



X

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	11.9.2006
Tekijä(t)	Marjaana Koironen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	72
Otsikko	eHealth – Passiivisesta potilaasta aktiiviseksi hoidon osatekijäksi		
Ohjaaja(t)	KTT Eija Koskivaara, KTT Reima Suomi		

#### Tiivistelmä

Terveydenhuollon tietojärjestelmiä on perinteisesti kehitetty palvelemaan lähinnä terveydenhuollon ammattilaisia ja organisaatioita. Asiakkaiden vastuunoton merkitys oman terveytensä ylläpidossa ja hoidossa on vasta viime aikoina alettu paremmin ymmärtää, ja on ryhdytty kehittämään sähköisiä terveyspalveluita myös asiakkaille. Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata tämänhetkistä tilannetta terveydenhuollon tietojärjestelmien parissa asiakkaan näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksinä tutkimuksen teoriaosassa ovat: Millaisia eHealth-palveluita asiakkaille tarjotaan? Millaiset asiat motivoivat käyttämään terveysaiheisia Internet-sivustoja? Mitä luotettavalta terveysaiheiselta Internet-sivustolta vaaditaan? Empiirisen osan tutkimuskysymykset ovat: Mitkä ovat SalpaNet-portaalin antamat hyödyt asiakkaalle? Miten SalpaNetiä voisi kehittää palvelemaan asiakkaita entistä paremmin?

Tutkielman teoriaosuudessa esitetään tutkijan luoma jako asiakkaille tarjottavista eHealth-palveluista. Palvelut on työssä jaettu neljään luokkaan: sähköiset potilaskertomukset ja reseptit, kotona selviytymistä tukevat palvelut, Internetissä tarjottavat palvelut ja mobiilipalvelut. Työssä käsitellään luottamuksen merkitystä ja rakentumista verkkopalveluiden yhteydessä sekä esitellään kolme kriteeristöä terveysaiheisen Internet-sivuston arvioimiseen. Lisäksi arvioidaan valitun kriteeristön perusteella tämänhetkisiä laajoja suomalaisia terveystoimintoja.

Tutkimusmenetelmänä työssä on case-tutkimus, jonka kohteena on Satakunnan sairaanhoitopiirin kansalaisille tuottama SalpaNet-informaatioportaali ja sen asiakkaalle tuottamat hyödyt.

Tiedonhankintatapoina tutkimuksessa ovat haastattelut, kyselyt sekä havainnointi.

Informaatioportaalin käyttäjille tehtiin asiakaskysely, jonka tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat SalpaNet-portaalin tuottamat hyödyt asiakkaalle ja miten SalpaNetiä voisi kehittää palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. Käyttäjät pitivät SalpaNet-informaatioportaalia luotettavaa tietoa tuottavana. Lisäksi portaalin vahvuudeksi luettiin paikallisuus ja se, että sen tietosisältö on julkisen tahon tuottamaa. Asiakkaat toivoivat SalpaNetiin lisää toiminnallisuuksia, kuten esimerkiksi mahdollisuutta saada tutkimustuloksia sivuston kautta.

Suomessa ollaan siirtymässä enemmän kohti kansallista näkökulmaa terveydenhuollossa. Silti alueellisella tiedonjakamisella tulee olemaan sijansa. Alueellisesti lienee edelleen järkevää tuottaa oman alueen palvelutiedot ja ylläpito, kun taas yleinen sairausinformaation tuottaminen on tehokkainta hoitaa keskitetysti kansallisesti.

Asiasanat	eHealth, sähköinen asiointi, terveydenhuolto, portaalit, asiakastyytyväisyys
Muita tietoja	