



## Tekstiviestillä kutsu sairaalaan

### Ajanvaraus terveydenhuollossa

Terveydenhuollon palvelujen saamisessa ja niiden tarjonnan järjestämisessä ajanvaraus on keskeisessä asemassa. Erikoissairaanhoidossa ajanvaraus on oleellinen osa sairaalan toimintaa.

### Ajansiirrot ja -perumiset

Sosiaali- ja terveysministeriö teetti ajanvaraus selvityksen Pohjois-Karjalan keskussairaalassa. Selvityksen mukaan vuonna 2006 neljäsnes hoidon järjestämiseksi tehdyistä ajanvarauksista siirrettiin tai peruttiin. Ajanvarausten ja resurssien uudelleen järjestely rasittaa samalla tavalla koko Suomen terveydenhuoltoa. Kun aika ei sovi potilaalle, hänellä ei ole muuta vaihtoehtoa kuin soittaa sairaalaan – puhelinrumba vie aikaa myös potilailta.

### Ajanhallinnan uudet keinot

Ajanhallinnan uusilla keinoilla halutaan parantaa asiakkaan palvelua ja hoitoon pääsyä. UULA-projektin toteuttamassa pilotissa testataan tekstiviestiä potilaan ajanantoprosessissa Länsi-Pohjan keskussairaalan päiväkirurgian yksikössä. Yhteistyökumppaneina ovat LPKS:n kirurgianpoliklinikka ja on Rovaniemeläinen palvelu- ja ohjelmistotalo Woodnet Oy.

### Pikalähtökysely -tekstiviesti mahdollistaa nopean lähdön toimenpiteeseen

Kokonaan ajanperuutuksilta ei voida välttyä. Esimerkiksi äkillinen infektiosairaus voi estää suunnitellun leikkauksen. Tällöin potilas voi perua varatun hoitoajan käyttämällä tekstiviestiä. Jonohoitaja (ajanvaraus-hoitaja) saa tiedon tapahtuneesta peruutuksesta. Näissä tapauksissa jonohoitaja voi käyttää pikalähtökysely -tekstiviestiä kutsuakseen uuden (korvaavan) potilaan peruuntuneen tilalle.

### Ennakkotiedusteluviesti vähentää turhia ajanvarauksia

Ennakkotiedustelutekstiviestillä potilaalta kysytään toimenpideajan soveltuvuutta ennen varsinaista ajanvaraamista ja kutsukirjeen postittamista. Potilas saa tiedon tulevasta hoitoajasta nopeammin kuin kirjeellä. Samalla varmistetaan, että tarjottava ajanvaraus sopii potilaalle ja täten vähennetään ajanvarausten muutostarpeita.

### Pilotoitavan palvelun edut

Tiedusteluviestipalvelun käyttö muuttaa sairaalan ajanvarauksen asiakaskeskeisemmäksi ja valtuuttaa asiakkaan ottamaan vastuuta omasta hoidostaan. Samalla säästetään monen ammattilaisen aikaa turhien peruutusten ja siirtojen jäädessä pois. Käyttämällä tiedusteluviestipalvelua jonohoitajalle (ajanvaraajalle) jää enemmän aikaa ajanhallinnan tehtäviin ja samalla työn viihtyvyys paranee sekä asiakaspalvelu tehostuu.

### Potilas ja kansalainen

Tekstiviestikutsun vastaanottamiseen ja siihen vastaamiseen riittävät normaalit tekstiviestitoiminnot

- potilaalla tai hänen omaisellaan/läheisellään on käytössä matkapuhelin
- vastausviesti lähetetään samalla puhelimella kuin mihin ”tarjousviesti” on saapunut
- potilas on tietoinen uudesta kutsumenettelystä, hänet on informoitu joko kirjallisesti tai suullisesti ja hän on antanut suostumuksensa viestien käyttöön kutsumenettelyn osana

Matkapuhelinnumero on tärkeä yhteystieto. Se kannattaa kirjata yhteystietoihin terveyskeskuksessa asioidessa ja lähettävän lääkärin tulee huomioida se erikoissairaanhoidon lähetettä kirjoitettaessa. Jokaisen kannattaa myös itse varmistaa, että numero on oikea, ettei se olisi vanhentunutta tietoa.

### Kirjekutsu

Jos asiakas ei vastaa tekstiviestikutsuun, hänelle lähetetään perinteinen kirjekutsu. Hoitoontulo- ja toimenpideohjeet lähetetään jatkossakin kirjeellä, kunhan ensin on tekstiviestillä varmistettu ajankohdan sopivuus asiakkaalle.

**Rahoittajat:** Euroopan Unionin rakennerahasto EAKR, Lapin lääninhallitus, Lapin sairaanhoitopiiri ja alueen kunnat, Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri ja alueen kunnat, Sosiaalialan Pohjois-Suomen osamiskeskus.