

# **Terveydenhuollon Atk-päivät 19.-20.5.2008**

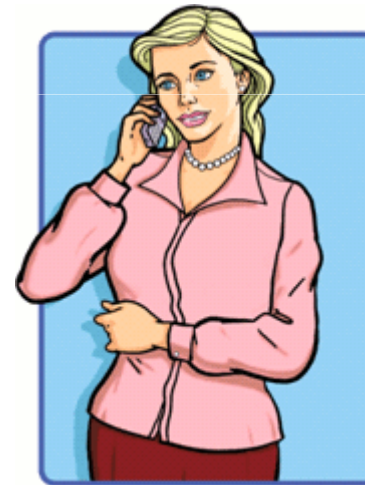
**Puheentunnistuksen hyödyntämismahdollisuudet**

**Janne Argillander  
Suomen Puheentunnistus Oy**



# Puheentunnistusta on löydettävissä

- Tietokoneista
  - Sivustojen selaus ja sanelu
- Laitteista
  - Matkapuhelin
  - Auto
- Puhelinkanavasta
  - Itsepalvelu



# AUTOMAATTISEN VARAUSPALVELUN SUOSIO YLLÄTTI DIACORISSA

Markkinointijohtaja Esa Heikkisen mukaan ensimmäiset kokemukset uudesta palvelusta ovat olleet jopa hämmästyttävän myönteiset. Olemme yllätykseksemme havainneet, että osa asiakkaista tekee varauksen ”koneen” kanssa mieluummin, kuin henkilökohtaista palvelua käyttämällä.

Nyt olemme huomanneet että järjestelmän suurin etu on, että asiakas voi varata ajan mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Kauppalehti 23.10.2007

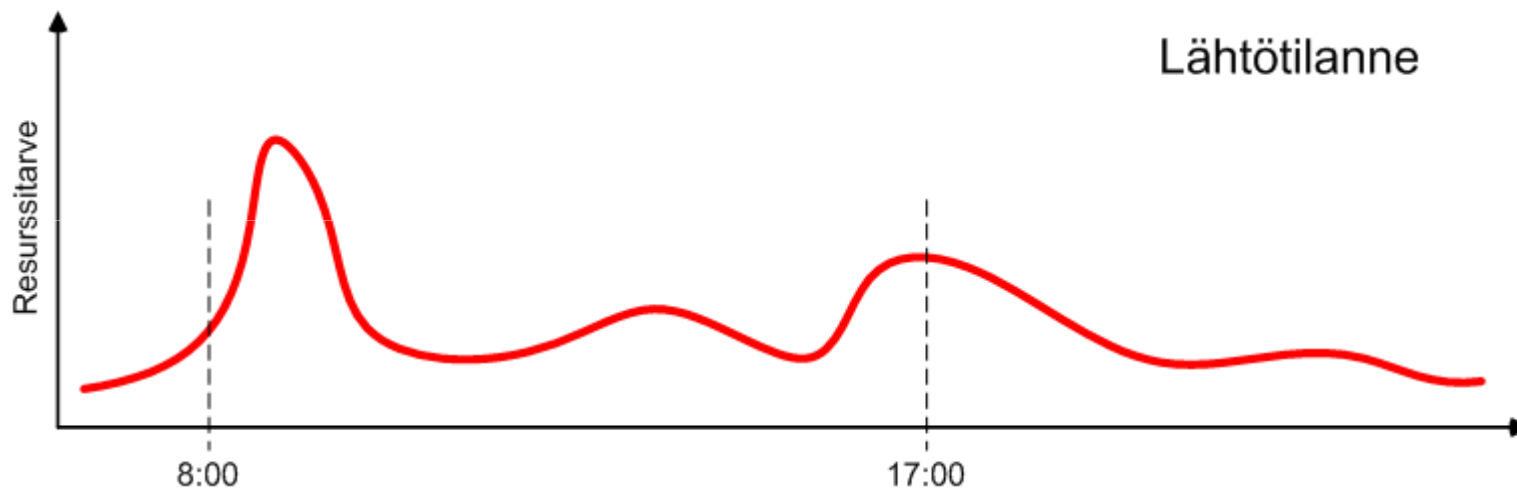


# Puheentunnistus puhelinkanavassa

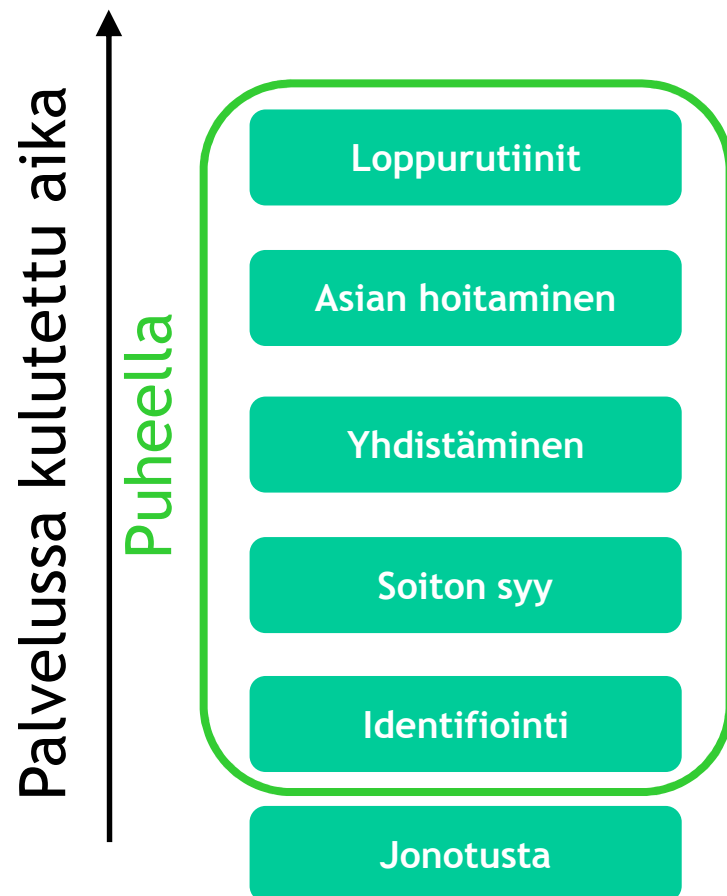
- Ominaisuudet
  - Perustuu ohjaavaan dialogiin
  - Puhujariippumaton
- Miksi puheentunnistusta käytetään?
  - Ruuhkahuippujen hallinta
  - Jonojen poistuminen
  - Tasalaatuinen palvelu 24/7
  - Rutiinien hallinta
  - Kustannustehokkuus
  - Kasvavat puhelumäärät
- Kaikkien saavutettavissa



# Puheluiden luoma resurssitarve



# Puhelun osat



Missä  
puheentunnistusta  
voisi hyödyntää?

# Puheentunnistus terveydenhuollossa 1/2

- Sijaiskutsupalvelu
  - Nopea ja helppo prosessi
  - Palvelua hallitaan selainpohjaisella käyttöliittymällä
- Välittäjäpalvelu
  - Sisäiset ja ulkoa tulevat puhelut
  - Yhdistäminen nimen, tehtäväkuvan ja osaston mukaan
- Ajanvaraus
  - Rutiiniajanvaraukset, peruutukset ja ajansiirrot
- Kotisairaanhoidon raportointi
  - Vastaanottaa ja tallentaa kohteessa kerättävät tiedot puhelimitse
    - Paino, verenpaine, ADL, GDS, ...
  - Noutaa potilasta koskevia tietoja
    - Epikriisi, laboratoriotulokset, arvojen historia, ...
  - Saattaa lisätä kotisairaanhoidon tehokkuutta jopa 30-40%



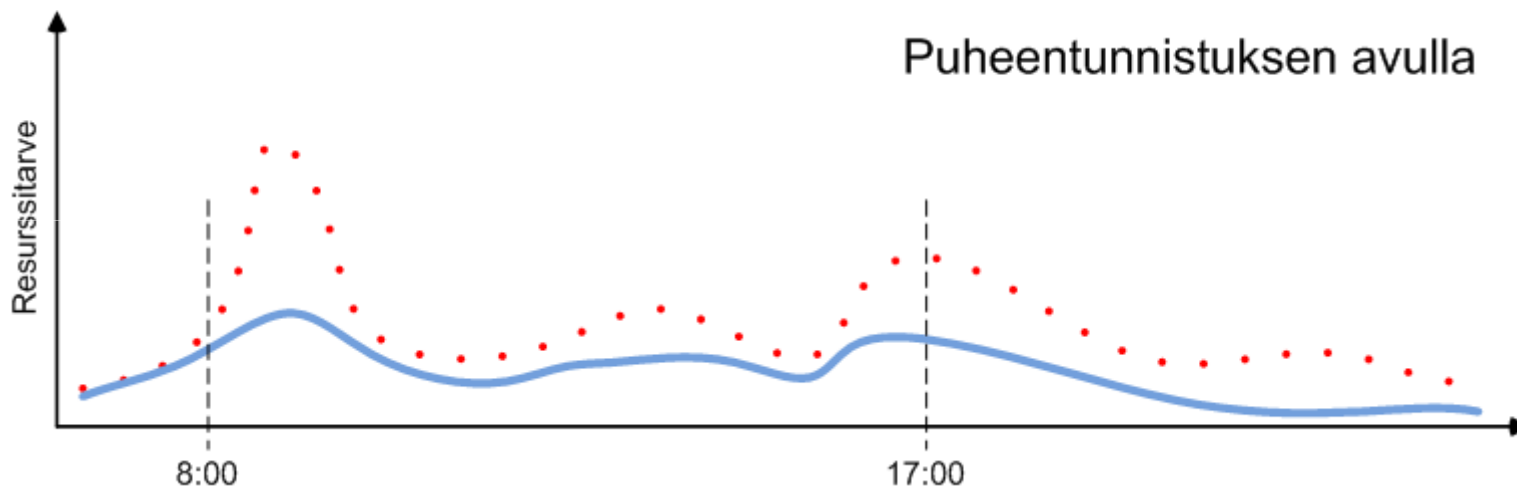
# Puheentunnistus terveydenhuollossa 2/2

- Sanelun jättäminen puhelimella
  - Tiedonkeräys sanelun yhteydessä
    - Kuka sanelee, ketä koskee, osasto, kiireellisyysluokka, yms
  - Perusnauhoitusominaisuudet
  - Sanelun purku on tarkasti priorisoitavissa
- Hammaskarttapalvelu
  - Tiedot välittyvät suoraan kantaan
  - Erillistä kirjaajaa ei välttämättä tarvita
- Laboratoriotulokset
  - Tulosten kuuntelu puhelimitse
- Asiakaspalaute
  - Kevyt tapa kerätä asiakaspalautetta järjestelmällisesti





# Hoidettavien puheluiden määrä



**Kiitoksia!**



**Suomen Puheentunnistus Oy**  
**[www.puheentunnistus.fi](http://www.puheentunnistus.fi)**

**Lisätietoja:**  
**Janne Argillander**  
**[janne@puheentunnistus.fi](mailto:janne@puheentunnistus.fi)**



© Suomen Puheentunnistus Oy

