



HOSPITAL DISTRICT OF HELSINKI AND UUSIMAA

KUKA HYÖTYY — ASIAKAS PALVELUNTUOTTAJA VAI MOLEMMAT?

Kari Harno
Ylilääkäri
LKT, Dosentti
HUS



SÄHKÖISEN ASIOINNIN TAVOITTEET



Kuva 1. Suora ja sähköinen asiointi. Serkkola, Ari 2006

- Asiakas/potilas
 - parannetaan asiakkaan kokemaa laatua
 - asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa itse
 - aktiivinen osapuoli
- palveluntuottaja
 - lisätään työn tuottavuutta
 - jaetaan töitä henkilöstön ja asiakkaiden kesken
 - työvoiman riittävyys
- Ammattilainen
 - tuetaan tietotyötä
 - informaation saatavuus ja eheys
 - vaikuttavuuden lisäys

POTILASLÄHTÖISET PALVELUT

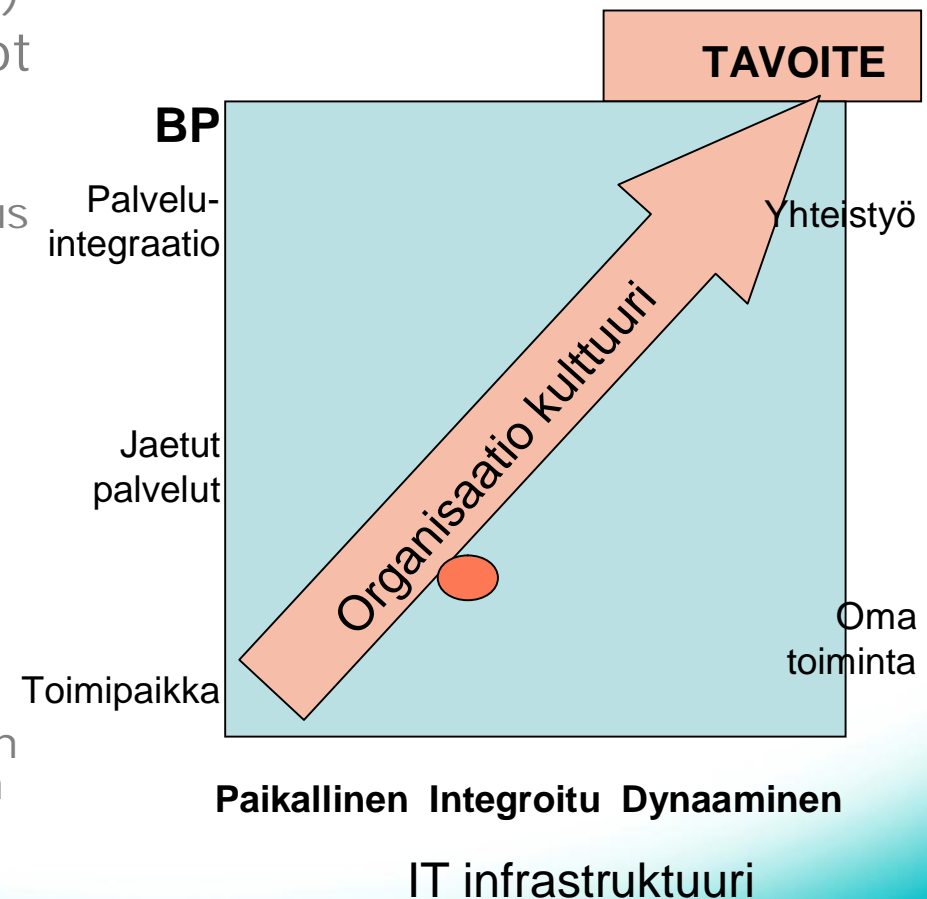
SÄHKÖISEN ASIOINNIN AVULLA

- parantaa terveystiedon omaksumista (esim. www.terveyskirjasto.fi)
- parantaa kliinistä päätöksentekoa (esim. EBMeDS –hanke)
- edistää omahoitoa (esim. HyväHoito, TERVA)
- parantaa potilashoidon turvallisuutta (esim. eResepti ja lääkehoidon interaktiokannat/Sfinx)
- edistää hoidon saavutettavuutta (esim. netti-ajanvaraukset, etäkonsultaatiot)
- parantaa potilaan hoitokokemusta (esim. ePalaute 15D)
- parantaa palvelun tuottamista (esim. potilaiden tai potilasjärjestöjen osallistuminen suunnitteluun)



LOMAKKEET OSANA ASIOINTIA

- Paperilomakkeiden prosessin tarkennus (Jorvi)
 - korvattavat toiminnot
- Front-office toiminnot (potilas)
 - Lomakkeen toiminnallisuus
 - tunnistautuminen
 - (Vetuma/Fujitsu ja mobiilivarmenne/Elisa)
 - sähköisen lomakkeen täyttö
 - tietosuoja ja tietoturva
- Back-office toiminnot (palveluntuottaja)
 - Lomakkeen sisältämän tiedon siirto operatiiviseen tai muuhun järjestelmään ei toteutunut



TIETOYHTEISKUNTAKEHITYS

Uusi tietoyhteiskuntastrategia haluaa helpottaa kansalaisten elämää

TK / HS
KUVA: SIRPA RAIHA



Näin Suomi on muuttunut kuudessa vuodessa

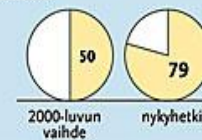
Laajakaistaliittymät, kappaleita



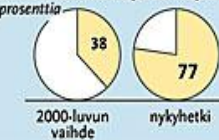
Kotitaloudet, joilla laajakaistaliittymä, prosenttia



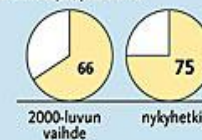
Internetin käyttö, 15–74-vuotiaat, prosenttia



Kuinka moni suomalainen tuntee hallitsevansa verkkopankin käytön, prosenttia



Tietotekniikkaa työssään käyttävät palkansaajat, prosenttia



Näitä tavoitteita uusi strategia esittää

▶ Sadan megabitin laajakaistayhteydet on saatavalleisesti tarjolle koteihin ja yrityksiin.

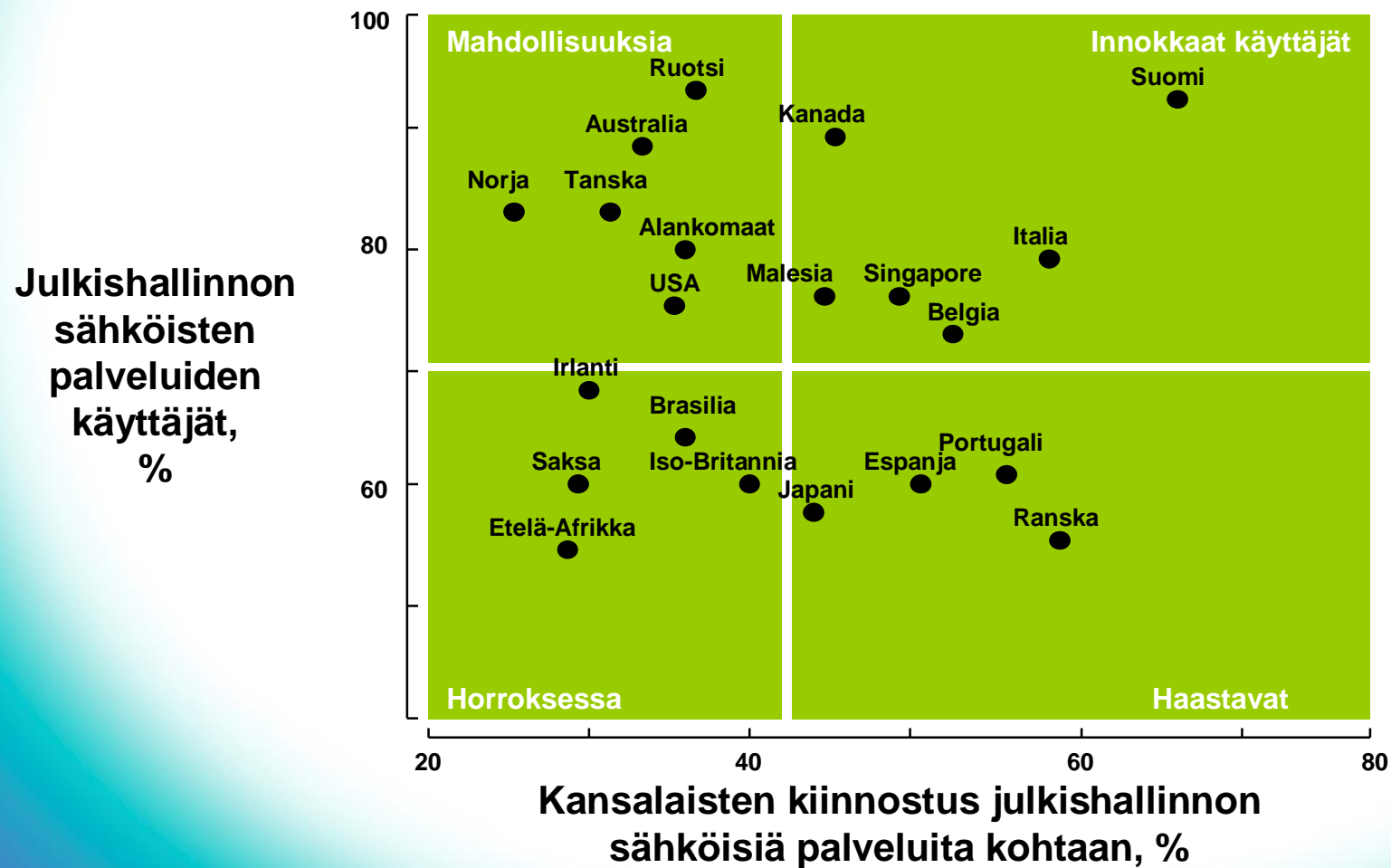
▶ Pieniä ja keskiuuria yrityksiä on valistettava hyödyntämään tietotekniikkaa paremmin.

▶ On perustettava elinkeinoelämän, ay-liikkeen ja valtionhallinnon yhteinen tulevaisuusfoorumi.

▶ Julkisia laitoksia rohkaistaan it-hankintoja kilpailutettaessa katsomaan muutakin kuin hintaa.

▶ On linjattava tekijänoikeuskysymyksiä: millä säännöillä esim. media-yhtiöt voivat käyttää toimittajien tuottamaa sisältöä?

SUOMI ON GLOBAALI JOHTAJA SEKÄ SÄHKÖISTEN JULKISTEN PALVELUIDEN KÄYTÖSSÄ ETTÄ ASENNOITUMISESSA NIIHIN





”Hyvinvointivaltion perinteinen tuotantosuuntautunut ja standardoitu palvelumalli ei enää vastaa kansalaisten eriytyneitä tarpeita eikä anna heille tarpeeksi vaikutusmahdollisuuksia”.

Anthony Giddens

Europe in the Global Age 2007

JÄLKITEOLLINEN HYVINVOINTI YHTEISKUNTA

- ehkäisevät toimet ja investoinnit henkiseen pääomaan
 - turvaverkko säilyy taustalla
- elämäntapa muutokset nousevat ydinasioiksi
 - ihmisarvot ja subjektiiviset oikeudet huomioiden
- asiakkaiden voimaannuttaminen
 - tiedon saanti, palveluiden personointi ja valinnan mahdollisuudet

Anthony Giddens

Europe in the Global Age 2007

MUUTOKSEN ESIMERKKEJÄ

- Verkoston käyttö alustana yhteistyössä ja luovuudessa
 - esim. www.fixmystreet.com tai www.commissariatodips.it
- Parhaan asiantuntemuksen ja kokemuksen käyttäminen
 - esim. www.cand-educatif.fr
- "Meidän voiman" valjastaminen palveluiden parantamiseksi
 - esim. www.waag.org

FixMyStreet Beta

Report, view, or discuss local problems

(like graffiti, fly tipping, broken paving slabs, or street lighting)

Enter a nearby postcode, or street name and area:

How to report a problem

1. Enter a nearby postcode, or street name and area
2. Locate the problem on a map of the area
3. Enter details of the problem
4. We send it to the council on your behalf

FixMyStreet updates

147 reports in past week

358 fixed in past month

4857 updates on reports

Photos of recent reports



"The job in the long run is not to answer all the phone calls.

It is to stop the phone calls from coming in".

Dr. Jim Zingale

Executive director

Florida Department of Revenue

Information Prescriptions:

the right information at the right time

Our vision is that everyone with a long-term condition or social care need will be guided to reliable sources of information to allow them to feel more in control, better able to manage their condition and engage with the healthcare system and to stay independent.

We want information prescriptions to become a routine part of care – just like prescriptions for medicines.

Maggie King, NHS

