

# OLISIKO HIENOA, JOS VIESTINTÄ AVOHOITOPOTILAIDEN JA HEIDÄN OMAISTENSA KANSSA HOITUISI IKÄÄN KUIN ITSESTÄÄN?



## Olisiko hyödyllistä, jos potilas tuntisi, että hänestä todella välitetään?

Tutkimusten mukaan suurin osa avohoitopotilaista tuntee, että hoitohenkilökunta ei huomioi heidän tarpeitaan. Usein kysymys on kommunikaatiosta ja välittämisen osoittamisesta.

## AVO mullistaa avohoidon potilas- ja omaiskommunikaation.

AVO on uusi innovatiivinen hoidon etähallinnan kommunikaatioapuväline, joka käyttää ennakkoon ohjelmoituja tekstiviestejä, tekstiviestikyselyitä ja puheluaikoja struktuurin luomiseen asiakkaalle. AVO on kehitetty käytännön hoitotyötä tekevien avustuksella: se on todella helppokäyttöinen. AVOn avulla tiimin työpanos kohdentuu paremmin. Sen avulla voidaan stukturoida hoitotiimin, hoitajaparin ja hoitajan viikko-ohjelma. AVO luo potilaalle ja omaisille turvallisuuden tunnetta. Hoidon struktuuri tehdään yhteistyössä potilaan ja tarvittaessa myös omaisten kanssa.

## AVOa on helppo käyttää

Potilas ja hoitaja käyttävät palvelua tavallisilla matkapuhelimilla. Palvelua hallitaan web-sivujen kautta. Päänäkymänä on viikon kalenterinäkymä. Jokaisella potilaalla on oma tapahtumakalenteri. Hoitajalla on oma tapahtumakalenteri, johon on kerätty kaikki hänen asiakkaansa sekä hänen omat tapahtumansa.

Viestit ja terapiapuhelut ohjelmoidaan päiviksi tai viikoiksi ennakkoon kalenterinäkymästä. Viestit lähtevät automaattisesti ja aikataulun mukaisesti. AVOssa on monipuoliset raportointityökalut ja historian tallennus. Hoitajalla on koko ajan käytössä aktiivisten tapahtumien seuranta sekä yhteenveto päivä- ja viikko-ohjelmasta.

## AVOssa on useita kommunikaatiomoduleita, joita voidaan käyttää yhdessä tai erikseen.



Ajastettu tekstiviesti. Tekstiviestejä voidaan käyttää lääkityksen ja muiden tärkeiden toimintojen seurantaan sekä päivän tai viikon rytmitykseen. Viestit voivat olla vakiomuotoisia tai yksilöllisiä. Niitä voidaan lähettää potilaalle ja tarvittaessa myös heidän omaisilleen.



Tekstiviesteihin voidaan pyytää vastaus. Vastaus voi olla yksinkertainen kyllä/ei tai se voi sisältää vapaamuotoista tekstiä. Jos vastausta ei saada määräajassa, hoitaja saa siitä heti tiedon.



Tekstiviestillä voidaan tiedustella kotidiagnoosituloksia. Numeerisessa muodossa oleva diagnoositulos tallentuu automaattisesti aikajärjestykseen potilaskohtaiseen taulukkoon, johon voidaan asettaa raja-arvoja. Jos raja-arvot ylittyvät tai jos mittaustuloksia ei saada, hoitaja saa siitä heti tiedon ja asioihin voidaan puuttua ilman viiveitä.



Puhelukonsultaatioaika ohjelmoidaan ennakkoon kalenteriin. Juuri ennen konsultaatioaikaa hoitaja saa tekstiviestimuistutuksen asiasta.



Kotikäyntiaika ohjelmoidaan ennakkoon kalenteriin. Tekstiviestikysely aikojen sopivuudesta voidaan lähettää potilaalle ennen ajan sopimista. Ennakoiva tekstiviestimuistutus sovitusta kotikäynnistä voidaan ohjelmoida lähtemään vaikkapa samana aamuna hoitajalle, potilaalle ja läheiselle.



Potilaan poliklinikkakäynti ohjelmoidaan ennakkoon kalenteriin. Tekstiviestikysely aikojen sopivuudesta voidaan lähettää potilaalle ennen ajan sopimista. Ennakoiva tekstiviestimuistutus poliklinikkakäynnistä on hyvä lähettää sitä tarvitseville.

## AVO-lisätoiminnot

AVO-lisätoiminnot ovat AVO-palvelua täydentäviä. Ne sovitaan aina erikseen asiakasorganisaation kanssa.

**Terapiapuheluiden automaattinen aikarajaus:** Terapiapuhelut voidaan rajata kestoltaan vakiomittaisiksi, jolloin puheluajan lopussa AVO-palvelu ilmoittaa ystävällisellä ihmisäänellä puheluajan loppumisesta hetken kuluttua ja katkaisee puhelun automaattisesti. Tämän toiminnon avulla voidaan ratkaisevasti tehostaa puheluajoja.

**Sisääntulevien asiakaspuheluiden hallinta:** AVOssa on toiminto sisään-tulevien puheluiden hallintaan. Kun asiakas soittaa palvelunumeroon, palvelu vastaa ja kertoo, että soittajaan otetaan yhteyttä heti kun pystytään. Tieto puhelusta voidaan myös ohjata soittavan asiakkaan henkilökohtaiselle hoitajalle, joka saa viestin ja pystyy soit-

tamaan takaisin suoraan viestistä. Mikäli soittoa ei voi tehdä tietyssä ajassa, sama viesti menee hoitotiimille. Tämän toiminnon avulla voidaan vapauttaa resursseja muuhun hoitotyöhön.

**Ciegus Whisper -lääkemuistuttajat ja lääkkeen oton monitorointiapuvälineet** ohjelmoidaan samasta käyttöliittymästä. Matkapuhelin ja tekstiviestit eivät ole turvallisia lääkkeen oton muistuttajia virran loppumisvaaran vuoksi. Matkapuhelimet eivät myöskään täytä lääkinnällisen laitteen vaatimuksia.

**AVO integroidaan asiakasorganisaation käytössä oleviin potilashallintajärjestelmiin tarvittaessa.** AVO:n tietoturva on vähintään samalla tasolla kuin yleisesti käytössä olevissa potilashallintajärjestelmissä.

**AVO:n toiminnallisuus riittää pienemmille yksiköille potilashallintatarkoituksiin.**

## Tietoja

AVOa käyttävällä hoitotiimillä on palveluntarjoajan etätuki ja suora asiakaspalautelinja. Ciegus toimittaa AVO-palvelun yhteistyössä Telia-Soneran kanssa. AVO-teknologiaa on käytössä useissa kaupungeissa, suurimmassa osassa sairaanhoitopiirejä sekä yksityisissä hoiva-alan yrityksissä Suomessa.

Kysy lisää tai tilaa tuote-esittely lähettämällä pyyntö sähköpostilla osoitteeseen [sales@ciegus.com](mailto:sales@ciegus.com) tai soita numeroon 020 757 9140.