



# Päijät-Sote digipalveluiden selkeyttäminen

Vastaus valtuustokysymykseen

Teemu Mäkelä, tietohallintojohtaja

21.5.2021

## **VALTUUSTOKYSYMYS**

Valtuustokysymys omistajaohjaustoimenpiteistä julkisten perusterveydenhuollon digipalveluiden selkiyttämiseksi.

Kaupunginvaltuusto vastaa lain mukaan perusterveydenhuollon palveluiden tarjoamisesta kuntalaisille. Lahden kaupunginhallitus vastaa omistajaohjauksesta Päijät-soteen jolle perusterveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuu on siirretty. Päijät-Sote hankkii palvelut yhdessä Mehiläisen kanssa perustamaltaan Harjun terveys oy:ltä.

Harjun terveys ohjaa asiakkaita asioimaan digitaalisesti. Harjun terveyden digiklinikka palvelu tapahtuu kuitenkin OmaMehiläinen-sovelluksessa. Tämä tekee palvelun käytöstä sekavaa. Tunnistautuessaan julkisen terveydenhuollon asiakkaana Harjun terveydenhuollon digiklinikkaan, asiakas siirtyy Mehiläisen digiklinikkaan, ja saattaa, etenkin puhelimitse käytettäessä, helposti päätyä vieraamaan ajan yksityiseltä lääkäriltä. Asiakkaan tulee itse tietää mitkä palvelut applikaatiossa hänelle kuuluvat julkisen terveydenhuollon asiakkaana ja sen hinnalla.

Valtuustoryhmämme katsoo, ettei näin sekava alusta ole lainkaan saavutettava ja ymmärrettävä. Tilanne ei myöskään näytä kilpailulainsäädännön mukaiselta: Julkinen terveydenhuolto ohjaa asiakkaita suoraan yhdelle toimijalle.

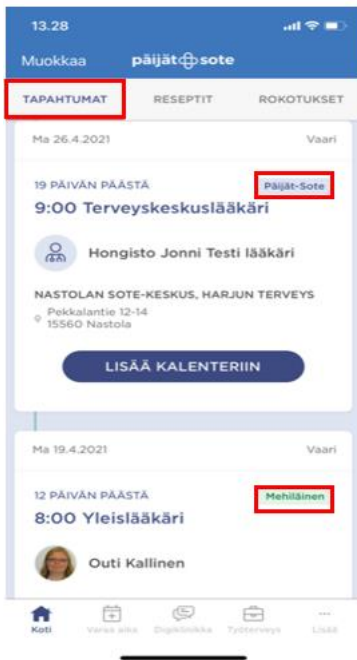
Harjun terveyden perustamisen yhteydessä Päijät-Soten johto vakuutti, että perustettava yhtiö toimii vain oman brändinsä alla, ei Mehiläisen. Nykytilanne on räikeässä ristiriidassa luvattuun. Miten kaupunginhallitus aikoo toimia turvatakseen hyvän hallinnon periaatteet, saavutettavuuden ja yksityisten toimijoiden yhdenvertaisen kohtelun Päijät-Soten ja Harjun terveyden toiminnassa, niin että Harjun terveyden palvelut on selkeästi erossa Mehiläinen oy:n palveluista, eikä sen brändi näy julkisen terveydenhuollon käyttäjälle?

## **VASTAUKSET ESITETTYIHIN KYSYMYKSIIN**

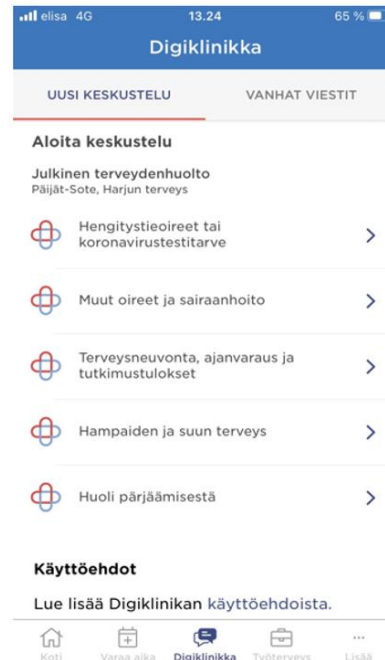
### **Digipalveluiden selkiyttäminen**

Tarve digipalveluiden selkiyttämiseksi on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä tunnistettu saadun asiakaspalautteen ja mm. tässä käsitellyn valtuustokysymyksen perusteella. Selkiyttämistoimenpiteitä on jo tehty ja tullaan tekemään lähiaikoina lisää.

Palveluntuottajatahon selkeyttämiseksi on huhtikuun 2021 aikana toteutettu palveluntuottaja-tunnisteen lisääminen aikajanelle (Kuva 1) ja digiklinikkojen eriyttäminen (Kuva 2).



**Kuva 1.** Palveluntuottaja-tunniste Tapahtumat-aikajanalla.



**Kuva 2.** Eriytetyt digiklinikkajonot.

## Digitaalinen asiointi

Digitaalinen asiointi on otettu laajaan käyttöön. Vaikka digipalveluiden epäselvyys on tuonut tunnistettuja haasteita, niin Pääjät-Soten digiklinikka on ollut yksi avaintekijäistä erittäin nopeasti saavutettuihin hyötyihin.

Digiklinikalla on 20.5.2021 mennessä tapahtunut 9500 asiointia. Jonotusaika lääkärille on ollut keskimäärin 2-3 minuuttia. Alkuvuoden ratkaisuvaste on 71%, mikä tarkoittaa, että 6750 asiakkaan ongelma on saatu ratkaistua minuuteissa yhdellä kontaktilla. Tämän asiakasmäärän hoitaminen lääkärin vastaanotolla olisi tarkoittanut noin 40 kuukauden täysipäiväistä lääkäriyöpanosta. Digiklinikka on myös tavoittanut iäkkäämpää väestöä, joiden asiointi on helpottunut, koska mahdollisesti hankalalta siirtymiseltä toimipisteeseen on välttytty. Yli 70-vuotiaiden asiointeja Harjun Terveydellä on ollut 158 kpl. Myös asiakastytyväisyys on ollut hyvällä tasolla: 81% asiakkaista on antanut digiasioinnilleen arvosanan 9 tai 10 (asteikko 0-10).

## OmaMehiläinen-sovellus

Pääjät-Sotessa on käytössä digitaalinen alusta, joka on Mehiläisen kehittämä. Hankinnan tavoitteena on ollut tarjota julkiselle puolelle vastaavan tasoiset digipalvelut, kuin mitä yksityisellä puolella on käytössä. Tähän tavoitteeseen ollaan pääsemällä hyödyntämällä modernia digialustaa.

Käytännössä Mehiläisen digitaalisen palvelualustan käyttö näkyy asiakkaalle siten, että tämä lataa sovelluskaupasta OmaMehiläinen-sovelluksen ja ottaa siellä käyttöön Pääjät-Sote käyttäjäteeman.

Päijät-Sote teeman mukaiset palvelut saa käyttöönsä automaattisesti, kun käyttäjä asuu tietyllä postinumeroalueella tai on valinnanvapausasiakkaana valinnut Harjun terveyden palveluntuottajakseen.

## **Palvelutarjoajan selkeä eriyttäminen**

Palvelutarjoajien eriyttäminen digipalveluissa tulee tehdä nykyistä selkeämmin. Käyttäjäpalaute on tältä osin ollut selkeä ja korjaaviin toimenpiteisiin on ryhdytty. Suunnittelua käyttäjäkokemuksen selkeyttämiseksi on tehty huhti-toukokuun aikana. Uusi korjattu versio saadaan käyttöön kesäkuussa 2021.

Aloittaessaan digipalveluiden käytön asiakkaalle tarjotaan yksiselitteinen valintadialogi, josta asiakas voi valita Päijät-Sote-teeman tai Mehiläisen-teeman. Samalla digialustalla on paljon esim. työterveyden käyttäjiä; julkisen terveydenhuollon ja työterveyshuollon yhteistyötä on tarpeen edesauttaa huomioimalla teeman valinnan mahdollisuus. Käyttäjä voi koska tahansa vaihtaa Oma tiedot -valikon kautta Päijät-Sote teeman toiseen teemaan käyttääkseen työterveyden / yksityisen terveydenhuollon palveluita.