



**UNIVERSITY  
OF TURKU**

This is a self-archived – parallel-published version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details. When using please cite the original.

AUTHOR	Pia Liljamo, Miia Jansson, Reima Suomi
TITLE	Digitaalisia palveluja kehittäessä, arvioitaessa ja käyttöönotettaessa on huomioitava asiakastarve, kyvykkyys ja käyttäjäkokemus
YEAR	2023
DOI	<a href="https://doi.org/10.23996/fjhw.137285">https://doi.org/10.23996/fjhw.137285</a>
LICENCE	Creative Commons Attribution 4.0 International License
VERSION	Publisher's PDF
CITATION	Liljamo, P., Jansson, M., & Suomi, R. (2023). Digitaalisia palveluja kehittäessä, arvioitaessa ja käyttöönotettaessa on huomioitava asiakastarve, kyvykkyys ja käyttäjäkokemus. <i>Finnish Journal of EHealth and EWelfare</i> , 15(3), 241–243. <a href="https://doi.org/10.23996/fjhw.137285">https://doi.org/10.23996/fjhw.137285</a>

## Digitaalisia palveluja kehittäessä, arvioitaessa ja käyttöönotettaessa on huomioitava asiakastarve, kyvykkyys ja käyttäjäkokemus

Tänä syksynä julkaistiin ajankohtainen selvitys digitaalisten palvelujen vaikutuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa osana valtioneuvoston selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa [1]. Vuoden kolmas numero muodostaa monipuolisen katsauksen digitaalisten palvelujen kehittämisestä, arvioinnista ja käyttöönotosta, joka täydentää selvityksen tuloksia sekä asiakkaan, ammattilaisen että johdon näkökulmista. Lopuksi pureudutaan Well-Being in the Information Society (WIS) -konferenssiin, joka ehti vuonna 2022 yhdeksännelle tuotantokaudelleen.

Valtioneuvoston teettämän selvityksen mukaan digitaalisten palvelujen käyttöä tulisi laajentaa asiakastarve ja kyvykkyys huomioiden. Miia Jansson, Maria Kääriäinen, Gillian Vesty ja Minna Pikkarainen tutkivat artikkelissaan asiakkaiden digiohjaus- tarpeita. Tutkimustulosten mukaan digiohjauksessa on huomioitava yksilöllisen, tavoitekeskeisen ja oikea-aikaisen toteutuksen sekä asianmukaisten resurssien lisäksi nivelrikkopotilaiden taustatekijät (ml. digitaalinen terveyslukutaito), jotta digiohjaus olisi riittävää ja siten vaikuttavaa. Tutkimustulokset vastaavat integratiivista kirjallisuuskatsausta, jossa Tuija Karsimus, Ella Plaami, Anna-Maria Mäki-Kuutti, Eeva Ekqvist ja Katja Kuusisto totesivat monipuolisen sisällön, aktiivisten muistutusten ja pelillistämisen tukevan käyttäytymisen muutosta ja siten päihderiippuvaisten itsehoitoa.

Jukka Mielonen kumppaneineen tutkivat artikkelissaan, miten ikäihmiset arvioivat digitaalisten palvelujen käytettävyyttä. Tutkimustulosten mukaan suurin osa vastaajista tarvitsi tukea digitaalisten palvelujen käyttöön, joka vastaa aikaisempaa

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL:n) väestökyseilyä [2]. Digitaaliset palvelut ovatkin muuttaneet ammattilaisten [1] ja omaisten [3] rooleja, joka on näkynyt muun muassa lisääntyneenä digitukena toimimisena. Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton (VALLI ry) mukaan tarvitaankin lisää kotiin vietävää yksilöllistä ohjausta ikäihmisten digiosallisuuden edistämiseksi [4].

Asiakkaiden ja ammattilaisten mukaan digitaalisia palveluja tulisi hyödyntää riskitekijöiden tunnistamisessa ja sairauksien ehkäisyssä, hoidontarpeen ja kiireellisyyden arvioinnissa, soveltuvien hoitomuotojen valinnassa, hoidon seurannassa ja kuntoutuksessa, asiakassegmentoinnissa sekä vaikuttavuuden arvioinnissa [1]. On kuitenkin huomioitava, ettei palvelutarpeeseen perustuva asiakassegmentointi välttämättä kerro asiakastarpeista saatikka digiasiointikyvystä. Sanna Lakoman, Laura Pitkäsen, Kaisla Lahdensuon, Paul Lillrankin ja Paulus Torkin mukaan tarvitaankin lisätutkimusta, jotta digitaaliset palvelut voitaisiin räätälöidä nykyistä yksilöllisemmin.

Valtioneuvoston teettämän selvityksen mukaan digitaalisten palvelujen vaikutusten ja kustannusvaikuttavuuden arviointia tulisi yhtenäistää [1]. Tässä numerossa digitaalisten palvelujen vaikutuksia arviointiin Miia Janssonin ja kumppaneiden toteuttamassa satunnaistetussa kokeellisessa tutkimuksessa. Tutkimustulosten mukaan digitaalinen hoitopolkuratkaisu ei parantanut potilaan terveydentilaa ja toimintakykyä saatikka vähentänyt terveyspalvelujen käyttöä, mutta lisäsi potilaiden minäpystyvyyttä käyttää digitaalisia palveluja. Tulevaisuudessa onkin kiinnitettävä entistä

enemmän huomiota toiminnan muutoksen suunnitteluun, jotta käyttöönottolla saavutetaan tavoitellut hyödyt [1].

Digitaaliset palvelut edellyttävät ammattilaisilta uutta laaja-alaista osaamista [1]. Nina Keskitalo, Sanna Viljamaa, Essi Xiong, Jukka Jauhiainen ja Karoliina Paalimäki-Paakki tutkivat artikkelissaan, millaista eettistä osaamista teknologian käyttöönotto edellyttää. Tutkimustulosten mukaan kotihoidossa työskentelevät ammattilaiset tarvitsevat täydennyskoulutusta sekä uusia ohjeistuksia ja toimintamalleja, jotka tukevat eettistä ajattelua ja päätöksentekoa. Eettisen osaamisen lisäksi tarvitaan tietoturva- ja tietosuojaosamista [1]. Suvi Kuha, Essi Xiong, Mira Hammarén, Minna Ylisirniö, Jari Haverinen, Jarno Suominen, Jaana Leikas ja Outi Kanste tutkivat johtajien näkemyksiä teknologian hyödyntämiseen liittyvistä haasteista. Tulosten mukaan yksityisyydensuojan, tietoturvan ja -suojan haasteet liittyvät toimintaympäristöön, digitaalisiin ratkaisuihin sekä toimintatapoihin ja osaamiseen.

Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto luovat myös uusia johtamisosaamistarpeita [1]. Sini Eloranta, Sari Teeri, Marjatta Komulainen, Merja Hoffrén-Mikkola ja Tuula Mikkola tutkivat artikkelissaan työntekijöiden ja esihenkilöiden kokemuksia etäkotihoitosta. Tutkimustulosten mukaan keskitetty organisointitapa, yhteiset toimintatavat, palvelun tunnettavuuden lisääminen ja kokemus palvelun hyödyllisyydestä tukivat työntekijöiden osaaminen lisäksi etäkotihoitoksen omaksumista ja toteuttamista. Vastaavasti Hanna Mikkonen, Janika Wahlberg, Karoliina Paalimäki-Paakki, Jukka Jauhiainen ja Pia Liljamo tutkivat osastonhoitajien kokemuksia digihoitopolun käyttöönotossa. Tutkimustulosten mukaan muutosjohtamista haastoivat resursointi ja aikataulut, muutosvastarinta, toiminnan muutokset, puutteet tuessa ja digiosaamisessa sekä tietojärjestelmän tekniikka. Tukea toiminnan

muutoksen johtamiseen on tarjolla, mutta tiedon tulee olla esimiehille suunnattua ja digihoitopolun onnistuneeseen käyttöönottoon tarvitaan riittävät aika- ja henkilöresurssit.

Vuodesta 2006 lähtien monitieteinen WIS – konferenssi on keskittynyt erilaisiin informaatioyhteiskunnan hyvinvointiin liittyviin aiheisiin. Viimeisin WIS – konferenssi keskittyi erityisesti mielenterveyteen teemalla ”When the mind breaks”. Tähän lehteen on päätynyt kaksi konferenssin erinomaista ja voisi kai sanoa erityistä artikkelia, jotka laajentavat käsitystämme mielenterveyden ja informaatioyhteiskunnan rajapinnasta.

Linda Achilles, Thomas Mandl ja Christa Womser tutkivat artikkelissaan, miten K-pop -ilmiö (K-pop on eteläkorealaista populaarimusiikkia, joka tunnetaan myös visuaalisuudestaan ja omaleimaisesta fanikulttuuristaan) Tumblr-sosiaaliselle alustalle sovitettuna voi motivoida laihduttamiseen ja yleiseen kunnon kohentamiseen. Tutkimustulokset keskustelevat siitä miten sosiaalista mediaa tulisi yleisemminkin käyttää motivoimaan terveyshakuista käyttäytymistä.

Eija-Liisa Heikka, Pia Hurmelinna-Laukkanen, Outi Keränen ja Pia Partanen pureutuvat artikkelissaan myös ajankohtaiseen aiheeseen, opiskelijoiden jaksamiseen yliopistoympäristössä, erityisesti opintovaatimusten ja tutkintorakenteen näkökulmasta. Data sisältää kyselytutkimuksen vastauksia kolmelta vuodelta, sekä opiskelijoilta että opettajilta. Tulokset osoittavat, että varsinkin opiskelijoille samat rakenteet saattavat merkitä sekä hyvää että huonoa selviytymisen ja stressin kokemisen kannalta.

Digitaalisten palvelujen käyttöönotto edellyttää huolellista asiakasanalyysiä (ml. taustatekijät, sairaudet, sairauden vaihe), jotta asiakkaiden vaihtelevat tarpeet ja kyvykkyydet voidaan tunnistaa [1].

Digitaalisten palvelujen arvioinnissa tulisi hyödyntää asiakkaan raportoimia terveys- ja hyvinvointivaikutuksia ja huomioida käyttäjäkokemus. Pistemäisen arvioinnin sijaan tulisi suosia jatkuvaa arviointia.

### Lähteet

[1] Pennanen P, Jansson M, Torkki P, Harjuma M, Pajari I, Laukka E, Lakoma S, Härkönen H, Verho A, Martikainen S, Kouvonen A, Leskelä R-L. Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. Valtioneuvoston kanslia; 20.09.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-059-2>

[2] Kyytsönen M, Aalto A, Vehko T. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021:

Väestön kokemukset. Helsinki: THL; 2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>

[3] Mielonen J, Kuusisto H, Kinnunen UM, Kemppi A, Saranto K. Older adults' experiences of ehealth in health and social care. *FinJeHew* 2023;15(3):276-286. <https://doi.org/10.23996/fjhw.125122>

[4] Vapaavuori S, Ekholm E, Tuokkola K. Ikäihmisten kokemuksia digitaalisista palveluista 2021. VALLI ry, Ikateteknologiakeskus; 2022 [viitattu 26.9.2023]. Saatavilla: [https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2022/02/Ikateteknologiakeskus\\_ikaihminen-kokemuksia-digitaalisista-palveluista-2021.pdf](https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2022/02/Ikateteknologiakeskus_ikaihminen-kokemuksia-digitaalisista-palveluista-2021.pdf)

**Pia Liljamo, TtT, dosentti, päätoimittaja**

**Miia Jansson, TtT, dosentti, varapäätoimittaja**

**Reima Suomi, professori, Turun yliopisto**