


# SeAMK tutkii organisaatioiden terveyden lukutaitoa

4.12.2023

Terveyden lukutaito tarkoittaa taitoja, jotka määrittävät yksilön kykyä hankkia, ymmärtää, arvioida ja käyttää tietoa sekä palveluita tavalla, joka edistää terveyttä ja hyvinvointia (WHO, 2021). Yksilön matala terveyden lukutaito on yhteydessä heikompaan terveyteen ja korkeampaan sairastuvuuteen (Kickbusch et al., 2013; Mantwill et al., 2015). Terveyden lukutaito ilmiönä ei kuitenkaan rajoitu pelkästään yksilöön, vaan liittyy myös tiedon ja palveluiden saavutettavuuteen sekä ympäristön tarjoamaan tukeen. Pärjääminen palveluissa on tilannekohtaista ja riippuu sekä yksilön henkilökohtaisesta terveyden lukutaidosta, että myös tilanteen tai järjestelmän asettamista vaatimuksista (Kickbusch, ym., 2013). Siispä sosiaali- ja terveysalan organisaatioilta odotetaan kykyä huomioida kohderyhmänsä. Organisaation kykyä tarjota tietoa ja palveluita, joita ihmisten on helppo löytää, ymmärtää ja käyttää terveydestään huolehtimiseksi kutsutaan **organisaation terveyden lukutaidoksi** (Brach et al., 2012).

Sosiaali- ja terveysalan digitalisoituessa kansalaisten osaamisvaatimukset muovaantuvat ja voivat synnyttää uudenlaisia tuen tarpeita. Esimerkiksi Terve Suomi 2022 -tutkimuksen mukaan 81 % eteläpohjalaisista yli 20-vuotiaista on kokenut esteitä ja huolia digitaalisia palveluita käyttäessä ja 25 % on kokenut tarvitsevansa opastusta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelujen käytössä (THL, 2023). Terveyden lukutaitoinen organisaatio voi vastata tarpeisiin ottamalla huomioon terveyden lukutaidon, saavutettavuuden sekä helppokäyttöisyyden palveluiden suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa (Brach ym., 2012). Brachin ym. (2012) mallin mukaan terveyden lukutaitoisessa organisaatiossa pätee seuraavat kymmenen asiaa:

1. Vallitsee johtajuus, jonka myötä terveyden lukutaito on olennainen osa organisaation missiota, rakennetta ja toimintaa.
2. Integroidaan terveyden lukutaito suunnitteluun, arviointimenetelmiin, potilasturvallisuuteen ja laadunparannukseen.
3. Satsataan henkilöstön terveyden lukutaitoon ja seurataan sen edistymistä.
4. Osallistetaan asiakkaat terveysinformaation ja -palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja

arviointiin.
5. Kohdataan erilaisen terveyden lukutaidon omaavien asiakkaiden tarpeet välttäen leimaamista.
6. Käytetään terveyden lukutaidon strategioita vuorovaikutuksessa ja varmistetaan ymmärrys jokaisessa asiakaskontaktissa.
7. Edistetään terveysinformaation ja -palveluiden saavutettavuutta sekä tuetaan navigoinnissa.
8. Suunnitellaan ja jaetaan helposti ymmärrettävää ja toimintaa ohjaavaa painettua, audiovisuaalista ja sosiaalisen median sisältöä.
9. Otetaan huomioon erityisesti terveyden lukutaidon kannalta riskitilanteet, kuten hoitomuutokset ja lääkkeistä viestiminen.
10. Viestitään selkeästi siitä, mitä kustannuksia esimerkiksi vakuutukset ja korvaukset kattavat ja mitä asiakkaiden on itse maksettava palveluista.

Töysän Säästöpankkisäätiön rahoittamassa, SeAMKin käynnistämässä ”*Terveyden lukutaitoiset organisaatiot etäpalvelujen tuottajina*” eli **TELO**-hankkeessa organisaatioiden terveyden lukutaitoa tutkitaan sosiaali- ja terveysalan etäpalveluiden näkökulmasta. Etäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan ja ammattihenkilön välistä etäasiointia reaaliaikaisessa kontaktissa puhelimella, chatilla tai videoneuvottelulla (Mölläri ym., 2023). Reaaliaikaiset etäpalvelut ovat organisaation terveyden lukutaidon näkökulmasta keskeinen palvelumuoto, jossa vaaditaan monipuolista osaamista sekä asiakkailta että ammattilaisilta. Etäpalveluita tuottavien organisaatioiden on saatava yksilön kykyjen ja järjestelmien vaatimukset kohtaamaan mahdollisimman hyvin. On kuitenkin havaittu, että etäpalvelut eivät toimi monimutkaisten asioiden hoitamisessa, eivätkä asiakkaat ole kokeneet niiden vastaavan fyysistä palvelukokemusta muun muassa vuorovaikutukseen liittyvien ongelmien vuoksi (Kaihlanen ym., 2021). Etäpalveluiden on havaittu edellyttävän työntekijältä hyviä vuorovaikutus- ja viestintätaitoja sekä vahvaa ammatillista osaamista (Eloranta, ym., 2023; Konttila, ym., 2019). Etäpalveluiden kehittämiseksi ja käyttäjien tuen tarpeiden huomioimiseksi tarvitaan lisää tutkimustietoa. Hanke vastaa tähän tarpeeseen kolmella osatutkimuksella:

1. Kirjallisuuskatsaus ja dokumenttianalyysi tiedolla johtamisesta organisaatioiden terveyden lukutaidon näkökulmasta.
2. Kyselytutkimus Etelä-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalveluorganisaatioiden etäpalveluita toteuttaville työntekijöille.
3. Laadullinen tutkimus, jossa haastatellaan etäpalveluita käyttäneitä asiakkaita.

SeAMK on ollut vuonna 2023 mukana neljässä terveyden lukutaitoa koskevassa hankkeessa: Horizon EU-rahoitteisessa digitaalista terveyden lukutaitoa edistävässä IDEAHL:issa (Improving Digital Empowerment for Healthy Active Living) ja Erasmus+ -rahoitteisessa muistisairauksiin liittyvää terveyden lukutaitoa edistävässä Skills4HL (Skills for Health Literacy) -hankkeessa sekä Töysän säästöpankkisäätiön rahoittamissa digitaalisen terveyden lukutaidon osaamisvaatimuksia tutkivassa dHL 4.0 -hankkeessa ja muistisairauksia terveyden lukutaidon näkökulmasta tutkivassa Muistitaito-hankkeessa. Hankkeiden pohjalta SeAMK tarjoaa terveyden lukutaitoon liittyviä opintojaksoja sekä täydennyskoulutusta. SeAMKille ja Etelä-Pohjanmaalle on rakentumassa vahva terveyden lukutaidon osaamiskeskittymä, jonka kehittäminen jatkuu tämän hankkeen puitteissa.

**Mika Uitto**
TtM, asiantuntija, TKI
SeAMK

**Katja Valkama**
HTT, yliopettaja
SeAMK

**Merja Hoffrén-Mikkola**

LitT, yliopettaja
SeAMK

**Katri Turunen**
TtT, yliopettaja
SeAMK

**LÄHTEET**

Brach, C., Keller, D., Hernandez, L., Baur, C., Parker, R., Dreyer, B., Schyve, P., Lemerise, A. J., & Schillinger, D. (2012). Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations. NAM Perspectives, 02(6). https://doi.org/10.31478/201206a

Eloranta, S., Teeri, S., Komulainen, M., Hoffrén-Mikkola, M., & Mikkola, T. (2023). “I get to do what I want to do, now I just do it remotely” – perceptions of workers and managers. Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 15 (3), 353–365. https://doi.org/10.23996/fjhw.126911

Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., & ym.. (2021). Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti, 33/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9

Kickbusch, I., Pelikan, J. M., Apfel, F., & Tsouros, A. D. (2013). Health literacy: The solid facts. World Health Organization. Regional Office for Europe. https://apps.who.int/iris/handle/10665/326432

Konttila, J., Siira, H., Kyngäs, H., Lahtinen, M., Elo, S., Kääriäinen, S., Kaakkinen, P., Oikarinen, A., Yamakawa, M., Fukui, S., Utsumi, M., Higami, Y., Huguchi, A., Mikkonen K. (2019). Healthcare professionals’ competence in digitalisation: A systematic review. J Clin Nurs 28 (5-6), 745-761. https://doi.org/10.1111/jocn.14710

Mantwill, S., Monestel-Umaña, S., & Schulz, P. J. (2015). The Relationship between Health Literacy and Health Disparities: A Systematic Review. PLOS ONE, 10(12), e0145455. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0145455

Mölläri, K., Hauhio, N., Tuominen, P., & Järvelin, J. (2023). Hoitoilmoitusopas terveydenhuollolle 2023. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-998-6

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022). Aikuisväestön hyvinvointi ja terveys – Terve Suomi 2022. Tulokset. Haettu 16.11.2023 osoitteesta https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/terve-suomi-tutkimus/tulokset

World Health Organization. (2021). Health promotion glossary of terms 2021. World Health Organization. https://apps.who.int/iris/handle/10665/350161