



Tietoturvallinen ajanvarauspalvelu

Juha Tuominen
Johtava ylilääkäri

Terveystalo

Terveyspalveluiden maailma muuttuu

▶ Ennen - Sama kaikille

- ▶ Sairaat hakeutukoot tänne
- ▶ Terveystietoisuus matala
- ▶ Kysyn kaverilta (jos...)
- ▶ Puhelin
- ▶ ...

▶ Nyt – Valinnan vapaus

- ▶ Henkilökohtainen
- ▶ Oma valinta
- ▶ Oma kontrolli
- ▶ Terveys osana elämää
- ▶ Google –diagnoosi
- ▶ Verkko palvelukanavana
- ▶ Sosiaalinen media
- ▶ ...

**Odotetaan, että asiakas
tulee paikalle**

**Palveluista pitää osata
viestiä**



Verkko mahdollistaa muutoksen

- ▶ Ajanvaraus 24/7 – aina tavoitettavissa
- ▶ Keskeinen kanava terveystiedon hakemiseen
- ▶ Verkkokeskeiset palvelut
- ▶ Valinnan vapaus
- ▶ Sopivan palvelun hakeminen
- ▶ Yhteisöllisyys, vertaistuki
- ▶ Vertailusivustot



Verkon tietoturva?

- ▶ Ajanvarauspalvelut yhdensuuntaisia
- ▶ Ratkaisujen pitää palvella
- ▶ IT on osa palveluprosessia
- ▶ Sotua käytetään helpottamaan ajanvarauksen kytkemistä potilastietueisiin, sotutieto ei liiku muuten kuin ajanvaraajalta tietojärjestelmään
- ▶ Ajanvaraus muuttuu potilastiedoksi vasta kun potilas ilmoittautuu tunnistetusti ja saapuu vastaanotolle



Mitä Asiakas haluaa?

- ▶ Uskomme, että asiakas hakee **kokonaista palvelua**
- ▶ Asiakaskokemus **alkaa** informaatiosta, kadulta, kotoa, verkosta ja päättyy käynnin jälkeen kotona
- ▶ Kokemuksen pitää vastata odotuksia, sen pitää täyttää ja ylittää ne
- ▶ Palvelujen käyttämisen pitää olla **helppoa**



Mitä me olemme tehneet?

- ▶ Kaikki sähköisen asioinnin ratkaisut uusittu viimeisen vuoden aikana (verkkosivut, extranet, mobiili x2,)



▶ Tulokset

- ▶ sähköisen asioinnin aste noussut huikeasti: tuottavuus nousee
- ▶ verkko eniten käytetty keino hakea tietoja palveluista (n. 3x kohtaamisia puhelimeen verrattuna)
- ▶ eniten parantunut osa asiakastyytyväisyydestä kahtena vuonna peräkkäin

Varaa aika
iPhoneella



Lataa Terveystalo-sovellus iPhone-puhelimeesi Applen sovelluskaupasta, niin varaat ajan kätevästi missä ja milloin tahansa.


Terveystalo

Kaikki mitä tervehteesi tarvitset



Projekteista

- ▶ Mobiilisovellusprojektit on nopeita
- ▶ Sähköinen ajanvaraus ei ole monimutkaista
- ▶ Ne eivät ole 'kalliita'
- ▶ Vaikeinta oli app-store-tilien avaaminen
 - ▶ case Iphone ...
 - ▶ case Windows Phone ...
- ▶ Kumppaneita löytyy helposti, kannattaa valita paras, meidän kokemuksemme ovat erittäin hyviä
- ▶ Kokonaisuutena homma on teknisessä mielessä erinomaisen helppoa, mutta **käytettävyyden suunnitteluun** pitää panostaa



Tässä on se hankala kohta...



Miten se sitten toimii? Havaintoja ja analyysiä?



- ▶ Käyttötilanne erilainen
- ▶ Käyttäjät erilaisia
- ▶ Käyttöuskollisuus erilainen
- ▶ Pidetään koska on 'kiva'
- ▶ Ei tuputa
- ▶ Yksinkertainen
- ▶ à **KÄYTETTÄVYYS**

- ▶ Näistä on hyötyä, mutta hyöty ilmenee erikoisissa paikoissa
- ▶ Mittaaminen on uudenlaista



Lopuksi

- ▶ Käyttäjät pitävät sähköisistä palveluista, ajanvarauksesta ja mobiiliratkaisuista
- ▶ Niillä on vaikutusta asiakkaan kokemaan palveluun
- ▶ Ne ovat osatekijä palveluntarjoajaa valittaessa
- ▶ Tietoturvallisuutta ei juuri koetella yhdensuuntaisissa palveluissa
- ▶ Terveystiliratkaisuissa tunnistamisen vaateet selkeät

- ▶ Tekniikan kannalta projektit ovat helppoja & nopeita





Kiitos!

Terveystalo