

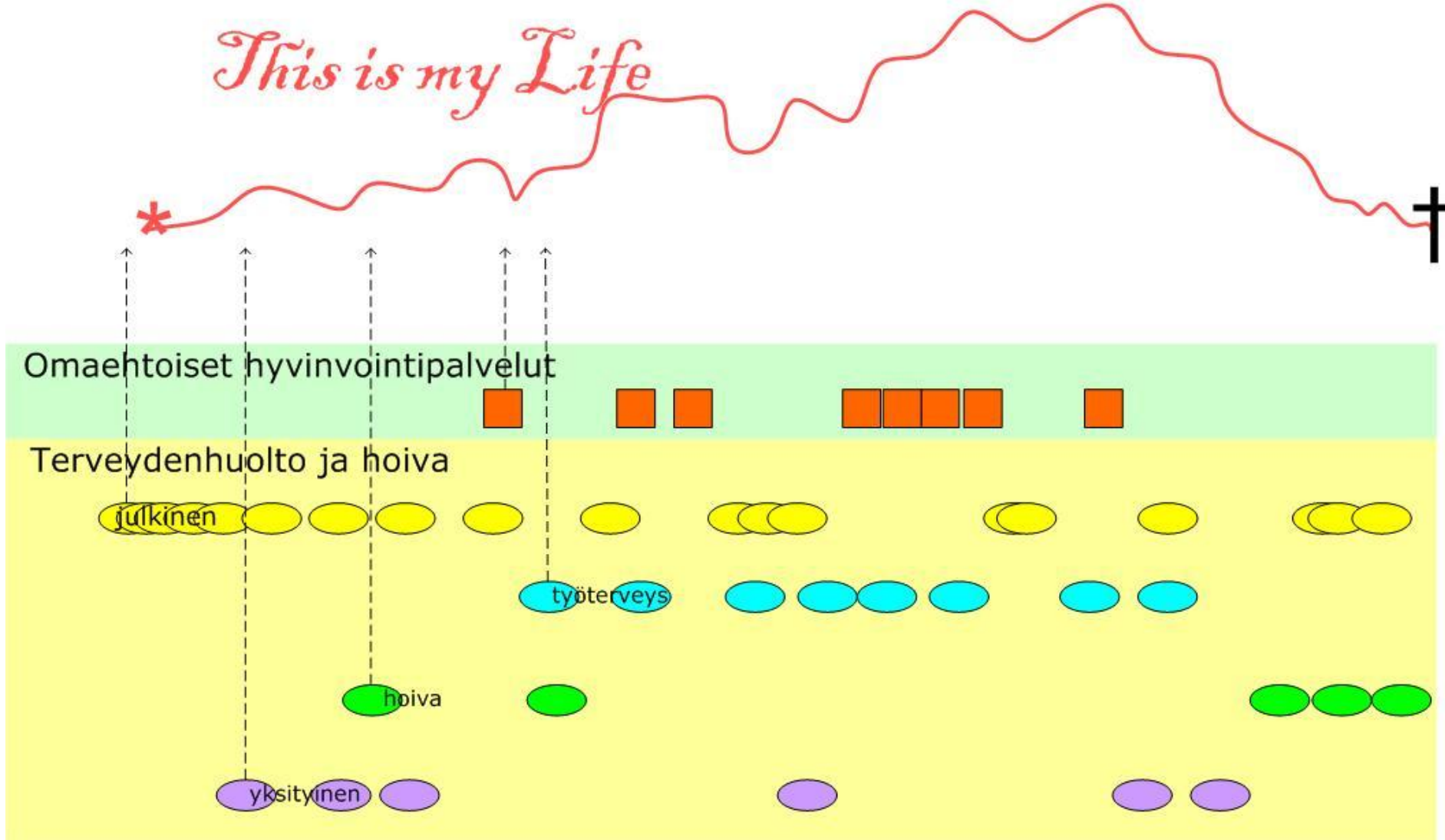
Sessio 10: Sähköiset potilaspalvelut ja niiden kehittäminen
**Asiakaslähtöinen toiminta: Kansalaisen ja
potilaan verkkopalvelut**

**Pirkko Kortekangas, VSSHP
tietohallintoylilääkäri**

Esityksen tarkoitus

- **Lähtökohta on win-win -tavoite**
 - Palvelu, josta eivät hyödy sekä palvelun käyttäjä että tuottaja, on turha palvelu
- **Analyysi kansalaisen ja potilaan verkkopalveluiden käyttötarkoituksista ja tavoitteista ja vaatimuksista**
- **Esityksen osapuolet ovat kansalainen/potilas ja palvelun toteuttaja – ei tietotekniikan toimittaja**

This is my Life



”Omaehtoisilla” ja ”virallisilla” palveluilla on eroja

Omaehtoiset

- Toteuttajaa eivät välttämättä sido toimintayksikköä sitovat normit
- Palvelun asiakas on asiakas

Terveydenhuollon palvelut

- Toteuttaja on terveydenhuollon toimintayksikkö, jota sitovat mm.
 - Potilasasiakirjasäädökset
 - Toisia julkista viranomaista koskevat säädökset
 - Tuotannon järjestämistä säätelevät lait
- Palvelun asiakas on potilas, jolle muodostuu hoitosuhde

”Omaehtoisilla” ja ”virallisilla” palvelun tarjoajilla on samankaltaisuuksia

Omaehtoiset

- **Voivat tarjota verkon kautta palveluita**
 - Tuottaakseen vanhoja palveluita vähemmällä kustannuksilla
 - Tuottaakseen palveluita asiakkaalle helpommin
 - Saadakse lisää asiakkaita – tarjota uusia palveluita
- **Haluavat saada korvauksen palveluista**

Terveystieteiden palvelut

- **Voivat tarjota verkon kautta palveluita**
 - Tuottaakseen vanhoja palveluita vähemmällä kustannuksilla
 - Tuottaakseen palveluita asiakkaalle helpommin
 - Saadakse ”lisää” asiakkaita – tarjota uusia palveluita
- **Haluavat saada korvauksen palveluista**

Tuottaakseen vanhoja palveluita vähemmällä kustannuksilla

- **Kirjoita itse**
 - **Asiakas/potilas tekee itse jotain, jonka muuten tekisi palvelun toteuttajan resurssi**
 - Esim. kirjoittaa itse tietoja, rekisteröi omia suureitaan, mittaa tai valvoo itseään
- **Tee itse**
 - **Asiakas/potilas tekee itse sen, minkä hän tekee paremmin kuin palvelun toteuttaja**
 - Esim. hallitsee oman kalenterinsa ja tietää, koska voi tulla käymään
- **Halvempi tapa**
 - **Tuottaja tuottaa vanhan palvelun halvemmalla tavalla**
 - Esim. korvaa käynnin tai hoitopuhelun ei-tosiaikaisella nettikontaktilla
- **Optimi ajoitus**
 - **Etsii asiakkaan siinä vaiheessa, kun omalle vastuulle kuitenkin kuuluva ongelma on hallittavissa halvemmalla**
 - Esim. ennaltaehkäisyvaiheessa tai ennen komplisoitumista
- **Kevyt hoitoketju**
 - **Etsii ne, joiden hoito päättyy joka tapauksessa korkealle hoidon porrastuksessa**

Tuottaakseen palveluita asiakkaalle helpommin

- **Ohjeet tyrkylle**
 - Tarjoaa asiakkaan/potilaan saataville tietoja
 - palveluhakemistot, palvelukuvaukset, hinnastot
 - yleisiä ohjeita
 - personoituvia ohjeita
- **Palvelu ulottuville**
 - Tarjoaa tilanteen kannalta riittävän, mutta asiakkaalle/potilaalle helpoimman tai halvimman tavan vuorovaikutukseen
 - Yksi ”portaali”, osa tukipalveluista kaikille yhteisiä?
- **Ohituskaista**
 - Tarjoaa reitin ohittaa perinteinen hoidon porrastuksen toteutus

Saadakseen lisää asiakkaita – uusia palveluita

- **Lisää myyntiä**
- **Mainosta ja mainetta**
- **Saatavan palautteen kautta myyvämpiä palveluita**
 - Ei vain sitä mitä halutaan, vaan myös sitä, mitä ei vielä tiedetä haluttavan!
- **Halpoja asiakkaita**
- **Lisää asiakkaita, joita ei muuten löytäisi**
 - verkossa elävät
 - tilapäisesti ja pysyvästi esteelliset
 - erilaiset

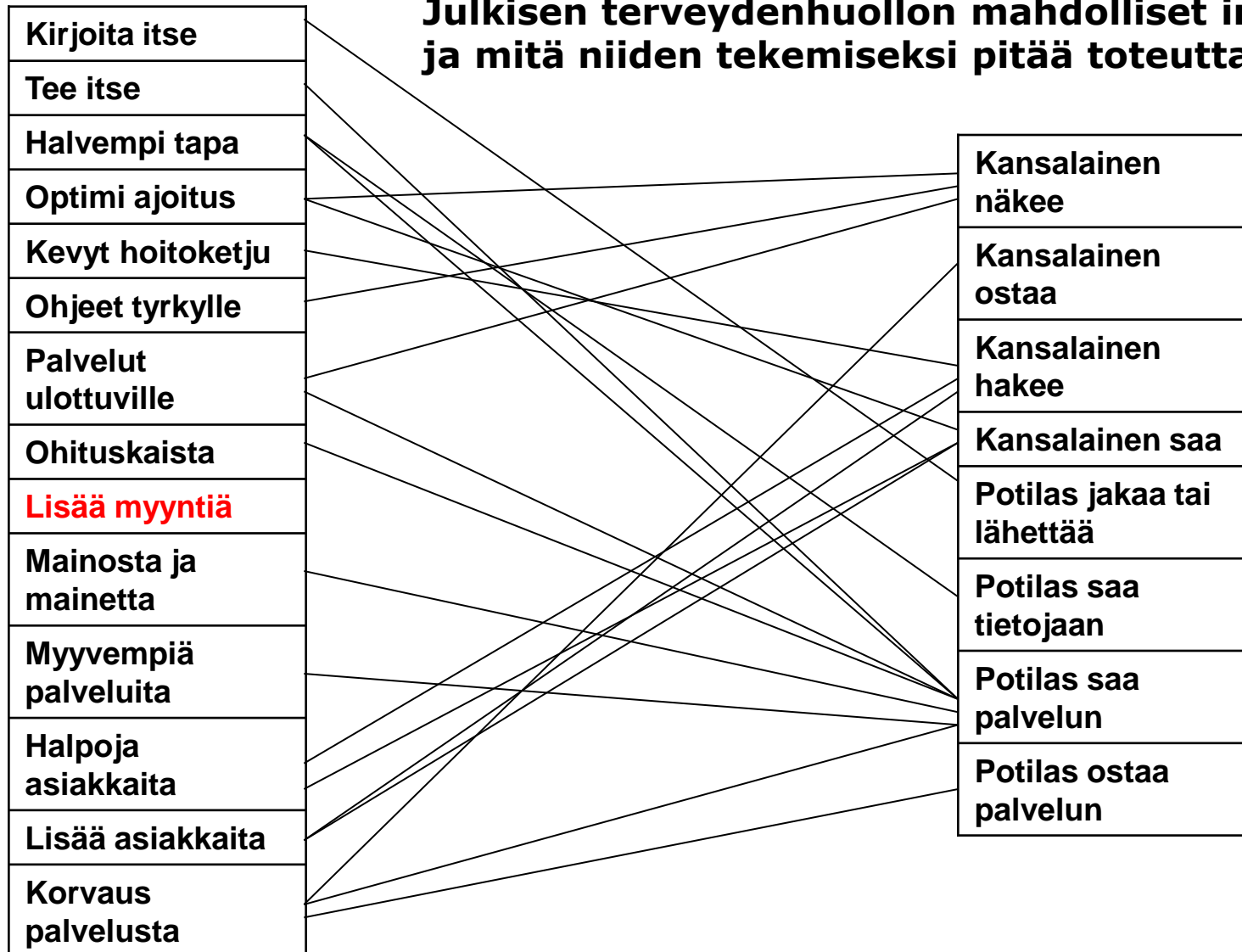
Haluavat saada korvauksen palveluista

- **Omaehtoisten palveluiden maksaja on asiakas**
 - käyttö tai optio maksimisisällöstä määrää maksun
- **Virallisten palveluiden maksajuus on usein jaettu tilannekohtaisin osuuksin**
 - maksajia voivat olla asiakas, kunta, vakuutusyhtiö, työnantaja, projekti, valtio, muu valtio
 - ”tarpeen mukaan” tarkoittaa eri asiaa ja eri seuraamusta eri toimijoille
 - Potilaan / toteuttajan / järjestäjän / maksajan arvioima tarve
 - Tarvearvioinnin seurauksena voi olla, että palvelua ei saa lainkaan tietyn vaiheen jälkeen: maksuosuudet muuttuvat; ei mitään muutosta

Mitä ovat kansalaisen tai potilaan palvelut verkossa

- **Kansalainen näkee**
 - Kansalainen näkee valmista terveyteen tai terveydenhuoltoon liittyvää tietoa verkossa
- **Kansalainen ostaa**
 - Kansalainen ostaa palvelua henkilökohtaisen sopimuksen perusteella
- **Kansalainen hakee**
 - Kansalainen hakee personoitua tietoa ilman sopimusta ja anonyymisti
 - Henkilökohtaiset anonyymi palvelut ja testit
- **Kansalainen saa**
 - Kansalainen saa personoitua tietoa ilman sopimusta ja anonyymisti
 - Nettiterveydenhoitaja/lääkäri vrt. nettipoliisi
- **Potilas jakaa tai lähettää**
 - Potilas jakaa tai lähettää tietojaan terveydenhuollon palveluun
- **Potilas saa tietojaan**
 - Potilas saa tietonsa terveydenhuollon palvelusta
- **Potilas saa palvelun**
 - Potilas saa terveydenhuollon vanhan tai uuden palvelun verkossa
- **Potilas ostaa palvelun**
 - Potilas ostaa palvelun henkilökohtaisen sopimuksen perusteella

Julkisen terveydenhuollon mahdolliset intressit ja mitä niiden tekemiseksi pitää toteuttaa

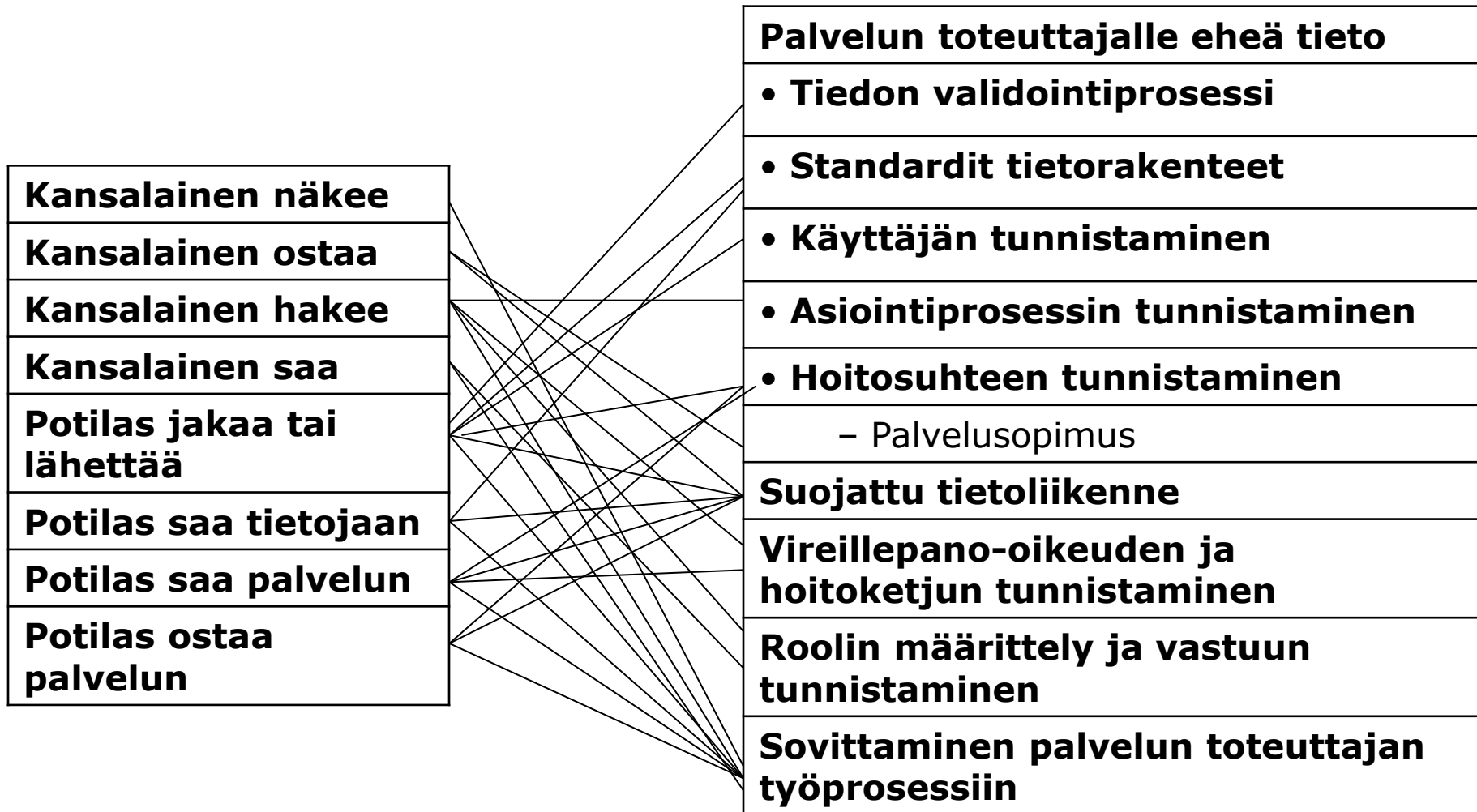


Vaatimuksia palveluiden toteutukselle

- **Palvelun toteuttajalle eheä tieto**
 - Tiedon validointiprosessi
 - Standardit tietorakenteet
 - Käyttäjän tunnistaminen
 - Asiointiprosessin tunnistaminen
- **Hoitosuhteen tunnistaminen**
 - Palvelusopimus
- **Suojattu tietoliikenne**
- **Vireillepano-oikeuden ja hoitoketjun tunnistaminen**
- **Roolin määrittely ja vastuun tunnistaminen**
- **Sovittaminen palvelun toteuttajan työprosessiin**

Vaatimusten tarkennuksia

- **Palvelun toteuttajalle eheä tieto**
 - Mahdollistaa palvelun toteuttajan optimoidut työprosessit (ei asiakkaan/potilaan asiointikanavan mukaan säätyvät prosessit)
 - Eheyden osatekijöitä
 - Tiedon validointiprosessi: potilaan tieto poimitaan terveydenhuollon merkinnäksi
 - Standardit tietorakenteet: tieto tunnistettavissa merkitykseltään ja metatiedoiltaan
 - Käyttäjän tunnistaminen: tiedon lähde on riittävän luotettava
 - Asiointiprosessin ja sen metatietojen tunnistaminen: tieto saadaan liitettyä oikeaan kohtaan palvelun tuottamisen prosessia
- **Hoitosuhteen tunnistaminen**
 - Välttämätön edellytys palvelun toteuttajalle voida käsitellä salassa pidettävää tietoa
 - Palvelusopimus
 - Todiste hoitosuhteesta – oikeutus tiedon käsittelyyn
 - Osapuolten tunnistamisen määrittely
- **Suojattu tietoliikenne**
 - Viranomaisvaatimus kansalaisten suojelemiseksi
- **Vireillepano-oikeuden ja hoitoketjun tunnistaminen**
 - Kenelle on osoitettu resurssit ensilinjan hoidon tarpeen arviointiin eli toimia kansalaisten kontaktipintana (ja kukaties tuottaa myös tietosisältö)?
 - Kuka maksaa toteutuksen, jos tehdään ohituskaista?
 - Kuka toimii missä roolissa?
- **Roolien määrittely ja vastuun tunnistaminen**
 - Kuka saa esiintyä terveydenhuollon toimintayksikön äänenä?
 - Isännänvastuu nettipalveluissa?
- **Sovittaminen palvelun toteuttajan työprosessiin**
 - Optimoitu työprosessi tarkoittaisi, että tunnistetaan, miten kansalaisen/potilaan verkkopalvelu lisää palvelun toteutuksen tehokkuutta
 - Laskee hintaa laatuun vaikuttamatta vai nostaa hintaa vähintään yhtä paljon kuin laatu paranee?
 - Kenen tehtäviin kuuluu luontevasti esim. palveluhakemiston ylläpito?



Yhteenveto

- **On turhaa tehdä kansalaisen ja potilaan palveluita, joiden ylläpitoon ei löydy resurssia**
 - Oikea palvelun tuottaja, jonka tehtäviin ylläpito kuuluu!
 - Palvelun tuottaja, joka itse hyötyy palvelusta!
- **Useat toteutetut palvelut nääntyvät alkumetreille väärin ajatellun vaiheistuksen kautta**
 - Win on löydyttävä heti palvelun toteuttajan päässä
- **Palvelun toteuttajan pää on tylsä, mutta win-tilanteen määrittely on tahtokysymys**
 - Sama määrittely koskee, jos niin tahdotaan, koko julkista terveydenhuoltoa
- **Kansalaisen-potilaan win on avoin innovaatioille!**