

Laadukkaat etäpalvelut vaativat tietoista johtamista

Teksti: Päivi Metsäniemi
pääsihteeri, Duodecim

Etä- ja digipalveluita tulee tarkastella ja kehittää systemaattisesti samanlaisista laadunäkökulmista katsoen kuin muutakin terveydenhuollon toimintaa. Näin voidaan varmistaa, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita saumattomasti, kustannustehokkaasti ja turvallisesti. Organisaatiot tarvitsevat kättä pidempää, jotta tähän tavoitteeseen päästään.

Keväällä 2020 Suomessa terveydenhuolto otti pandemian myötä tahtomattaan ja pääosin valmistautumattomana valtavan digiloikan (1). Eri-laisia etäasiointitapoja otettiin nopeasti käyttöön. Potilasturvallisuutta ajateltiin lähinnä siitä näkökulmasta, että altistaako asiointi terveydenhuollossa Covid-19-taudille. Muut laadun näkökulmat, esimerkiksi tietoturva, tietosuoja ja muu potilasturvallisuus, jäivät vähemmälle huomiolle.

Uusi asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia huomioi etä- ja digitoiminnan potilasturvallisuuden (2). Tämä onkin tarpeen, koska usein uuden innovaation käyttöönoton alkuinnostuksen jälkeen todellisuus iskee vasten kasvoja. Uusi toimintatapa ei kestäkään lähempää tarkastelua, ja tarvitaan

ponnisteluja, jossa innovaatiosta tulee osa arkitodellisuutta (3). Etävastaanottojen laatua, potilasturvallisuutta, kustannuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstön tyytyväisyyttä tuleekin nyt seurata ja kehittää jatkuvasti.

Etätoiminnan laadun monta tekijää

Huomioon on otettava muun muassa valitun teknologian tietoturvallisuus ja käytettävyys, tietosuojajasiat sekä henkilöstön osaaminen. Myös potilaan osaamisesta on huolehdittava. Etäpalveluiden piiriin pitäisi olla helppo tulla ja apua tulisi saada tarvittaessa. Potilaan pitäisi saada valita myös lähi-asiointi niin halutessaan. Onko otettu huomioon potilaan kyvykkyys ja halu, vaivan luonne ja kesto sekä hoidon jatkuvuus?

Etukäteen pitää olla sovittuna, miten suhtaudutaan tiettyihin tilanteisiin, kuten antibioottien tai PKV-lääkkeiden tarpeeseen, sairauslomakäytänteisiin ja todistusten kirjoittamiseen. Tulisi miettiä myös, miten potilas ohjataan tarvittaessa kivijalkavastaanotolle.

Oma lukunsa ovat kustannukset. Julkisen sektorin hankintakyvykkyys ei ehkä ollut pakotetun pandemiadigiloikan alkaessa huipussaan. Tehtiin ratkaisuja, joiden kustannusrakenne ei kestä tarkastelua. Ohjelmistojen kustannukset tulivat vain vanhan toiminnan päälle, eikä mistään – esimerkiksi tilojen tai ajan käytöstä – pystytty karsimaan. Isompi järjestäjä voi tulevaisuudessa onnistua hyödyntämään aiempaa paremmin etävastaanottojen todellisen potentiaalin, kuten riippumattomuuden maantieteellistä etäisyyksistä, toiminnan riittävän volyymin ja tilakysymykset.



Tarkistuslistasta apua

Jotta etäpalveluista saadaan sote-palveluihin odotettu hyöty, tarvitaan lisää tutkimusta. Sen lisäksi tarvitaan myös kättä pidempää organisaatioille, jotka parhaillaan painivat näiden kysymysten kanssa. Siksi osana asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian jalkauttamista olemme laatimassa tarkistuslistaa, jonka avulla etäpalveluiden tuottajan on helpompi hahmottaa, ovatko kaikki näkökulmat laadukkaan palvelun tarjoamiseen otettu huomioon. Osaamisesta voi jo nyt huolehtia esim. Oppiportin verkkokurssin avulla (4). Tietoista johtamista vaaditaan, jotta etäpalveluista tulee luonnollinen ja hyödyllinen osa sote-palveluiden arkea. ○

Viitteet:

1. Vesa Jormanainen: COVID-19 sai terveystalouden digiloikkaan, SLL 24-32/2021
2. STM: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026
3. Ozgur Dedehayir, Martin Steinert: The hype cycle model: A review and future directions, Technological Forecasting and Social Change, 108/2016
4. Etävastaanotto -verkkokurssi, Oppiportti, Kustannus Oy Duodecim. <https://www.oppiportti.fi/op/dvk00223/avaa>