



Klinik Pro Hoidontarpeenarviojärjestelmä
Sähköisen ajanvarauspyynnön käyttöönotto

USEIN KYSYTTYJÄ KYSYMYKSIÄ

Tukipaketti ammattilaisille kuntalaisten kanssa keskusteluun ja palvelun tunnettuuden lisäämiseen

Versio 27.4.2017, JOY&ORDER & Klinik Finland Oy

USEIN KYSYTTYJÄ KYSYMYKSIÄ

KLINIK HOIDONTARPEENARVIO- JA ASIOINTIJÄRJESTELMÄ

1. Mikä on Klinik Pro? Kuka vastaa järjestelmän teknisestä toimivuudesta ja tietoturvasta?

Palvelun ja sen tietoturvan on kehittänyt suomalainen terveysteknologiayritys Klinik Finland Oy. Yrityksen taustalla on suomalaisia lääketieteen ammattilaisia ja suomalaista IT-alan osaamista. Palvelu on ollut käytössä suomalaisessa terveydenhuollossa jo useissa kunnissa, mm. kuntayhtymä Saarikassa ja Keski-Suomen Seututerveyskeskuksessa. Myyrmäessä palvelusta vastaava terveyspalvelutuottaja on Myyrmäen terveyskeskus.

2. Kuka pääsee käsiksi tietoihini?

Vain Myyrmäen terveyskeskuksen valtuutetut ammattilaiset, jotka työskentelevät vastaanotoilla, pääsevät käsittelemään viestejä suojatussa yhteydessä. Viestit kohdennetaan terveysasemakohtaisesti eli kaikkien asemien ammattilaiset eivät näe koko alueen viestejä, ainoastaan kunkin aseman asiakkaiden viestit.

3. Tallentuvatko tietoni jonnekin?

Tiedot tallennetaan tietoturvasäädösten mukaisesti myöhempää mahdollista tarvetta varten korkeasti suojatuille, Suomessa sijaitseville palvelimille, joista niitä on käytännössä mahdoton sivullisten saada haltuunsa.

4. Mitä tietoja minun on kerrottava käyttäessäni palvelua?

Jotta voimme ohjata sinut sujuvammin oikean hoidon piiriin, palvelu kysyy vaivan sijaintia ja oireita sekä pyytää kuvailemaan niitä. Lisäksi pitää vastata vain muutamiin lisäkysymyksiin koskien mm. vaivan aiempaa hoitoa. Montaa kysymystä ei ole, joten palvelun käyttö on tältäkin osin helppoa. Luonnollisesti kysytään myös henkilö- ja yhteystietoja, jotta voimme olla sinuun yhteydessä jatkohoidon osalta.

5. Mitä tapahtuu, jos järjestelmä kaatuu?

Jos kuntalainen pääsee täyttämään asiointitietojaan, järjestelmä ei ole kaatunut. Eli jos järjestelmä on kaatunut, ei asiointikanava ole toiminnassa. Näissä tilanteissa tulee olla yhteydessä puhelimitse tai muilla keinoin omaan terveysasemaan. Kaikki viestit tallentuvat salatuille palvelimille, josta ne voidaan myöhemmin järjestelmän jälleen toimiessa ottaa käsittelyyn.

6. Miten toimin, jos järjestelmä ei toimi enkä saa tehtyä ajanvarauspyyntöä?

Ota siinä tapauksessa puhelimitse yhteyttä ajanvaraukseemme.

7. Omaiseni / lapseni ei pysty itse tekemään ajanvarauspyyntöä. Voinko tehdä sen hänen puolestaan?

Kyllä, palvelu mahdollistaa omaisten ja lasten puolesta asioinnin, mikäli he ovat antaneet siihen luvan (lupaa ei tarvita alle 10-vuotiailta lapsilta). Lupamenettelystä on hyvä kysyä omalta terveysasemalta tai lääkäriltäsi. Jos asioit läheisesi puolesta, muista mainita siitä lomakkeen lopussa olevaan "Lisätietoja"-tekstikenttään - kirjoita tänne nimesi ja yhteystietosi mahdollista yhteydenottoa varten.

8. Mistä tiedän, että tekemäni ajanvarauspyyntö on mennyt perille?

Tehtyäsi ajanvarauspyynnön saat sähköpostiisi ilmoituksen, että ajanvarauspyyntö on toimitettu. Mikäli et saa tätä ilmoitusta, ole suoraan yhteydessä terveysasemaasi esim. puhelimitse. Mikäli sinulla ei ole

sähköpostiosoitetta tai et ole sitä antanut, ei tietenkään varmistusviestiä tule. Mikäli järjestelmä kuitenkin on ilmoittanut sinulle että "Ajanvarauspyyntösi on lähetetty", voit jäädä huoletta odottamaan yhteydenottoa terveyskeskuksesta.

9. Antamienne tietojen mukaan ajanvarauspyynnöt käsitellään kahden arkipäivän sisällä. Entä jos vaivani vaatii välitöntä hoitoa? Kuinka sairaana täytyy odottaa seuraavaan päivään asti, että saa yhteydenoton? Ja kuinka kauan siitä menee, että pääsee vastaanotolle?

Palvelu tulkitsee myös vaivan kiireellisyyttä ja mikäli syötetyt oireet viittaavat päivystyshoitoa vaativaan vaivaan, palvelu ohjaa sinut ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan. Käsittelemme kaikki palvelun välittämät ajanvarauspyynnöt kahden arkipäivän sisällä ja jokaisen vaivan kohdalla vastaanottoaika annetaan sen mukaan, kuinka kiireelliseksi ammattilaisemme ovat hoidon tarpeen arvioineet.

10. Minulla/omaisellani ei ole tietokonetta/internetyhteyttä/osaamista käyttää sähköistä ajanvarausjärjestelmää. Miten voin saada yhteyden ajanvaraukseen?

Ajanvaraukseemme voi silloin olla yhteydessä puhelimitse tai käymällä terveysasemalla.

11. En halua varata aikaa vaan tarvitsisin hoito-ohjeita. Miten toimin?

Voit silti tehdä sähköisen ajanvarauspyynnön. Seuraa palvelun antamia ohjeita, ja olemme sinuun yhteydessä viimeistään seuraavana arkipäivänä. Jos ammattilaiset katsovat, että vastaanotolle ei tarvitse tulla, saat heiltä itsehoito-ohjeet sekä ohjeita siitä, minkälaisien oireiden tai muiden muutosten ilmetessä sinun tulisi olla uudelleen yhteydessä heihin.

12. En osaa suomea/suomen kielen taitoni on puutteellinen. Mistä saan palvelua?

Palvelu tarjoaa kielivaihtoehdot myös ruotsiksi ja englanniksi.

13. Tarvitseko palvelun käyttöön pankkitunnuksia tai muita tunnuksia? Pitääkö minun rekisteröityä palvelun käyttäjäksi jotta voin käyttää palvelua?

Palvelun käyttö ei vaadi pankkitunnuksia, muita vahvoja tunnistuskeinoja tai rekisteröitymistä. Toimimme näin, jotta palvelun käyttö olisi mahdollisimman helppoa ja sujuvaa. Kyseessä on yhdensuuntainen korkeasti suojattu viestinvälitys, johon ei asetusten mukaan tarvita vahvaa tunnistautumista.

14. Millä tavalla minuun ollaan yhteydessä lähetettyäni ajanvarauspyynnön?

Käytämme yhteydenottoon perinteisiä tuttuja tapoja. Olemme sinuun ensisijaisesti yhteydessä tekstiviestillä tai puhelimitse. Tekstiviesteihin voit myös vastata ja käydä täten keskustelua yhteyshenkilösi kanssa. Myös sähköpostilla saatetaan olla yhteydessä, mutta vain mikäli asia voidaan hoitaa niin, ettei terveyteen liittyviä tietoja välitetä.

15. Voivatko ulkokuntalaiset esim. kesämökkiläiset käyttää palvelua?

Toistaiseksi tämä sähköinen palvelukanava on käytössä vain Myyrmäen alueen asukkaille tai Myyrmäen terveysasemalle listautuneille asukkaille. Kesäasukkaat jne. väliaikaisesti alueella asioivat voivat olla yhteydessä terveysasemiin suoraan esim. puhelimitse.

16. Voivatko muussa kunnassa asuvat mutta Myyrmäen terveysasemalle listautuneet käyttää palvelua?

Kyllä, Myyrmäen terveysasemalle listautuneet voivat käyttää palvelua normaaliin tapaan, heidän tulee vain muistaa valita asuinkuntavalikosta kohta "Muu kunta – Myyrmäen terveyskeskukseen listautunut".

17. Voinko hoitaa myös muita terveysasioita palvelun kautta (esim. reseptien uusimispyynnöt, tutkimustulosten kysely jne)?

Muissa asioissa voit olla yhteydessä puhelimitse tai asioimalla terveysasemalla.

18. En päässyt pöytäkoneellani palveluun, missä vika? Lomake näytti todella oudolta ja siitä ei oikein saanut selvää, missä vika?

Sinulla saattaa olla käytössä liian vanha tietokone tai liian vanha internet-selain. Kokeile päivittää internet-selaimesi uusimpaan versioon. Mikäli tämäkään ei auta, voit kokeilla asioida tabletilla tai älypuhelimella. Jos näistä ei ole apua, voit asioida vanhaan malliin puhelimitse, käymällä terveysasemalla tai käyttämällä Vantaalla mahdollisesti käytössä olevaa muuta sähköistä palvelukanavaa.

19. Kuinka kuntalaiset löytävät palvelun?

Palvelun linkkejä on sijoitettu moneen paikkaan terveyskeskuksen nettisivuille. Lisäksi palvelusta tiedotetaan Myyrmäen terveysaseman ja kunnan verkkosivuilla ja paikallismediassa, terveyskeskuksessa sekä muissa kunnan toimipisteissä.

20. Onko palvelu käytettävissä myös tableteilla ja älypuhelimilla?

Kyllä on, ja niissä kunnissa, joissa palvelu on jo ollut käytössä, yli kolmasosa ajanvarauspyynnöistä on tehty mobiililaitteella.

21. Voiko kuka tahansa mistä tahansa päin Suomea käyttää palvelua ts. käyttää kuntamme terveydenhuollon resursseja vaikka asuu täysin toisella paikkakunnalla?

Jotta palvelun käyttö olisi mahdollisimman helppoa, ei vahvaa tunnistautumista ole rasittamassa asiointia etenemistä. Oikeaan palvelukanavaan kuntalaiset ohjautuvat terveyskeskuksen sivuilta löytämiensä linkkien kautta. Näin varmistetaan, ettei kukaan muulta paikkakunnalta vahingossa lähetä yhteydenottoa väärään terveyskeskukseen. Muualta alueelle tulevat esim. kesäasukkaat pyritään ohjaamaan puhelin- tai luokkuasiointiin tiedotuksen kautta. Toisaalta tunnistautumattomuus sallii esim. toisella paikkakunnalla asuvien omaisten asioida omaistensa puolesta, mikä on hyväksi koettu mahdollisuus.

22. Missä voin antaa palautetta palvelusta?

Palautetta voi antaa Vantaan terveystalujen nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä. Otamme mielellämme palautetta vastaan, jotta voimme kehittää palvelua edelleen.