

# e-Zdrowie: Jaką wartość w rozwój rozwiązań cyfrowych wnoszą doświadczenia organizacji pacjentów

**Marta Błędowska**

Kierownik Wydziału Projektów Edukacyjnych  
Centrum e-Zdrowia



## O nas

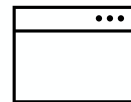


Centrum e-Zdrowia realizuje politykę Ministerstwa Zdrowia w **obszarze informatyzacji i cyfryzacji sektora ochrony zdrowia**, m.in.:

- „Zdrowa Przyszłość. Ramy strategiczne rozwoju systemu ochrony zdrowia na lata 2021-2027, z perspektywą do 2030 r.”
- „Program rozwoju e-zdrowia w Polsce na lata 2022-2027”



**Strategia Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027**



**Dostarcza unikatowe rozwiązania informatyczne o charakterze cywilizacyjnym,** które wspierają diagnostykę, profilaktykę i leczenie

## Centrum w liczbach



# System e-zdrowie (P1)

Uruchomiliśmy:

**e-recepta**

**e-skierowanie**

**EDM**

**IKP oraz mojeIKP**

**Aplikacja Usługodawców i Aptek**

**Platforma publikacyjna**

**Hurtownia danych**

**e-rejestracja**

**Teleporady**

**Zamawianie recept online**



## e-Krew - centralny system obiegu krwi

- ✓ Stworzenie jednego centralnego systemu dla zarządzania krwią i jej produktami
- ✓ Komunikacja z krwiodawcami za pomocą Internetowego Konta Pacjenta
- ✓ Usprawnienie procesu logistyki oraz zarządzania produktami krwi i jej pochodnymi
- ✓ Udostępnienie elektronicznej dokumentacji medycznej

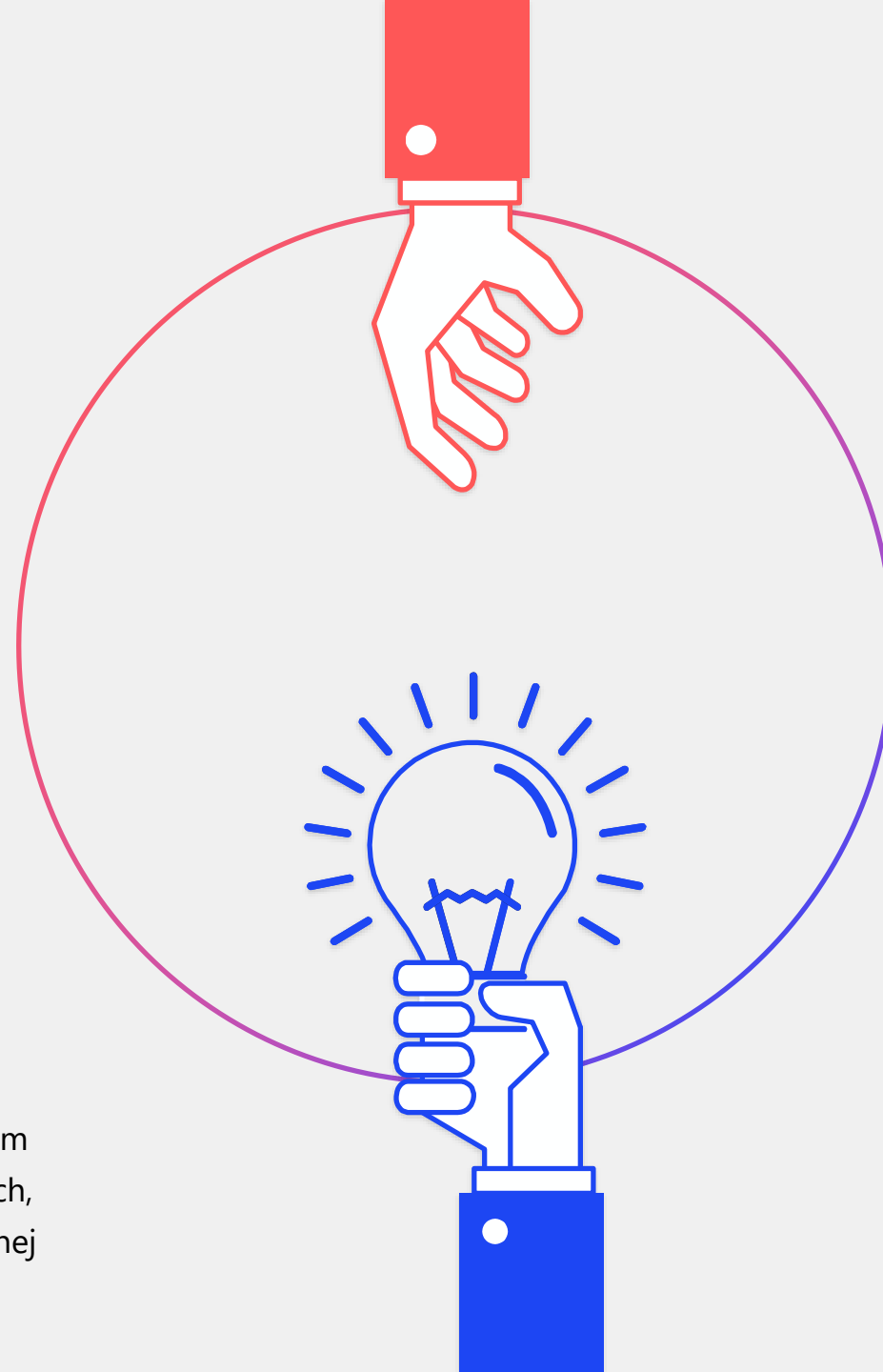
# e-Transplant

- ✓ Procesy kwalifikacji potencjalnych biorców i dawców do przeszczepienia
- ✓ Stworzenie systemu w nowoczesnej architekturze zapewniającego dostępność 24h/7 i ciągłość działania
- ✓ Digitalizacja procesów wspomaganie decyzji transplantologicznych
- ✓ Wsparcie procesów koordynacji przeszczepów poprzez wykorzystanie najnowszych algorytmów doboru



# Strategia CeZ na lata 2023-2027

- ✓ Określa długofalowe cele CeZ i pokazuje, jak zamierzamy je realizować
- ✓ **Cel strategiczny 1** Wzmocnienie współpracy w oparciu o dialog z interesariuszami
- ✓ **Cele szczegółowe:**
  - Wzmocnienie roli Właściciela Biznesowego (WB)
  - Szeroki wachlarz łatwo dostępnych e-Uслуг dla pacjentów
  - Wzrost zaangażowania pacjentów w budowę nowych e-Uслуг
  - Wzmocnienie współpracy z dostawcami
  - Wzmocnienie współpracy z Podmiotami Wykonującymi Działalność Leczniczą
  - Wzrost wykorzystania e-Uслуг przez pacjentów i innych uczestników ochrony zdrowia
- ✓ Przełoży się na tworzenie jeszcze lepszych e-usług, odpowiadających potrzebom wszystkich interesariuszy: pacjentów, podmiotów leczniczych i farmaceutycznych, dostawców oprogramowania medycznego oraz organów administracji publicznej



# Nowe podejście do projektowania usług e-zdrowia

**Budowa i wdrożenie systemu Voice of Customer** służącego skutecznemu zarządzaniu głosem użytkowników (gromadzenie informacji, analiza, wdrażanie zmian, ocena efektów)

**Moderowanie działań zmierzających do poprawy** doświadczeń klienta w oparciu o badania rynku (benchmark) oraz dane analityczne

**Współpraca** na poziomie operacyjnym i biznesowym z użytkownikami systemów e-zdrowia



**Zbieranie opinii od interesariuszy** poprzez m.in. badania satysfakcji i stopnia informatyzacji, organizację Userkonów/Userathonów, współpracę z interesariuszami, badania UX/UI

**Przeгляд oraz ocena kryteriów** jakości dla e-usług



# Badamy poziom satysfakcji z korzystania z infolinii CeZ



## Cel badania

- Ocena satysfakcji pacjentów z korzystania z infolinii CeZ
- Ocena satysfakcji z rozwiązania zgłoszonego problemu



## Czas realizacji

- Badanie realizowane są przez 10 tygodni - 8 maja - 15 lipca br.
- Czas trwania wywiadu do 6 min



## Pomiar ciągły

- Wywiady realizowane są z pacjentami nie później niż 24 h od dnia kontaktu z Infolinią CeZ
- Badanie realizowane jest w sposób ciągły - codziennie
- Wywiady prowadzone z pacjentami w godzinach 10.00-15.00 od poniedziałku do piątku



## Zakres badania

- Pytamy o:
- łatwość kontaktu z infolinią,
  - czas oczekiwania na połączenie z konsultantem,
  - jakość obsługi przez konsultanta,
  - poziom satysfakcji z rozwiązania sprawy,
  - powody niezadowolenie w przypadku niskiego poziomu satysfakcji.

# Badanie satysfakcji użytkowników aplikacji **mojeIKP** w sklepach internetowych

✓ Do badania opinii na temat aplikacji mobilnej mojeIKP korzystamy z doświadczeń użytkowników, którzy pobrali i zainstalowali aplikację za pośrednictwem dwóch sklepów internetowych dla urządzeń z systemami Android oraz IOS:

• Google Play



• App Store



✓ Użytkownicy mają możliwość oceny aplikacji za pomocą gwiazdek oraz recenzji w formie opisowej,

✓ Jako CeZ monitorujemy pozostawione przez użytkowników opinie,

✓ Udzielamy odpowiedzi w przypadku pozostawionych pytań

✓ Oceny i recenzje są subiektywnymi opiniami użytkowników. Istotnym jest, aby skupić się na słuchaniu opinii użytkowników i starać się ciągle doskonalić aplikację, aby zapewnić jak najlepsze doświadczenia dla użytkowników. Ponadto warto podkreślić, że oceny pozostawione przez użytkowników wpływają na jej ranking w sklepach,

✓ W odniesieniu do negatywnych opinii pozostawionych przez użytkowników analizujemy je oraz podejmujemy działania zgodnie z opracowanym procesem zarządzania negatywnymi opiniami,

✓ Włączamy głos użytkownika do planowanych zmian

# Pacjenci w roli konsultantów/ekspertów w procesie budowy nowych funkcji IKP i mojejIKP

## Włączamy pacjentów do procesu budowania założeń do nowych funkcji i testowania rozwiązań w IKP oraz aplikacji mobilnej mojejIKP

- ✓ Realizacja badań User Experience (UX), które są elementem procesu projektowego (razem z firmą badawczą realizujemy systemowe badania użyteczności proponowanych funkcji).

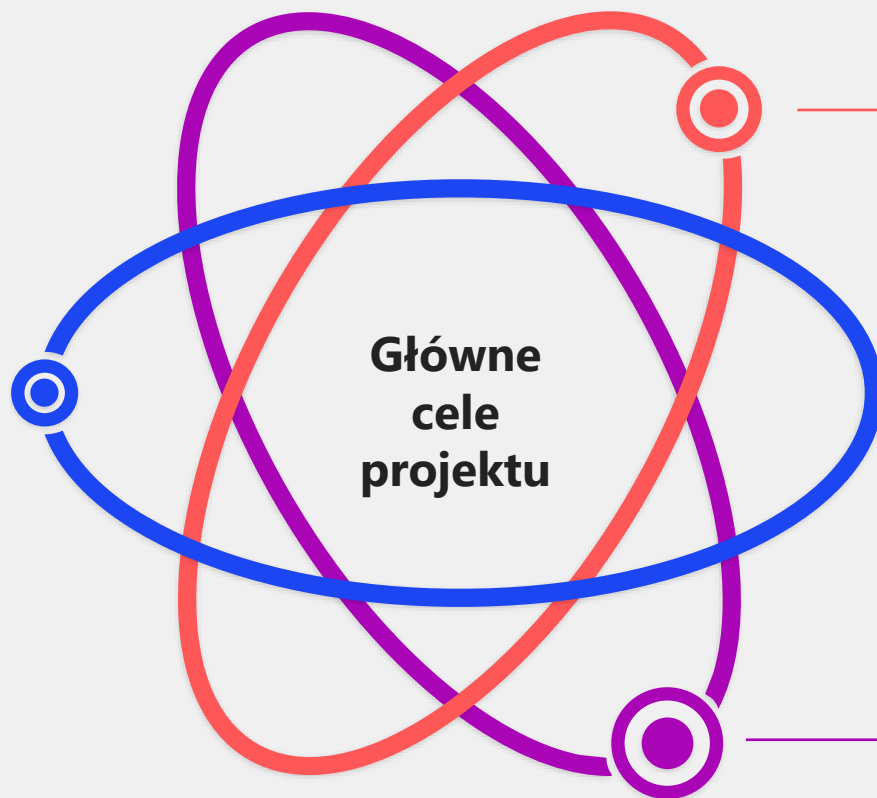
## Przygotowujemy dobrą praktykę „pacjentocentryzmu” - włączenia pacjentów/konsultantów do procesu projektowego

- ✓ Podstawowe założenia takiego podejścia to przede wszystkim:
  - umożliwienie bezpośredniego udziału użytkownikom IKP oraz aplikacji moje IKP w procesie budowy i rozwoju tych e-usług,
  - dostosowanie tych narzędzi do rzeczywistych wymagań użytkowników,
  - tworzenie bardziej użytecznych i satysfakcjonujących rozwiązań dla pacjentów,
  - wzrost zaangażowania użytkowników pozwalający identyfikować i rozwiązywać potencjalne problemy jeszcze na etapie projektowania. Dzięki ich wiedzy i perspektywie można uniknąć błędów, których zespoły projektowe patrząc ze swojej perspektywy mogą nie dostrzegać,
  - umożliwienie pacjentom udziału w procesie projektowania - dajemy pacjentom poczucie, że są słuchani i ich opinie są ważne,
  - poprawa satysfakcji pacjentów – wykorzystanie pacjentów jako konsultantów prowadzi do tworzenia produktów bardziej dopasowanych do ich potrzeb i oczekiwań.

# Inicjatywa: Pacjent w centrum e-zdrowia



Włączenie organizacji pacjentów w proces planowania i tworzenia nowych usług e-zdrowia – proces zgłaszania pomysłów



Podkreślenie roli pacjenta w ekosystemie e-zdrowia



Zaangażowanie pacjentów w proces planowania rozwoju usług e-zdrowia – badania sondażowe

# Proces zgłoszenia pomysłu do CeZ

Zgłaszanie  
pomysłu

Opiniowanie

Wydanie wstępnej  
opinii przez Zespół  
opiniujący

Konsultacje społeczne  
pozytywnie  
zaopiniowanych  
pomysłów

Przygotowanie listy  
pomysłów wraz  
z rekomendacją  
dla MZ

Decyzja MZ

Publikacja na stronie  
projektu, listy  
przyjętych do realizacji  
pomysłów

# Zgłoszenie pomysłu

Udostępnienie formularza zgłoszeń na stronie Projektu  
<https://www.cez.gov.pl/pl/page/o-projekcie>

Ocena - **raz na kwartał** (z możliwością rozpoczęcia  
procesu wcześniej)

Nabór ciągły



# Opiniowanie

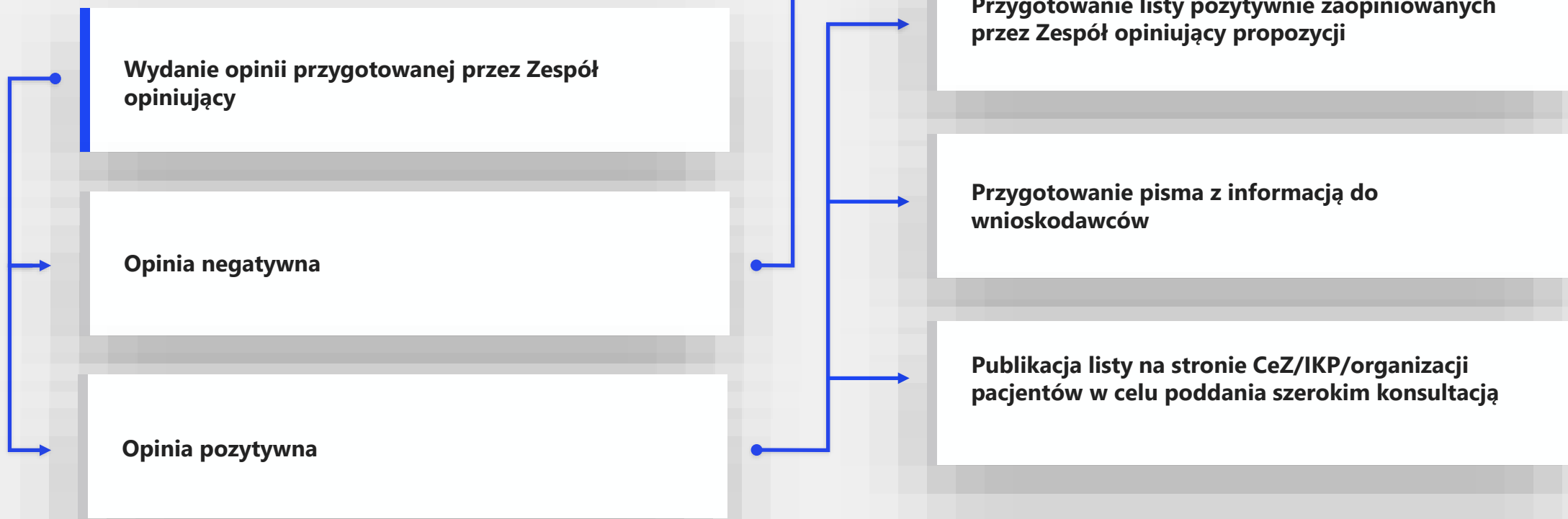
Opiniowanie zgłoszonego pomysłu przez powołany w CeZ - Zespół opiniujący, w oparciu o wypełniony i przesłany formularz zgłoszeń oraz formularz oceny pomysłu

Skład Zespołu opiniującego: przedstawiciele DP, DW, DRS, MZ – DI, DWO, przedstawiciel Rady Organizacji Pacjentów przy RPP

W przypadku rozbieżnych opinii członków Zespołu, konieczność organizacji spotkania Zespołu opiniującego w celu wydania spójnej opinii

W przypadku konieczności dodatkowych wyjaśnień ze strony wnioskodawcy dopuszcza się zorganizowanie spotkania Zespołu opiniującego z wnioskodawcą

# Wydanie wstępnej opinii





# Konsultacje społeczne pozytywnie zaopiniowanych pomysłów

Publikacja na stronie CeZ/IKP/organizacji  
pacjentów/MZ listy pozytywnie zaopiniowanych  
pomysłów – celem głosowania

Wyłonienie pomysłów najbardziej  
interesujących/potrzebnych z punktu widzenia  
pacjentów

Ocena poprzez przyznawanie punktów 1-3  
(3 – bardzo ważny, 2 – ważny, 1 – może poczekać)

# Przygotowanie listy pomysłów wraz z rekomendacją dla MZ

Przygotowanie listy pomysłów, które zdobyły  
największą liczbę punktów w trakcie konsultacji

Przygotowanie listy pomysłów wraz  
z rekomendacją dla MZ

Weryfikacja przez MZ otrzymanej listy pomysłów  
wraz z rekomendacją

# Decyzja MZ

Przekazanie przez MZ decyzji dotyczącej listy pomysłów, które będą brały udział w procesie zgłaszania nowej inicjatywy

Pismo informujące do wnioskodawcy oraz List intencyjny – List intencyjny podpisany w zakresie współpracy przy przygotowaniu karty nowej inicjatywy i dalszej realizacji

Przygotowanie karty nowej inicjatywy (WR, wnioskodawca, WPE)

Przekazanie karty nowej inicjatywy do Departamentu Zarządzania Portfelem Projektów – dalsze procedowanie zgodnie z procesem zgłaszania nowej inicjatywy

Publikacja na stronie  
projektu listy  
pomysłów **przyjętych**  
do realizacji w procesie  
zgłaszania nowej  
inicjatywy do MZ



# O Akademii CeZ

## Cele:

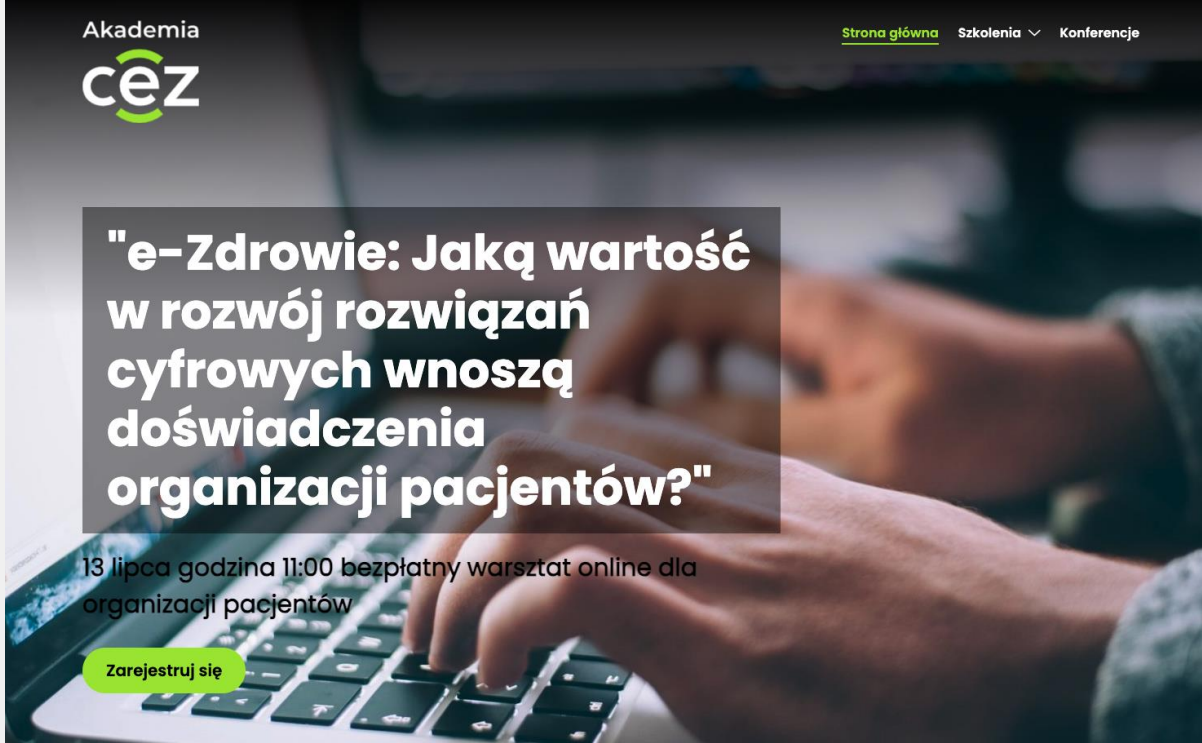
- ✓ Podnoszenie poziomu kompetencji użytkowników w zakresie cyfrowych usług i systemów IT w ochronie zdrowia
- ✓ Wsparcie w rozwoju umiejętności w zakresie korzystania z e-usług i rozwiązań IT udostępnianych przez CeZ
- ✓ Szerzenie wiedzy, dzielenie się doświadczeniami i planami na przyszłość
- ✓ Dyskusja

**Link do strony Akademii CeZ :**

<https://akademiacez.gov.pl/>

**Kontakt:**

[akademiacez@cez.gov.pl](mailto:akademiacez@cez.gov.pl)



Akademia  
ceZ

[Strona główna](#) [Szkolenia](#) [Konferencje](#)

**"e-Zdrowie: Jaką wartość w rozwój rozwiązań cyfrowych wnoszą doświadczenia organizacji pacjentów?"**

13 lipca godzina 11:00 bezpłatny warsztat online dla organizacji pacjentów

Zarejestruj się

# Główne zadania realizowane przez Akademię CeZ

**Szkolenia  
współfinansowane  
z Unii Europejskiej**

**Cykl Konferencji pt.  
„Perspektywy  
e-zdrowia”**

**Szkolenia dedykowane  
w ramach współpracy  
z instytucjami  
i organizacjami**

**Organizacja  
UserKon-ów dla grup  
interesariuszy**



# Współpraca przy promocji e-zdrowia

- ✓ Popularyzacja rozwiązań e-zdrowia poprzez komunikację w kanałach komunikacji, w tym:
  - publikacje dotyczące e-zdrowia na profilach Social Mediowych
  - publikacja artykułów w newsletterach i innych wydawnictwach
  - przygotowanie materiałów informacyjnych oraz współpraca przy treściach publikowanych w serwisie [www.pacjent.gov.pl](http://www.pacjent.gov.pl)
  - publikacja artykułów o e-zdrowiu na stronach www
  - publikacja bannerów na stronach www, kierujących do publikacji o e-zdrowiu na [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl)
  - dystrybucja ulotek o e-zdrowiu
- ✓ Promocja e-zdrowia podczas wydarzeń organizowanych przez organizacje pacjenckie, w tym np.:
  - prezentacje dotyczące e-zdrowia
  - dodanie do materiałów konferencyjnych ulotek promujących e-zdrowie