

# PORTAL zVEM: UPORABA IN RAZVOJNE USMERITVE

DALIBOR STANIMIROVIĆ, JURE JANET

Nacionalni inštitut za javno zdravje

## UVOD

Podatki na področju uporabe eZdravja kažejo, da se njegove rešitve vse bolj uveljavljajo v vsakodnevem poslovanju slovenskega zdravstvenega sistema. Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) se po uspešni implementaciji rešitev eZdravja na nacionalni ravni v zadnjem letu osredotoča predvsem na povečanje njihove uporabe, izboljšanje kakovosti delovanja rešitev ter njihovo celovito vzdrževanje in nadgrajevanje v skladu z dejanskimi potrebami oz. zakonskimi zahtevami.

V okviru projekta **eZdravje** so bile vzpostavljene različne elektronske storitve, s katerimi se je omogočila učinkovita in varna digitalna izmenjava zdravstvenih podatkov in dokumentov (Stanimirović, 2017). Sistem **eRecept** je bil namenjen izmenjavi receptov med izvajalci zdravstvene dejavnosti in lekarnami, sistem **eNaročanje** je namenjen izdaji, hrambi, posredovanju napotnic in naročanju pacientov, sistem **Centralni register podatkov o pacientih** (CRPP) pa omogoča shranjevanje strukturiranih in nestrukturiranih izvidov in drugih dokumentov, povezanih z zdravjem (Rant, 2018).

V sklopu eZdravja je bil razvit tudi portal Zdravje - Vse na Enem Mestu (**zVEM**), ki predstavlja glavno vstopno točko do storitev eZdravja za državljane oziroma paciente. Portal zVEM je bil zasnovan kot povezovalna platforma za rešitve eZdravja, ki naj bi pacientom omogočala varen in učinkovit dostop do njihovih e-napotnic, e-receptov, izvidov ter drugih zdravstvenih dokumentov. Rešitev je bila tehnično vzpostavljena novembra 2015, popolnoma pa je portal zVEM zaživel januarja 2017 (Rant, 2018). Poleg dostopa do osnovnih

storitev eZdravja, omogoča portal zVEM še številne druge funkcije, ki so namenjene tako pacientom kot tudi izvajalcem zdravstvene dejavnosti.

Pacienti in drugi končni uporabniki lahko do portala dostopajo prek spletnega mesta <https://zvem.ezdrav.si>, kjer si lahko ogledajo novice in dobijo pomoč pri uporabi portala, rešujejo ankete, za polno uporabo vseh storitev eZdravja pa je potrebno kvalificirano digitalno potrdilo. Po prijavi lahko uporabnik pregleduje svoje podatke in podatke otrok do dopolnjenega 15. leta starosti oz. podatke o zakonskih skrbnikih.

## UPORABA PORTALA zVEM IN RAZVOJNE USMERITVE

Obisk portala zVEM z leti hitro narašča. Če je bilo ob začetku uporabe portala leta 2017 število obiskov 262.000, se je leta 2018 več kot podvojilo na 548.512, leta 2019 pa potrojilo na 768.255. Septembra 2020 smo tako presegli že 917.000 obiskov, predvidevamo pa, da bo do konca leta 2020 to število krepko preseglo milijon obiskov (Graf 1). Podobno je z registracijami novih uporabnikov. Junija 2020 smo tako prvič presegli 40.000 registriranih uporabnikov in to število še naprej raste.

Po večletnem uvodnem obdobju je bilo treba analizirati uporabo in priljubljenost portala med uporabniki in se odločiti za popravke oz. nadgradnje, s katerimi bi funkcionalnost okrepili. Portal zVEM je bil tako prenovljen v skladu s sodobnimi smernicami oblikovanja uporabniških vmesnikov in uporabniške izkušnje. Sodobne smernice narekujejo družbeno zavedno oblikovanje, ki ne vpliva zgolj na uporabnikovo vedenje znotraj istega

vmesnika, ampak tudi širše v družbi in mora biti dosegljivo širokemu spektru uporabnikov, da postane zares univerzalno (Tromp in drugi, 2011). Zato smo se pri zasnovi zavestno odločili za preprosto mrežno strukturo z glavnim menijem in podmenijem, ki omogoča uporabnikom hitro in preprosto navigacijo prek vseh rešitev.

Po prenovi smo med uporabniki izvedli spletno anketo o zadovoljstvu z uporabo portala zVEM. Pri anketi je sodelovalo 144 oseb. Na splošno so uporabniki zadovoljni z uporabo portala zVEM, saj jih je 76 % vseh vprašanih odgovorilo, da so zadovoljni oz. bolj ali pa zelo zadovoljni z uporabo portala. Nezadovoljnih ali manj zadovoljnih je bilo okrog 20 % (Graf 2).

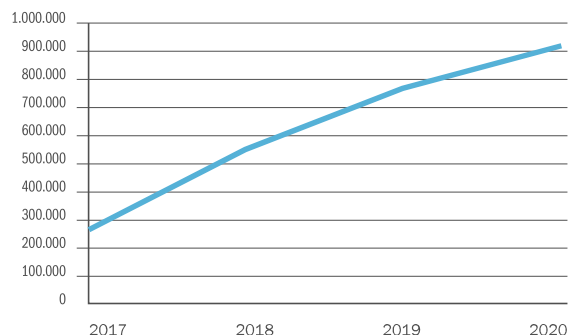
Portal zVEM danes predstavlja osnovno stičišče za vse paciente in druge končne uporabnike zdravstvenih storitev. Sicer je v zadnjih letih beležena nenehna rast uporabe in obiska portala, ki bi jo bilo treba z dodatnimi vsebinskimi nadgradnjami še okrepiti (Rant in Stanimirovič, 2020). Tako se načrtujejo dodatne funkcije za večjo povezanost z zdravniki in možnost pošiljanja obvestil o prihajajočih pregledih, odprtih receptih ipd.

Ker v zadnjih letih narašča delež oseb, ki želijo do spletnih vsebin dostopati prek interneta s pametnim telefonom, se je začel projekt razvoja aplikacije zVEM za pametne telefone, ki bo ponujala hiter in pregleden dostop do večine storitev. Sicer je portal zVEM prek prenosnih naprav na voljo že danes, a je zato potrebno digitalno kvalificirano potrdilo, katerega uporaba na mobilnih telefonih predstavlja velik zalogaj za povprečnega uporabnika, če je namestitev sploh mogoča. Zagon mobilne aplikacije se načrtuje v letu 2021.

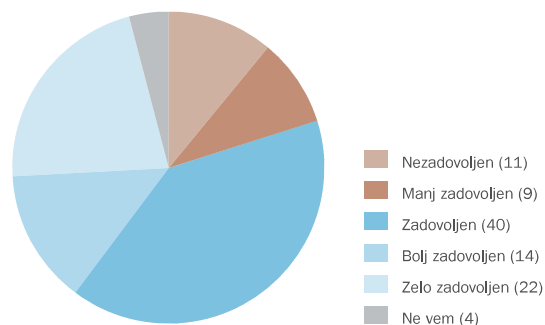
## SKLEP

Rešitve eZdravja in še posebej portala zVEM so se dobro usidrale v zavest uporabnikov zdravstvenih storitev v Sloveniji. Zato je pomembno, da upravljalci teh storitev nenehno preverjajo kakovost in uporabnost obstoječih uporabniških vmesnikov ter delovanje najpomembnejših funkcij. Le tako se lahko zagotovi nadaljnja rast uporabe in nemoten proces delovanja, ki je, sploh pri javnih storitvah, zelo pomemben. Hkrati je treba misliti na nove možnosti dostopa do teh storitev, saj se uporabniki vse bolj selijo na mobilne naprave, zato bo nova aplikacija zVEM za mobilne telefone še pripomogla k večji ozaveščenosti prebivalstva o možnosti uporabe digitalnih zdravstvenih storitev, hkrati pa povečala uporabnost obstoječih rešitev.

Graf 1: Obisk na portalu zVEM



Graf 2 - Zadovoljstvo s portalom zVEM



## Viri in literatura

1. Stanimirovič, Dalibor (2017): Storitve eZdravja - Vpliv na varnost in kakovost zdravstvene obravnave. V: Kraljič, S. (ur.), Reberšek Gorišek, J. (ur.), Rijavec, V. (ur.). Varnost pacienta in zdravstvenih delavcev : (konferenčni zbornik), 26. posvet Medicina, pravo in družba, 23.-24. marec 2017, Maribor. Maribor: Univerzitetna založba Univerze, str. 225-243.
2. Rant, Živa. (2018): Projekt e-zdravje v Sloveniji - vsebinski in zgodovinski pregled. V: Adamič, Š. (ur.), 30 let Slovenskega društva za medicinsko informatiko. Ljubljana: Slovensko društvo za medicinsko informatiko, str. 180–183
3. Tromp, Nynke, Hekkert, Paul, Verbeek, Peter-Paul (2017): Design for Socially Responsible Behaviour: A Classification of Influence Based on Intended User Experience. Design Issues: Volume 27, Number 3, 3–23. MIT.
4. Rant, Živa, Stanimirovič, Dalibor (2020): Analiza uporabe rešitev eZdravja v Sloveniji: izzivi in prihodnje usmeritve. V: Šprajc, P (ur.), Organizacije na krožišču inovativnosti in digitalne transformacije, zbornik 39. mednarodne konference o razvoju organizacijskih znanost, Kranj.