

Potilaskutsujen käsittely sähköiseksi – lisää aikaa hoitotyöhön

Carean eli Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymän erikoissairaanhoidon poliklinikoille tehdään 100 000 potilaskäyntiä vuodessa.

”Se tarkoittaa vastaavaa määrää ajanvarauksia ja potilaskutsuja. Paperisten kutsukirjeiden lähettäminen liitteineen on työlästä ja vie poliklinikoiden työntekijöiden aikaa ydintehtäviltä. Halusimme vähentää manuaalista kirjeiden käsittelytyötä ja tehostaa omaa prosessiamme”, Carean johtajaylihoitaja **Arja Narinen** kertoo.

Carea päätti sähköistää potilaskutsujen lähettämisen Postin iPost Printer Driver -palvelun avulla. Potilaskutsut lähtevät nyt poliklinikoilta suoraan automatisoituun iPost-tuotantoprosessiin, jossa kirjeet tulostetaan, kuoritetaan ja postitetaan. Kutsuissa tarvittavat liitteet, kuten ohjeet sairaalaan saapumisesta tai tutkimuksiin valmistautumisesta poimitaan kutsuihin mukaan tietojärjestelmästä. Aineiston lähettäminen käsiteltäväksi onnistuu Printer Driverin avulla omilta työasemilta yhtä helposti kuin sen tulostaminen omalle tulostimelle, yhtä painiketta klikkaamalla.

”Ratkaisu säästää työaikaa merkittävästi, ja työntekijät ovat olleet siihen hyvin tyytyväisiä. Kutsujen ja liitteiden käsitteleminen venytti pahimmillaan työpäiviä. Nyt työntekijöiden aika säästyy merkityksellisempiin töihin”, Narinen sanoo.

Lisähyöty on se, että kutsut voidaan toimittaa ratkaisun avulla vastaanottajille joko perinteisesti paperilla tai sitten sähköisten kanavien kautta.

”Sähköistä viestintää toivovien asiakkaiden osuus kasvaa koko ajan. Uudistamme parhaillaan sähköistä asiointijärjestelmäämme, ja Printer Driver toimii hyvin yhteen sen kanssa ohjaamalla kirjeet asiakkaan haluamaan kanavaan.”

”Ratkaisu toteutettiin osaksi nykyistä järjestelmäympäristöämme niin, että kaikki sujui meidän näkökulmastamme vaivattomasti avaimet käteen -periaatteella.”

tietohallintojohtaja
Matti Ahola, Carea

posti



”Printer Driver vähensi merkittävästi potilaskutsujen käsittelemiseen kuluvaa aikaa. Poliklinikoiden työntekijät ovat olleet ratkaisuun hyvin tyytyväisiä.”

johtajaylihoitaja Arja Narinen, Carea



Yhdenmukaista potilasviestintää

Printer Driver -palvelua kokeiltiin ensin silmätautien sekä korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikoilla, jonka jälkeen se otettiin käyttöön Careassa poliklinikka kerrallaan. Käyttöönoton yhteydessä potilaskutsujen kirjepohjat on muokattu ja ohjemateriaalit on käyty läpi ja päivitetty. Ohjeita on myös niputettu valmiiksi paketeiksi helppoa kutsuihin liittämistä varten.

”Aikaisemmin jokainen poliklinikka teki kutsut omalla tavallaan. Nyt kaikki meiltä lähtevät potilaskutsut ovat ulkoasultaankin yhdenmukaisia, ja asiakkaat saavat aina siistin, hyvälaatuisen kirjeen”, Arja Narinen sanoo.

Vaivattomasti avaimet käteen

Carean tietohallintojohtaja Matti Ahola kertoo, että Printer Driver -ratkaisun käyttöönotto oli vaivaton. Posti oli Carealle ennestään tuttu kumppani, sillä kuntayhtymä on käyttänyt iPost-palvelua usean vuoden ajan.

”Posti pystyi yhdistämään ratkaisunsa osaksi nykyistä järjestelmäympäristöämme niin, että kaikki sujui meidän näkökulmastamme helposti avaimet käteen -periaatteella. Käyttöönottoprojekti oli selkeä ja eteni suunnitellusti, eikä työllistänyt meidän organisaatiotamme turhaan.”

”Myös keskusteluyhteys on toimiva. Voin tuoda käyttäjien palautetta ja kehitystarpeita esiin tiimin säännöllisissä palavereissa”, Ahola sanoo.

Haaste

- Erikoissairaanhoidon potilaskutsujen lähettäminen vaati manuaalista käsittelytyötä ja vei poliklinikoiden työntekijöiden aikaa ja resursseja ydintehtäviltä.

Ratkaisu ja hyödyt

- Poliklinikoilla otettiin käyttöön toimistotulostuksen automatisointipalvelu iPost Printer Driver. Potilaskutsut ja niissä tarvittavat liitteet lähetetään sähköisesti suoraan työasemilta tulostettaviksi, kuoritettaviksi ja postitettaviksi. Ratkaisu säästää työaikaa ja yhdenmukaistaa potilasviestintää.

Carea on Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä, joka järjestää erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaisten erityishuollon palvelut alueensa väestölle. Carean jäsenkunnat ovat Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti. Kuntayhtymä palvelee yhteensä 172 000 kansalaista. Carean palvelut tuotetaan Kymenlaakson keskussairaalassa, Kymenlaakson psykiatrisessa sairaalassa ja sosiaalipalvelujen yksiköissä. Careassa työskentelee 2 000 eri alan ammattilaista Kotkassa ja Kouvolassa.

Ota yhteyttä **www.messaging.posti.fi**

Postin dokumenttien vastaanottamisen, lähettämisen ja arkistoinnin ratkaisut digitalisoivat ja automatisoivat lasku- ja dokumenttiprosesseja. Palveluidemme avulla yritykset tuottavat parempia asiakaskokemuksia sekä hallitsevat liiketoiminnalle kriittistä asiakasviestintään liittyvää tietoa. Liiketoimintaprosessien automatisoinnilla vauhditamme digitalisointia ja tehostamme yritysten liiketoimintaa.

Käsittelemme vuosittain satoja miljoonia lasku- ja dokumenttitransaktioita. Palvelemme yli 5000 asiakasta, 600 ammattilaisen voimin Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa.