydenhuollon henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveystalvet. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveystalvet asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, 26–39. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>

Jauhiainen, A., Sihvo, P., Ikonen, H. & Rytönen, P. 2014. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveystalvetuihin. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 6(2–3), 70–78.

Kurki, J. & Sihvo, P. 2014. Marevan® asiakkaan omahoidon tukeminen sähköisen MediMarevan palvelun avulla Joensuun SOTE yhteistoiminta-alueella. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveystalvet asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, 116–126. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>

Oikarainen, K. 2015. Hyvinvointiteknologia saumattomissa palveluketjuissa. Teoksessa Poikela, P & Turpeenniemi, S (toim.) ETÄISYYS EI OLE ESTE TERVEYDELLE. Hyvinvointiteknologia helpottaa. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu Sarja B. Raportit ja selvitykset 1/2015

- Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia. 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsaus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2014:18. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/okm18.pdf?lang=fi> 14.8.2015
- Routasalo, P., Airaksinen, M., Mäntyranta, T. & Pitkälä, K. 2010. Pitkäaikaissairaahan omahoidon opastus. Lääkärilehti 65, 21, 1917–1922.
- Seppälä, A. & Nykänen, P. Suomalaisten omahoito- ja terveystaltioratkaisujen tarkastelua kansallisen kehityksen näkökulmasta. Tampereen yliopisto, Informaatiotieteiden yksikkö, raportteja 32/2014. [http://www.uta.fi/sis/reports/index/R32\\_2014.pdf](http://www.uta.fi/sis/reports/index/R32_2014.pdf)
- Sihvo, P., Jauhiainen, A. & Ikonen, H. 2014a. Asiakaslähtöisten sähköisten terveyspalvelujen kehittäminen ketterästi. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, 15–25. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>
- Sihvo, P., Jauhiainen, A. & Ikonen, H. 2014b. Terveydenhuollon ammattilaisten laajeneva osaaminen sähköisten terveyspalvelujen kehittämisessä ja käytössä. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, 53–63. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86478/B33.pdf?sequence=1>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Määräys 2/2015 THL 1305/4.09.00/2014. [http://www.thl.fi/attachments/oper/THL\\_Maarays\\_2\\_Omavalvontasuunnitelma\\_20150130.pdf](http://www.thl.fi/attachments/oper/THL_Maarays_2_Omavalvontasuunnitelma_20150130.pdf) 5.11.2015
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. 2014. STM. <https://julkari.fi/handle/10024/125500> 14.8.2015
- Valkeakari, S. & Hyppönen, H. 2009. Muutosvalmennus terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöönoton tukena – case Oulun omahoito. Raportteja 34/2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Valtiovarainministeriö. 2001. Sähköisten palveluiden ja asiain tietoturvallisuuden yleisohje. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä 4/2001. [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/3371/3372\\_fi.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/3371/3372_fi.pdf) 14.8.2015
- Yhteistyössä palvelu pelaa. 2014. Julkishallinnon asiakkuusstrategia. Saatavissa: <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/cover#> 14.8.2015

## Sähköisten terveystalvelujen käytön edellytykset

<b>Laitteet ja verkkoyhteydet</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Ei</b>
Minulla on käytössä tietokone ja internetyhteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulla on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja internetyhteyttä muualla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän matkapuhelinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän älypuhelinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tieto- ja viestintäteknikan perusosaaminen</b>		
Käytän tekstinkäsittelyohjelmaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän Internetiä monipuolisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän sosiaalista mediaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan hakea tietoa Internetistä sujuvasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen käyttänyt verkkolomakkeita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan tyhjentää internetselaimen varmistaakseni tietojeni tietoturvan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan lähettää tekstiviestin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan vastaanottaa tekstiviestin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sähköinen tunnistautuminen</b>		
Käytän verkkopankkitunnistautumista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän mobiilivarmennetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kiinnostus ja motivaatio</b>		
Haluun käyttää sähköisiä terveystalveluja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköinen palvelu on minulle sopiva palvelumuoto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asiakas täyttää lomakkeen, minkä jälkeen asiakas ja ammattilainen yhdessä sopivat, mitä sähköisiä palveluja asiakas ottaa käyttöön.

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä





## SÄHKÖISET TERVEYSPALVELUT KÄYTÖSSÄ

Koulutusmateriaalia asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaukseen

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE Joensuu EU-ta

ASIA-asiakkaan ohjaaminen ja ohjeistus koulutusmateriaalilla ja palvelun myynti käyttööntöön toteutettiin perustamiskokouksessa, 13.10.2015

## Tekijät

Annikki Jauhainen, TtT, yliopettaja, Savonia-ammattikorkeakoulu  
 Helena Ikonen, TtM, pt. tuntiopettaja, Karelia-ammattikorkeakoulu  
 Päivi Sihvo, THM, lehtori, Karelia-ammattikorkeakoulu  
 Eija Tyyskä, TtM, kehittäjäohittaja, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä  
 Jaana Kurki, sairaanhoitaja (YAMK), kehittäjäohittaja, Joensuun sosiaali- ja terveystalvelukeskus

Marraskuu 2015

Sähköiset terveystalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE Joensuu EU-ta

## Sisältö

- Koulutusmateriaalin tarkoitus
- Sähköisen asioinnin ja sähköisten terveystalvelujen määrittely
- Strategiset linjaukset sähköisten terveystalvelujen käyttöön
- Sähköisten terveystalvelujen hyödyt
- Esimerkkejä erilaisista sähköisistä terveystalveluista
- Tietosuoja ja tietoturvasuus sähköisissä terveystalveluissa
- Sähköisten terveystalvelujen käytön edellytykset, asiakkaan ja ammattilaisen toiminta
- Asiakkaan osaamisvaatimukset ja osaamisen arviointi
- Asiakkaan ohjaaminen sähköisiin terveystalveluihin
- Sähköisten terveystalvelujen vaikuttavuus

Käytetyt lähteet

Sähköiset terveystalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE Joensuu EU-ta

## Koulutusmateriaalin tarkoitus

Koulutusmateriaalin tarkoituksena on, että asiakkaana

- saat tietoa ja esimerkkejä sähköisestä asioinnista ja sähköisistä terveystalveluista
- tiedät, mitä sähköisten terveystalvelujen käyttö edellyttää sinulta asiakkaana
- osaat arvioida omaa osaamistasi käyttää sähköisiä terveystalveluja.

Sähköiset terveystalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE Joensuu EU-ta

## Mitä sähköisellä asioinnilla ja terveystalveluilla tarkoitetaan? 1/2

- Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintäteknikan avulla.
- Sähköinen asiointi koostuu asiakasneuvonnasta, tiedotuspalveluista sekä asiakkaan ja viranomaisen välisestä kommunikoinnista tieto- ja viestintäteknikan välityksellä. (Valtiovarainministeriö 2001.)
- Toteutetaan aina jonkin teknologian avulla (esim. Internet, älypuhelin).
- Sähköinen ajanvaraus ja sähköiset lomakkeet ovat esimerkkejä asiakkaan sähköisestä asioinnista asiakkaan ja terveydenhuollon palvelun tuottajan välillä.

Sähköiset terveystalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE Joensuu EU-ta

## Mitä sähköisellä asioinnilla ja terveystalveluilla tarkoitetaan? 2/2

- Sähköisillä terveydenhuoltopalveluilla (e-Health) tarkoitetaan terveydenhuoltoalan välineitä ja palveluja, jotka hyödyntävät tieto- ja viestintäteknikkaa ja joiden pyrkimyksenä on parantaa sairauksien ehkäisyä, diagnosoimista, hoitoa, seuranta ja terveydenhuollon hallintoa. Tavoitteena myös parantaa hoidon saatavuutta ja laatua.
- Sähköiset terveydenhuoltopalvelut käsittävät tietojen vaihdon asiakkaiden/potilaiden sekä terveydenhuoltopalvelujen tarjoajien, sairaaloiden, terveysalan ammattilaisten ja terveysalan tietoverkkojen välillä.
- Lisäksi kyse muista sovelluksista, kuten sähköiset potilastietojärjestelmät, etälääketieteen palvelut, kannettavat potilaiden seurantalaitteet ja ihmisen fysiologian virtuaalimallinnukseen liittyvä uteliaisuustutkimus. (Euroopan komissio 2014.)

Sähköiset terveystalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE Joensuu EU-ta



## Strategiset linjaukset sähköisten terveyspalvelujen käyttöön 1/2

- Erilaiset strategiat ohjaavat tavoitteillaan ja toimenpide-ehdotuksillaan terveydenhuoltoa sähköisiä terveyspalveluja.
- Strategioissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä ja sähköisten palvelujen käyttöä.
- Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia korostaa asiakaslähtöisyyttä: Asiakkaalla tulisi olla käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa.
- Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskaatsauksen mukaan digitalisaatio muuttaa työn organisaatioita, teollisuuden ja palveluiden toimintatapoja ja tuotteita sekä kansalaisten arkea. Ammattitaito- ja osaamisvaatimukset muuttuvat. (OKM 2014.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Strategiset linjaukset sähköisten terveyspalvelujen käyttöön 2/2

- Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020 – esittää seuraavia tavoitteita:
  - kansalainen asioi sähköisesti ja tuottaa tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön
  - luotettava hyvinvointitietoja sen hyödyntämistä tukevat palvelut ovat saatavilla
  - palveluiden laatu- ja saatavuustieto ovat valtakunnanlaajuisesti saatavilla ja auttaa palveluntarjoajan valinnassa.
- Strategia painottaa kansalaisen aktiivisuutta elämänhallinnassa ja omahoidossa, omaa vastuuta, päätöksentekoa ja valinnanvapautta palveluissa: "Pystyn itse"

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen hyödyt asiakkaalle

- Ajasta ja paikasta riippumaton palveluiden käyttö
  - Nopeampi ja joustavampi yhteydenotto ja yhteydenpito ammattilaisiin
  - Mahdollisuus valita erilaisia asiointikanavia olla yhteydessä ammattilaiseen
  - Tiiviimpi yhteistyösuhde ammattilaisen kanssa
  - Antaa mahdollisuuden oman terveyden aktiiviseen hoitoon, parantaa hoitoon sitoutumista, antaa valtaa ja vastuuta päättää terveyttä koskevista asioista
  - Saa enemmän luotettavaa tietoa omasta terveydestään
  - Voi seurata omia terveys- ja sairaustietojaan
  - Omahoito voi tehostua
- Hoi-to-suunnitelma tavoitteinen on asiakkaan tiedossa ja nähtävillä  
Luotettavien ja ajantasaisten terveys- ja palvelutietojen löytäminen helpottuu. (mm. Kurki & Sihvo 2014.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen vaikutus asiakas-omahoitajasuhteeseen

- Asiakas paremmin valmentautunut vastaanotolla
- Omahoitajalla enemmän tietoa käytettävissä ennen vastaanottoa ja asiakkaan arjen parempi tuntemus
- Omahoitaja on asiakkaan tukija ja valmentaja
- Omahoitaja voi seurata asiakkaan omahoidon toteutumista ja kommunikoida asiakkaan kanssa uusin ajasta ja paikasta riippumattomin tavoin
- Omahoitajalla enemmän aikaa vastaanottotyöhön myös perinteisiä palveluita tarvitseville, kun osa asioista hoidetaan sähköisesti.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 1/7

- Suomessa sähköisiä terveyspalveluja tarjotaan kansalaisille kansallisina, alueellisena ja organisaatiokohtaisina palveluina.
- Lisäksi kansalaisten käytössä on internetissä ja mobiilisovelluksina vapaasti tarjolla olevia sähköisiä palveluja itsehoidon tueksi.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 2/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Kanta-palvelu
  - Kansalaisen omien resepti- ja terveystietojen katselu Omakannasta (www.omakanta.fi)
  - Omakannasta näet kaikki sähköiset reseptisi. Reseptin tiedoista näet, mihin asti resepti on voimassa ja onko siinä vielä lääkettä jäljellä. Voit lisäksi tulostaa yhteenvedon resepteistäsi. Palvelussa näet myös missä terveydenhuollon toimintayksiköissä ja aptekeissa tietojasi on katsottu tai käsitelty.
  - Omakanta-palvelusta voit tarkastella myös muita terveystietojasi.
  - Sähköinen resepti ja Potilastiedon arkisto mahdollistavat sen, että halutessasi tietosi ovat terveydenhuollon käytössä koko Suomessa, asioitpa sitten julkisessa tai yksityisessä terveydenhuollossa.
  - Voit antaa suostumuksen tietojesi käyttöön Omakannassa tai terveydenhuollossa.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 3/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilla on kansalaisille suunnattuja palveluita
- Omahoitopolut.fi <https://www.omahoitopolut.fi/>
  - On kansalaisille suunnattu verkkopalvelu, jonne on koottu tutkittua ja luotettavaa tietoa terveydestä ja hyvinvoinnista.
  - Sairastumisriskejä ja toimintakykyä mittaavat testit perustuvat tutkittuun tietoon.
  - Kohderyhminä palvelussa ovat: Lapsiperheiden terveys ja hyvinvointi, päihdeongelmien ehkäisy ja mielen terveyden edistäminen, valtimosairauksien ehkäisy sekä ikäihmisten toimintakyvyn ylläpito.
  - Myös ammattilaiset voivat hyödyntää palvelua esimerkiksi elintapaohjauksessa.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 4/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Palveluvaaka.fi-palvelu <http://www.palveluvaaka.fi>
  - Palveluvaaka.fi on kansalaisille tarkoitettu verkkopalvelu, joka auttaa sopivan sosiaali- ja terveyspalvelun etsimisessä ja valinnassa.
  - Palveluvaaka:ssa on tietoa julkisten ja yksityisten sekä keskeisimpien järjestöjen tarjoamista sosiaali- ja terveysalan palveluista sekä palvelupisteistä.
  - Voit etsiä ja vertailla palvelupisteitä ja asiointisi jälkeen antaa myös arvion käyttämästäsi palvelusta.
  - Palveluvaakaan kootaan myös koko maassa toteutettavien asiakaspalautte-kyselyjen tulokset sekä erilaista palveluiden laadusta kertovaa tietoa. Nämä auttavat sinua sopivan palvelun löytämisessä.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 5/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Mielen terveystalo.fi-palvelu <http://www.mielen terveystalo.fi>
  - Kaikille avoin psyykkistä hyvinvointia edistävä verkkopalvelu, jossa on tietoa aikuisten ja nuorten mielen terveys- ja päihdeasioista.
  - Palvelun avulla käyttäjä voi arvioida omaa tai toisen psyykkistä vointia ja löytää paikkoja jotka tarjoavat tilanteeseen sopivaa apua.
  - Palvelussa on myös omahoito-ohjelmia, joilla käyttäjä voi itse helpottaa tilannettaan ja edistää psyykkistä hyvinvointiaan.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 6/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Kansalaisen asiointitili (<https://asiointitili.suomi.fi>)
  - Asiointitili on suomi.fi-portaaliin kuuluva tietoturvallinen, sähköinen asiointikanava kansalaisen ja viranomaisen väliseen viestintään.
  - Asiointitilin käyttöönotettuasi voit saada tiliin liitettyjä palveluja koskevat viranomaispäätökset ja tiedoksiannot sähköisesti.
  - Osa viranomaisista myös vastaanottaa viestejä Asiointitilin kautta.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 7/7

### Alueellisesti tai organisaatiokohtaisesti tuotettuja palveluita

- Sähköinen ajanvaraus
- Sähköisesti täytettävät lomakkeet (esitiedot, apuvälinetilaukset)
- Erilaiset muistutukset ja ilmoitukset matkapuhelimeen
- Omaterveyspalvelu: omien mittaustulosten sekä terveys- ja sairaustietojen kirjaaminen asiointitilille tai sähköiseen palveluun
- Riskitestien tekeminen
- Laboratoriotulosten katsominen ja hoito-ohjeiden saaminen sähköisen palvelun kautta
- Verkkokeskustelut omahoitajan kanssa
- Asiantuntijan verkko-ohjaus, esimerkiksi painonhallintaryhmä verkossa
- Vertaisryhmät verkossa
- Etäkonsultaatiot
- Sähköiset kokoukset
- Luotettavaa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää tietoa Internetistä - esimerkiksi organisaatioiden ja potilasjärjestöjen verkkosivut

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Millaisia sähköisiä terveyspalveluja sinulla on mahdollisuus käyttää?

Oman kunnan tarjoamat sähköiset terveyspalvelut	Kyllä	Ei
Sähköinen ajanvaraus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisesti täytettävät lomakkeet (esim. esitiedot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omaterveyspalvelu: omien mittaustulosten sekä terveys- ja sairaustietojen kirjaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riskitestien tekeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratoriotulosten katsominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoito-ohjeiden saaminen sähköisen palvelun kautta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkokeskustelut omahoitajan kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiantuntijan verkko-ohjaus, esim. painonhallintaryhmä verkossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertaisryhmät verkossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etäkonsultaatiot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luotettavaa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää tietoa Internetissä (esim. organisaation verkkosivut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyspalvelujen tekstiviestipalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muuta, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Tutustuminen oman alueen sähköisiin palveluihin

- Millaisia sähköisiä (terveys)palveluja oma maakuntasi, kuntasi ja SOTE-alueesi tarjoaa kansalaisille?
- Oletko itse käyttänyt näitä palveluja?
- Millaisia kokemuksia sinulla on ollut niistä?
- Tiedätkö, miten sinun odotetaan niitä käytävän?
- Mitä hyötyä palveluista on ollut tai arvelet olevan?

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut osana asiakkaan palveluprosessia - esimerkki



Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## Tietosuoja ja tietoturvasuus sähköisissä terveyspalveluissa

- Tietosuoja ja tietoturva ovat kansalaisen perusoikeuksia (Perustuslaki; Henkilötietolaki).
- Tietosuoja on kiinteä osa kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden ja organisaatioiden toimintaa ja se koskee koko henkilöstöä.
- Tietoturvasuuden järjestämistä koskevia säädöksiä sisältyy useisiin lakeihin.
- Tietosuoja ja tietoturva ovat tärkeitä terveydenhuollon laadun ja imagon osatekijöitä.

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## Tietosuoja

- Tietosuojalla tarkoitetaan henkilön yksityisyyden suojaa.
- Tietosuojalla on perinteisesti ymmärretty henkilötietojen käsittelyä koskevien vaatimusten huomioimattamista yksityisten henkilöiden yksityisyyden ja oikeusturvan varmistamiseksi.
- Tietosuojan tarkoituksena on turvata tiedon kohteen yksityisyys sekä edut ja oikeusturva. (Ylipartanen 2010.)

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## Tietoturva

- Tietoturvalla tarkoitetaan sitä, että tietoja säilytetään ja käsitellään luottamuksellisesti, ne säilyvät oikeina ja tiedot ja tietojärjestelmät ovat käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan.
- Tietoturvalta tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla yksityisyyden suojaamiseen pyritään. Näitä ovat ennen muuta tiedon laadun, eheyden ja luottamuksellisuuden säilyttäminen sekä suojaaminen teknisillä ja organisatorisilla keinoilla.
- Tietoturva on käytännön toimenpiteitä, joilla pyritään tietosuojan toteuttamiseen, kuten toimitilojen turvaaminen, vakuutukset, jatkuvuus suunnittelu ja hallinto. (Ylipartanen 2010; Andreasson ym. 2013)

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## Suostumus

- Päästäksesi käyttämään oman kuntasi sähköisiä palveluja edellyttää se, että teet sähköisen asiointin suostumuksen ja kanssasi sovitaan, mitä sähköisiä palveluita käytät.
- Tutustu oman kuntasi sähköisten terveyspalvelujen suostumuskäytäntöön.
- Kantapalvelujen osalta sinulla on oikeus antaa omia tietoja koskevia suostumuksia ja kieltoja.
- Lisätietoa löydät asiasta: <http://www.kanta.fi/56>

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## Puolesta asiointi sähköisissä terveyspalveluissa

- Jos asioit jonkun muun puolesta, tarvitaan siihen hänen suostumuksensa.
- Oma kuntasi on ohjeistanut, miten puolesta asiointi on mahdollistettu
  - Ketä puolesta asiointi koskee
  - Miten puolesta asiointi haetaan
  - Millaisia sähköisiä palveluja se koskee
  - Miten se irtisanotaan.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan tunnistaminen

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää asiakkaan luotettavaa tunnistamista.
- Tavoitteena on asiakastietojen tietoturvallinen sähköinen käsittely.
- Sähköisessä asiointissa kansalainen/asiakas voidaan tunnistaa ja todentaa
  - Väestörekisterikeskuksen varmennekortilla eli kansalaiskortilla (HST-kortti)
  - Pankkien tarjoamalla vaihtuviin salasanoihin perustuvilla pankkivarmenteilla (TUPAS)
  - Uusimpana tunnistautumistapana on mobiilivarmente.
  - Mobiilivarmente on matkapuhelimen sim-korttiin liitetty tietopaketti sim-kortin omistajan henkilötiedoista. Se on sähköinen henkilöilystodistus.
  - Lisätietoa mobiilivarmennteesta <http://www.mobiilivarmente.fi/fi/>

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisen asiointin ja palvelujen tietoturallinen toimintaympäristö

- Kansalaisen/asiakkaan ja ammattilaisen tietoisuus sähköisessä toimintaympäristössä toimimisesta.
- Sähköisessä asiointissa tulee kyetä synnyttämään luottamus kaikkien osapuolten kesken huolimatta siitä, että he eivät kohtaa toisiaan fyysisesti eivätkä mahdollisesti ole koskaan tunteneet toisiaan.
- Asiakkaan tulee tietää, minkä organisaation kanssa hän asioi, kenen ammatinharjoittajan kanssa vaihtaa tietoa ja mitkä ovat hänen oikeutensa ja roolinsa.
- Ammattilaisen tulee tietää, kenen potilaasta/asiakkaasta on kysymys sekä kenen sähköisiä asiakirjoja käsittelee.  
(Ruotsalainen 2006.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Turvallinen asiointi tietoverkoissa

- Käytä tietoturallisia koneita, joissa on ajantasainen virustentorjuntaohjelma. Koskee myös omaa tietokonettasi.
- Käytä vain turvallisia internetsivuja.
- Millaiset sivut ovat turvallisia?
- Jos asioit esimerkiksi itsehoitopisteen tai kirjaston tietokoneella, muista tyhjentää välimuisti!

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen käyttäminen edellyttää

- Asiakkaalta vastuunottoa omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan sekä riittävää osaamista käyttää uudistettuja palveluja.
- Ammattilaiselta sitoutumista käyttää uudistettuja palveluja ja uudistuvaa osaamista ohjata asiakasta ja toteuttaa palveluja virtuaalisesti.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan ja ammattilaisen toiminta sähköisiä palveluja käytettäessä



Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan osaamisvaatimukset

- Asiakkaan valmiudet käyttää sähköisiä terveyspalveluja muodostuvat kolmesta osasta eli osaamisesta, motivaatiosta ja liittyvästä.
- Asiakkaan osaaminen koostuu tieto- ja viestintäteknikan peruskäyttötaidoista, tiedonhankintavalmiuksista ja kommunikointivalmiuksista kuten verkossa tapahtuva kirjallinen tai suullinen viestintä.
- Motivaatiotekijöitä ovat asiakkaan aktiivisuus ja kiinnostus käyttää sähköisiä palveluja sekä sähköisten palvelujen soveltuminen henkilön elämäntilanteeseen.
- Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää myös sopivia laitteita ja verkkoystävyyttä. (Lauhiainen 2004.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan osaamisen arviointi

- Omaa osaamistasi ja sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytyksiä voit arvioida tarkistuslistan avulla.
- Täytä tarkistuslista.
- Keskustele osaamisestasi ja sähköisten terveyspalvelujen sopivuudesta terveydenhuollon ammattilaisen kanssa.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan osaamisen tarkistuslista

Sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytykset

Laitteet ja verkkoystävyydet	Kyllä	Ei
Minulla on käytössä tietokone ja internetyhteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulla on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja internetyhteyttä muualla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän sähköpostia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän sähköpuhelimia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tieto- ja viestintäteknikan perusosaaminen		
Käytän tekstiviestintäohjelmaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän internetiä monipuolisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän sosiaalista mediaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan hakea tietoa internetistä sujuvasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen käyttänyt verkkolomakkeita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan tyhjentää selaimen varmistaakseni tietojeni tietoturvan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan lähettää tekstiviestin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan vastaanottaa tekstiviestin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköinen tunnistautuminen		
Käytän verkkopankkitunnistautumista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytän mobiilivarmennetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinnostus ja motivaatio		
Haluun käyttää sähköisiä terveyspalveluja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköinen palvelu on minulle sopiva palvelumuoto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Esimerkki asiakkaan osaamisen ja tilanteen arvioinnista 1/3

- Asiakkaalla on käytössä Marevan®-lääkitys ja hän haluaisi ottaa käyttöön sähköisen omahoitopalvelun, jonka avulla asiakas voi katsoa terveydenhuollon ammattilaisen määrittämän Marevan®-annoksen.
- Asiakkaan soveltuvuus omahoitoon ja sähköisen palvelun käyttäjäksi on tärkeää.
- Sähköinen omaterveyspalvelun käytössä on tärkeää tunnistaa Marevan®-lääkehoitoa pysyvästi käyttävistä asiakkaista ne, joille palvelu sopisi ja jotka siitä hyotyisivät.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Esimerkki asiakkaan osaamisen ja tilanteen arvioinnista 2/3

- Asiakkaan arviointi voi edetä seuraavasti:
  - Asiakas, jolla on tietokone, toimiva verkkoyhteys, henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset ja kokemusta verkkopankin käytöstä tai mobiilivarmenne käytössä sekä oma motivaatio ottaa palvelu käyttöön, voi olla potentiaalinen käyttäjä.
  - Lisäksi INR-arvo tulee olla hoitotasolla vähintään kuukauden tai kolmena perättäisenä kertana.
  - Asiakkaat, jotka ovat lisäksi suorittaneet antikoagulaatiohoidon ajokortin, ovat potentiaalisia toteuttamaan Marevan®-hoitoa itsenäisesti hyödyntäen sähköistä omaterveyspalvelua.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Esimerkki asiakkaan osaamisen ja tilanteen arvioinnista 3/3



(Kurki & Sihvo 2014)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Mistä asiakkaana saat ohjausta? 1/2

- Kansalaiset toivovat, että ohjausta ja perehdytystä sähköisiin terveyspalveluihin järjestetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti monin eri tavoin.
- Iällä ja motivaatiolla on tutkimusten mukaan vaikutusta siihen, miten asiakkaat suhtautuvat omiin valmiuksiinsa käyttää tieto- ja viestintätekniikkaa ja uudistettuja palveluja.
- Asiakkaiden valintaan käyttää sähköisiä palveluja tulee kiinnittää huomiota – sähköiset palvelut ovat sopivia osalle asiakkaista, osa tarvitsee tai haluaa edelleen perinteisiä palveluja.
- Asiakkaana sinun tulisi saada ohjausta omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti erilaisin menetelmin ja eri tietolähteistä. (Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014b)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Mistä asiakkaana saat ohjausta? 2/2

- Sähköisistä terveyspalveluista saat tietoa esimerkiksi terveyskeskuksen tai sairaalan verkkosivuilta, omahoitopisteissä, terveydenhuollon henkilöstöltä heidän jalkautuessaan kauppakeskuksiin tai kirjastoihin tai esimerkiksi "Hyvinvointikoskeista".
- Voit pyytää esimerkiksi
  - tietoa, mitä sähköisiä terveyspalveluita on käytettävissä
  - ohjausta sähköisten terveyspalvelujen käyttöönottoon
  - ohjausta luotettavan tiedon hakuun ja tiedon arviointiin
  - ohjausta organisaation sähköisen palvelun käyttöön (esimerkiksi Medinet, verkkoviestintä)
  - ohjausta Omakanta-palvelun käyttöön
  - ohjausta tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. (Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014b)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Miten hyödynnän sähköisiä terveyspalveluja

- Teen ajanvarauksen laboratorioon tai omahoitajan vastaanotolle.
- Otan vastaan muistutuksia ja ilmoituksia ajanvarauksesta matkapuhelimeeni.
- Teen erilaisia verkossa olevia riskitestejä ja arvioin omaa terveydentilaani ja hyvinvointiani niiden avulla, jotta pystyn tekemään päätöksen esimerkiksi hoitoon hakeutumisesta.
- Haen luotettavaa tietoa itsehoitooni tai omahoitooni terveyskeskuksen tai potilasjärjestön verkkosivuilta.
- Kirjaan omia mittaustuloksiani omahoitopalveluun tai asiointitilille ja saan palautetta ja hoito-ohjeita omahoitajaltani.
- Osallistun verkossa tapahtuvaan ryhmäohjaukseen, esimerkiksi painonhallintaan. Kirjaudun Omakanta-palveluun ja seuraan omia hoito- ja reseptitietojani sieltä.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



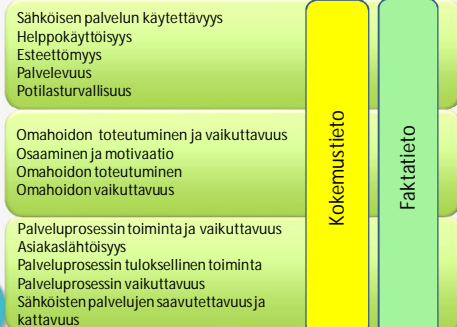
## Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus

- Sähköisten terveyspalvelujen kehittämisessä tarvitaan palvelujen vaikuttavuuden arviointia.
- Sinun antamasi palaute ja arviointi sähköisistä palveluista on tärkeää.
- Vaikuttavuuden osa-alueet ovat
  - Sähköisten palvelujen käytettävyys - miten helppoa ja nopeaa?
  - Omahoidon toteutuminen ja vaikuttavuus – miten toteutat omahoitoa ja hyötyä sähköisistä palveluista omahoidolle?
  - Palveluprosessin toiminta ja vaikuttavuus – miten sähköiset palvelut ovat osana laajempaa palvelukokonaisuutta?
- Vaikuttavuutta arvioidaan
  - Kokoamalla asiakkaiden ja ammattilaisten kokemuksia sähköisten palvelujen käytöstä
  - Keräämällä erilaisia tilastotietoja, asiakkaiden sairautta ja hoitoa koskevat tietoja, esimerkiksi hoitotasapainoa kuvaavia mittaustuloksia. (Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014a.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus 2/2



Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Lähteet

- Andreasson, A., Koivisto, J. & Ylipartanen, A. 2013. Tietosuojavastaavan käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- European Unioni 2014. [http://ec.europa.eu/health/ehealth/policy/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/health/ehealth/policy/index_fi.htm)
- Jauhiainen, A. 2004. Tieto- ja viestintätekniikka tulevaisuuden hoitotyössä. Asiantuntijaryhmän näkemys hoitotyön skenaarioista ja kvaalifikaatioista vuonna 2010. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 113. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014a. Asiakaslähtöisten sähköisten terveyspalvelujen käyttöönoton ja vaikuttavuuden mallintaminen. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014b. Kansalaisten osaaminen ja ohjaaminen sähköisiin terveyspalveluihin. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014c. Terveydenhuollon henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveyspalvelut. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Julkishallinnon asiakkuusstrategia. Yhteistyössä palvelu pelaa. Saatavissa: <http://verkkojulkaisut.vrn.fi/zine/9/cover#> 23.11.2014

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Lähteet

- Kurki, J. & Sihvo, P. 2014. Marevan®-asiakkaan omahoidon tukeminen sähköisen MediMarevan palvelun avulla Joensuun SOTE yhteistoiminta-alueella. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- OKM. 2014. Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskausa 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2014:18. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/okm18.pdf?lang=fi> 23.11.2014
- Ruotsalainen, P. 2006. Suositukset terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvaliselle sähköiselle arkistoinnille. Stakesin raportteja 4/2006. Helsinki.
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. 2014. STM. <https://julkari.fi/handle/10024/125500>
- Valtiovarainministeriö. 2001. Sähköisten palveluiden ja asiainn tietoturvalisisuuden yleisohje. Valtionhallinnon tietoturvalisisuuden johtoryhmä 4/2001. [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtion\\_hallinnon\\_tietoturvalisisuus/3371/3372\\_fi.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtion_hallinnon_tietoturvalisisuus/3371/3372_fi.pdf) 14.8.2015
- Ylipartanen, A. 2010. Tietosuojat terveydenhuollossa Potilaan asema ja oikeudet henkilötietojen käsittelyssä. Tietosanoma Oy.

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä





# Terveydenhuollon ammattilaisen osaamisen itsearviointi

Osaamisalueet ja osaamisvaatimukset	Kunnossa	Kehitettävää
<b>Tieto- ja viestintätekniset taidot</b>		
Tieto- ja viestintätekniikan perustaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietosuoja- ja -turvaosaaminen ammattilaisen ja asiakkaan näkökulmista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luotettavan tiedon haku ja hyödyntäminen asiakastyössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisen toimintaympäristön kehittäminen ja sisällön päivitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten sovellusten ja palvelujen käyttö ja hallinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiilipalvelujen käytön osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vuorovaikutteinen verkkoviestintä ja vuorovaikutustaidot</b>		
Asiakkaan kohtaaminen erilaisissa toimintaympäristöissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkoviestintäosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Monikanavainen terveystalvannus ja ohjausosaaminen</b>		
Asiakkaan ohjaus ja valmennus sähköisten palvelujen käyttöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten palvelujen monikanavainen markkinointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan ohjauksen tarpeen ja hyödyn yksilöllinen arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten palvelujen hyödyntäminen asiakkaan omahoitoon, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erialaisten sähköisten palvelujen ohjausmenetelmien suunnittelu ja toteutus huomioiden erilaiset asiakkaat ja asiakasryhmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohjauksen arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Laaja-alainen palvelukokonaisuusajattelu</b>		
Tietoisuus vaikuttavista sähköisistä palveluista ja niiden hyödyntämisestä asiakastyössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan palveluvaihtoehtojen näkeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksilöllisesti/asiakaslähtöisesti kohdennettu palveluosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkosto-osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä





**Osaamisalueet ja osaamisvaatimukset****Kunnossa**   **Kehitettävää****Palvelujen asiakaslähtöinen ja moniammatillinen ketterä kehittämisosaaminen ja käyttöönotto**

Asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen

Sähköisten palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen ja käyttöönotto

Palvelujen arviointiosaaminen

Moniammatillinen kehittämisosaaminen

Hyvien käytänteiden jakaminen

Työyhteisön kehittäminen

Alueellinen kehittäminen

**Itsensä johtaminen ja asiantuntijuus**

Muutososaaminen

Oman työn kehittämisosaaminen

Sisäinen yrittäjyys

Ajan hallinta

Myönteinen asenne

Innostus ja motivaatio

Sitoutuminen yhdessä sovittujen sähköisten palvelujen käyttöön

Joustavuus sekä halu oppia ja kokeilla uutta

Sähköiset  
terveys-  
palvelut  
käytössä



## SÄHKÖISET TERVEYSPALVELUT KÄYTÖSSÄ

### Koulutusmateriaalia ammattilaisten perehdyttämiseen ja ohjaukseen

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE

ASIAKAS- ja POTILAS- TIEDOTUS- ja OHJAUS- palvelut ja palvelu- ja käyttö-ohjeet: ammattilaisten perehdyttämiseksi, 15.12.2015

## Tekijät

Annikki Jauhainen, TtT, yliopettaja, Savonia-ammattikorkeakoulu  
Helena Ikonen, TtM, pt. tuntiopettaja, Karelia-ammattikorkeakoulu  
Paivi Sihvo, THM, lehtori, Karelia-ammattikorkeakoulu  
Eija Tyyskä, TtM, kehittäjäohoitaja, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä  
Jaana Kurki, sairaanhoitaja (YAMK), kehittäjäohoitaja, Joensuun sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

Marraskuu 2015

Sähköiset terveyspalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE

## Sisältö

- Koulutusmateriaalin tarkoitus
- Sähköisen asiointin ja sähköisten terveyspalvelujen määrittely
- Strategiset linjaukset sähköisten terveyspalvelujen käyttöön
- Sähköisten palvelujen hyödyt
- Sähköisten terveyspalvelujen esittely
- Tietosuojaja tietoturvaluisuus sähköisissä terveyspalveluissa
- Sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytykset, asiakkaan ja ammattilaisen toiminta
- Asiakkaan osaamisvaatimukset ja osaamisen arviointi
- Ammattilaisen osaamisvaatimukset ja osaamisen itsearviointi
- Asiakkaan ohjaaminen
- Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus
- Potilasturvallisuus sähköisiä palveluja käytettäessä

Käytetyt lähteet

Sähköiset terveyspalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE

## Koulutusmateriaalin tarkoitus

Koulutusmateriaalin tarkoituksena on, että terveydenhuollon ammattilaisena

- perehdyt sähköiseen asiointiin ja terveyspalveluihin
- tiedät, mitä sähköisten terveyspalvelujen käyttö edellyttää asiakkaalta ja ammattilaiselta
- osaat arvioida asiakkaan osaamista käyttä sähköisiä terveyspalveluja
- osaat ohjata asiakasta käyttämään sähköisiä terveyspalveluja.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE

## Mitä sähköisellä asiointilla ja terveyspalveluilla tarkoitetaan? 1/2

- Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla.
- Sähköinen asiointi koostuu asiakasneuvonnasta, tiedotuspalveluista sekä asiakkaan ja viranomaisen välisestä kommunikoinnista tieto- ja viestintätekniikan välityksellä. (Valtiovarainministerio 2001.)
- Toteutetaan aina jonkin teknologian välityksellä (esim. Internet, älypuhelin)
- Sähköinen ajanvaraus ja sähköiset lomakkeet ovat esimerkkejä asiakkaan sähköisestä asiointista asiakkaan ja terveydenhuollon palvelun tuottajan välillä.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE

## Mitä sähköisellä asiointilla ja terveyspalveluilla tarkoitetaan? 2/2

- Sähköisillä terveydenhuoltopalveluilla (eHealth) tarkoitetaan terveydenhuoltoalan välineitä ja palveluja, jotka hyödyntävät tieto- ja viestintätekniikkaa ja joiden pyrkimyksenä on parantaa sairauksien ehkäisyä, diagnosoimista, hoitoa, seuranta ja terveydenhuollon hallintoa. Tavoitteena myös parantaa hoidon saatavuutta ja laatua.
- Sähköiset terveydenhuoltopalvelut käsittävät tietojen vaihdon asiakkaiden/potilaiden sekä terveydenhuoltopalvelujen tarjoajien, sairaaloiden, terveysalan ammattilaisten ja terveysalan tietoverkkojen välillä.
- Lisäksi kyse muista sovelluksista, kuten sähköiset potilastietojärjestelmät, etälääketieteen palvelut, kannettavat potilaiden seurantalaitteet ja ihmisen fysiologian virtuaalimallinnukseen liittyvä uteliaisuustutkimus. (Euroopan komissio 2014.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä

Karelia SAVONIA JOENSUU Työterveys Ylä-Savon SOTE



## Sähköiset terveyspalvelut 3/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilla on kansalaisille suunnattuja palveluita
- Omahoitopolut (<https://www.omahoitopolut.fi/>)
  - On kansalaisille suunnattu verkkopalvelu, jonne on koottu tutkittua ja luotettavaa tietoa terveydestä ja hyvinvoinnista.
  - Sairastumisriskejä ja toimintakykyä mittaavat testit perustuvat tutkittuun tietoon.
  - Kohderyhminä palvelussa ovat: Lapsiperheiden terveys ja hyvinvointi, päihdeongelmien ehkäisy ja mielenterveyden edistäminen, valtimosairauksien ehkäisy sekä ikäihmisten toimintakyvyn ylläpito.
  - Myös ammattilaiset voivat hyödyntää palvelua esimerkiksi elintapaohjauksessa.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 4/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Palveluvaaka.fi-palvelu (<http://www.palveluvaaka.fi>)
  - Palveluvaaka.fi on kansalaisille tarkoitettu verkkopalvelu, joka auttaa sopivan sosiaali- ja terveyspalvelun etsimisessä ja valinnassa.
  - Palveluvaaka:ssa on tietoa julkisten ja yksityisten sekä keskeisimpien järjestöjen tarjoamista sosiaali- ja terveysalan palveluista sekä palvelupisteistä.
  - Voit etsiä ja vertailla palvelupisteitä ja asiointisi jälkeen antaa myös arvion käyttämästäsi palvelusta.
  - Palveluvaakaan kootaan myös koko maassa toteutettavien asiakaspalautte-kyselyjen tulokset sekä erilaista palveluiden laadusta kertovaa tietoa. Nämä auttavat sinua sopivan palvelun löytämisessä.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 5/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Mielenterveystalo.fi-palvelu (<http://www.mielenterveystalo.fi>)
- Kaikille avoin psykistä hyvinvointia edistävä verkkopalvelu, jossa on tietoa aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdeasioista.
- Palvelun avulla käyttäjä voi arvioida omaa tai toisen psykistä vointia ja löytää paikkoja, jotka tarjoavat tilanteeseen sopivaa apua.
- Palvelussa on myös omahoito-ohjelmia, joilla käyttäjä voi itse helpottaa tilannettaan ja edistää psykistä hyvinvointiaan.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 6/7

### Kansalliset julkiset palvelut

- Kansalaisen asiointitili (<https://asiointitili.suomi.fi>)
- Asiointitili on suomi.fi-portaaliin kuuluva tietoturvallinen, sähköinen asiointikanava kansalaisen ja viranomaisen väliseen viestintään.
- Asiointitilin käyttöön otettuaan kansalainen voi saada tiliin liitettyjä palveluja koskevat viranomaispäätökset ja tiedoksiannot sähköisesti.
- Osa viranomaisista myös vastaanottaa viestejä Asiointitilin kautta.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköiset terveyspalvelut 7/7

### Alueellisesti tai organisaatiokohtaisesti tuotettuja palveluja

- Sähköinen ajanvaraus
- Sähköisesti täytettävät lomakkeet (esitiedot, apuvälinelaukukset)
- Erilaiset muistutukset ja ilmoitukset
- Omaterveyspalvelu: omien mittaustulosten sekä terveys- ja sairaustietojen kirjaaminen asiointitilille tai sähköiseen palveluun
- Riskitestien tekeminen
- Laboratoriotulosten katsominen ja hoito-ohjeiden saaminen sähköisen palvelun kautta
- Verkkokeskustelut omahoitajan kanssa
- Asiantuntijan verkko-ohjaus, esimerkiksi painonhallintaryhmä verkossa
- Vertaisryhmät verkossa
- Organisaation verkkosivuille koottua luotettavaa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää tietoa
- Etäkonsultaatiot
- Sähköiset kokoukset ammattilaisten väliseen toimintaan

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Tutustuminen oman alueen sähköisiin palveluihin

- Millaisia sähköisiä (terveys)palveluja oma maakuntasi, kuntasi ja SOTE-alueesi tarjoaa kansalaisille?
- Millaisia kokemuksia niistä on ollut?
- Oletko itse käyttänyt näitä palveluja?
- Miten nämä palvelut ovat osana asiakas- ja palveluprosesseja?

Sähköiset terveyspalvelut käytössä





## Sähköisen asioinnin ja palvelujen tietoturvallinen toimintaympäristö

- Kansalaisen/asiakkaan ja ammattilaisen tietoisuus sähköisessä toimintaympäristössä toimimisesta.
- Sähköisessä asiointinnissa tulee kyetä synnyttämään luottamus kaikkien osapuolten kesken huolimatta siitä, että he eivät kohtaa toisiaan fyysisesti eivätkä mahdollisesti ole koskaan tunteneet toisiaan.
- Asiakkaan tulee tietää, minkä organisaation kanssa hän asioi, kenen ammatinharjoittajan kanssa vaihtaa tietoa ja mitkä ovat hänen oikeutensa ja roolinsa.
- Ammattilaisen tulee tietää, kenen potilaasta/asiakkaasta on kysymys sekä kenen sähköisiä asiakirjoja käsittelee.  
(Ruotsalainen 2006.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen käyttäminen edellyttää

- Sähköiset palvelut ja niihin liittyvät toimintamallit muuttavat asiakkaan ja terveydenhuollon ammattilaisen roolia, vastuuta ja tehtäviä.
- Asiakkaalta
  - vastuunottoa omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan
  - riittävää osaamista käyttää uudistettuja palveluja
  - aktiivisuutta hyödyntää palveluja oman terveyden edistämiseksi ja sairauden hoidossa.
- Ammattilaiselta
  - sitoutumista käyttää uudistettuja palveluja
  - uudistuvaa osaamista ohjata asiakasta ja toteuttaa palveluja virtuaalisesti
  - aktiivisuutta toimia asiakkaan terveysvalmentajan roolissa.

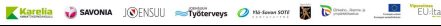
Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan ja ammattilaisen toiminta sähköisiä palveluja käytettäessä



Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan osaamisvaatimukset

- Asiakkaan valmiudet käyttää sähköisiä terveyspalveluja muodostuvat kolmesta osasta eli osaamisesta, motivaatiosta ja liittymästä.
- Kansalaisen osaaminen peruskäyttötaidoista, tiedonhankintavalmiuksista ja kommunikointivalmiuksista kuten verkossa tapahtuva kirjallinen tai suullinen viestintä.
- Motivaatiotekijöitä ovat asiakkaan aktiivisuus ja kiinnostus käyttää sähköisiä palveluja sekä sähköisten palvelujen soveltuminen henkilön elämäntilanteeseen.
- Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää myös sopivia laitteita ja verkkoyhteyttä.  
(Jauhainen 2004.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan osaamisen arviointi

- Asiakkaan osaamista ja sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytyksiä voit arvioida tarkistuslistan avulla
- Anna tarkistuslista asiakkaan itsensä täytettäväksi.
- Asiakkaan täytettyä tarkistuslistan tehkää yhdessä päätelmät asiakkaan sopivuudesta käyttämään sähköisiä palveluja.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Asiakkaan osaamisen tarkistuslista

Sähköisten terveyspalvelujen käytön edellytykset

	Kyllä	Ei
Laitteet ja verkkoyhteydet	0	0
Minulla on käytössä tietokone ja Internet-yhteys	0	0
Minulla on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja Internet-yhteyttä muualla	0	0
Käytän matkapuhelinta	0	0
Käytän älypuhelinta	0	0
Tieto- ja viestintäteknikan perusosaaminen	0	0
Käytän tekstinkäyttöohjelmaa	0	0
Käytän Internetiä monipuolisesti	0	0
Käytän sosiaalisia medioita	0	0
Osaan hakea tietoa Internetistä sujuvasti	0	0
Olen käyttänyt verkkolomakkeita	0	0
Osaan tyhjentää selaimen varmistaakseni tietojeni tietoturvan	0	0
Osaan lähettää tekstiviestin	0	0
Osaan vastaanottaa tekstiviestin	0	0
Sähköinen tunnistautuminen	0	0
Käytän verkkopankki-unnistautumista	0	0
Käytän mobiilivälineitä	0	0
Kiinnostus ja motivaatio	0	0
Hakaan käyttää sähköisiä terveyspalveluja	0	0
Sähköinen palvelu on minulle sopiva palvelumuoto	0	0

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



### Esimerkki asiakkaan arvioinnista 1/3

- Asiakkaalla on käytössä Marevan®-lääkitys ja hän haluaisi ottaa käyttöön sähköisen omahoitopalvelun, jonka avulla asiakas voi katsoa terveydenhuollon ammattilaisen määrittämän Marevan®-annoksen.
- Asiakkaiden soveltuvuus omahoitoon ja sähköisen palvelun käyttäjäksi on tärkeää.
- Sähköinen omaterveyspalvelun käytössä on tärkeää tunnistaa Marevan®-lääkehoitoa pysyvästi käyttävistä asiakkaista ne, joille palvelu sopisi ja jotka siitä hyötyisivät.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



### Esimerkki asiakkaan arvioinnista 2/3

- Asiakkaan arviointi voi edetä seuraavasti:
  - Asiakas, jolla on tietokone, toimiva verkkoyhteys, henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset ja kokemusta verkkopankin käytöstä sekä oma motivaatio ottaa palvelu käyttöön, voi olla potentiaalinen käyttäjä.
  - Lisäksi INR-arvo tulee olla hoitotasolla vähintään kuukauden tai kolmena perättäisenä kertana.
  - Asiakkaat, jotka ovat lisäksi suorittaneet antiikoagulaatiohoidon ajokortin, ovat potentiaalisia toteuttamaan Marevan-hoitoa itsenäisesti hyödyntäen sähköistä omaterveyspalvelua.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



### Esimerkki asiakkaan arvioinnista 3/3



Lähde: Kurki & Sihvo 2014

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



### Asiakkaan ohjaaminen 1/3

- Kansalaiset toivovat, että ohjausta ja perehdytystä sähköisiin terveyspalveluihin järjestetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti monin eri tavoin.
- Ikä ja motivaatio vaikuttavat siihen, miten asiakkaat suhtautuvat omiin valmiuksiinsa käyttää tieto- ja viestintätekniikkaa ja uudistettuja palveluja.
- Asiakassegmentointiin eli asiakkaiden valintaan käyttää sähköisiä palveluja tulee kiinnittää huomiota – sähköiset palvelut ovat sopivia osalle asiakkaista, osa tarvitsee edelleen perinteisiä palveluja.
- Asiakkaita tulee ohjata monikanavaisesti eli käyttäen erilaisia menetelmiä ja tietolähteitä.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



### Asiakkaan ohjaaminen 2/3

- Asiakkaita voi ohjata sähköisiin terveyspalveluihin:
  - kirjalliset ohjeet esimerkiksi organisaation verkkosivuilla
  - ammattilaisen ohjaus omahoitopisteissä, jalkautuvassa toiminnassa tai esimerkiksi "Hyvinvointikioskeissa" tai "Semppipisteessä".

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



### Asiakkaan ohjaaminen 3/3

- Ohjaa asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti – se voi olla
  - tietoa käytettävistä sähköisistä palveluista
  - ohjausta luotettavan tiedon hakuun ja tiedon arviointiin
  - ohjausta organisaation sähköisen palvelun käyttöön (esimerkiksi Medinet, verkkoviestintä)
  - ohjausta Omakanta-palvelun käyttöön
  - ohjausta tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin
  - ohjausta, miten asiakas tuottaa itsestään luotettavaa terveystietoa ja miten hyödyntää sitä terveyden edistämiseksi ja omahoidossa. (Jauhainen, Sihvo & Ikonen 2014b)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä





### Ammattilaisen osaaminen

- Sähköisten palvelujen huima kehitys ja laajeneva käyttöönotto tuo mukanaan osaamisvaatimuksia myös ammattilaisille.
- Terveystieteiden ammattilaisten sähköisten palvelujen osaamisalueet ja -vaatimukset on määritelty ASSI-hankkeessa tehdyssä tutkimuksessa.
- Ammattilaisena on hyvä arvioida omaa osaamista.
- Arvioinnin voi tehdä hyödyntäen määriteltyjä sähköisten palvelujen osaamisalueita ja -vaatimuksia.



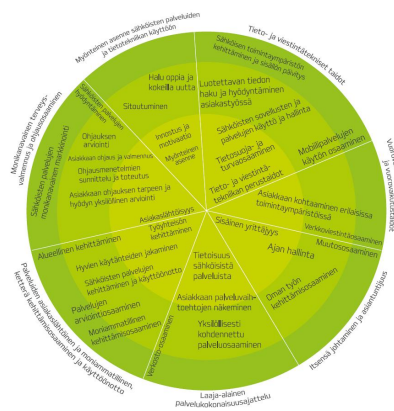
### Terveystieteiden ammattilaisen osaamisalueet

- Tieto- ja viestintätekniiset taidot
- Vuorovaikutteinen verkkoviestintä ja vuorovaikutustaidot
- Itsensä johtaminen ja asiantuntijuus
- Myönteinen asenne sähköisten palvelujen ja tietotekniikan käyttöön
- Laaja-alainen palvelukokonaisuusajattelu
- Palvelujen asiakaslähtöinen ja moniammatillinen ketterä kehittämisosaaminen ja käyttöönotto
- Monikanavainen terveysvalmennus ja ohjausosaaminen (Sihvo, Jauhiainen & Ikonen 2014)



### Terveystieteiden ammattilaisen osaamisalueet ja vaatimukset ammattilaisien tasojen mukaisesti

(Sihvo, Jauhiainen & Ikonen 2014)



### Terveystieteiden ammattilaisen sähköisten palvelujen käytön osaamisen itsearviointi 1/3

Osaamisalueet ja -vaatimukset	Kunnossa	Kehitettävää
Tieto- ja viestintätekniiset taidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietous ja -tutva osaaminen ammattilaisen ja asiakkaan näkökulmista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luotettavan tiedon haku ja hyödyntäminen asiakastyössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisen toimintaympäristön kehittäminen ja sisällön päivitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten sovellusten ja palvelujen käyttö ja hallinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiilipalvelujen käytön osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuorovaikutteinen verkko-viestintä ja vuorovaikutustaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan kohtaaminen erilaisissa toimintaympäristöissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkoviestintäosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Itsensä johtaminen ja asiantuntijuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutososaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oman työn kehittämisosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisäinen yrittäjyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajan hallinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### Terveystieteiden ammattilaisen sähköisten palvelujen käytön osaamisen itsearviointi 2/3

Osaamisalueet ja -vaatimukset	Kunnossa	Kehitettävää
Myönteinen asenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innustus ja motivaatio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sitoutuminen yhdessä sovitujen sähköisten palvelujen käyttöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joustavuus sekä halu oppia ja kokeilla uutta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laaja-alainen palvelukokonaisuusajattelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoisuus vaikuttavista sähköisistä palveluista ja niiden hyödyntämisestä asiakastyössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan palveluvaihtoehtojen näkeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksilöllisesti/asiakaslähtöisesti kohdennettu palveluosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkoto-osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### Terveystieteiden ammattilaisen sähköisten palvelujen käytön osaamisen itsearviointi 3/3

Osaamisalueet ja -vaatimukset	Kunnossa	Kehitettävää
Palvelujen asiakaslähtöinen ja moniammatillinen ketterä kehittämisosaaminen ja käyttöönotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen ja käyttöönotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelujen arviointiosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moniammatillinen kehittämisosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyvien käytäntöjen jakaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työtyönsä kehittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alueellinen kehittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monikanavainen terveysvalmennus ja ohjausosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan ohjaus ja valmennus sähköisten palvelujen käyttöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten palvelujen monikanavainen markkinointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan ohjauksen tarpeen ja hyödyn yksilöllinen arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköisten palvelujen hyödyntäminen asiakkaan omahoitoon, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erilaisien sähköisten palvelujen ohjausmenetelmien suunnittelu ja toteutus ruumioiden erilaisista asiakkaista ja asiakasryhmistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohjauksen arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Ammattilaisten osaamisen kehittäminen

- Millaisia osaamisen kehittämiskohteita minulla on? Miten voin niitä kehittää?
- Miten voimme kehittää sähköisten palvelujen osaamista työyhteisössä?
- Osaamisen kehittämisen menetelmiä
  - Vierivalmennus, jossa kokeneempi asiantuntija/kollega ohjaa työntekijää erilaisissa palveluprosessin vaiheissa
  - Ryhmävalmennus
  - Sähköisten palvelujen käyttöönottoon liittyvä valmennus
  - Hyvien käytäntöjen ja osaamisen jakamisen käytännöistä sopiminen.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus 1/3

- Miten organisaatiossamme arvioidaan sähköisten palvelujen hyötyä ja vaikuttavuutta?
- Sähköisten terveyspalvelujen käyttöä ja hyötyä on hyvä mitata ja hyödyntää tätä tietoa palvelujen kehittämiseen
  - Miten palvelu toimii asiakkaille ja ammattilaisille?
  - Miten asiakkaat käyttävät palvelua?
  - Miten ammattilaiset käyttävät?
  - Mitä hyötyä siitä on asiakkaille ja ammattilaisille?
  - Millaista palautetta saamme sähköisistä palveluista?
  - Miten palveluprosessit toimivat?
  - Mitä ja miten kehitämme sähköisiä asiointipalvelujamme osana asiakastyötä?

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus 2/3

- Sähköisten palvelujen vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan hyödyntää ASSI-hankkeessa kehitettyä vaikuttavuuden arvioinnin työvälinettä.
  - Vaikuttavuuden osa-alueet ovat
    - Sähköisten palvelujen käytettävyyttä
    - Omahoidon toteutuminen ja vaikuttavuus
    - Palveluprosessin toiminta ja vaikuttavuus
  - Vaikuttavuutta arvioidaan kokemustiedon ja faktatiedon avulla
    - Kokemustietoa saadaan asiakkailta ja ammattilaisilta haastattelemalla tai kyselyillä
    - Faktatietoa ovat erilaiset tilastotiedot ja asiakkaiden sairauttaja hoitoa koskevat tiedot, esimerkiksi hoitotasapainoa kuvaavat mittaukset.
- (Jauhainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014a.)

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Sähköisten terveyspalvelujen vaikuttavuus 3/3



Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Potilasturvallisuuden huomioiminen sähköisten palvelujen käytössä

- Asiakkailta ja ammattilaisilla on tarvittava osaaminen sähköisten palvelujen käyttöön.
- Sähköisten palvelujen laadukas toiminta on varmistettu.
- Asiakasprosessit on kuvattu ja työnjako on selvillä (esim. laboratorioarvojen kuittaus, kiireellisten hoito-ohjeiden anto).
- Asiakkaat tietävät mistä he saavat tukea teknisiin ongelmiin ja hoitoon liittyviin kysymyksiin.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä



## Lähteet

- Andreasson, A., Koivisto, J. & Ylipartanen, A. 2013. Tietosuojavastaavan käsikirja. Helsinki: Tietosanom Oy
- Euroopan Unioni 2014. [http://ec.europa.eu/health/health/policy/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/health/health/policy/index_fi.htm)
- Jauhainen, A. 2004. Tieto- ja viestintäteknika tulevaisuuden hoitotyössä. Asiantuntijaryhmän näkemys hoitotyön skenaarioista ja kvalifikaatioista vuonna 2010. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 113. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Jauhainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014a. Asiakaslähtöisten sähköisten terveyspalvelujen käyttöönoton ja vaikutavuuden mallintaminen. Teoksessa Jauhainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Jauhainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014b. Kansalaisten osaaminen ja ohjaaminen sähköisillä terveyspalveluilla. Teoksessa Jauhainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Jauhainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014c. Terveydenhuollon henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveyspalvelut. Teoksessa Jauhainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Julkaisullinen asiakasstrategia. Yhteistyössä palvelu-pelaaja. Saatavissa: <http://verkkojulkaisut.vu.fi/zfile/9/cover/> 23.11.2014
- Kurki, J. & Sihvo, P. 2014. Marevan®-asiakkaan omahoidon tukeminen sähköisellä Marevan palvelun avulla. Osaavaan SOTE-yhteistyönä -aluesella. Teoksessa Jauhainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- OJKM. 2014. Osamisella ja tuvuudella hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuusraportti 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2014:18. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/11/tiet/okm18.pdf?lang-fi> 23.11.2014
- Ruotsalainen, P. 2006. Suositukset terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvalle sähköisellä arkistoinnilla. Stakes. Raportti 4/2006.
- Sihvo, P., Jauhainen, A. & Ikonen, H. 2014. Terveydenhuollon ammattilaisten laajeneva osaaminen sähköisten terveyspalvelujen kehittämisessä ja käytössä. Teoksessa Jauhainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön.
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön - strategia 2020. 2014. STM. <https://julkari.fi/handle/10024/72550>
- Ylipartanen, A. 2010. Tietosuojatietä terveydenhuollossa. Potilaan asema ja oikeudet henkilötietojen käsittelyssä. Helsinki: Tietosanom Oy.

Sähköiset terveyspalvelut käytössä

