

KLINIK
HEALTHCARE
SOLUTIONS

Kokemuksia asiakasvirran digitaalisesta kanavoinnista

MD Petteri Hirvonen
Co-founder, COO
+358-500-122444
Petteri.Hirvonen@klinik.fi



Elämme digitaalisen
palvelukokemuksen aikakautta

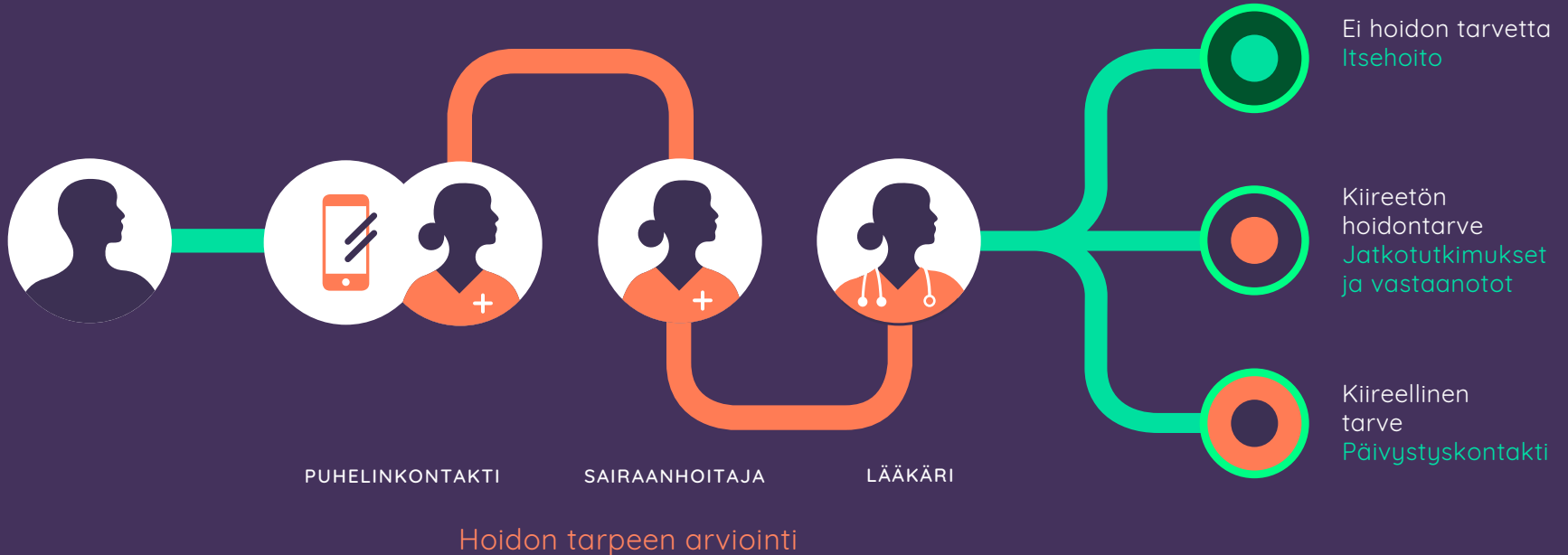


Digitalisoituminen nostaa ihmisten tarpeita ja odotuksia



Nykyinen hoitoonohjaus

Sisältää useita perättäisiä arviointivaiheita ja rasittaa asiakkaita sekä henkilöstöä



€100M

Vuosittainen säästö digitalisoimalla
25% hoidon tarpeen arvioinneista

(€17 per capita; KPMG 2015)

”Olemme pystyneet
Klinikin avulla
suoristamaan hoitopolkuja.
Nyt hoitajien aikaa
vapautuu muuhunkin
kuin puhelintyöhön.”

Vaula Kautto, Terveysasemien palveluvastaava
Perusturvaliikelaitos Saarikka

Käytössä jo yli 200 terveysasemalla

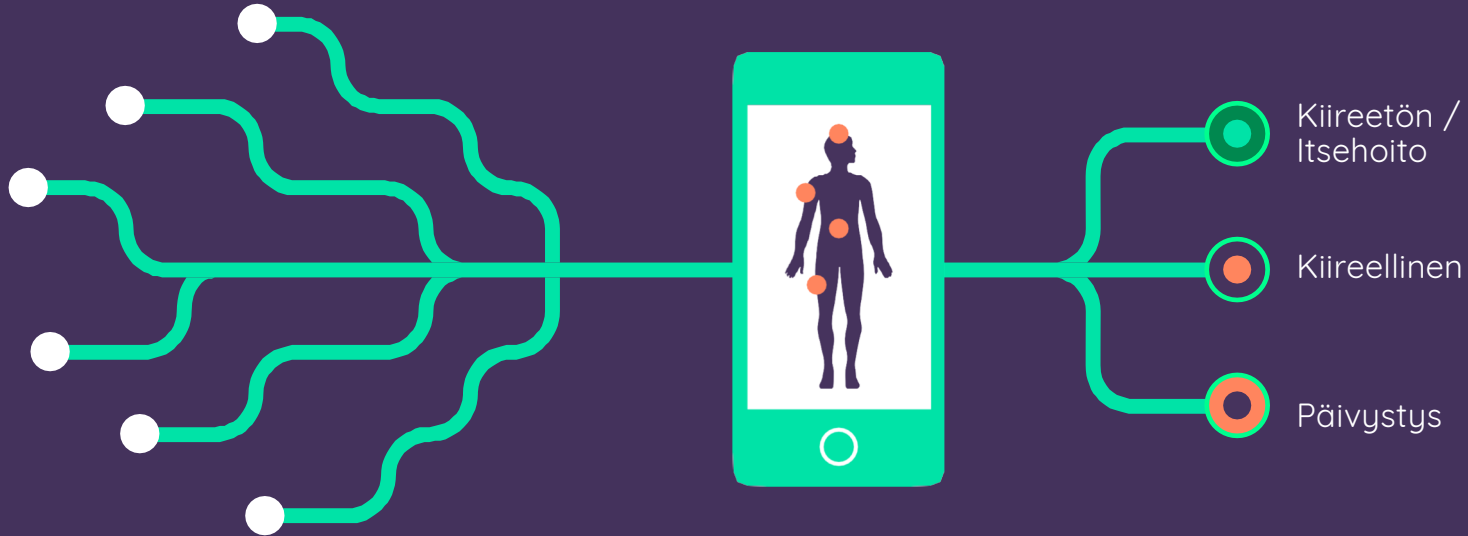


Rovaniemi



Klinik Pro

Sujuvoittaa hoitoon hakeutumisen polun ja vapauttaa ammattilaisresursseja hoitotyöhön



Asiakkaat
millä tahansa vaivalla

Keinoälyavusteinen vaivan ja
kiireellisyyden tunnistaminen

Automatisoitu
hoitoonohjaus

Keinoäly mullistaa hoitoonohjauksen



Oikea hoito
oikeassa paikassa
oikeaan aikaan



Enemmän aikaa
kohtaamisille, vähemmän
raskasta puhelintyötä



Tyytyväisemmät
asiakkaat ja
ammattilaiset

Klinik Pro tunnistaa vaivan ja ohjaa oikeaan hoitoon

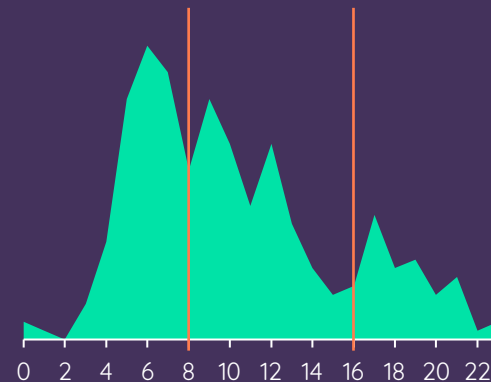
Vaivan ja kiireellisyyden tulkinta

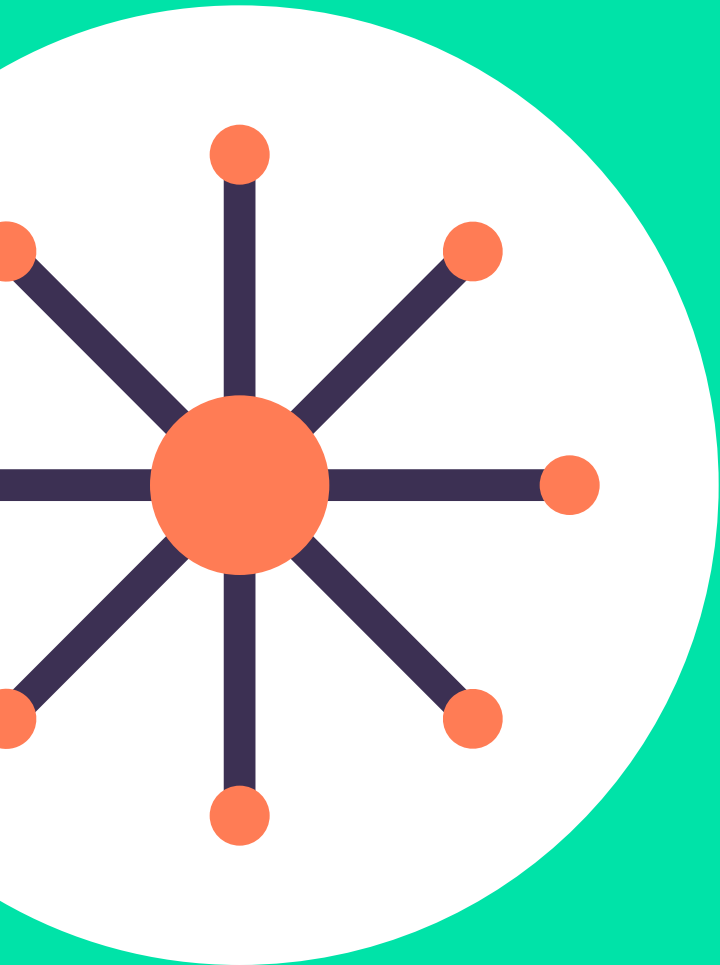
-  Ei kiireellinen
-  Kiireellinen
-  Vaatii päivystyshoito

Ajasta ja paikasta riippumaton helppo kanava

- Korkea potilasturvallisuus
- Kattavat sähköiset esitiedot
- Vaivan itsearviointi
- Sujuva integroitavuus

Data-analytiikka tiedolla johtamiseen





CASE :
HOITONOHJAUKSEN
DIGITALISOINTI

Vantaan Myyrmäen
terveyspiiri



TAVOITTEET

KUORMITTAVAN PUHELINTYÖN
VÄHENTÄMINEN

ASUKKAILLE PAREMPAA PALVELUA
→ VALMISTAUTUMINEN SOTEEN

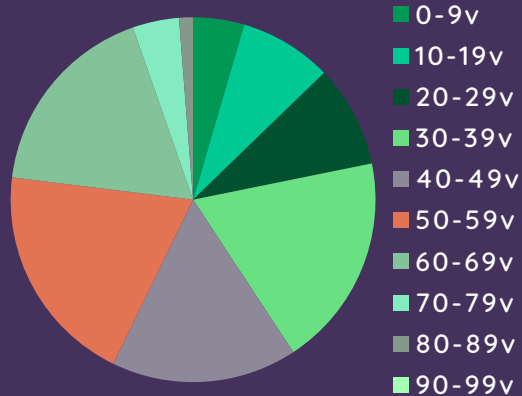
KOKEMUSTA DIGIPALVELUJEN KÄYTÖSTÄ
”ALKAEN HETI”



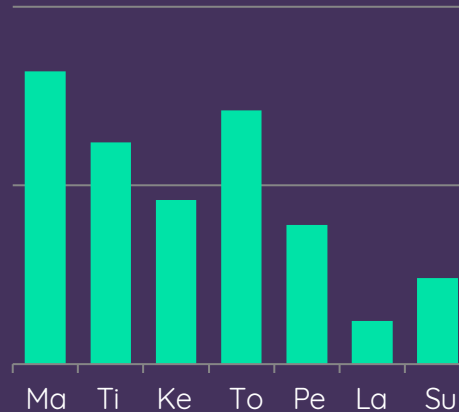
Klinik Pro @ Vantaa



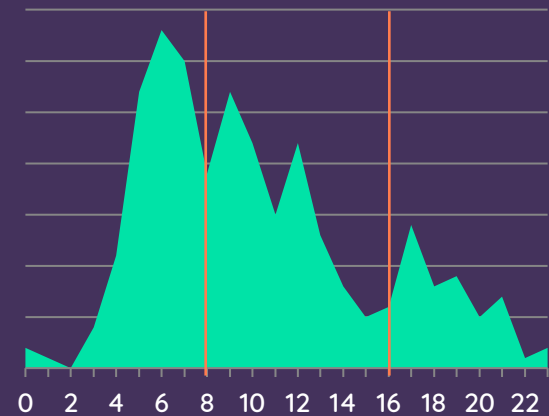
Käyttäjiä laajasti
kaikista ikäryhmistä



Käyttö virka-ajan ulkopuolella ja
viikonloppuisin tasaa puhelinruuhkia



Viikonpäivittäinen käyttö



Päivittäinen käyttö

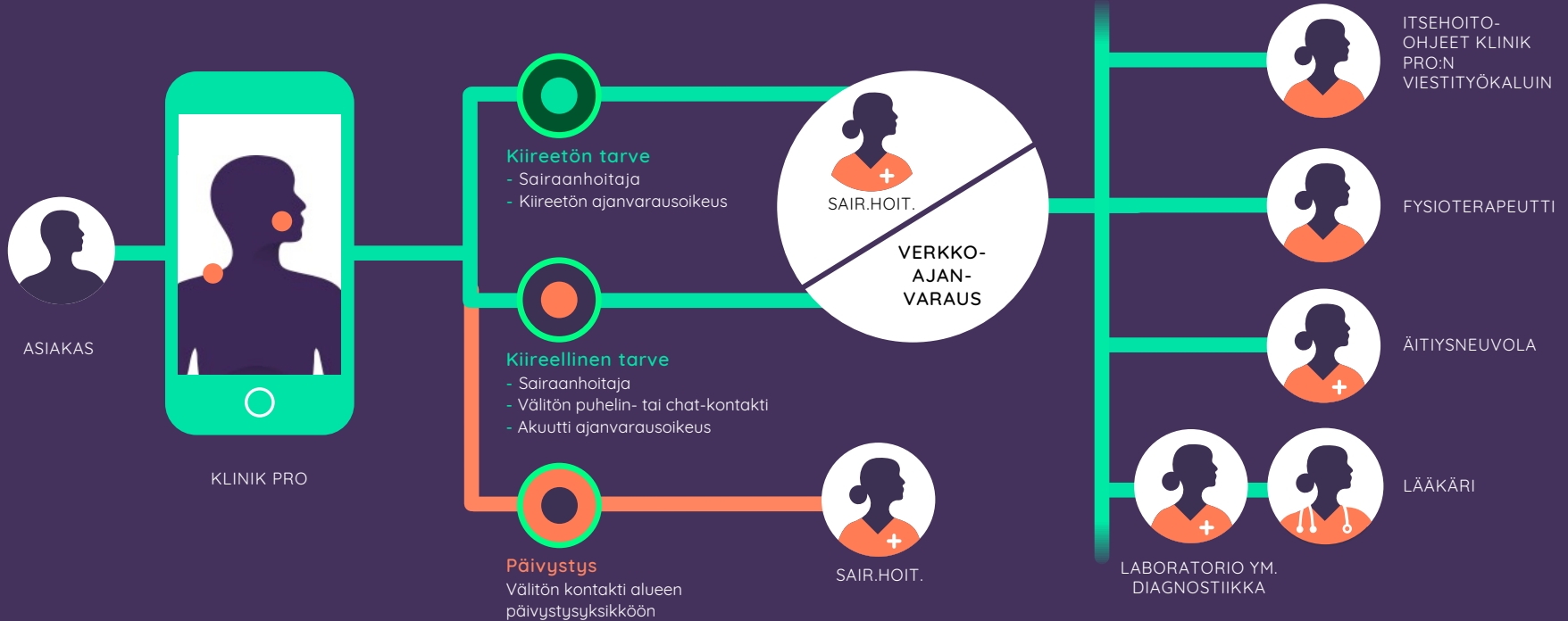
Vaikuttavuustutkimus – Vantaa

"Klinik Pro associated with a reduce of €31 per patient in the total costs of the care path. Average cost for a care path €221,00. (n=17.822 patients, p= 0.000, period: August 7th – Dec 31st 2018)

-14%

Kustannussäästö Klinik Pro:n
kautta alkaneissa hoitopoluissa

Klinik Pro @ Vantaa



3 tärkeintä oppia digipalvelujen jalkauttamisesta



Viestintä
määrittää
hyödyn



Henkilöstön
pitää ”omistaa”
palvelu heti



Palvelun
tulee olla
helppokäyttöinen

OTA YHTEYS MYYRMÄEN Terveysasemaan ONOTTAMATTA

...a oireesi nettipalveluun! Sähköisen hoidon
peen arvioinnin voit tehdä milloin vain -
ilman puhelinjonotusta.



Vantaa

NOPEAMMIN JA HELPOMMIN OIKEANLAISTA HOITOA

Myyrmäen terveysaseman
asiakkaat voivat nyt tehdä
sähköisen hoidon tarpeen
arvionnin itse netissä.
Sähköinen palvelu pyytää
sinua kuvailemaan oireitasi,
minkä jälkeen ammattilaiset
saavat ensitiedot vaivastasi
ja hoidon kiireellisyydestä
ja ohjaavat sinut oikeaan
hoitoon tai tutkimuksiin.
Vaivoja ei tarvitse selostaa
useassa paikassa usealle
henkilölle.

**Palvelu on käytettävissä
ympäri vuorokauden,
vuoden jokaisena päivänä.
Puhelimessa ei
enää tarvitse jonottaa.**



Palvelun käyttö on helppoa. Kun olet
klikannut kohtaa, jossa vaivasi sijait-
see, palvelu pyytää sinulta lisätietoja.

Palvelun käyttö on helppoa

Tee sähköinen hoidon tarpeen arviointi osoitteessa www.vantaa.fi/klikkaaoire.
Järjestelmä ei vaadi kirjautumista tai tunnusten luomista. Riittää, että hyväksyt
palvelun käyttöehdot.

1

Klikkaa oireesi nettipalveluun

Kuvalle vaivaasi järjestelmän antamien
ohjeiden mukaisesti. Ammattilaiset
saavat ensitiedot vaivasta ja hoidon
kiireellisyydestä.



2

Tunnistautuminen

Syötä henkilö- ja yhteystietosi ja
valitse ajat, jolloin et pääse tulemaan
vastaanotolle. Tämä helpottaa sinulle
sopivan vastaanottoajan löytämistä.



3

Hoitoonohjaus

Sinuun ollaan yhteydessä viimeistään
kahden arkipäivän kuluessa puhelimit-
se tai tekstiviestillä, ja sinut ohjataan
oikeaan hoitoon tai tutkimuksiin.



Sähköinen hoidon tarpeen arviointi on Myyrmäen asukkailla helpoin ja nopein tapa saada oikeaa hoitoa. Ajankäyttöön saat edelleen yhteyden puhelimitse. Myös sähköinen ajanvaraus toimii kuten ennenkin.

Miten palvelu toimii?
Kerro kokemuksesi
osoitteessa www.vantaa.fi/klikkaaoire

 Vantaa

Sähköinen hoidon tarpeen arviointi on käytössä Vantaan Myyrmäen terveysasemassa. Palvelusta vastaava terveyspalveluiden tuottaja on Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskus.

24h

ASIINTI
VERKOSSA

Ajanvarauksemme on uudistunut

Olemme siirtyneet sähköiseen asiointiin. Nyt voit varata ajan terveyskeskukseen ja hoitaa yleisimmät asiointit, kuten reseptien uusimisen, helposti ja nopeasti verkossa silloin, kun sinulle parhaiten sopii.

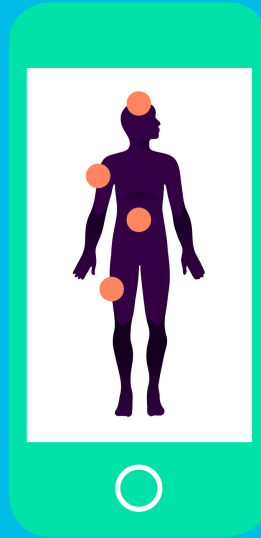
Sähköinen asiointi ja ajanvaraus:
www.lohja.fi/klikkaaterveys

LOHJA
Järviakaupunki

Sähköinen ajanvaraus ja asiointi on käytössä
Lohjan terveyskeskuksessa. Palvelusta vastaava
terveyspalvelusten tuottaja on Lohjan kaupunki.
Palvelun teknisestä toteutuksesta vastaa
Klinik Healthcare Solutions Oy.

Jomottaako,
särkeekö, rusahtiko?

24h
ASIOINTI
VERKOSSA



Älä pähkäile - käytä Soiten Oireapua

soite

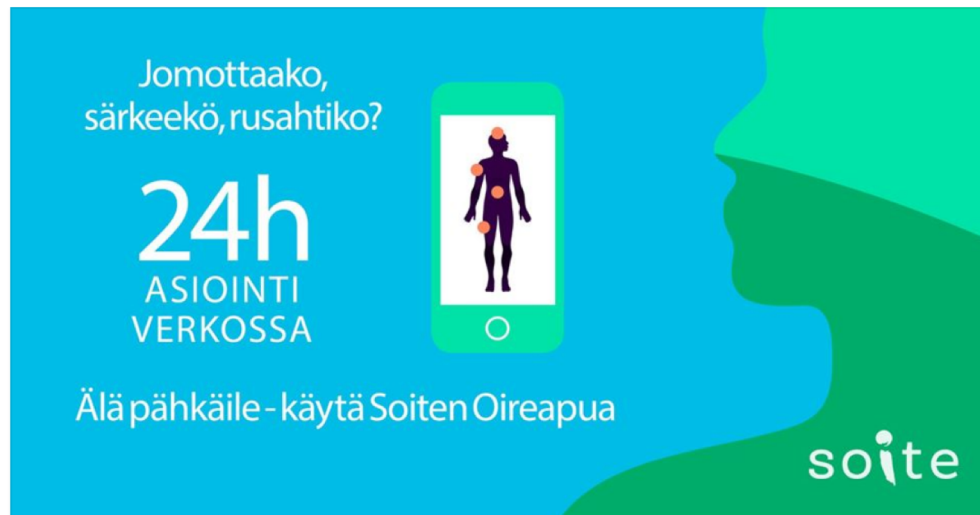


Soite

1. maaliskuuta kello 9:02 · 🌐

Jomottaako, särkeekö, rusahtiko? Älä pähkäile - käytä Soiten Oireapua!
Soiten terveysasemien, suun terveydenhuollon ja yhteispäivystyksen palveluissa on 1.3.2018 alkaen otettu käyttöön sähköinen Oireapu-sovellus. Uudistuksen myötä voit hoitaa terveysasioitasi verkossa:

www.soite.fi/oireapu



Soite

Julkishallinnollinen organisaatio

Lue lisää



Hootlet





TERVEYS- JA
SOSIAALIPALVELUT



VARHAISKASVATUS JA
KOULUTUS



ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ



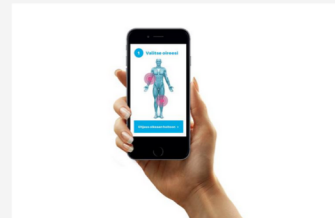
VAPAA-AIKA



HALLINTO JA TALOUS



Väriä täyttää Paalutorin taiteella



Myrksiläinen, klikkaa oireesi nettipalveluun

Myyrmäen terveysasemalla
kokeillaan sähköistä hoidon
tarpeen arviointia. Ota yhteyttä
milloin vain – jonottamatta!

maanantai 21.8.2017



Valtakunnallinen varhaiskasvatuspäivä 5.9.

Vantaakin juhlistaa uutta
varhaiskasvatusuunnitelmaansa.

tiistai 5.9.2017



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvokuntayhtymä | Mariankatu 16-20, Kokkola | puh. (06) 826 4111 (vaihde)

[ETUSIVU](#)[TERVEYSPALVELUT](#)[SOSIAALIPALVELUT](#)[YHTEYSTIEDOT](#)[TYÖ SOITESSA](#)[SOITE](#)[PALAUTE](#)

HÄTÄNUMERO

112

PALVELUOHJAUS

Avoinna arkisin klo 8-16
puh. 040 806 5093

LASTEN PÄIVYSTYS

Avoinna ympärivuorokauden
puh. 06 826 4444

PÄIVYSTYS

Arkisin klo 8-16
ota yhteyttä oman alueesi
terveysasemaan.

[Listaus terveysasemista](#)

Arkisin klo 16-08 sekä
viikonloppuisin ja arkipäivinä (24h) ota
yhteyttä keskussairaalan

Hae tältä sivustolta



24h OIREAPU

Oireapu:

- antaa hoito-ohjeita
- ohjaa hoidon piiriin
- nopeuttaa asiointiasi

[ALOITA TÄSTÄ](#)

SÄHKÖINEN ASIOINTI

Perusterveydenhuolto

- [Omahoito-palvelu](#)
- [Suun terveydenhuollon ajanvaraus \(1-6 vuotiaat\)](#)
- [Lastenneuvolan ajanvaraus määräaikaistarkastuksiin](#)
- [Kouluterveydenhuollon ajanvaraus 1. luokkalaisille](#)
- [Ehkäisyneuvolan ajanvaraus](#)
- [Rokotusten ajanvaraus](#)
- [Hoitotarvikejakelun ajanvaraus](#)

Keskussairaala

- [Laboratorio Nordlabin ajanvaraus](#)
- [Poliklinikka-ajan varaus ja peruutus](#)
- [Synnytysvalmennuksen ajanvaraus](#)

[Reseptin uusiminen](#)

[Omien tietojen katselu \(Omakanta\)](#)

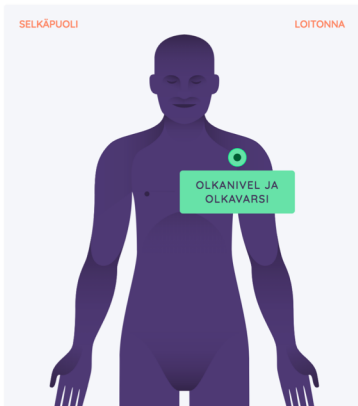
[Lomakepankki](#)



TIEDOTTEET

SUOSITUIN SISÄLTÖ

Kosketa pääasiallisen vaivasi sijaintia

Ei selkeää sijaintia

Valitse "Ei selkeää sijaintia", jos vaivasi ei rajoitu tietulle kehon alueelle.

Sukupuoli

Mies Nainen

Ikä

39

Valitse oireet ja kuvaile niitä

Oireet valitussa sijainnissa

Halvaus Iho-oireet Kipu Liikerajoitus Mustelma Niveloireet

Valitse vielä mahdolliset tarkentavat oireet:

Nivelkipu Olkapääkipu Solisluun kipu Ei tarkkaa sijaintia

Valitse kipua vastaava numero asteikolla 1 - 10:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

1 = pienin mahdollinen

10 = sietämätön

Sulje

Pistely Puutuminen Tapaturma Turvotus Vapina Virheasento

Yleisoireet

Hikoilu Kuume Lihasoireet Lihasten voimattomuus Väsymys

Aiempi hoito

Millaisia lääkkeitä tai muita hoitokeinoja olet itse käyttänyt vaivaasi?

Kyllä

Ei

Burana ei auttanut, laitoin kuuman papusäkin vaimolta olkapäähän mutta se vain tuntu pahentavan asiaa.

Onko joku (esim. yksityislääkäri tai fysioterapeutti) jo tutkinut tai hoitanut vaivaasi ja miten?

Kyllä

Ei

Ajankohdat jolloin et pääse tulemaan vastaanotolle

Valitse seuraavan 3 viikon ajalta ne ajankohdat, jolloin et pääse vastaanotolle. Tämä helpottaa Sinulle sopivan vastaanottoajan löytämistä

1. Valitse päivät

Helmikuu 2018						
MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				

2. Valitse kellonajat jolloin et pääse vastaanotolle

1. helmikuu Valitse kaikki
- | | | | | | | | | |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 8 - 9 | 9 - 10 | 10 - 11 | 11 - 12 | 12 - 13 | 13 - 14 | 14 - 15 | 15 - 16 | ✕ |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
13. helmikuu Valitse kaikki
- | | | | | | | | | |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 8 - 9 | 9 - 10 | 10 - 11 | 11 - 12 | 12 - 13 | 13 - 14 | 14 - 15 | 15 - 16 | ✕ |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
14. helmikuu Valitse kaikki
- | | | | | | | | | |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 8 - 9 | 9 - 10 | 10 - 11 | 11 - 12 | 12 - 13 | 13 - 14 | 14 - 15 | 15 - 16 | ✕ |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|

Vaihtoehtoisesti voit kirjoittaa alla mitkä ajat eivät sovi Sinulle.

Mikäli haluat antaa vielä lisätietoja, voit kirjoittaa ne tähän.

Kaikki yksiköt Kaikki yhteydenotot Rajaa...

Ohjaa yksikköön Tulosta Sulje

Lue uusi viesti

Uudet yhteydenotot	Uudet viestit	Arkisto
<ul style="list-style-type: none"> SAAPUNUT - LÄHETTÄJÄ 	AIHE	YKSIKKÖ
16.8.2017	Petteri Hirvonen	Uusi vaiva tai sairaus Työterveyshuolto
10.8.2017	Petteri Hirvonen	Uusi vaiva tai sairaus Suun terveydenhuolto
10.8.2017	Peter von Hiren	Uusi vaiva tai sairaus Tiimi A (sukunimen 1...

Uusi yhteydenotto Ota käsitelyyn Merkitse valmiiksi

Kiireellinen Käsitelijä: Ei käsitelijää

Uusi vaiva tai sairaus - ajanvarauspyyntö terveyskeskukseen

NIMI
von Hiren, Peter

PUHELINNUMERO
0500122444

HENKILÖTUNNUS
170878-043X Kopioi

SAHKOPOSTI
petteri.hirvonen@klinik.fi

ASIOINTITUNNUS
102440

LÄHETYSAIKA
10.8.2017 klo 10.32

KOTIKUNTA
helsinki

Esitiedot Kopioi

38-vuotias mies

VAIVAN SIJAINTI
Polvi

OIREET

Kipu, VAS 5: Tätä tuli viime viikon lenkillä käynnin jälkeen

Lukko-oire: Eilen kun heräsin niin polvi ei oikein lähtenyt suoraksi ja oli kipeä

AIKAISEMMIN KÄYTETTYJÄ LÄÄKKEITÄ TAI HOITOKEINOJA
Burana ei auta, muuta en ole kokeillut

VAIVAN AIKAISEMPI TUTKIMINEN TAI HOITO
En ole käynyt nyt muualla, 2v sitten kävin fysioterapeutilla ja silloin pieni kuntoutus auttoi jo asiaa

MUITA AJANKOHTAISIA VAIVOJA
Närästystä ollut kesän ajan, apteekin lääkkeet ei auta.



Järjestelmän suositukset

Valittuun sijaintiin ja oireisiin liittyviä todennäköisiä vaivoja:

Nivelkierukan vamma

VASTAANOTTOAJAN KIIREELLISYYS
Kiireellinen

VASTAANOTTOAJAN PITUUS

Polven nivelrikko

VASTAANOTTOAJAN KIIREELLISYYS
Normaali

VASTAANOTTOAJAN PITUUS

2 Sulje viestiketju

Merkitse valmiiksi

Viestit

Hei, pääsetkö huomenna röntgeniin ja ti 23.8. klo 14.20
Lääkäri Kuupasen vastaanotolle? SMS Kello 13.46

Petteri Hirvonen

Hei! Sopii hyvin! Kiitos SMS Kello 13.46

+358500122444

UUSI VIESTI

Hienoa, näkemisiin. Voit ilmoittautua huomenna mihin
aikaan vain röntgenissä, lähete odottaa sinua. Sen jälke

Lähetä viesti



Kiitos ja tervetuloa ständille B.12

LL Petteri Hirvonen
Co-founder, COO
+358 500 122444
petteri.hirvonen@klinik.fi

© 2017 Klinik Healthcare Solutions Oy
Melkonkatu 26, 00210 Helsinki
+38 29 170 7070
asiakaspalvelu@klinik.fi

klinikhealthcaresolutions.com
klinik.fi
klinikpro.fi