

Sikainfluenssa ravisteli terveysviestinnän tukipilareita

Terveysviestinnän tukipilareita ovat muun muassa luotettavuus, oikea-aikaisuus, kokonaisvaltaisuus ja vastuullisuus. Sikainfluenssa-epidemia antoi huikean esimerkin siitä, miten nykyinen terveydenhuoltojärjestelmämme viestii kriisi- ja epidemiatilanteissa ja miten järjestelmä tukee kansalaisen omaehtoista tiedonhankintaa. Terveysviranomaisten roolien ja vastuiden sekamelska sai kansalaiset todella hämillään.

Kun WHO julisti kesäkuussa sikainfluenssan pandemiaksi, alkoi terveysviranomaisten tiedotusmylly pyöriä ja viestinnällinen kaos kehittyä. Epidemian puhjetessa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen edustajat kertoivat useaan otteeseen eri medioissa, millainen on virallinen rokotusjärjestys ja mistä rokotuksen saa – siis omasta terveyskeskuksesta. Rokotuksista vastaavat kunnat käyttivätkin omaa kunnallista päätäntävaltaansa ja rokottivat kouluissa, terveyskeskuksissa tai muissa joukkorokotuspisteissä oman järjestyksensä mukaisesti THL:n ohjeista piittaamatta. Tuntui kuin eri viranomaisilla olisi ollut kilpajuoksu siitä, kuka saa päättää siitä, miten ja missä kansalaiset rokotetaan – tai kuka ylipäätään saa sanoa viimeisen sanan sikainfluenssasta.

Puhtain paperin ei selvinnyt edes WHO. Järjestöä syytetään nyt jälkikäteen ylilyönneistä ja paniikin lietsomisesta. Viranomaisten väliset jännitteet ja pullistelut medioissa herättivät kansalaisissa kysymyksiä ja ihmetystä siitä, kenen sanaan tässä ristiriitaisten viestien viidakossa voi luottaa.

Syyttävän sormen voi kääntää myös median suuntaan, sillä se otti usean viikon ajan aiheesta kaiken irti. Kun muutama sairaanhoitaja erehtyi mediassa epäilemään ääneen rokotuksen mielekkyyttä, uutinen sai sosiaali- ja terveysministeriön heräämään. Perus-

palveluministeri melkein pä uhkaili televisiossa terveydenhoitohenkilökuntaa pakkorokotuksilla kansalaisten luottamukseen vedoten. Mahtoikohan ministeriltä unohtua potilaan itsemääräämisoikeus – se koskee kaiketi myös terveydenhoitohenkilökuntaa?

Median uutisoidessa ensimmäisestä sairautteen liittyvästä kuolemasta saimme valtaiset jonot terveyskeskusten ovien taakse. Jonoväki-valta ja tilanteen päivittely oli medialle mieluisaa lisäaineistoa. Voin vain arvailla, lisäksi tämä näköalainen avoin tiedonvälitys kansalaisten luottamusta viranomaisten sikainfluenssaviestintään.

Lisätietojen toivossa kansalaiset kääntyivät netin puoleen. Miten luotettavaa tietoa he netistä ammensivat? Taitavat tiedonhankkijat voivat välttää nettihaun karikat, mutta suurin osa nauttii nopeuden hurmasta. Näpyttelenpä vain tarvittavan hakusanan Googlen hakukenttään, ja tieto on siinä – tai ainakin melkein. Valitettavan harva Googlen tai muun hakukoneen käyttäjä oivaltaa, että osa hakutuloksista on maksettuja. Ykköseksi haussa pääsee ostamalla tietyn ajaksi tietyn hakusanan, kuten sikainfluenssa. Tätä mahdollisuutta hyödynsivät erityisesti iltapäivälehdet. Ensimmäistä hakutuloslinkkiä klikatessaan kansalaiset ohjautuivat helposti iltapäivälehtien keskustelupalstoille, joiden taso oli ajoittain surkuhupaisaa sosiaali- ja terveysministeriön monitoroinnista huolimatta.

Myös verkko-osoitteet ovat kaupan; sikainfluenssa-alkuiset osoitteet kelpasivat mainiosti kaupallisille tahoille, ja nämä sivustot nousivat hakutuloksissa yllättävän korkealle. Terveysviranomaiset eivät reagoineet hakusanamarkkinointiin tai verkko-osoitteiden hankintaan riittävän nopeasti, ja niiden sivustot jäivät nettihakutuloksissa mitalisijoita.



Kuva: Plugi

Tilanne on huolestuttava, sillä nettihakija tyytyy kurkkaamaan pääasiassa vain paria ensimmäistä linkkiä. Kansalaisen näkökulmasta tämä on kiusallista, sillä nettiä pidetään hyvänä ja nopeana terveystiedon lähteenä. Lisäksi kansalaiset uskovat, että he osaavat arvioida, mikä tieto on luotettavaa. Yhtäältä voi ihmetellä, miten olemme joutuneet tilanteeseen, jossa monikansallinen kaupallinen hakukone-yhtiö hallinnoi tiedonhakuamme. Toisaalta viranomaisten pitäisi oppia toimimaan ketterästi mutta valitettavasti kaupallisten tahojen ehdoilla.

Terveystiedon löytämistä haittaa myös se, että suomeksi tuotettu netin terveystieto on pirstaloitunut hyvin moneen eri verkkopalveluun. Tarvittavaa tietoa ei löydy aina edes Googlen avulla. Hyviä, luotettavia ja hyödyllisiä sivustoja ylläpitävät kunnat, kuntayhtymien omistamat sairaanhoitopiirit, yksityissektori, erilaiset järjestöt ja seurat, lääketeollisuus, yliopistot, tutkimuslaitokset sekä terveysviranomaiset ja media. Mutta miten verkkosoitteet jäävät ihmisten mieliin, kirjanmerkeiksi tai RSS-syötteiksi selaimiin? Huonosti. Lisäksi useiden luotettavien tahojen kilpailu verkon hakutulosten ykkösasemasta ei ole epidemia- tai kriisitilanteissa järkevää.

Kansalaisten mielestä Suomi tarvitsee Britannian NHSDirectin tapaan yhden verkkoportaalin, joka kokoaa luotettavat terveystiedon lähteet yhden helposti muistettavan verkko-osoitteen alle. Tuota osoitetta voisivat terveydenhoitoalan ammattilaiset jakaa potilailleen vastaanotoillaan ja media toistaa uutisoinnissaan. Ennen kuin Suomen terveydenhuoltojärjestelmä uudistuu, poliitikot viisastuvat, media ymmärtää vastuunsa ja yhteistyö eri viranomaisten välillä tiivistyy, voisivat rakenteilla oleva TerveSuomi.fi, koko ajan täydentyvät ja monipuolistuvat Käypähoito.fi, Terveyskirjasto.fi ja muut hyvät verkkopalvelut yhdistää voimansa ja tarjota terveystietoa yhden luukun periaatteella. Näin kansalaisilla olisi tarvittaessa mahdollisuudet löytää tutkimukseen perustuvaa luotettavaa terveystietoa samaan tapaan kuin terveydenhuollon ammattilaisilla, joita varten on olemassa kaikissa terveydenhuollon toimintayksiköissä Terveystieto.fi-verkkopalvelu. ■



MERJA DRAKE

FT, YTM, viestinnän yliopettaja
Haaga-Helia-ammattikorkeakoulu