

Kansalaisen asiointitilin käyttö julkisen terveydenhuollon viestintävälineenä

palvelupäällikkö Kimmo Mäkinen

Valtiokonttori, Valtion IT-palvelukeskus



Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Tausta

- Valtiokonttoriin on ollut yhteydessä useita terveydenhuollon tahoja, jotka ovat olleet kiinnostuneita tietoturvallisen sähköisen viestinnän mahdollisuuksista
- Alkuvuodesta 2012 käynnistettiin selvitys, jossa kartoitettiin **potilaan ja terveydenhuollon välistä viestintää** ja selvitettiin, missä tilanteissa asiointitili voisi tulla kysymykseen turvallisena viestintäkanavana
- Selvityksen rahoitti Sitra ja selvityksen tilaajana toimi VM
- Selvitysprojektiin osallistuivat: HUS, YTHS, VM, Valtiokonttori, Sitra, Vantaan kaupunki, Kuntaliitto, THL ja Deloitte (selvityksen tekijä)

Turvallinen viestintäkanava

- Terveystietojen asiakasviestinnässä ollaan vielä monin paikoin tilanteessa, jossa viestintä asiakkaan kanssa hoidetaan paperisena kirjeenä, puhelimitse tai vastaanotolla
- Tavallista sähköpostia ei voida käyttää, koska se ei ole riittävän turvallinen terveystietoja sisältävään viestintään
- Suomessa otettiin v. 2011 käyttöön julkisen hallinnon yhteinen sähköisen asioinnin tukipalvelu **Kansalaisen asiointitili**

Turvallinen viestintäkanava

- Asiointitilille määritellään parhaillaan yhdessä Vantaan kaupungin kanssa turvallista yleiskäyttöistä sähköpostirajapintaa, johon viranomaiset voisivat liittyä
- Tavoitteena on mahdollistaa kevyellä ja nopealla käyttöönottoprosessilla terveydenhuollon turvallinen viestintä viranomaisen ja kansalaisen välillä ilman raskaita järjestelmien välisiä integraatioprojekteja

Mikä Kansalaisen asiointitili on?

- Kansalaisen näkökulmasta asiointitili toimii keskitettynä paikkana viranomaisen viestinnälle
- Kansalainen voi saada itseään koskevat päätösasiakirjat ja tiedoksiannot sähköisessä muodossa yhdestä paikasta. Kansalainen voi myös toimittaa viranomaisille sähköisiä asiakirjoja ja lähettää viestejä.
- Käyttäjiä asiointitilillä on tällä hetkellä n. 10 000
- Asiointitiliin on liitetty palveluita
 - TEM:stä,
 - Verohallinnosta,
 - Vantaan kaupungilta,
 - Maistraatista ja
 - Ruskeasuon koulusta (kaksisuuntainen viestintäkanava)

Sähköisen viestinnän tavoitteet terveydenhuollossa

Hyöty	Kuvaus
Kustannustehokkuus	Työntekijöiden aikaa voi säästyä muihin tehtäviin , erityisesti jos viestitystä voidaan automatisoida, postituskustannuksia ei tule
Tehostunut resurssien käyttö	Resurssien maantieteellisen hajonnan tarve vähenee . Joka paikkakunnalla ei tarvitse olla joka alueen osaajaa.
Paikasta riippumaton palvelu	Palvelua on saatavilla paikasta riippumatta
Asiakkaan ajansäästö	Asiakkaan ei tarvitse jonottaa puhelimessa tai tulla sellaisille vastaanottokäynneille jotka voi korvata sähköisellä viestinnällä
Tietoturva	Tietoturvallinen viestintä, jolloin vain asiakkaalla on mahdollisuus päästä käsiksi viesteihin
Tarkoituksenmukaisemmat hoitoprosessit	Sähköisen viestinnän avulla hoitoprosesseja voidaan muuttaa tarkoituksenmukaisemmiksi
Ajankohdasta riippumaton palvelu	Asiakas voi asioida 24/7
Helpotusta hoitotakuun toteutumiseen	Ei-kiireelliset yhteydenotot voidaan ohjata pois puhelinlinjoilta sähköiseen kanavaan ja niihin vastaaminen hoidetaan luvatus ajan sisällä. Näin puhelinpalvelun aikaa vapautuu kiireellisiin yhteydenottoihin ja hoitotakuun piirissä olevaan palveluun.



Viestintätilanteet – yhdensuuntainen viestintä

- Laboratoriotulosten viestintä
- Hoidosta informoiminen
- Valmistautumis- ja potilasohje
- Epikriisi asiakkaalle
- Ajanvaraustiedon välittäminen
- Ennakoiva viestintä (esim. ”resepti vanhenee”)
- Massaviestit kun kyseessä potilasturvallisuuteen liittyvä tieto

Viestintätilanteet – kahdensuuntainen viestintä

- Lomakkeiden välittäminen, täyttäminen ja vastausten kommentointi / lisäselvitysten pyytäminen (esitiedot, henkilötiedot, terveyskyselyt) (asiointipalvelussa)
- Laboratoriotulosten viestintä mahdollisuudella kysyä
- Ei-kiireellisten kysymysten lähettäminen
- Kroonikoiden palvelut, seuranta, käyntien korvaaminen
- Reseptiuisinnat (Kanta eResepti-palvelu)
- Laskuihin liittyvät kysymykset
- Todistusten ja potilasasiakirjojen pyytäminen

Yhteenveto

- Asiointitiliä voidaan käyttää viestintään terveydenhuollossa. Se tarjoaa tietoturvallisen tavan viestiä asiakkaan kanssa.
- Suoraviivaisinta ja heti mahdollista käyttöä asiointitilille ovat yhdensuuntaisen viestinnän käyttötilanteet
- Asiointitilin avulla on mahdollista merkittävästi vähentää puhelinaikojen ja toisen käynnin tarvetta tai yleistä puhelinkyselyihin vastaamista
- Asiointitili on kaikille kansalaisille suunnattu jo käytössä oleva palvelu, jota koko julkishallinto voi avoimesti hyödyntää

Kiitos!

Kysymyksiä?

Kimmo Mäkinen

Valtion IT-palvelukeskus, Valtiokonttori

Lisätietoja: [asiointitili\(at\)valtiokonttori.fi](mailto:asiointitili(at)valtiokonttori.fi)



Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury