

Kittilän terveystakeskuslaboratorion sähköinen ajanvaraus

Raportti PaKaste 2:n työskentelyjaksosta

11.2.2013 - 28.3.2013

Riitta Postila



Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Laboratorion sähköinen ajanvaraus –hanketyön aihe
3. Tavoite
4. Toteutus
5. Tulokset, tuotokset ja juurtuminen kunnan käytännöksi
6. Arviointi
7. Pohdinta

1. Johdanto

Pohjoisen alueen kansallinen terveyshanke on vuosina 2009-2011 kehittänyt sosiaalipalveluille ja perusterveydenhuollolle uusia toiminta- ja palvelumalleja UU-LA –projektissa. Yhtenä projektin tavoitteena oli luoda virtuaalisia palveluja asiakkaiden ja ammattihenkilökunnan välille. Ensimmäisen vaiheen työn tuloksena oli saatu mm. asiakkaille mahdollisuus varata sähköisestä kalenterista vastaanottoaika eri ammattilaisille.

Kittilä ei ollut mukana ajanvarausohjelman kehittämisessä PaKaste1:n aikana.

Tämän työn tarkoitus on ottaa edellä mainittu ajanvarausohjelma Kittilän terveyskeskuksen laboratorion käyttöön.

2. Laboratorion sähköinen ajanvaraus –hanketyö aihe

Terveyskeskuksen laboratoriossa on ollut vuosia ollut ajanvarausohjelma. Se on sisällynyt terveyskeskuksessa käytössä olevaan Efficahjelmaan. Näin ollen aikavarauksia siihen on voinut tehdä vain terveyskeskuksen henkilökunta. Laboratoriossa on käytössä kahden tunnin soittoaika päivässä, jolloin asiakkaat ovat voineet varata näyttöaikoja. Laboratoriossa ei ole toimistohenkilökuntaa, joten ajanvarauspuhelimeen on vastannut hoitohenkilökunta. Ajanvaraus työllistää aika ajoin hyvin paljon, kiireisinä päivinä emme ole voineet palvella asiakkaita riittävän hyvin ja lisäksi se on hidastanut laboratorion perustoimintaa. Määräaikaisella puhelinpalvelulla ei voida palvella asiakkaita hyvin.

3. Tavoite

Kittilän terveyskeskuksen laboratorion resursseihin sovellettu ja sen kaikkia asiakkaita hyvin palveleva sähköinen netissä toimiva ajanvarausohjelma.

4. Toteutus

Resurssit:

Hankkeeseen oli resursoitu yksi henkilö, koulutukseltaan laboratoriohjaaja, hänen vahvana resurssina on pitkä kokemus laboratoriotyöstä, joten ajanvarausohjelmalta vaadittavat kriteerit ovat tiedossa. Työ toteutettiin kokopäivätoimisesti (38,25 t/viikko).

Ohjausryhmää ei valittu, se olisi ollut liian kankea organisaatio, sen sijaan pieniä palaveriteita pidettiin eri ammattihenkilöryhmien kanssa. tarpeen mukaan.

Ajanvarausohjelman ohjaajana oli LKS:n IT-koordinaattori Sirpa Hakamaa ja atk -asiantuntijana paikallisella tasolla Kittilän kunnan IT-asiantuntija Vesa Periviita ja viestintäassistentti Nina Willman.

Hankkeelle oli myönnetty kolmen kuukauden määräraha palkkamenoihin.. Arvioitiin että työskentelyajaksi riittää noin puolet tuosta ajasta.. Työ aloitettiin helmikuun puolivälissä ja sen suunniteltiin valmistuvan maaliskuun loppuun mennessä.

Menetelmät ja toiminta

Sähköinen ajanvaraus on otettu käyttöön useissa Lapin kunnissa PaKaste 1 -hanketyön tuloksena. Työhön perehtyminen aloitettiin tutustumalla ja kokeilemalla vastaavia valmiita ohjelmia sekä kyselemällä mielipiteitä eri käyttäjä tasoilta ja ammattihenkilöiltä. Taustatietoja kerättiin myös perehtymällä pääpiirteittäin UULA-hankkeeseen. Eri palvelujen palvelukohtaisten ohjeitten laatiminen ym etukäteisvalmistelut vaativat useita pieniä palavereita eri ammattiryhmien kanssa.

Yhden tiiviin koulutuspäivän aikana oli Nextime – ajanvarausohjelman käyttökoulutus pääkäyttäjälle ja hänen varahenkilölleen.

Käyttökoulutuksen jälkeen aloitettiin ohjelman muokkaus Kittilän terveyskeskuksen ja sen asiakkaitten tarpeisiin. LKS:n it-koodrinaattori ja Kittilän kunnan it-asiantuntijat olivat ohjaajina ja atk-puolen asiantuntijoina .sekä viestintäassistentti kunnan nettisivujen suunnittelijana.

Tiedotus:

Tiedotus terveyskeskuksen henkilökunnalle toteutettiin palavereilla eri toimipisteissä. Koulutus oli niin ajoissa, että niistä saadulla palautteella voitiin vielä muokata ohjelmaa tai siihen liittyvää oheismateriaalia. Vastaanotolta ja neuvolasta asiakkaille lähetettäviin kirjepohjiin lisättiin ajanvarauksen nettlinkkitiedot. Niiden lisäksi laadittiin pieni käyntikortin tyyppinen ohje, joka on helppo liittää esim. marevan-korttien mukaan.

Tiedote pantiin kuukausittain julkaistavaan ja joka kotiin jaettavaan Kittilä-info –lehtiseen. Juttu laboratorion sähköisestä ajanvarauksesta oli myös paikkakunnalla ilmestyvässä Kittilälehdessä. Lisäksi asia otettiin esille jutteluluontoisesti tavattaessa asiakkaita laboratoriossa ja vastaanotolla.

5. Tulokset ja tuotokset

Hanketyön tuloksena saatiin terveyskeskuksen laboratorion tarpeisiin sovellettu ja sen asiakkaita hyvin palveleva helppokäyttöinen netissä toimiva ajanvarausohjelma.

Linkki ohjelmaan on kunnan www-sivulta.

6. Arviointi

Työskentelyjakson tavoitteena oli saada Kittilän terveyskeskuksen laboratorioon sovellettu sähköinen ajanvarausohjelma. Käyttöön otettu ohjelma on varsin laaja, mutta muokkaantui hyvin Kittilän terveyskeskuksen laboratorion ajanvarausvaatimuksiin.

LKS:n it-koordinaattorilta saatu koulutus ja ohjeistus oli erittäin asiantuntevaa ja selkeää. Joissakin ongelmatilanteissa otin yhteyttä myös Nextime:n tukeen, josta sain nopeasti hyvää palvelua.

Käyttäjälle ohjelma on mielestäni helppokäyttöinen ”jokamiehen” ajanvarausohjelma. Asiakkaille ongelmaksi voi tulla alueellamme paikoin huonot internetyhteydet. Toinen ongelma on, että laboratorion asiakaskunta on osin varsin iäkäästä. Heille sähköisten palvelujen käyttö voi olla varsin vierasta ja itse tietokonekin puuttuu useista talouksista, jossa ei ole ”nuorempaa” väkeä. Tietokoneitten käyttö taas lähes kaikille työkäisille ja nuoremmille on tuttua jokapäiväistä toimintaa. Koska palvelu on netissä osaava sukulainen voi auttaa ajanvarauksessa kaukanakin asuvaa omaistaan. Jos asiakas kuuluu kotipalvelun piiriin ja jos hoitajalla on nettiyhteys käytössä, niin ajanvaraus voidaan hoitaa hänen toimestaan asiakkaan kotona.

Sähköinen ajanvaraus vapauttaa terveyskeskuksen ja erityisesti laboratorion resursseja työyksikön perusyöhön. Asiakas itse tai hänen avustajansa voi varata ja tarvittaessa muuttaa näytteenottoaikaa silloin kuin heille sopii. Puhelinpalvelun tarve vähenee, mikä on positiivinen asia sekä asiakkaalle että ammattilaiselle.

Kehittämistyöni tavoitteena oli muokata markkinoilla oleva ajanvarausohjelma oman terveyskeskuksen laboratorion tarpeisiin. Erilaisten valmiiden ohjelmien työstämien omiin tarpeisiin on mielestäni hyvin järkevää ja kannattavaa kehittämistyötä.

Kittilän terveyskeskuksessa sähköistä ajanvarausta ei ole missään muussa yksikössä kuin laboratoriossa. Nyt kun ohjelman perustoimintaan on tutustuttu, niin sähköisen ajanvarauksen luominen muihin toimipisteisiin olisi jo helpompaa.

Ohjelman toiminnan koulutusta sain yhden päivän Rovaniemellä LKS:n it-koordinaattorilta. Hän toimi ohjaajana koko työskentelyjakson ajan ohjelman sisältöä ja muokkausta koskevin osin. Oman kunnan it-asiantuntijat tekivät atk-tekniset asiat. Varsinkin alussa oli hyvin runsaasti kysymyksiä, jotka koskivat ohjelman sisältöä ja toimintaa. LKS:n tukihenkilö oli usein vaikeasti ta-

voitettavissa, mikä hankaloitti ja hidasti työtä. Myös toinen kokonainen koulutuspäivä olisi ollut tarpeen.

Toisaalta, näin kun olen monet asiat opetellut ”kantapään kautta”, niin oppi on mennyt hyvin perille. Koska sähköinen ajanvaraus on ainakin toistaiseksi vain laboratorion käytössä, olen pääkäyttäjän roolissa. Siinä tehtävässä tarvitaan paljon tietoa ohjelman sisällöstä ja sen käyttäytymisestä.

Työskentelyjakson aikana ohjelman muokkausvaiheessa oli tarve pitää pieniä palavereita eri henkilöitten ja ammattiryhmien kanssa. Palavereitten sopiminen eri työpisteiden työntekijöiden kanssa oli haastavaa, yhteistä aikaa oli vaikea löytää.

7. Pohdinta

Erilaisen sähköisten palvelujen luominen on tätäpäivää sekä julkisella että yksityisellä puolella. Kittilän kunnassa niitä ei ole kovinkaan paljon kehitetty.

Terveyskeskuksen laboratorion sähköinen ajanvaraus on lähestulkoon pääntavaus tälle työille, joten kehittämistyötä paikkakunnallamme riittänee alalla.

Tosin pitkin työskentelyjakson aikaa jonkinlaisia ”soraääniä” on kantautunut korviini. Silloin kun vastustavan mielipiteen perusteena on huonot nettiyhteydet tai tietokoneen puuttuminen kokonaan, niin vastustus on hyvin ymmärrettävää. Nuoret ja nuoret aikuiset ovat innostuneita asiasta ja suhtautuneet positiivisesti, heillehän netti ja sillä työskentely on perin tuttua. Saman suuntaista asennetta on sekä henkilökunnassa että asiakkaissa.

Uskon vahvasi siihen, että aikavaraukspuhelimen pirinä laboratoriossa selkeästi vähenee ja voimme työyksiköissämme keskittyä muuhun asiakaspalveluun. Suurin osa asiakaskunnastamme tottuneeko kohtuullisen ajan sisällä pitämään ajanvarauksen sähköistä versiota luonnollisena ja hyvänä palveluna ja lopputuloksena on tyytyväisemmät asiakkaat.