



HOSPITAL DISTRICT OF HELSINKI AND UUSIMAA

ASIOINTIA VERKON YLI

— KAKSINPELIÄ TERVEYSTIEDOILLA

Kari Harno
Ylilääkäri
LKT, Dosentti
HUS



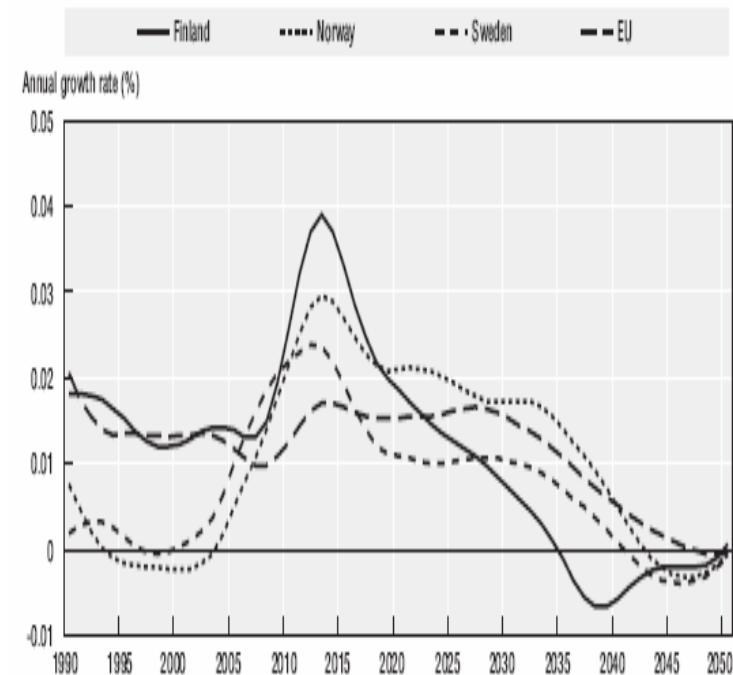
DEMOGRAFIA JA TYÖVOIMA

*Väestön ikääntyminen
tulee olemaan
Suomessa nopeampaa
kuin useimmissa muissa
maissa v. 2010 - 2020*

*Demografisista syistä
johtuen terveystenonien
kasvu/vuosi tulee olemaan
vuoteen 2020*

- *terveyskeskus 1.7 %*
 - *sairaala 0.6 %*
 - *pitkäaikaishoito 2%*
-

Figure 4.1. Projections of the population aged 65 and over in Finland and in selected OECD countries, 1990-2050



Source: OECD (2003b), OECD Economic Surveys: Finland, Paris.

”Hyvinvointivaltion perinteinen tuotantosuuntautunut ja standardoitu palvelumalli ei enää vastaa kansalaisten eriytyneitä tarpeita eikä anna heille tarpeeksi vaikutusmahdollisuuksia”.

Anthony Giddens

Europe in the Global Age 2007

STRATEGISET TAVOITTEET JA SÄHKÖINEN ASIOINTI

Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007 - 2015

Kärkihankkeet 2007 - 2011

Palvelurakenteiden uudistamisen politiikkaohjelman käynnistäminen

Tietoverkkojen yhteysnopeuksien kasvattaminen ja tietoyhteiskunta-
infrastruktuurin yhteentoimivuuden varmistaminen

Elinikäisen oppimisen edellytysten varmistaminen

Työelämän pelisääntöjen uudistaminen sekä johtamisen ja esimiestyön
kehittäminen

Innovaatiojärjestelmän uudistaminen

Tekijänoikeusjärjestelmän jatkokehittäminen

Pk-sektorin yritysten liiketoiminnan sähköistymisen edistäminen

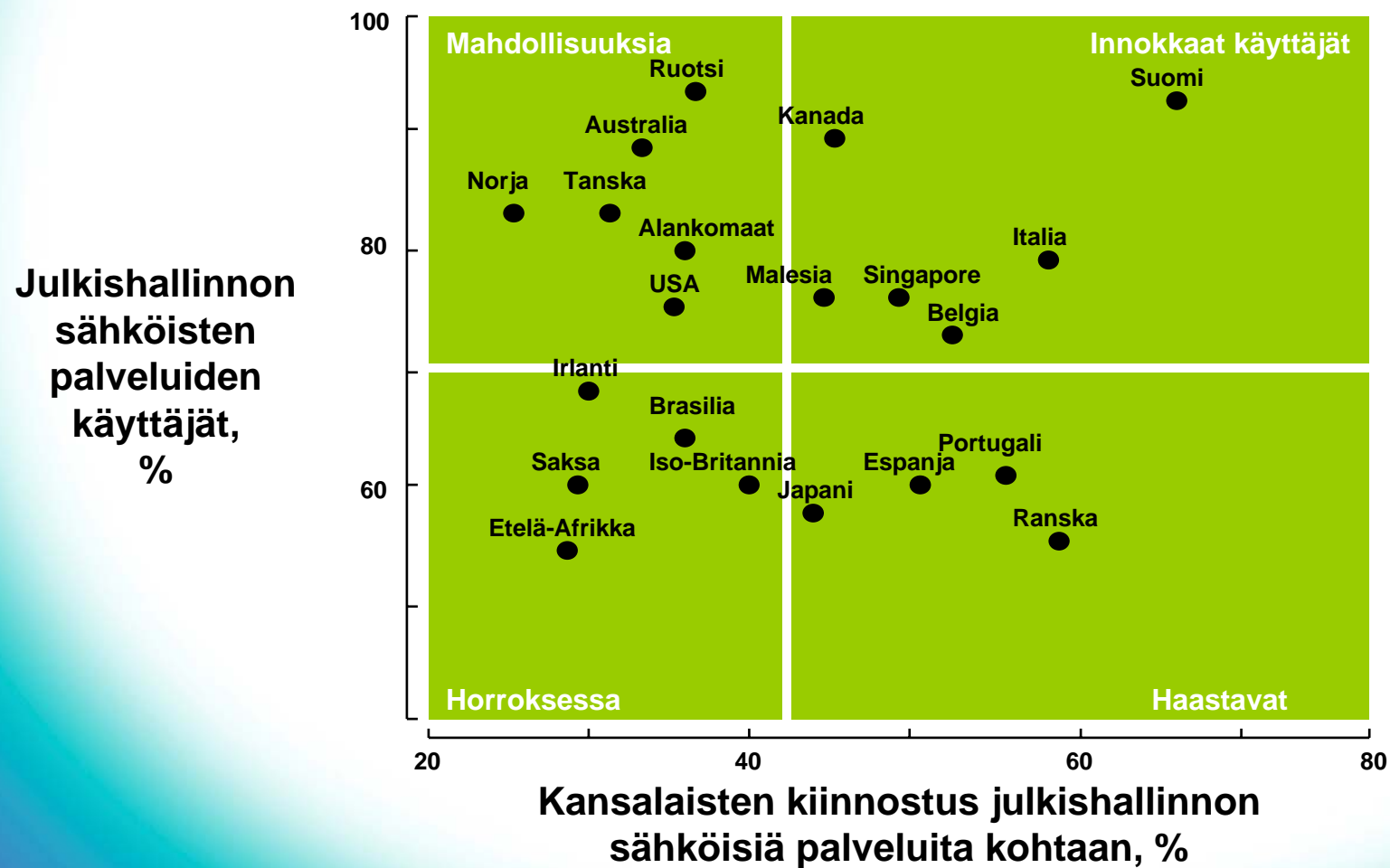
Kansainvälinen vaikuttaminen, erityisesti EU-tasolla, sekä tiivis yhteistyö
Aasian maiden ja lähialueiden kanssa

Suomi-ilmiö

Toimenpide-esityksiä 72 kpl

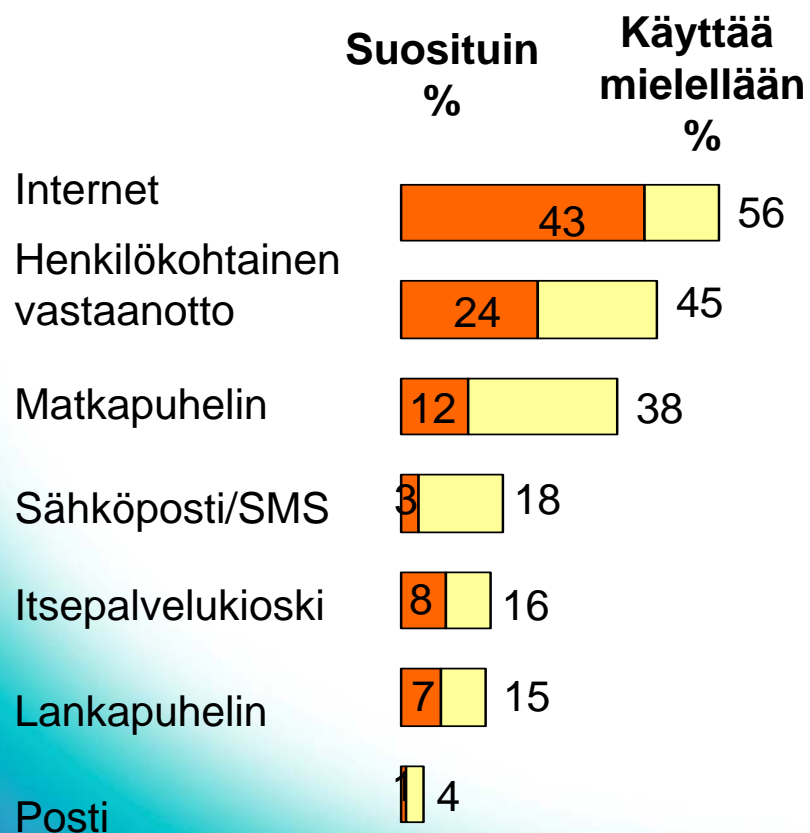
- **Hallitusohjelmassa** yhteispalvelua, sähköistä asiointia ja puhelinpalvelua esitetään kehitettävän voimakkaasti.
- **Tietoyhteiskuntaohjelman** mukaan julkinen hallinto siirtyy toiminnassaan monikanavaiseen, asiakas- ja prosessilähtöiseen palvelukonseptiin, johon kuuluvat laadukkaat *sähköiset asiointipalvelut sekä puhelinpalvelukeskukset*

SUOMI ON GLOBAALI JOHTAJA SEKÄ SÄHKÖISTEN JULKISTEN PALVELUIDEN KÄYTÖSSÄ ETTÄ ASENNOITUMISESSA NIIHIN



INTERNETISTÄ SUOSITUIN ASIOINTIKANAVA JULKISHALLINTOON

N=400 “Mikä on teille mieluisin tapa asioida julkishallinnon kanssa? Mitä muita tapoja käytätte mielellään?”



Väestön käsityksiä lääkäripalveluja korvaavista vaihtoehdoista

Luoteis-Satakunta 2002

- rekrytointiongelma
- 38% perusterveitä, 54 % 45-64 v
- käyttö jäi vähäiseksi

Pohjois-Karjala 2004

- 48 % yhtään pth käyntiä ei voi korvata; 85 % esh samaa mieltä
- yleisin korvaava vaihtoehto sh-käynti, toiseksi yleisin oli puhelin

TERVEYSPALVELUN JA TEKNOLOGIAN KONVERGENSSI

- terveystiedon jakaminen
 - portaalit
 - *tiedon asymmetrian vähentäminen*
- terveysneuvonta
 - puhelin, SMS, www
 - *asiakasohjaus ja palvelukysynnän hallinta*
- osallistava palveluprosessi
 - sähköinen lomake ja e-terveys sovellukset
 - *ajanvaraustoiminnot ja esitietojen keräys*
- Potilas/kansalainen
 - parannetaan asiakkaan kokemaa laatua
 - mahdollisuus vaikuttaa itse
 - aktiivinen osapuoli
- Palveluntuottaja
 - lisätään työn tuottavuutta
 - siirretään toimintoja henkilöstöltä asiakkaalle
 - työvoiman riittävyys
- Ammattilainen
 - tuetaan tietotyötä
 - informaation saatavuus ja virheettömyys
 - tuottavuus ja vaikuttavuus



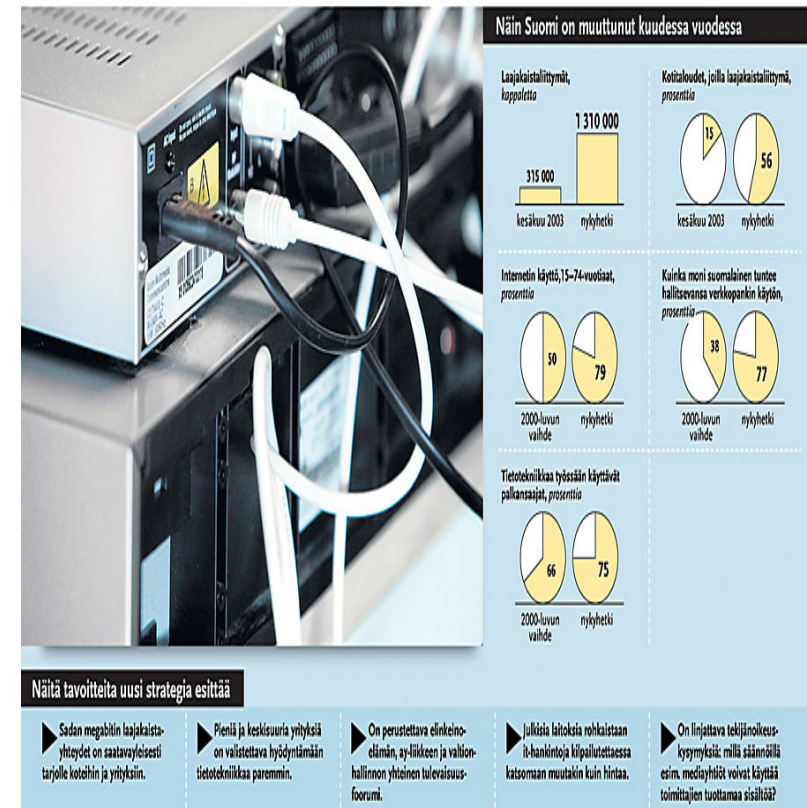
MENESTYSTEKIJÄT KONVERGENSSILLE

- infrastruktuuri
 - infrastructure to connect
- koulutus
 - education to get people innovating
- palveluntuotannon ja toimijaryhmien hallinta
 - governance to get the best out of this

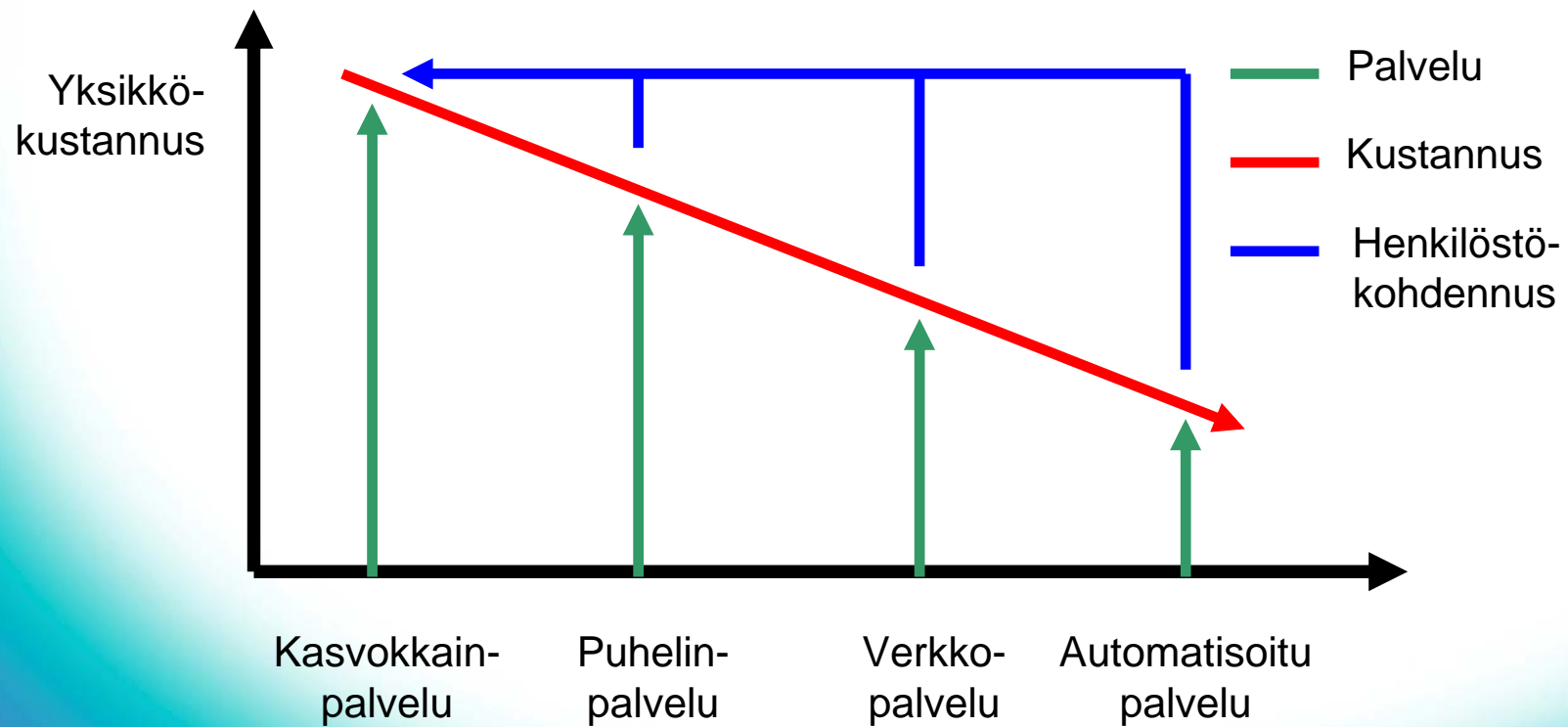
Thomas Friedman:
The World is Flat 2006

Uusi tietoyhteiskuntastrategia haluaa helpottaa kansalaisten elämää

TKJ HS
KUNN. SIIPÄRÄHÄ



LAADUKKAAT PALVELUT MYÖS JATKOSSA



Information Prescriptions:

the right information at the right time

Our vision is that everyone with a long-term condition or social care need will be guided to reliable sources of information to allow them to feel more in control, better able to manage their condition and engage with the healthcare system and to stay independent.

We want information prescriptions to become a routine part of care – just like prescriptions for medicines.

Maggie King, NHS



B2C-PRO Project



Integration of electronic patient contacting in health care processes

Electronic information exchange between healthcare service providers and customers have not yet become common, even if several efforts have taken place. One of the reasons is that a secure and user-friendly technical service solution is still missing. VTT has developed and evaluated new document-based and generic solutions in two Finnwell projects: B2C-MED and [B2C-HEALTH](#).

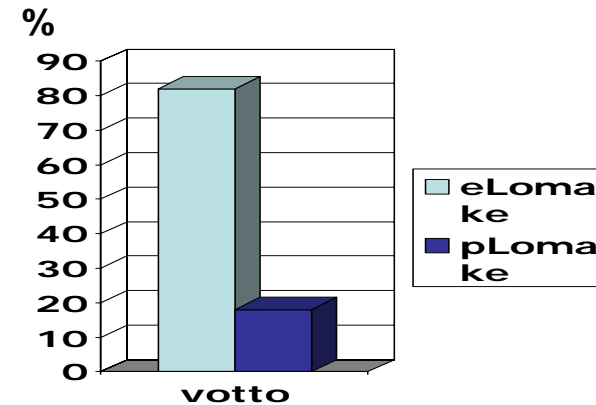
The project is part of the Finnwell technology programme financed by the National Technology Agency (Tekes). The project activity will be carried out in the time frame 1.11.2006 - 30.10.2007.

B2C-PRO TAVOITTEET JORVISSA

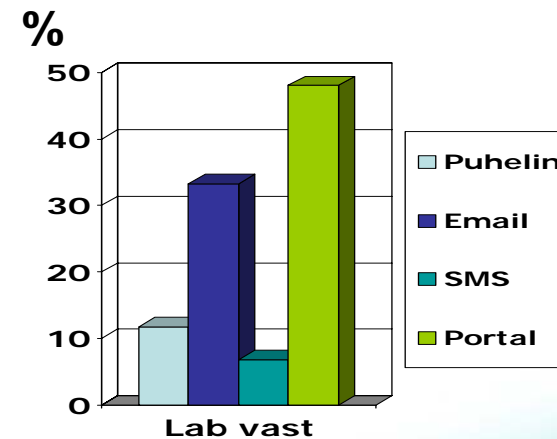
- Vaikutus toimintaan
 - leikkauspotilaiden preoperatiiviset käyntimäärät vähenevät pkl:lla
 - esitiedot käytössä 2 vkoa ennen toimenpidettä
 - tarvittavat lisätutkimukset ehditään tilata
 - yllättäviä peruutuksia ei tule esiin
 - hoitoprosessi sujuvoituu ja läpimeno aika lyhenee
- Käytettävyys ja asiakastyytyväisyys

PALVELUKOKEILU JORVISSA

- pilotti
 - päiväkirurgia ja kirurgian pkl
 - käynnistyi 20.4.
 - 190/373 lähetetty
 - kesto 3-4 kk
 - laajuus 200 as.
 - 40 % web palaute
 - 10 % mobiili varmenne



Vastaanotettujen lomakkeiden osuus



v. 2010 pääasiallinen potilaan asiointikanava

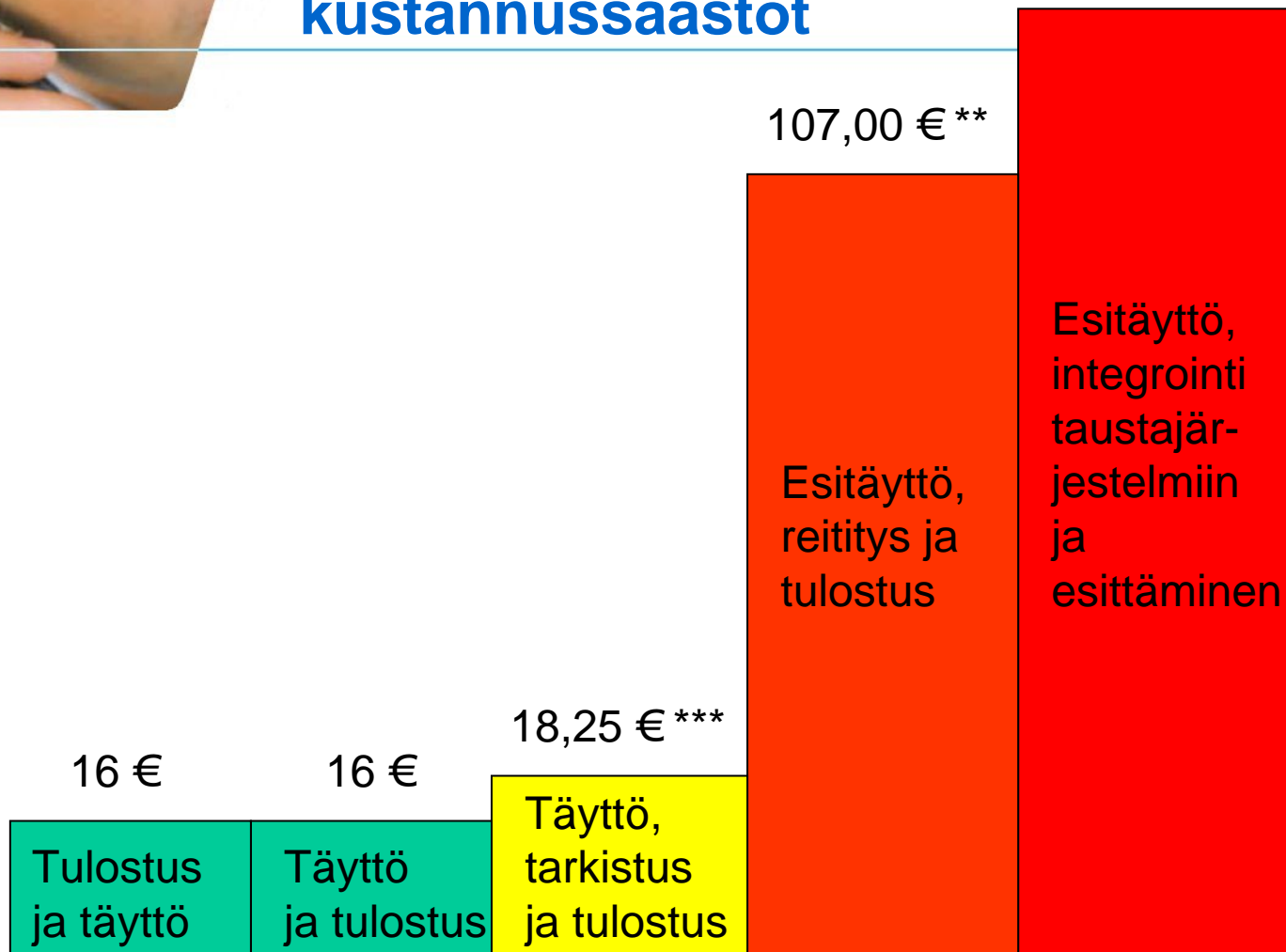


Paperilomakkeiden sähköistäminen

- Paperilomakkeiden prosessin tarkennus (Jorvi)
 - korvattavat toiminnot
- Lomakkeen toiminnallisuus
 - tunnistautuminen
 - (Vetuma/Fujitsu ja mobiilivarmenne/Elisa)
 - sähköisen lomakkeen täyttö ja hyväksyminen
 - tietosuoja ja tietoturva
- Lomakkeen sisältämän tiedon siirto operatiiviseen tai muuhun järjestelmään ei toteutunut

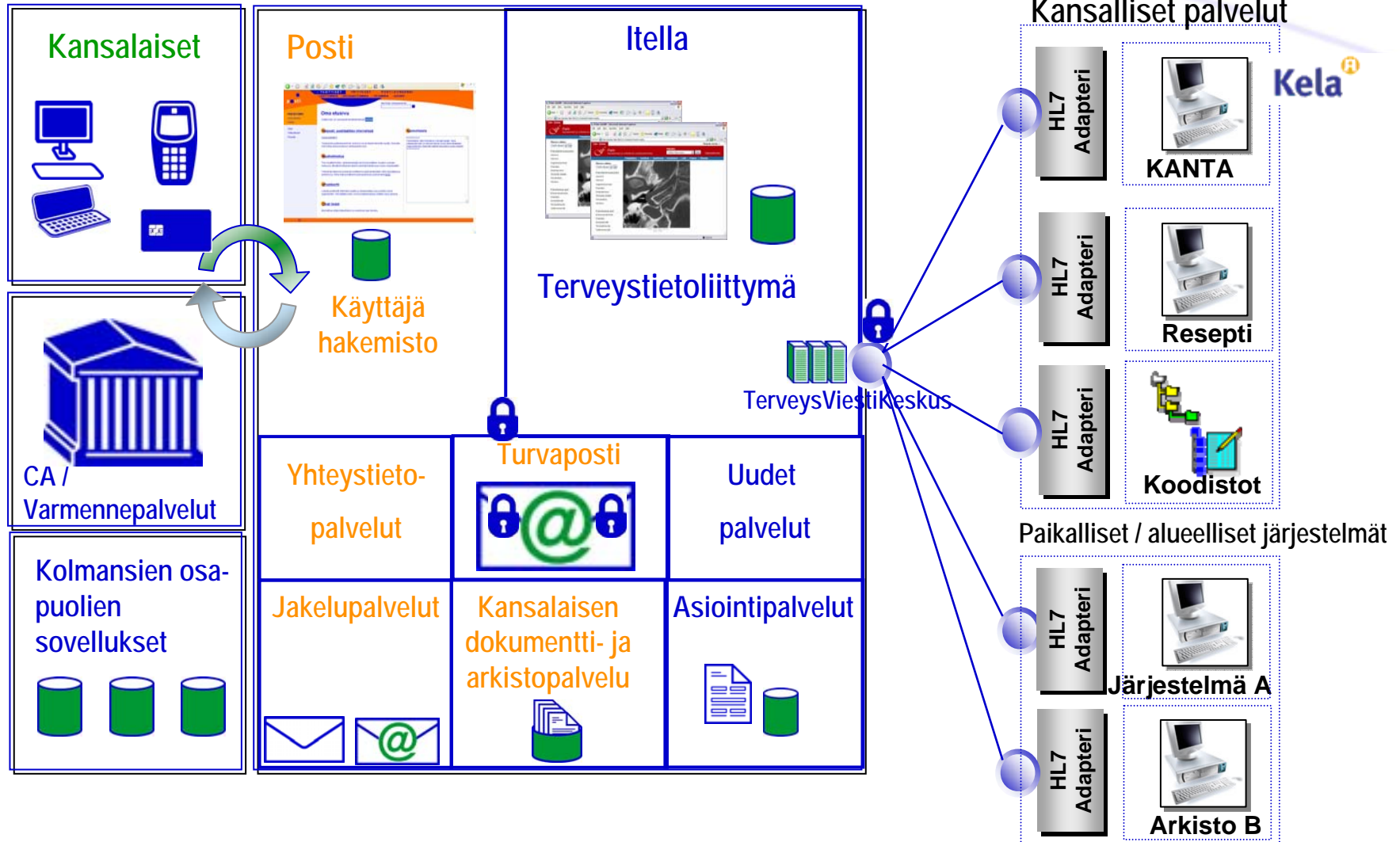
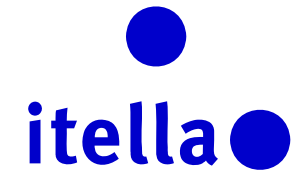


Sähköisen asioinnin hyödyt - 154,00 €* kustannussäästöt

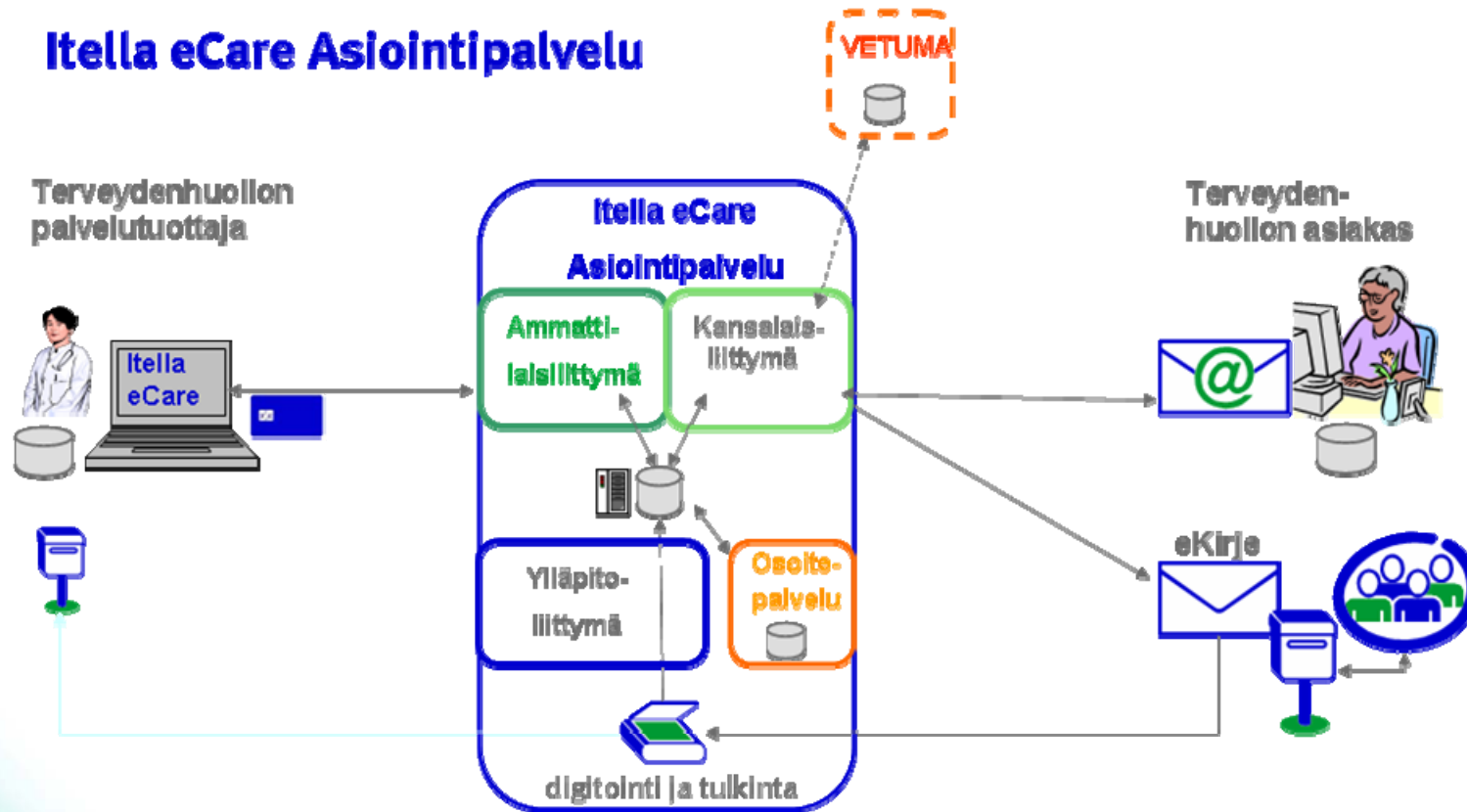


Lähde: * Bill Gates, ** Gartner Group, *** Suuri julkishallinnon organisaatio AUS
AVAIN Tech/modified by KH

Netpostin terveysosio



Itella eCare Asiointipalvelu



LOPPUTULOKSENA

- **Palvelurakenne muuttuu**
kansalaiselle voidaan tarjota mahdollisuus omatoimiseen terveyden ylläpitoon ja hoitoon sekä joustavaan asiointiin palvelujärjestelmän kanssa
- **Sähköisten palvelukanavien merkitys lisääntyy**
kansalaisen tunnistautumisen ja sähköisen allekirjoituksen myötä pääasialliseksi potilaan asiointikanavaksi muodostuu sähköinen
 - työn tuottavuus paranee
 - puhelujen määrä vähenee
 - potilastyytyväisyys kohenee
 - työaikajärjestelyt saadaan joustavammiksi