SAG Flowmedik Oy

Päiväkirurgiset koulutuspäivät 22.-23.9.2022

Tampere

SAG Flowmedik

Digitaalisuuden hyödyntäminen hoitoprosessissa

Digitaalisuuden mahdollisuudet terveydenhuollossa

SAG Flowmedik Oy / Asiakkuuspäällikkö Marjatta Korhonen

SAG Flowmedik

Esityksen sisältö

- SAG Flowmedik Oy lyhyesti
- Palveluohjaus, hoitoprosessi
- Tietojärjestelmät palveluohjauksen ytimessä
- Tietojärjestelmien tietoturva
- Esimerkkejä, miten ePalveluilla voidaan tukea palveluohjausta
- Digitaalisten palvelujen hyötyjä

SAG Flowmedik

SAG Flowmedik Oy

- Kehitämme ja tuotamme teknologia- ja konsultointipalveluja sote-sektorille sekä muihin vaativiin käyttötarkoituksiin.
- ISO13485 sertifioidut johtamis- ja kehityskäytännöt.
- Asiakkaina kotimaiset ja ulkomaiset yksityisen ja julkisen sektorin toimijat ja sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot.

kiwa certified ISO 13485

Inspecta Sertifiointi Oy

www.flowmedik.com

SAG Flowmedikin palvelut ja osaaminen

- SAG Flowmedikin palvelut
  - eTuotteet (etäkonsultaatio ja palveluohjaus, infektioiden torjunta, tuotannonohjaus)
  - Digikehittäminen, asiantuntijatyöt
- Osaaminen koostuu erittäin vahvasta julkishallinnon ja yksityisen sektorin tuntemuksesta
- SAG Flowmedikin resurssit edustavat:
  - Syvällistä ymmärrystä:
    - sosiaali- ja terveydenhuollon substanssista, toimintamalleista, professioista ja kulttuureista
  - Uudenlaista ajattelua ja nykyisten soten toimintamallien ja –tapojen kyseenalaistamista
  - Innovatiivisuutta, nopeutta ja ketteryyttä tietoteknisten ratkaisujen kehittämisessä ja käyttöönotoissa

Hoitoprosessi - Palveluohjaus

Digitalisaatio

SAG Flowmedik

Palveluohjaus / hoitoprosessi

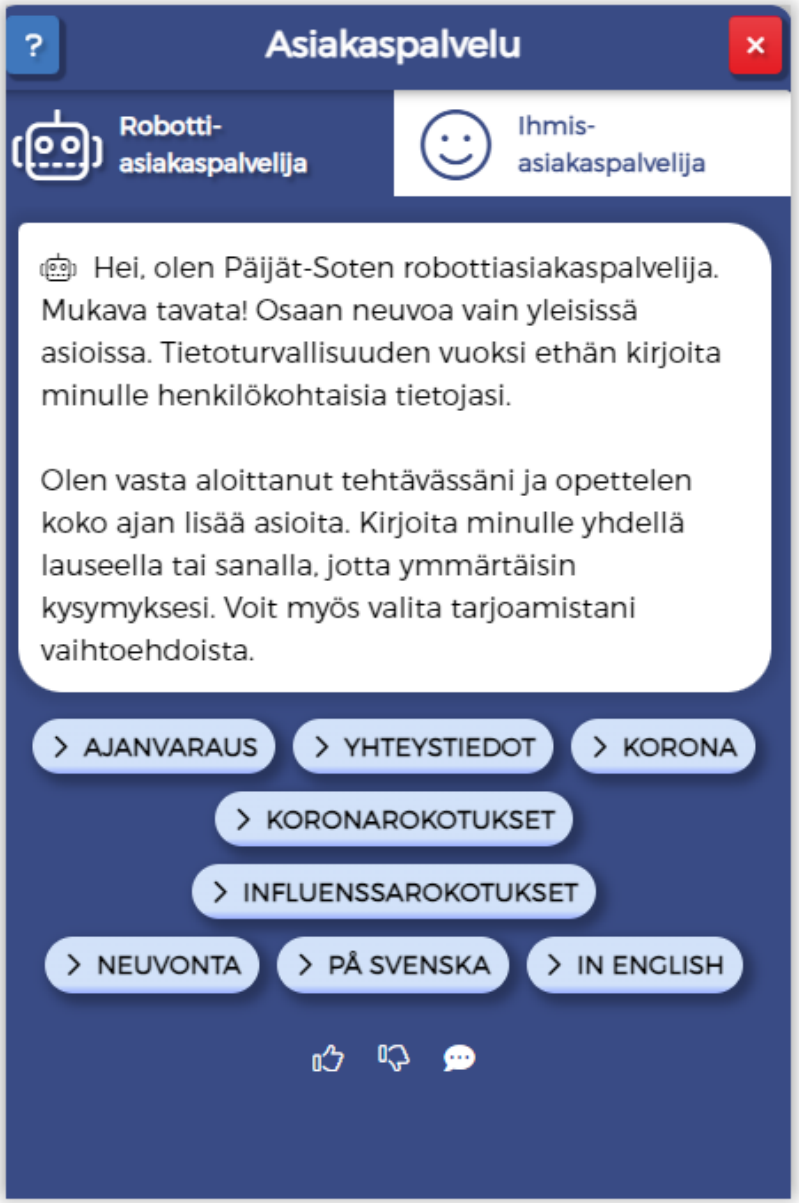
- Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena on ihmiskeskeiset, yhdenvertaiset palvelut, joihin pääsee nopeasti yhdellä yhteydenotolla ja että ammattilaiset ohjaavat asiakkaan oikea-aikaisesti tarvittaviin, yksilöllisiin palveluihin.
- Toimintatapoja ja digitaalisia ratkaisuja tulee kehittää tämän tavoitteen mukaisesti ja palveluohjausta osana tietojärjestelmien kehittämistä
- Palveluohjauksen käsitettä ei ole määritelty yksiselitteisesti nykyisessä lainsäädännössä, mutta monissa erityislaeissa on säädetty ohjauksesta, neuvonnasta, palvelutarpeen selvittämisestä ja hoidon tarpeen arvioinnista.
- Palveluohjaus on prosessin hallintaa ja sen ohjausta.
- Palveluohjaus liittyy usein digitaalisten palveluiden, yhteistyökäytäntöjen ja koko järjestelmän kehittämiseen.
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –ohjelmassa asiakas- ja palveluohjaus on useiden maakuntien hankkeissa yksi keskeinen kehittämisen kohde.

Mitä digitalisaatio on?

"Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota.

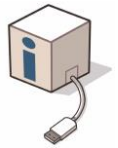
Hallintoa on kehitettävä asiakkaan näkökulmasta, oli sitten kyse ulkoisesta tai sisäisestä asiakkaasta. Käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut ovat myös Suomen kilpailukyvyn edellytys." –

Valtiovarainministeriö



SAG Flowmedik

Kaiken keskiössä on asiakas



- Yksi digitaalisten palvelujen kehittämisen tärkeimmistä tavoitteista on sähköisten palvelujen käyttö osana kansalaisen elämänhallintaa, omahoitoa ja aika- ja paikkariippumatonta asiointia, esimerkiksi:
  - sähköinen ajanvaraus, erilaiset neuvontapalvelut, omien tutkimustulosten katseluun liittyvät palvelut ja omien tietojen tallentamiseen liittyvät palvelut, asiakaspalautteen antaminen, sähköinen tiedonvaihto ammattilaisten kanssa
- Digitaalisten palvelujen tulee olla tasavertaisesti kaikkien saatavilla, helppokäyttöisiä ja saavutettavia
  - yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu syntyy kullekin asiakasryhmälle kohdennetuista palveluista, keskivertopalvelu ei hyödynnä juuri ketään
- Digitaalisten palvelujen monipuoliseen hyödyntämiseen on oltava tarjolla riittävästi tukea sekä ammattilaisille että kansalaisille

"Suomi on jo nyt yksi maailman kärkimaista julkisissa sähköisissä palveluissa.

Meillä suomalaisilla on myös tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen.

Menestymisen edellytykset digitalisaatiossa ovat siis mitä mainioimmat.

Tärkeintä on kuitenkin huolehtia siitä, että asiakas on palvelukehityksen keskiössä.

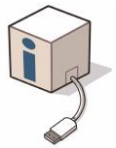
Silloin muotoilemme yhteiskuntaamme aidosti meitä itseämme varten."

- Valtiovarainministeriö

Tietojärjestelmät palveluohjauksen ytimessä

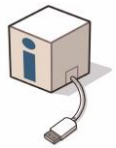
SAG Flowmedik

Tietojärjestelmät palveluohjauksen ytimessä



- Kansallinen sote-tietojärjestelmien kokonaisuus on viimeisten vuosien aikana rakentunut laajaksi, useiden toimijoiden yhteistyöverkostoksi
- Digitaalisten tietojärjestelmien on tuettava ja sujuvoitettava ammattilaisten työprosesseja
  - Yhteiset ohjaavat työnkulut, tarkistuslistat, herätteet, muistutukset, työvaiheiden ohjeistus, päätöksenteon tuki
- Yllämainittujen suunnittelun ja kehittämisen keskeisenä lähtökohtana tulee kuitenkin olla asiakasnäkökulma
- Tiedon systemaattinen kerääminen, hyödyntäminen, analysointi ja visualisointi (ns. data-analytiikka) -> kokonaiskuva ja palveluiden suunnittelun pohja
- Tekoälyn ja robotiikan hyödyntäminen

Digitaalisten palvelujen kehittäminen



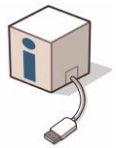
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (L 306/2019), niin sanottu digipalvelulaki, velvoittaa julkisia toimijoita edistämään digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.
- Saavutettavuuslainsäädäntö vaatii palvelujen tarjoajilta kansainvälisen verkkosisällön saavutettavuusohjeen kriteeristön noudattamista.
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden verkkopalveluissa saavutettavuus on olennaisen tärkeää kansalaisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi.
- Palvelujen oikein kohdentaminen asiakkaiden tarpeet huomioiden (elämänkaari, palvelujen tarpeen määrä, palveluja käyttävien henkilöiden tuen tarpeen määrä) (asiakkuus segmentointi) *)
- Kehittämisen tavoitteena on tarjota asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava asianmukainen ja laadukas palvelu ja turvata sen jatkuvuus

*) Tilastokeskus: vuonna 2019 internetin käyttäjien osuus 16-89 vuotiaasta väestöstä oli 90 %. Ikäryhmässä 75-89 vuotiaat, internettiä käytti 41 % väestöstä ja ikäryhmässä 65-74 vuotiaat jopa 80 % väestöstä.

Mietityttääkö järjestelmien turvallinen käyttö?

SAG Flowmedik

Pilvipalvelut ja tietosuoja

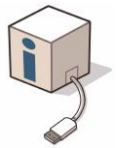


- Sote-sektorilla on kasvava tarve palvelutuotannon tehostamiseen ja tietojärjestelmille on ladattu tässä kehityksessä isoja odotuksia
- On ymmärrettävää, että tietosuojan toteutuminen mietityttää niin ammattilaisia, kuin myös palveluja käyttäviä kansalaisia
- Pilvipalveluiden rooli on merkittävä
- Pilvipalveluilla on paljon hyötyjä, mm. skaalautumiskyky, ajan tasalla olevat sovellukset, nopeat käyttöönotot, ketterä kehittäminen ja parempi tietoturva
- Pilvipalvelujen tuottajilla
  - Tietoturvaan panostaminen on massiivista
  - Alustoilla automatisoidut työkalut tietoturvan varmistamiseksi
  - Riskien arviointi parhaiden käytäntöjen mukaisesti

Esimerkkejä, miten ePalveluilla voidaan tukea asiakasta ja ammattilaista hoitoprosessin aikana?

SAG Flowmedik

Digitaaliset työvälineet palveluohjauksen tukena

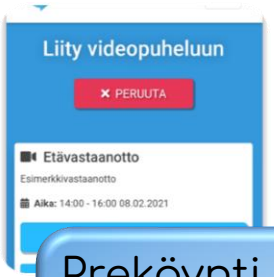


- Potilaiden nopeat palvelupolut haastavat tutkimaan ja kehittämään ohjausta ja neuvontaa
- Lyhyet hoitoajat vaativat moniammatillista yhteistyötä ja osaamista
- Päiväkirurginen hoitotyö ja potilaiden ohjaus vaatii henkilökunnalta moniammatillisuutta, laajaa näkemystä ja hyvää ammattitaitoa
- Haasteena, minkälaista ohjausta ja miten paljon päiväkirurgisen potilaan tulee saada, jotta hoidon turvallinen jatkuvuus taataan ja potilas toipuu parhaalla mahdollisella tavalla
- Digitaalisilla työvälineillä tuetaan sekä ammattilaisen työtä että potilaan selviytymistä

Palveluohjaus ja tukijärjestelmät

Toimenpidettä odotellessa

- Hybridibotti
- Ohjeet botin kautta
- Etävastaanotto tai chat: eKonsultaatio
- Esitietokysely: eLomake
- Vertaistuki, järjestöt: Hyvinvointitarjotin

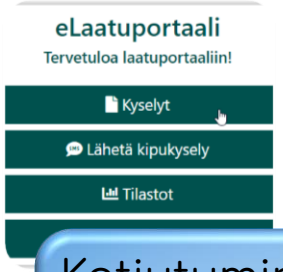


Prekäynti

- Etävastaanotto: eKonsultaatio
- Esitietokysely: eLomake
- Ammattilaisten väliset konsultaatiot: eKonsultaatio

Toimenpide

- Ammattilaisten väliset konsultaatiot: eKonsultaatio (sisäpiiri)



Kotiutuminen

- Etävastaanotto tai chat: eKonsultaatio
- Kipukysely: eLaatuportaali
- Palautekysely
- Ammattilaisten väliset konsultaatiot: eKonsultaatio
- Järjestöt: Hyvinvointitarjotin

Jälkikontrolli

- Etävastaanotto: eKonsultaatio
- Palautekysely: eLomake
- Vertaistuki, järjestöt: Hyvinvointitarjotin

Tavoitteena on, että potilas selviytyy ja toipuu mahdollisimman turvallisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla toimenpiteen jälkeen

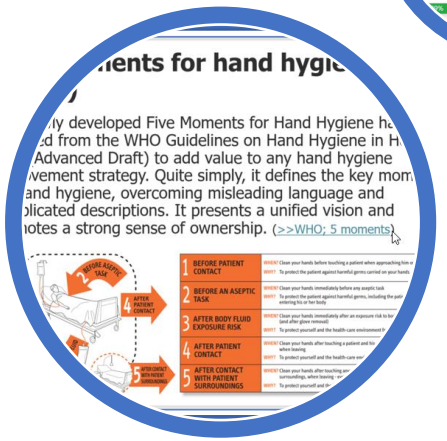
SAG Flowmedik

Organisaation toiminnan laatua seuraavat ja ohjaavat mittarit

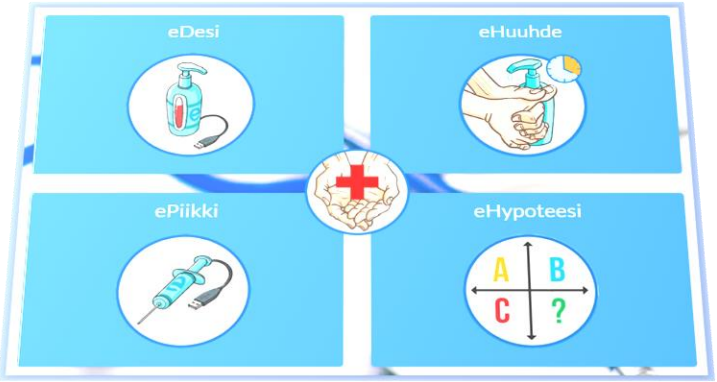
Antibioottien kulutuksen seuranta

Hygienia-havainnointikaavake

Infektioiden torjunnan ja seurannan mittarit



Siivouksen laadun seurannan mittarit

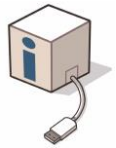


SAG Flowmedik

Digitaalisten palvelujen hyötyjä

SAG Flowmedik

Digitaalisten palvelujen hyödyistä



Asiakas/potilas

- Yhden pysähdyksen taktiikka
- Mahdollisuus osallistua kotoa käsin
  - Säästää myös mahdollisen saattajan aikaa
  - Ekologisuus, CO2 päästöt
- Nopeampi hoidon optimointi ja vastaus asioihin
- Kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus kysyä
- Aika- ja paikkariippumattomuus

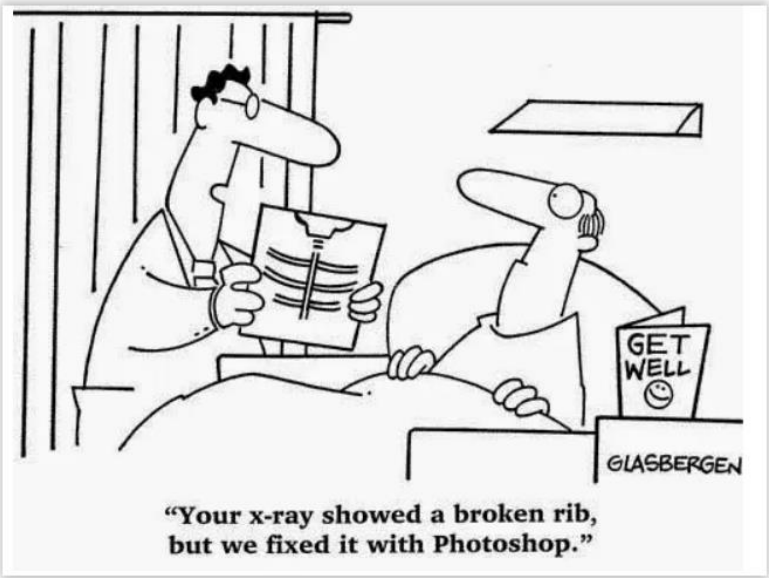
"Turvallisuutta, toimintavarmuutta, läpinäkyvyyttä, monipuolisuutta, potilaan tyytyväisyyttä vrt. perinteiseen puhelinkonsultaatioon"

Terveydenhuolto ja yhteiskunta

- Tukea diagnostiikkaan ja hoitoon
- Konsultoinnin helppous, etätyön mahdollisuus
- Hoitosuunnitelma kuntoon jo vastaanoton aikana
- Mentorointi, osaamisen jakaminen
- Lähetteiden laadun ja ohjauksen kehittyminen
- Palvelutason nosto, potilas-ammattilainen – suhteen paraneminen
- Hoitojonojen purkaminen, hoidon oikea-aikaisuus
- Skaalautuvuus
- Lähivastaanotoille vapautuu aikoja
- Säästöt tilaajalle ja yhteiskunnalle (matkakorvaukset, työssä poissaolot, CO_2 päästöt jne.)

Lopuksi

- Digitaalisuuden hyödyntäminen hoitoprosessissa/palveluohjauksessa ja sen mahdollisuudet terveydenhuollossa on laajat
- Omatoimiasiakkuuden merkitys vahvistuu
- Verkkoasioinnin määrä kasvaa
- Monilla on halua, osaamista, rohkeutta ja toimintakykyä hoitaa itsenäisesti asioitaan
- Ammattilaisten, läheisten ja lähiyhteisön tuki on edelleen tärkeä
- Digitaalisten palveluiden monipuolinen kehittäminen on niin näiden henkilöiden kuin koko järjestelmän ja yhteiskunnan kustannustehokkuuden kannalta tarkoituksenmukaista



"Your x-ray showed a broken rib, but we fixed it with Photoshop."

Kiitos

Lisätietoja:

Marjatta Korhonen
marjatta.korhonen@flowmedik.com
041 730 0871

SAG Flowmedik

Käytettyjä lähteitä:

- Diak Puheenvuoro 32. Jorma Niemelä, 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat?
- Kuntaliitto. Akusti-foorumi, 2022. Sote-tietojärjestelmät pilvipalveluina. Soveltamisohje.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025.