

Asiakaslähtöisyys – Avain hyvään digitaaliseen soteen

24.4.2024

IDEAHL – Improving Digital Empowerment for Active Healthy Living -hankkeen (2022–2024) tavoitteena on ollut tutkia ja kehittää terveyden lukutaitoa ja digitaalista terveyden lukutaitoa EU:n jäsenmaissa. Hanke sai rahoituksen EU:n Horizon Europe -ohjelmasta. Hankkeessa yhteiskehitettiin EU-tasoinen digitaalisen terveyden lukutaidon strategia yhdessä kansalaisten, ammattilaisten ja päättäjien kanssa.

Hankkeen loppusuoran kunniaksi IDEAHL-hankkeen asiantuntijat Katja Valkama, Merja Hoffrén-Mikkola ja Mika Uitto järjestivät ”**Asiakaslähtöinen digitaalinen sote**” -webinaarin, jossa vedettiin yhteen IDEAHL-hankkeen tuloksia, kuultiin häiriökysynnän asiantuntija Hermanni Hyytiälää sote-alan häiriökysynnästä sekä tutustuttiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisiin palveluihin hankejohtaja Maria Keton johdolla. Tilaisuuteen ilmoittautui yli 110 henkilöä, ja linjoille saatiin lopulta 76 kuulijaa.

Terveyden lukutaito ja IDEAHL hanke

Tapahtuma alkoi yliopettaja Merja Hoffrén-Mikkolan osiolla, jossa esiteltiin IDEAHL-hankkeessa tehtyä työtä sekä terveyden lukutaidon käsitettä. Webinaaripäivänä oli kulunut lähes kaksi vuotta siitä hetkestä, kun SeAMK aloitti 13 muun eurooppalaisen kumppanin kanssa terveyden lukutaitoon ja digitaaliseen terveyden lukutaitoon liittyvän IDEAHL-hankkeen. Tuon kahden vuoden aikana hankkeessa terveyden lukutaitoa oli tutkittu ja kehitetty laajalla skaalalla. Hankkeessa tehtiin muun muassa kattava kirjallisuuskatsaus terveyden lukutaidon interventioista, hyvistä käytännöistä sekä sen mittaamiseen käytetyistä työkaluista. SeAMK oli vastuussa erityisesti terveyden lukutaidon mittaamiseen käytettyjen työkalujen tutkimisesta. Hankkeessa myös yhteiskehitettiin yli 1400 EU-kansalaisen kanssa eurooppalaista terveyden lukutaidon strategiaa.

SeAMK tarjosi mahdollisuuden osallistua yhteiskehittämiseen järjestämällä työpajakokonaisuuksia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille, opettajille sekä ammattilaisille. Strategiaan perustuen tuli jokaisen partnerin pilotoida erilaisia terveyden lukutaitoa edistäviä ja tukevia toimenpiteitä. SeAMK järjesti pilottinaan YAMK-tasoisen opintojakson sekä terveyden lukutaidon osaamismerkin alan ammattilaisille ja muille sidosryhmille.

Merja Hoffrén-Mikkola kertoi esityksessään, kuinka terveyden lukutaidolla viitataan taitoihin, jotka määrittävät yksilön kykyä hankkia, ymmärtää, arvioida ja käyttää tietoa ja palveluita tavalla, joka edistää terveyttä ja hyvinvointia (WHO, 2021). Yksilön näkökulmasta tarkasteltuna se siis liittyy siihen, miten yksilö kykenee hankkimaan terveyteen liittyvää tietoa sekä käyttämään palveluita terveytensä edistämiseen. Esityksessä painottui kuitenkin myös näkökulma siitä, että terveyden lukutaito ei ole vain yksilön vastuulla, vaan että myös tiedon ja palveluiden saavutettavuudella on suuri merkitys. Yksilön terveyden lukutaidon riittävyyden nähtiin olevan tilannekohtaista ja riippuvan ympäristöstä, joissa ihminen toimii. Terveyden lukutaito vedettiin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta yhteen siten, että ideaali tilanne syntyy, kun yksilön terveyden lukutaidon taso ja järjestelmän vaatimukset kohtaavat riittävällä tavalla (Kickbusch ym., 2013). Mikäli näin ei tapahdu, syntyy eriarvioisuutta, jota voidaan havaita esim. terveyteen liittyvinä digikuiluina. Tämän taustoituksen pohjalta Hoffrén-Mikkola siirsi puheenvuoron Hermanni Hyytiälälle, joka tarkasteli esityksessään sotealan häiriökysynnän teemaa.

Sosiaali- ja terveysalan häiriökysyntä

Hermanni Hyytiälä käsitteli puheenvuorossaan häiriökysyntää otsikolla: ”Häiriökysyntä – Organisaatiolähtöisten toimintojen kallis hinta”. Häiriökysynnässä on kyse siitä, että syntyy vastentahtoista kysyntää, koska asiakas on aiemmin saanut väärää palvelua, osittaista palvelua tai ei lainkaan palvelua. Ongelma perustuu siihen, että organisaatiossa toimiva henkilöstö ja johto tarkastelee asioita organisaation näkökulmasta unohtaen asiakaslähtöisyyden. Häiriökysyntä (failure demand) on työpsykologi John Seddonin luoma käsite. Häiriö viittaa käsitteessä organisaation ongelmaan tehdä edes jotakin tai jopa jotakin oikein asiakkaan näkökulmasta (Seddon 2003, s. 26). Häiriökysynnän alkuperä on siinä väärässä oletuksessa, että prosessisuunnittelu, joka mullisti modernin teollisen tuotannon, voitaisiin siirtää palvelualoille (Seddon & O’Donovan 2010, s. 34). Seddon ja O’Donovan (2010) painottavat, että palveluorganisaatioiden toiminta poikkeaa teollisesta tuotannosta merkittävästi. Teollinen tuotanto edellyttää yhdenmukaisuutta ja johdonmukaisuutta, mutta ihmiset ja heidän tarpeensa eivät ole yhdenmukaisia tai johdonmukaisia. Tämä johtaa auttamatta siihen, että standardoidut palvelut, jotka eivät pysty ottamaan huomioon asiakastarpeiden monimuotoisuutta, aiheuttavat häiriökysyntää. Organisaation toiminta on tällöin organisaatiokeskeistä, ei asiakaslähtöistä.

Hyytiälä pääsi puheenvuorossaan samaan johtopäätökseen Seddonin ja O´Donovanin (2010) kanssa, ettei julkisella sektorilla, erityisesti sosiaali- ja terveysalalla, tulisi keskittyä prosessien numeeriseen tarkasteluun. Valitettavan usein toimintaa kuvaamaan valitut indikaattorit ovat numeerisia eivätkä kerro mitään varsinaisesta palvelun onnistumisesta tai sen vaikuttavuudesta, erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Hyytiälä kuvasi puheenvuorossaan tätä seuraavasti: ”Jos perusterveydenhuollon tuloksellisuutta mitataan lääkärikäyntien lukumäärällä, se ei vielä kerro palvelurakenteen tuloksellisuudesta, vaan lähinnä lääkärin oven saranan kulumisesta”. Seddon (2003, s. 17) kuvaa tällaista organisaation johtamista hallintatehtaana

(management factory). Hallintatehtaassa hallinnoidaan prosesseja, suunnittelua, raportointia ja toiminnan keskiössä ovat budjetit ja numeeriset tavoitteet. Siellä työ rakentuu sen numeerisen tiedon ympärille, mitä työstä voidaan kerätä. Organisaation ydintehtävä ja tarkoitus unohtuvat ja työskentely kiertyy mittareiden ja niitä tukevien toimintatapojen ympärille. Tällainen toiminta vähentää palvelusta saatavaa arvoa ja lisää häiriökysyntää. Tähän liittyen Seddon ja O'Donovan (2010, s. 34) huomauttavat, että monissa sote-alan organisaatioissa trendinä pitkään ollut yksinkertaistettu lean-ajattelu on yksi organisaatiokeskeisen palveluorganisaation johtamisen muoto.

Digitaaliset palvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaan -hankkeen hankejohtaja Maria Keto esitteli puheenvuorossaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisia palveluita ja niiden kehittämistä hankkeessa. Maria Keto aloitti puheenvuoronsa kertomalla mitä Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeessa tehdään ja tavoitellaan. Hankkeen tavoitteena on purkaa koronapandemian aiheuttamaa hoito-, palvelu-, ja kuntoutusvelkaa, nopeuttaa hoitoon pääsyä ottamalla käyttöön uusia toimintatapoja ja edistää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta. Lisäksi tavoitteena on edistää ja laajentaa digitaalisten palveluiden käyttöönottoa ja käyttöä.

Esityksen alussa Keto esitteli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sähköistä perhekeskusta. Omaperheestä ja Omahelpperistä asiakkaat löytävät terveyttä ja hyvinvointia tukevia hyvinvointialueiden, kuntien, järjestöjen sekä seurakuntien matalan kynnyksen palveluja. Lisäksi sähköisessä perhekeskuksessa on ammattilaisille tietopankki. Tällä hetkellä hyvinvointialueella on käytössä seuraavia sähköisiä palveluita: Omaolo.fi, kiireetön sähköinen viestintä, sähköinen ajanvaraus, etävastaanotto sekä chat-palvelu. Lisäksi aina on mahdollista asioida paikan päällä. Chat-palveluita on tarjolla terveyspalveluissa, fysioterapiassa, neuvolassa, mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa, perhekeskuksessa, aikuissosiaalityössä sekä vammaispalveluissa. Vuoden 2024 aikana avautuu OmaEP asiointikanava, joka on mobiilisovellus. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptiin kuuluu digitaalinen palvelutarjotin, Tarmoa. Tarmoa on verkkopalvelu, jonka avulla hyvinvointialueen, kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut ja toiminnot ovat sekä kansalaisten että ammattilaisten helposti saatavilla. Verkkopalveluun kerätään alueen sote-palvelut sekä luonto-, liikunta- ja kulttuuripalvelut. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii kaksi digiagenttia, jotka tarjoavat tukea digitaalisten palvelujen käyttöönotossa. Digitukea tarjotaan lähitukena, etätukena ja erilaisten koulutusten muodossa.

Miten tästä eteenpäin

SeAMK on ollut vuonna 2023 mukana neljässä terveyden lukutaitoon liittyvässä 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 ja terveyden

lukutaitoa tutkivassa Muistitaito-hankkeessa. Näistä MuistiTaito-hanke päättyi joulukuussa 2023.

Hankkeiden pohjalta SeAMK on kehittänyt mm. useita terveyden lukutaitoon liittyviä opintojaksoja, ammattilaisten osaamisen kehittämiseen suunnatun täydennyskoulutuskurssin sekä ammattilaisille ja muille sidosryhmille suunnitellun terveyden lukutaidon osaamismerkin. SeAMKille ja Etelä-Pohjanmaalle on rakentunut vahva terveyden lukutaidon osaamiskeskittymä, jonka kehittäminen jatkuu esimerkiksi asiantuntija Mika Uiton digitaalista terveyden lukutaitoa koskevan väitöskirjan muodossa. Haluamme myös tutkia enemmän terveyden lukutaitoa organisaatioiden näkökulmasta. Tähän liittyen SeAMKissa onkin juuri käynnistynyt Töysän Säästöpankkisäätiön rahoittama ”*Terveyden lukutaitoiset organisaatiot etäpalveluiden tuottajina*” -tutkimushanke, jossa tutkitaan sosiaali- ja terveysalan reaaliaikaisia etäpalveluja organisaation terveyden lukutaidon viitekehyksestä. Tästä hankkeesta voit lukea lisää tästä linkistä: SeAMK tutkii organisaatioiden terveyden lukutaitoa.

Terveyden lukutaito ja digitaalinen terveyden lukutaito ovat ajassamme äärimmäisen ajankohtaisia aiheita. On tärkeää, että kansalaisilta löytyvät vaaditut taidot luotettavan terveysinformaation hankkimiseen sekä sujuvaan terveyspalveluiden käyttämiseen, mutta vähintään yhtä tärkeää on myös taata tiedon ja palveluiden saavutettavuus sekä asiakaslähtöisyys. Kansalaisten digitaalista- ja terveysosaamista on edistettävä, jotta kaikilla olisi mahdollisuus hyödyntää terveyspalveluita mahdollisimman tasapuolisesti. Organisaatioiden vastuulla on turvata, että heidän tarjoamansa tiedot ja palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja helposti saavutettavissa. Myös mahdollisuus tukeen on turvattava. Palveluita ei tule myöskään kehittää ja käyttöönottaa teknologia edellä, vaan asiakaslähtöisesti. On tärkeää huomioida, että digitaalinen asiointi ei ole kaikille kohderyhmille soveltuvaa tai mahdollista. Vaihtoehtoja on myös oltava.

Tapahtuman diat tallennettiin IDEAHL-hankkeen projektisivuille, jossa ne ovat vapaasti katsottavissa.

Horizon Europe Framework Programme – Euroopan Unionin rahoittama “Improving Digital Health for Active Healthy Living (IDEAHL) -hanke” GA 101057477.

Katja Valkama
HTT, YTM, yliopettaja
SeAMK

Merja Hoffrén-Mikkola
LitT, yliopettaja
SeAMK

Mika Uitto
TtM, asiantuntija, TKI
SeAMK

Lähteet

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

Seddon, J. (2003). Freedom from Command and Control, Vanguard Press, Buckingham.

Seddon, J., & O'Donovan, B. (2010). Rethinking Lean Service. Management Services, 54(1), 34-37. https://libts.app-staging.seamk.hion.dev/login?url=https://www.proquest.com/trade-journals/rethinking-lean-service/docview/234256155/se-2

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