

Tietohallinto

Johanna Koivistoinen

**Tekstiviestipalvelut
ja
Itseilmoittautuminen**

**Arki sujuu
helpommin,
kun apu
löytyy läheltä.**

Historiaa.....



Tekstiviestipalveluita terveydenhuollossa

- Ajanvarauksen tekstiviestimuistutus- palvelu
 - Muistuttamaan asiakkaita ajanvarauksista, tutkimusajoista, hammaslääkäriajoista ym.

- Ennakkoajanvaraus/ Sairaalan ajananto- ja peruutusaikapalvelu
 - Tiedustellaan asiakkaalta esim. toimenpideajan/ poliklinikka-ajan sopivuutta, tarjotaan peruutusaikaa tekstiviestillä

- Laboratoriotutkimuksien tuloksien ilmoittaminen tekstiviestillä
 - Ilmoitetaan laboratoriotuloksia tekstiviestillä, annetaan samalla ohjeita esim. lääkityksen suhteen

**Tähän voi
sijoittaa tekstiä
tai korvata
ruudun kuvalla**

Tekstiviestipalvelut; Ajanvarauksen tekstiviestimuistutus

- ajanvarausmuistutuspalvelu mahdollistaa tekstiviestimuistutusten ajastetun lähettämisen potilaan matkapuhelimeen, esim. 1-4 vrk ennen ajanvarausta
- kuinka paljon ennen varattua aikaa muistutusviesti halutaan lähettää, hallitaan yleensä järjestelmätasolla, samoin kuin lähettävien tekstiviestien lukumäärää
- tekstiviestimuistutus mahdollista lähetetään potilaan kanssa sovittuun matkapuhelinnumeroon
- järjestelmä lähettää potilaalle muistutuksen varatusta ajasta

- esimerkiksi: **Muistattehan ajanvarauksenne 21.5.2012 klo 10:00. Röntgen, Jorvin sairaala. Turuntie 140, Espoo. HUS.**

Tekstiviestimuistutus-palvelun hyödyt

- Tehostaa resurssien ja tutkimustilojen käyttöä, työntehokkuus ↑
- Käyttämättömien vastaanottoaikojen ja tutkimusaikojen määrä vähenee (esim. kalliit tutkimukset, magneetti-tutkimukset yms.)
- Asiakkaiden/ potilaiden palvelu paranee
- Nykyaikaista palvelua/ asiakkaiden oman vastuun lisääminen
- 3/2012 potilaille tehdyssä kyselyssä, 76% potilaista piti muistutuspalvelua hyödyllisenä → auttaa muistamaan ajanvarauksen/ muistuttaa myös ajan perumisesta

Ajanvarauksen/ toimenpideajan ennakkotiedustelu

- Varmistetaan varatun ajan sopivuus potilaalta tekstiviestillä
- Potilas voi hyväksyä/ hylätä ehdotetun ajan vastausviestillä
- Ennakkoajanvaraustekstiviestit generoituvat automaattisesti (tieto ajanvarauksesta, varatun ajan tiedot ja vastausohje),
- Vastauksen odotusaika on säädettävissä → mikäli potilas ei vastaa odotusajan puitteissa, ennakkoajanvaraus esim. peruuntuu automaattisesti, ajanvarausta ei tehdä
- Ammattilaiset näkevät potilaiden vastaukset toimivat niiden mukaisesti

Ennakkotiedustelun hyödyt

- Sovitaan aika yhteistyössä asiakkaan kanssa, potilaalla mahdollisuus vaikuttaa
- Ajanvarauksien siirrot/ peruutukset vähenevät
 - Suomessa n. 25 % sairaaloiden ajanvarauksista joudutaan siirtämään (Tieto 5 /2012)
- Vältetään turhaa työtä
- Työn tehokkuus ↑

Laboratoriotuloksien ilmoittaminen

- Esim. verenohennuslääkitystä käyttää Suomessa 2-3% väestöstä (Valuecode)
- Lääkitys vaatii kuukausittain seuranta laboratoriossa sekä lääkityksen tason säätelyn ja lääkityksestä ja tuloksista tiedottamista asiakkaalle
- Laboratoriossa tehdyn INR- mittauksen jälkeen potilaat saavat automaattisesti tekstiviestin, joka sisältää INR-tuloksen lisäksi sen perusteella muodostetut hoito-ohjeet.
- Ennen palvelun käyttöön ottoa potilaat saavat koulutuksen

- Käytössä mm. Helsingissä, Espoossa, Eksote:ssa, HUSLAB:ssa, Kouvolan kaupungissa, Vantaalla

Itseilmoittautuminen

- Kohderyhmäksi voidaan vaiheistetusti tavoitella lähes kaikkia sairaalan tulijoita
- Käytön oltava helppoa ja selkeää
- Tiivis integraatio potilastietojärjestelmään → ei kaksoiskirjaamisia

- 100 % peitto vaikea saavuttaa (aistinrajoitteiset, ym.) muistettava rinnakkainen toimintamalli, 80-90% peitto realistinen

- Ensisijaisia käyttäjäryhmiä:
 - Tutkimukseen tulevat potilaat
 - Toimenpiteeseen tulevat potilaat
 - Poliklinikalle tulevat potilaat
 - Vuodeosastolle tulevat potilaat

Itseilmoittautumisautomaatit

- Tunnistautuminen (kela-kortti, ajokortti, kutsukirjeen viivakoodi)
- Varaustietojen haku ja ilmoittautuminen
- Omien tietojen tarkastus/ päivitys
- Opastus (kartta) – näyttää lähtöpisteen ja kohteen sekä kartan ja kulkuohjeet
- Tulevaisuudessa mahdollista esim. esitietolomakkeen täyttö, opastusta omaisille, maksaminen jne.

Itseilmoittautumispalvelun hyödyt

- Positiivinen asiakaskokemus
- Mielekkäät työnkuvat
- Toiminnan tehostaminen
 - Asiakas tekee työn työntekijän puolesta
 - Kalliiden resurssien käytön optimointi; esim. toimenpideyksikön ei tarvitse odotella potilasta, koska ei ole päässyt jonon vuoksi ilmoittautumaan ajoissa.
- Kysynnän ja tarjonnan tasapainottaminen

Ilmoittautuminen automaattilla



Kiitos!