

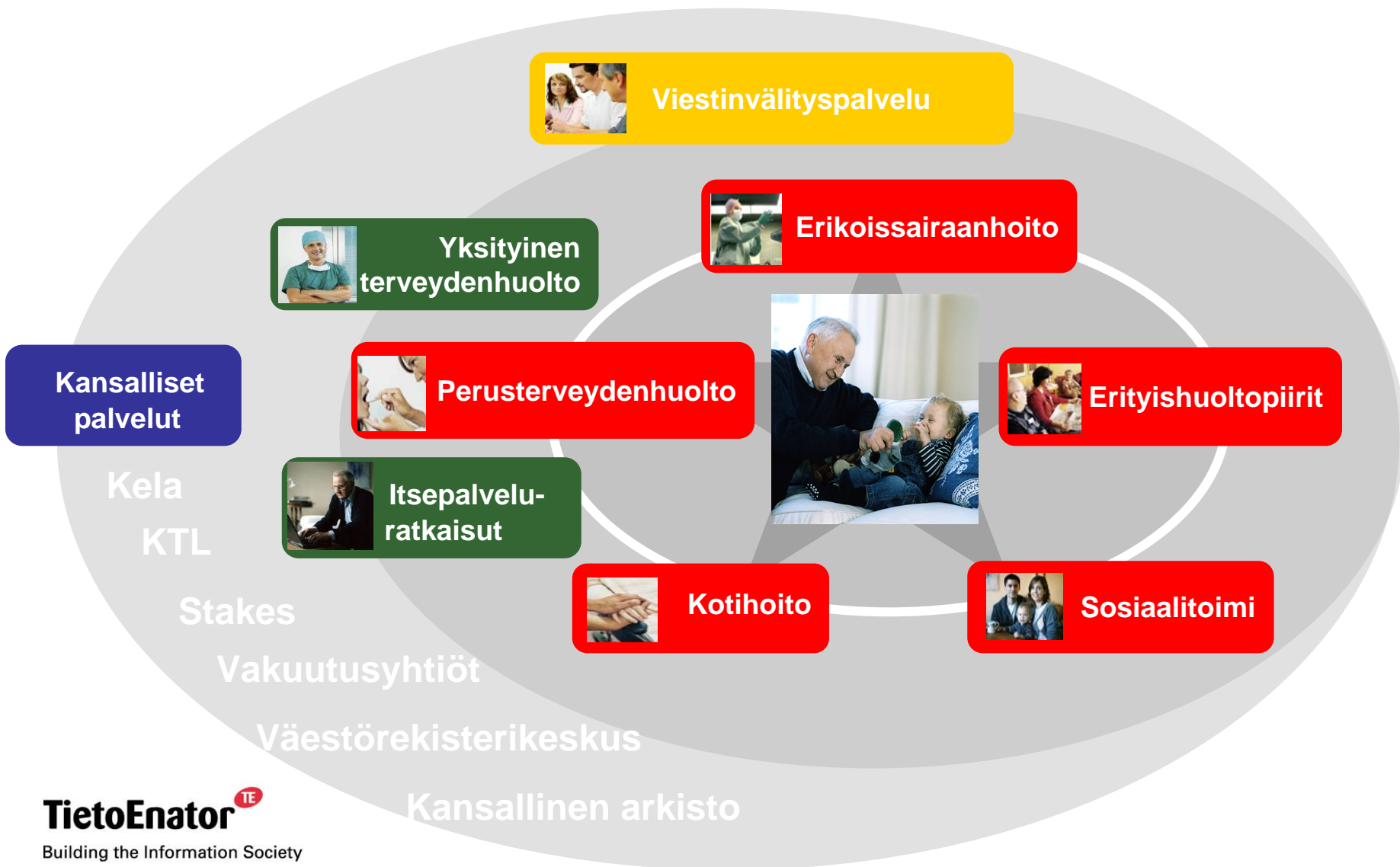


Potilaan hoitoprosessin hallinta terveydenhuollon palveluverkostossa

Terveydenhuollon Atk-päivät, Turku 29.5.2007

Jarkko Krannila, TietoEnator Healthcare & Welfare Oy

Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisratkaisu



Perusjärjestelmät jo rakennettu ja käytössä

- Hallinnon järjestelmät
- Potilashallinto (hoidon ohjaus)
- Kertomusjärjestelmät
- Laskutus

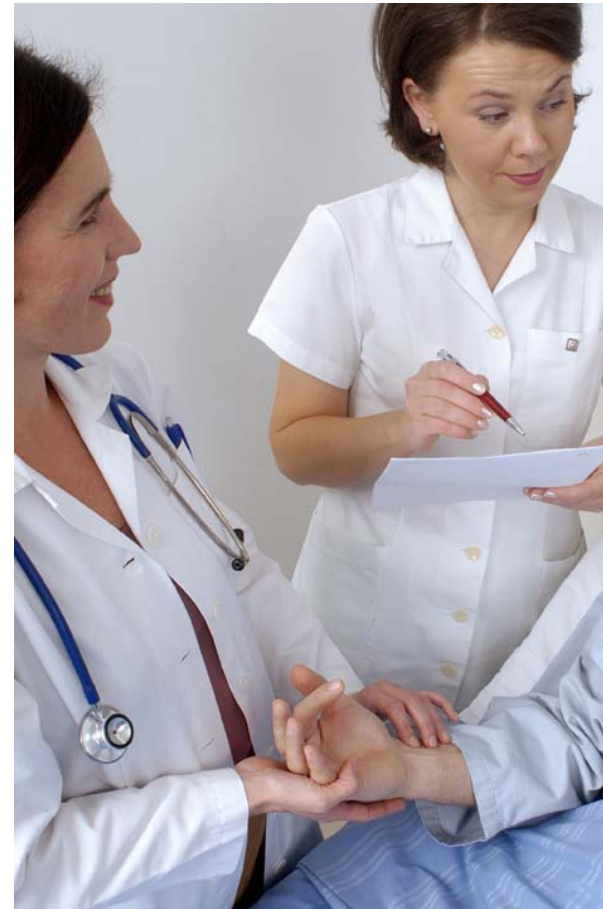
- Spesifiset järjestelmät (laboratorio, kuvantaminen,...)

- Uusimmat innovaatiot
 - Mobiiliratkaisut
 - Puheentunnistus ja -ohjaus
 - ...



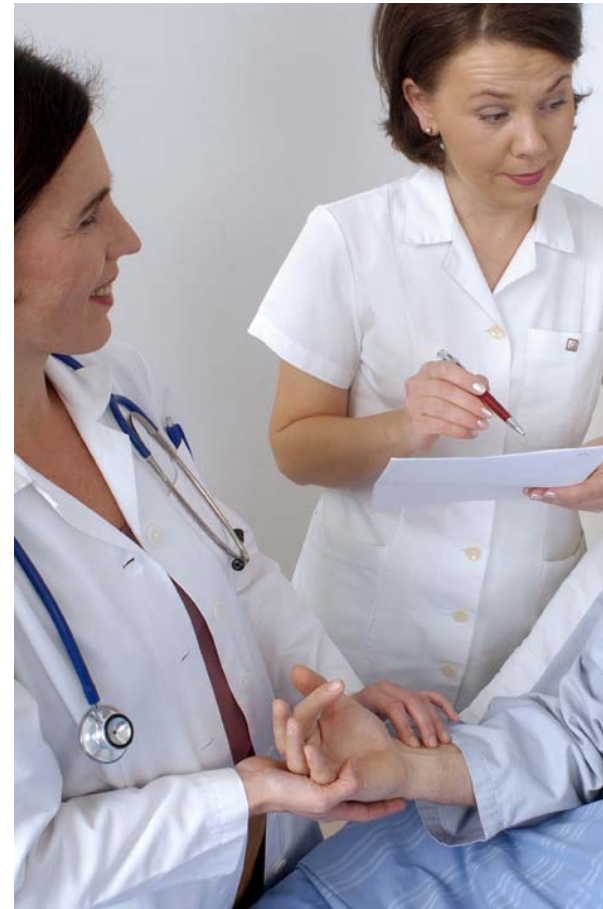
Perusjärjestelmät, perusterveydenhuolto

- Väestö
- EKG
- Kertomus
- Sanelu
- Puheentunnistus
- Hoitokertomus
- Ajanvaraus
- Osastohallinta
- Röntgen
- Kutsu
- Tuntikertymä
- Lääkerekisteri
- Lähetepalaute
- Kuvantaminen ja Kuva-arkisto
- Digitaaliset valokuvat
- Työterveyshuolto
- Laboratorio
- Hammashuolto
- Kuntoutus (apuvälinelainausta)
- Kotihoito
- Laskutus
- Tilastointi
- Liittymät esim. taloushallinto, laboratorio jne.



Perusjärjestelmät, erikoissairaanhoido

- Väestö
- Kertomus
- EKG
- Sanelu
- Hoitokertomus
- Hoitoisuusluokitus
- Potilashallinto
- Ajanvaraus
- Osastohallinta
- Röntgen (RIS)
- Jono-
hoidonvarauskäsitteily
- Lääkerekisteri
- Lähetepalaute
- Kuvantaminen ja
Kuva-Arkisto
- Endoskopia
- Digitaaliset valokuvat
- Työterveyshuolto
- Laboratorio
- Patologia
- Leikkaustoiminta
- Laskutus
- Tilastointi
- Liittymät



Yhteistyötäkin jo kehitetty

- Laboratoriotutkimukset
- Lähetä/Palaute
- Konsultointi-/lausuntopalvelut
- ...

- Yhteispäivystys
- Call Center
- ...

- Alueratkaisut

- Muuttuneet organisaatorakenteet



Maailma muuttuu, tunnistettuja muutostekijöitä

- Kunta- ja palvelurakennemuutos
- Kansallinen terveyshanke
- Valtakunnallinen sosiaalialan kehittämishanke ja sen osahanke ”Sosiaalialan tietoteknologian kehittämishanke”
- Kansallinen arkisto
- Useat lainsäädäntömuutokset
 - Esim. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä koskeva laki
 - Lastensuojelulaki
- Sähköinen asiointi
- Väestön ikääntyminen



TietoEnator edelläkävijä järjestelmien digitalisoinnissa



- Terveydenhuollon digitalisointiprosessi nyt käynnissä
- Digitalisointi parantaa huomattavasti palvelun tehokkuutta ja laatua



- Digitalisointi mahdollistaa uudenlaiset hoitoketjut ja toimintamallit
- Lisäarvoa/hyötyä koko ajan enemmän asiakkaalle
- Mahdollistaa myös potilaiden ja kansalaisten osallistumisen palveluprosessiin

Potilaan hoitoprosessi palveluverkostossa



Hoitoprosessin eteneminen

- Esimerkki reaalielämästä, jossa seurataan potilaan tietojen kulkua potilaan hoitoprosessin edetessä.
- Työtaturmapotilaan tyypillinen hoitoprosessi

Työtaturmapotilaan tyypillinen hoitoprosessi

- Potilas tulee terveystieteiden keskukseseen, jossa hän saa ensihoidon
- Potilas saa reseptin
 - Potilaan reseptitietojen tarkistus KELA:sta
 - Reseptitietojen välitys KELA:lle
 - Lääkärinoikeuksien tarkistus TE:osta
 - Reseptitiedot Apteekkiin
- Potilas lähetetään sairaalaan
 - Lähetete sairaalaan (hoitovastuun siirto)
- Sairaslomatodistus sähköisesti KELA:lle
- Potilaan tiedot tallennetaan valtakunnalliseen arkistoon
 - Potilaan käyntitieto tallennetaan valtakunnalliseen arkistoon, hakutiedot, arkistoitava tieto ja suostumukset
- Potilasta siirtyy tietoja Stakesille
 - Osana hoidon saatavuudenseuranta, jonka terveystieteiden keskus toimittaa

Työtaturmapotilaan tyypillinen hoitoprosessi

- Sairaala vastaanottaa sähköisen lähetteen ja valmistautuu ottamaan potilaan vastaan
- Potilas otetaan osastolle ja kotiutetaan viikon kuluttua odottamaan leikkausta
- Potilaan tiedot tallennetaan valtakunnalliseen arkistoon
 - Potilaan käyntitieto tallennetaan valtakunnalliseen arkistoon, hakutiedot, arkistoitava tieto ja suostumukset
- Potilas saa reseptin
 - Potilaan reseptitietojen tarkistus KELAlta
 - Reseptitietojen välitys KELAalle
 - Lääkärinoikeuksien tarkistus TEOsta
 - Reseptitiedot Apteekkiin

Työtaturmapotilaan tyypillinen hoitoprosessi

- Sairaala lähettää e-lausunnon ja maksusitoumuspyynnön vakuutusyhtiöön
 - Viesti potilaan työtaturmavakuutusyhtiöön
- Vakuutusyhtiö käsittelee maksusitoumuspyynnön
 - Vakuutusyhtiö lähettää kielteisen päätöksen sairaalalle
- Potilasta siirtyy tietoja Stakesille
 - Osana hoidon saatavuudenseuranta, jonka sairaala toimittaa
- Vakuutusyhtiö siirtää hoitovastuun yksityiselle sairaalalle
 - Viesti yksityiselle sairaalalle (maksusitoumus & kopio e-lausunnosta)

Työtaturmapotilaan tyypillinen hoitoprosessi

- Potilas menee esitutkimukseen yksityiseen sairaalaan
- Potilaasta tehdään laboratoriotutkimuksia, jotka analysoidaan keskuslaboratorioissa
 - Pyyntö ja tulokset lähetetään ja vastaanotetaan sähköisesti
- Potilaalle tehdään magneettikuvaus kaupallisella röntgenasemalla
 - Pyyntö ja lausunto lähetetään ja vastaanotetaan sähköisesti
- Potilas leikataan yksityisessä sairaalassa
- Potilas saa reseptin
 - Potilaan reseptitietojen tarkistus KELAlta
 - Reseptitietojen välitys KELAlle
 - Lääkärinoikeuksien tarkistus TEOsta
 - Reseptitiedot Apteekkiin

Työtapaturmapotilaan tyypillinen hoitoprosessi

- Potilas kuntoutetaan kuntoutuslaitoksessa fysioterapialla
 - Fysioterapialähete kuntoutuslaitokselle ja fysioterapia palaute sairaalaan sähköisesti
- Hoidon koordinoanut yksityissairaala lähettää laskun vakuutusyhtiölle
 - E-lasku
- Potilaan tiedot tallennetaan valtakunnalliseen arkistoon
 - Potilaan hoitajakson tiedot tallennetaan valtakunnalliseen arkistoon, hakutiedot, arkistoitava tieto ja suostumukset
- Potilaalle tulee ongelmia 6 vuotta tapaturman hoidon jälkeen ja hoitava lääkäri hakee tiedot valtakunnallisesta arkistosta.

Mitä tietoa liikkuu organisaatioiden välillä?

Arkistointi
&
e-Resepti

- Sekä mm..
 - Lähete
 - Palaute
 - Konsultaatiopyyntö
 - Konsultaatiovastaus
 - Vakuutusyhtiöiden e-lausunnot
 - Maksusitoumukset
 - Fysioterapialähete
 - Fysioterapiapalaute
 - Laboratoriolähete
 - Laboratoriovastaus
 - Kela todistukset
 - ATK-valtakirjamenettely
 - Apteekkikorvaukset
 - Kuolinsanommat
 - Syöpärekisteri-ilmoitukset
 - Hoidonseuranta
 - + sosiaalipuolen tarpeet.....

Ja tulevaisuudessa

Terveystieteiden
toimijoiden
prosessien
sähköinen
yhdistäminen

Hoitoprosessin osalliset ja informaatiotarve

- Palveluntuottajan näkökulma
 - Kaikki tarvittava tieto käytettävissä
 - Tarvittaessa tiedon siirtämien toiselle palveluntuottajalle
- Potilaan näkökulma
 - Osallistuminen hoitoprosessiin
 - Esim. Kansalaisen ajanvaraus
 - Omaehtoinen tiedonsaanti
 - Esim. jonotustiedot
- Sidosryhmien näkökulma
 - Mm. korvausasiat, päätökset jne.
 - Hoitotietojen laajamittainen käyttö ennaltaehkäisyssä, tutkimuksissa jne.



Hoitoprosessi, potilaan näkökulma

Esimerkkejä palveluista

- Kansalaisen ajanvaraus
- SMS Muistutukset
- SMS Peruutukset
- SMS Peruutusaikapalvelu
- Ennakkoviestitiedustelut
- Terveystieteiden yhteyspalvelu
 - Ajanvaraustiedustelut
 - Sähköiset lomakkeet
- Päivystyksen jonotuspalvelu
- Home eDiary, Kotihoidon päiväkirja



Kansalaisen ajanvaraus, haasteet

- Lakisääteinen hoitotarpeen arvioimisen velvoite on johtanut tilanteeseen, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin on vaikea saada yhteyttä puhelimella.
- Osa puhelusta koskee annetun ajan siirtoa tai perumista.
- Usein kun aika annetaan puhelimitse useiden kuukausien päähän tulevaisuuteen, asiakas helposti unohtaa tai kadottaa annetun ajan.
- Nämä puhelut aiheuttavat kohtuuttoman paljon ylimääräistä työtä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle.



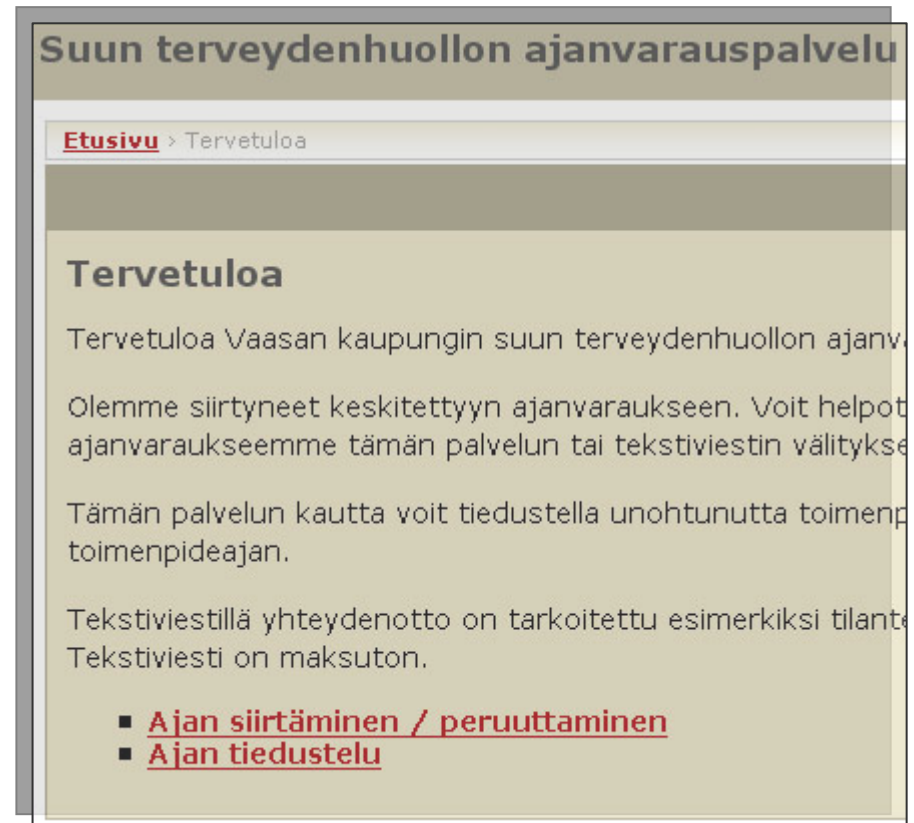
Kansalaisen ajanvaraus, ratkaisu

- Kansalaisen ajanvaraus mahdollistaa yksinkertaisten ajanvaraustehtävien siirtämisen ammattilaisilta kansalaisille.
- Näin ammattilaiset voivat puhelimesta keskittyä hoidon tarpeen arviointiin ja hoito-ohjeiden antamiseen kotiin jääville.
- Kansalaisen tehtäviin kuuluvat omien ajanvarausten katselu, varauksen siirto ja peruminen.
- Terveyskeskus voi asettaa hoidon tarpeen mukaiset rajat, joiden puitteissa siirtäminen ja peruminen ovat mahdollisia.



Terveydenhuollon yhteyspalvelu – Virtuaalinen Contact Center

- Terveydenhuollon yhteyspalvelu tarjoaa kellonajasta ja viikonpäivästä riippumattoman vaihtoehdon kommunikoida ajanvarauksen kanssa.
- Terveydenhuollon yhteyspalvelu tarjoaa sähköiset lomakkeet ja tekstiviestit vaihtoehtoisiksi yhteydenpitokanaviksi.



Suun terveydenhuollon ajanvarauspalvelu

[Etusivu](#) > Tervetuloa

Tervetuloa

Tervetuloa Vaasan kaupungin suun terveydenhuollon ajanvarauspalveluun.

Olemme siirtyneet keskitettyyn ajanvaraukseen. Voit helposti tehdä ajanvarauksemme tämän palvelun tai tekstiviestin välityksellä.

Tämän palvelun kautta voit tiedustella unohtunutta toimenpiteitä tai toimenpideajan.

Tekstiviestillä yhteydenotto on tarkoitettu esimerkiksi tilanteisiin, joissa ei ole mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse. Tekstiviesti on maksuton.

- [Ajan siirtäminen / peruuttaminen](#)
- [Ajan tiedustelu](#)

Päivystyksen jonotuspalvelu

- Julkisissa terveydenhuollon päivystyspisteissä odotusajat saattavat olla ruuhka-aikoina pitkiä, jopa useita tunteja.
- Normaalikäytännössä kansalaiset joutuvat odottamaan hoitoon pääsyä heille varatussa tilassa.
- Osa päivystykseen tulevista potilaista voidaan lähettää kotiin odottamaan lääkäriin pääsyä, jos he saavat oikeaan aikaan tiedon lähestyvistä pääsyajasta.
- Vastaanoton lähestyessä kansalainen saa tekstiviestin, jossa häntä kehoitetaan saapumaan päivystyksen odotustilaan.



Hoitoprosessi, potilaan näkökulma

- Tulosten ja hoito-ohjeiden välitys
 - Laboratoriotulokset
 - Akuuttivastaanotto
 - Marevan-potilaat
 - Diabeetikot
 - ...
 - Annostusten muutos tai uusi lääkitys
 - Tieto potilaalle
 - Resepti
 - Tiedon välitys potilaalle
 - Portaali (VETUMA-tunnistus)
 - eKirje
 - ...



Hoitoprosessi, palveluntuottajan näkökulma

Esimerkkejä palveluista

- Alueratkaisut
 - Potilaan kertomustiedot käytettävissä yli organisaatorajojen
- Organisaatioiden välinen ajanvaraus
- Sijaishakupalvelu
- Hätkutsupalvelu



Sairaalan hätäkutsupalvelu

- Kirurgisia ja neurologisia potilaita hoidettaessa tulee tilanteita, joissa potilaan henki on vaarassa, ja osaavaa henkilökuntaa on saatava paikalle välittömästi.
- Lisähenkilökuntaa haetaan tekstiviesteillä. Työntekijä vastaa viestiin, jos hänellä on mahdollisuus tulla töihin.





Let's care for healthcare

Kiitos mielenkiinnostanne!