

DigiIN

Potilaiden kokemuksia Omakannasta

Diplomityö

Akseli Väyrynen, akseli.vayrynen@aalto.fi

16.9.2021

Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



Taustaa

- Potilasportaaleita on otettu käyttöön useissa eri maissa
- Monissa palveluissa on käytössä potilaalle näkyvät ammattilaisen tekemät merkinnät
- Potilaiden kokemuksia on tärkeää selvittää
 - Mahdollisimman monen tulisi käyttää palvelua
 - Käyttäjähyväksyntään vaikuttavat käytettävyys ja koettu hyödyllisyys
- Minkälaisia kokemuksia potilailla on Omakannasta?
- Tutkimus toteutettiin osana DigiIN-hanketta

Tutkimuskysymykset

- Kysymys 1: Miten käyttäjät arvioivat Omakannan käytettävyyden?
- Kysymys 2: Miten käyttäjät kokevat Omakannan ominaisuuksien hyödyllisyyden?
- Kysymys 3: Mitä hyötyjä ja haasteita potilaat kokevat lääkärin tai muun ammattilaisen tekemien merkintöjen lukemisesta?

Kysely

- Toteutettiin verkkokysely Webropol-työkalun avulla
- Testattiin kolmen henkilön kanssa
- Kysely oli saatavilla uloskirjautumisen yhteydessä
- Anonyymi kysely
- 15 kysymystä, dynaaminen kysely
- Kielinä suomi ja ruotsi
- Auki 4.6.-14.6.2021

Menetelmät

- Monimenetelmätutkimus
- Kvantitatiivinen analyysi: Kuvaileva analyysi + lineaarinen regressio
 - Työkaluina R ja Excel
 - Merkitsevyystaso $<.01$
- Kvalitatiivinen analyysi: Luokittelu
 - Työkaluna Atlas.ti
 - Otos rajattiin $N=1000$

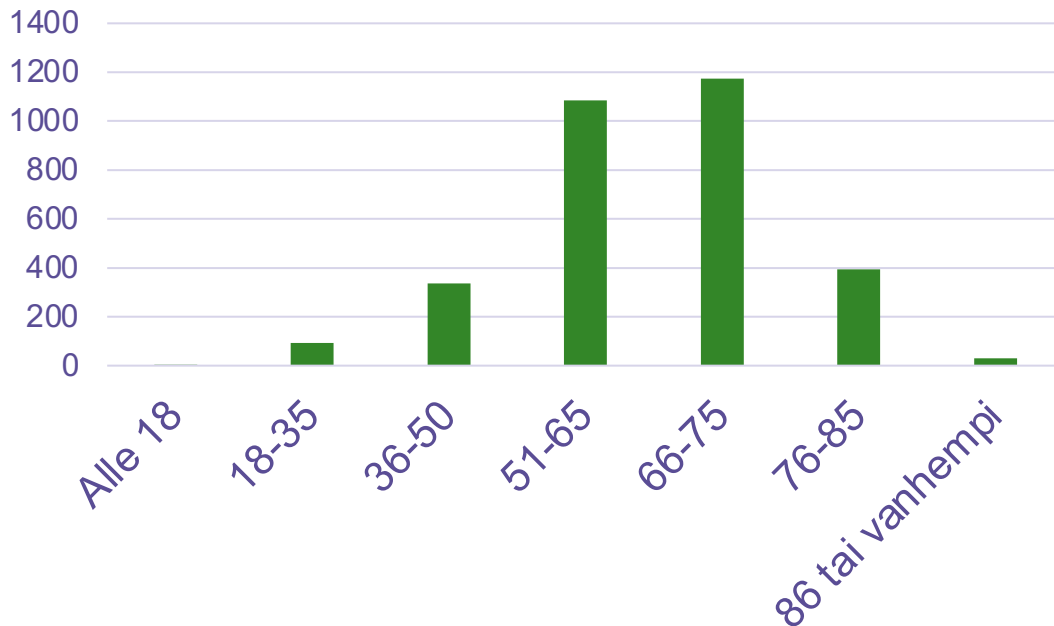
Osallistujat

Osallistujat

- N=3139, käyttäjiä 449922, vastausprosentti n. 0.7%
- Sukupuoli:
 - Nainen 67.5%
 - Mies 30.8%
 - Jokin muu 0.2%
 - En halua kertoa 1.47%

Vastaajien ikä

- Alle 18 0.2%
- 18-35 3.0%
- 36-50 10.8%
- 51-65 34.8%
- 66-75 37.7%
- 76-85 12.7%
- 86 tai yli 1.0%



Käytön tiheys

- Päivittäin 6.2%
- Viikoittain 28.5%
- Kuukausittain 36.0%
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa 28.3%
- Tämä oli ensimmäinen kerta 1.0%

Käytetty laite

- Tietokone 60.1%
- Älypuhelin 22.6%
- Tabletti 17.1%
- Jokin muu 0.2%



Tärkein syy kirjautua Omakantaan

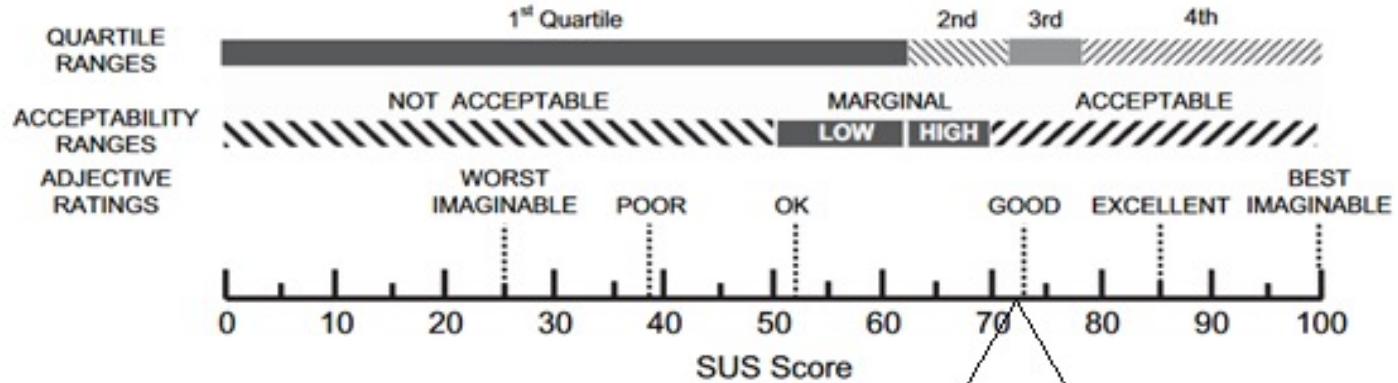
Syy	%
Katsoa lääkärin tai muun ammattilaisen hoitokäynneistä tekemiä merkintöjä	31.3 %
Katsoa tutkimusten tuloksia	22.2 %
Katsoa reseptieni tietoja	17.5 %
Uusia reseptin	15.3 %
Jotakin muuta, mitä?	11.0 %
Asioida huollettavan alaikäisen puolesta	0.7 %
Antaa tai muokata tietojen luovuttamiseen liittyviä suostumuksia ja kieltoja	0.6 %
Katsoa tietojen luovuttamiseen liittyviä lokitietoja	0.5 %
Asioida toisen aikuisen puolesta	0.4 %
Kirjata tai muokata hoitotahtoani	0.3 %
Katsoa hyvinvointisovelluksella tallentamiani hyvinvointitietoja	0.2 %
Kirjata tai muokata elinluovutustahtoani	0.0 %

Tutkimuskysymys 1: Miten käyttäjät arvioivat Omakannan käytettävyyden?

Omakannan käytettävyys

- Käytettävyyttä mitattiin määrittämällä palvelulle System Usability Scale (SUS) –arvo
- Keskiarvo 72.7
- Mediaani 77.1
- Keskihajonta 15.9

SUS-arvon tulkinta



Poimintoja avoimista vastauksista

- Jotkut vastaajat kokivat, että hakutoimintoja/tietojen löytämistä voisi helpottaa
 - “Nyt haut ovat vain päivämäärillä. Hakumahdollisuus pitäisi olla myös lääkärin nimellä tai vaivan nimellä esim. kaihileikkaus, polvileikkaus tai uniapnea”
- Toivottiin myös mahdollisuutta vertailla laboratoriotuloksia
 - “Laboratoriovastauksien näkyminen yhdellä haulla isona taulukkona, päivämääräerottelulla olisi mahtava uudistus. [...]”

Tutkimuskysymys 2: Miten käyttäjät kokevat Omakannan ominaisuuksien hyödyllisyyden?

Ominaisuuksia käyttämättömien osuus

Ominaisuus	En ole käyttänyt
Alaikäisen puolesta asiointi	69.4 %
Toisen aikuisen puolesta asiointi	66.0 %
Hyvinvointisovelluksella tallentamieni hyvinvointitietojen katsominen	60.8 %
Hoitotahdon kirjaaminen	41.4 %
Elinluovutustahdon kirjaaminen	39.0 %
Tietojen tietojen luovuttamiseen liittyvien lokitietojen katseleminen	29.6 %
Reseptin uusiminen	15.9 %
Tietojen luovuttamista koskevien suostumusten ja kieltojen antaminen	14.3 %
Reseptieni tietojen katsominen	4.0 %
Tutkimustulosten katsominen	2.7 %
Merkintöjen lukeminen	2.6 %

Ominaisuuksien koettu hyödyllisyys

Ominaisuus	Keskiarvo	Keskihajonta
Reseptin uusiminen	4.8	0.6
Reseptieni tietojen katsominen	4.7	0.6
Tutkimustulosten katsominen	4.6	0.8
Merkintöjen lukeminen	4.5	0.8
Hoitotahdon kirjaaminen	4.4	0.9
Elinluovutustahdon kirjaaminen	4.3	0.9
Tietojen luovuttamista koskevien suostumusten ja kieltojen antaminen	4.3	0.9
Toisen aikuisen puolesta asiointi	4.2	1.0
Alaikäisen puolesta asiointi	4.2	1.1
Tietojen luovuttamiseen liittyvien lokitietojen katseleminen	4.0	1.0
Hyvinvointisovelluksella tallentamani hyvinvointitietojen katsominen	3.9	1.1

Eniten käytettyjen ominaisuuksien hyödyllisyyteen vaikuttavat tekijät

- Selitettävänä muuttujana käytettiin kahden käytetyimmän ominaisuuden hyödyllisyysarviosta muodostettua summamuuttujaa
 - Merkintöjen lukeminen + tutkimustulosten katsominen
 - Cronbachin alfa 0.815
- Sukupuolella ja käytön tiheydellä tilastollisesti merkitsevä vaikutus hyödyllisyyden arvioon
 - Käytännössä vaikutus kuitenkin pieni

Variable	Estimate	Std.Error	R^2	Sig.
Sukupuoli	-0.097	0.029	0.004	<.001
Ikä	-0.016	0.014	0	0.238
Käytön tiheys	0.045	0.015	0.003	<.01

Kysymys 3. Mitä hyötyjä ja haasteita potilaat kokevat lääkärin tai muun ammattilaisen tekemien merkintöjen lukemisesta?

Hyödyt

Hyöty	N	%
Muistamisen tuki	143	20.6 %
Oikeellisuuden tarkistus	53	7.6 %
Auttaa ymmärtämään	37	5.3 %
Merkintöjen katselu rauhassa	31	4.5 %
Ajan tasalla pysyminen	23	3.3 %
Terveystilan seuranta	21	3.0 %
Ei tarvetta yhteydenotolle	18	2.6 %
Näkee ammattilaisen kannan	16	2.3 %

Poimintoja avoimista vastauksista

1. Muistamisen tuki

- “[...] Usein jää unohduksiin, mitä lääkärin kanssa on puhuttu, omakannasta voi siis saada lisätietoa ja muistaa taas mitä oli puhuttu lääkärin kanssa”

2. Oikeellisuuden tarkistaminen

- “Voi katsoa jälkeinpäin onko asiat kirjoitettu niin, kuin on esim. vastaanotolla niistä puhunut”

3. Auttaa ymmärtämään

- “Ymmärtää paremmin, kun silloin, kun lääkäri selittää.”

4. Tietojen katselu rauhassa

- ”saa rauhassa perehtyä asioihin, akuutissa palautekeskustelussa ammattilaisten kanssa ei pysty sisäistämään asiakokonaisuuksia (tilannejännitys ?)”

5. Ajan tasalla pysyminen

- “Pysyn ajantasalla tiedoistaan [sic], kaikkea ei tarvitse itse kirjata muistiin”

Haasteet

Haaste	N	%
Vaikea ymmärtää	77	19.8 %
Tiedoissa virheitä tai tiedot väärin	26	6.7 %
Kestää kauan, kunnes tiedot ovat näkyvissä	23	5.9 %
Vaikeaa tai mahdotonta korjata virheitä	12	3.1 %
Tietoja puuttuu	11	2.8 %
Tiedot suppeita	8	2.1 %
Merkintöjä vaikea löytää	7	1.8 %
Täytyy etsiä lisää tietoa internetistä	6	1.5 %

Poimintoja avoimista vastauksista

1. Vaikea ymmärtää

- ”Lääketieteelliset termit voisi olla helpommin luettavissa ei-ammattilaiselle”

2. Tiedoissa virheitä tai tiedot väärin

- ”Joskus on asiat on kirjoitettu ihan väärin tai virheellisesti [...]”
- ”Virheitä vilisee niin paljon ja aina eri hoitaja tai lääkäri niin heidän on pakko tukeutua tietoon joka edellinen on kirjannut. Ei aina tunnu ihan luotettavalta.”

3. Kestää kauan, kunnes tiedot ovat näkyvissä

- ”Tiedot tulevat sellaisella viiveellä, että hyöty menee hukkaan.”

4. Vaikeaa tai mahdotonta korjata virheitä

- ”Aika vaikeaa on ollut saada oikaisu.”
- ”Suurimmat haasteet ovat siinä, ettei minulla ole mitään mahdollisuutta oikoa noita tietoja ilman omaa juristia tai supervoimia, sillä minun tulisi pyytää korjaukset lähes kaikkeen sotaan, mitä Omakannasta löytyy [...]”

5. Tietoja puuttuu

- ”tietoja ei ole joten eipä niistä hyötyäkään”

Merkintöjen lukemiseen ohjannut taho (monivalinta)

Ohjannut taho	n	%
Lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattilainen	1230	33.3 %
Kirjallinen ohje terveydenhuollosta	318	8.6 %
Perhe tai ystävät	481	13.0 %
Kanta.fi -verkkosivut	870	23.6 %
Sanomalehdet, radio, TV, sosiaalinen media	291	7.9 %
Jokin muu, mikä?	500	13.6 %
Yhteensä	3690	100.0 %

Oletko keskustellut merkinnöistä lääkärin tai muun ammattilaisen kanssa hoitokäynneistäsi tehdyistä merkinnöistä?

Oletko keskustellut merkinnöistä	n	%
Kyllä	1047	34.43 %
Ei	1994	65.57 %
Yhteensä	3041	100.00 %

Suosituksia

Potilasportaalin kehittäjille

- Lisätään käyttäjien tietoisuutta vähemmän hyödyllisiksi koettujen ja/tai vähemmän käytettyjen ominaisuuksien osalta
- Käytettävyyden mittaamisesta jatkuva käytäntö tulevissa käyttäjäkyselyissä
- Jatkokehitysmahdollisuuksia:
 - Parannukset hakutoimintoon
 - Laboratoriotulosten vertailu
 - Merkintöjen korjaamisen helpottaminen
 - Selityksiä vaikeille termeille ja tuloksille

Terveydenhuolto-organisaatioille

- Ammattilaisten tekemien merkintöjen oikeellisuuteen tulee kiinnittää huomiota
- Korjausten tekemiseen selkeät ja toimivat prosessit

Jatkotutkimusehdotuksia

- Miten potilasportaalin käytettävyys vaihtelee käyttäjäryhmittäin? (Esim. Ikä, sukupuoli)
- Minkälaisia näkemyksiä on niillä potilailla, jotka eivät käytä palvelua?
- Miten paljon merkinnöissä on todella virheitä?
- Miten potilaiden kokemukset vaihtelevat alueittain Suomessa?

Tutkimuksen rajoituksia

- Keskityttiin ainoastaan yhteen palveluun
- Avointen vastausten luokittelu tehtiin vain yhden henkilön toimesta
- Sama vastaaja on voinut vastata useasti
- Rajoitettu määrä taustatietoa

Yhteenveto

- Omakannan käytettävyys on hyväksyttävällä, mutta ei vielä kiitettävällä tasolla
- Palvelun ominaisuudet koetaan hyödyllisiksi
 - Tiettyjä ominaisuuksia on kuitenkin käyttänyt vain vähemmistö potilaista
 - Sukupuoli ja käytön tiheys vaikuttavat hieman tutkimustulosten ja ammattilaisten tekemien merkintöjen koettuun hyödyllisyyteen
- Potilaat kokevat useita eri hyötyjä ammattilaisten tekemien merkintöjen lukemisesta
 - Kolme tärkeintä hyötyä: Muistamisen tuki, oikeellisuuden tarkistus ja auttaa ymmärtämään
 - Merkintöihin liittyy kuitenkin haasteita, kuten vaikeaselkoisuus ja virheet

Kiitos!

akseli.vayrynen@aalto.fi