

Success Story Imatran kaupunki

IMATRA

Saimaan sylissä, Vuoksen varrella



Imatran kaupungin kotihoidon toimintaa tukemaan hankittiin Optiscanin Abakus HomeCare -järjestelmä. "Nykyisin koko asiakashoitoprosessi on reaaliajassa läpinäkyvä resursseineen ja asiakkaineen", kertoo Anu Kotanen, Imatran kotihoidon osastonhoitaja.

Haaste

Imatran kaupunki teetti selvityksen kotihoidon toiminnasta vuonna 2008. Selvityksessä todettiin, että yli 75-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa rajusti lähitulevaisuudessa. Jotta iäkkäiden kuntalaisten nopeasti kasvavaa joukkoa voitaisiin palvella mahdollisimman hyvin, lisäämättä merkittävästi kustannuksia, on tärkeää pystyä tukemaan kotona asumista niin pitkään kuin se on mahdollista.

Selvityksestä ilmeni myös, että kotihoidosta vastaava henkilöstö käytti suuren osan työajastaan välillisiin tehtäviin kuten tilastotietojen ja tehtyjen toimenpiteiden raportointiin. Välilliset tehtävät söivät aikaa tärkeimmän työn tekemiseltä – asiakaskäynneiltä. Siksi Imatralla päätettiin pyrkiä löytämään järjestelmä, jonka avulla välillisiä tehtäviä olisi mahdollista karsia,

ja tavoitteeksi asetettu 25 prosentin tehostus kotihoidon välittömään asiakastyöhön saataisiin toteutettua, lisäämättä kuitenkaan kiireen tuntua työntekijöille tai asiakkaille.

Myös työnjohdolliset haasteet Imatralla olivat suuret. Työnjohdolla ei ollut kokonaisvaltaista näkemystä asiakaskäyntien hoidosta, eikä tieto asiakaskäynneistä tai työntekijöiden poissaoloista välttämättä saavuttanut työnjohtoa ajoissa tai ollenkaan. Myös asiakaskäyntien jako hoitajille oli haastavaa.

Ratkaisu

Kaupunki perusti projektiryhmän, jonka tarkoituksena oli selvittää mahdolliset vaihtoehdot sekä eri vaihtoehtojen vaikutukset. Projektiryhmään nimettiin

Anu Kotanen, kotihoidon osastonhoitaja, ja Marko Lakanen, hoitoteknologian ohjaaja. He aloittivat suunnittelun täysin tyhjältä pöydältä tarkoituksenaan selvittää millainen järjestelmä vastaisi Imatran kaupungin kotihoitopalvelujen tarpeita. Nopeasti huomattiin, että täysin tarpeita vastaavaa järjestelmää ei sellaisenaan ollut olemassa, mutta Optiscanin Abakus-palvelualusta tarjoaa ratkaisun, joka kykenee joustamaan määriteltyjen tarpeiden mukaan. Erityisen tärkeäksi koettiin mahdollisuus käyttää normaalia älypuhelinia kenttähenkilöstön päätelaitteena. *"Ilman Optiscanin osaamista emme olisi pystyneet löytämään ratkaisuja kaikkiin meille olennaisiin tarpeisiin"*, kertoo Anu Kotanen. *"Eryyisesti järjestelmään liittyvä työnjohdon suunnittelunäkymä olisi ollut haasteellista toteuttaa ilman Optiscania"*, jatkaa Anu.

Kenttähenkilöstön näkökulmasta katsottuna Abakus HomeCare -järjestelmä toimii siten, että hoitajan kirjautuessa työvuoronsa alussa järjestelmään hänelle suunnitellulle hoitoalueelle, päivän asiakaslista latautuu matkapuhelimeen. Puhelimesta nähdään asiakkaan koko hoito- ja palvelusuunnitelma sekä mitä seuraavalla käynnillä tulee tehdä. Hoitaja kuittaa kunkin asiakaskäynnin sekä alkaneeksi että päättyneeksi. Kuittauksesta saadaan automaattisesti aikaleimat esimerkiksi laskutuksen käyttöön.

Työnjohdon näkökulmasta kentällä työskentelevän henkilöstön ohjaus helpottuu. Työnjohto tietää ketkä ovat työvuorossa ja ketkä asiakkaat – kaikkine erityistarpeineen – ovat hoidettavien listalla. Helppokäyttöisellä ja reaaliaikaisella työkalenterilla hallinnoidaan asiakaskäynnejä, esimerkiksi uuden käynnin voi hiirellä vetämällä siirtää hoitajalle, jonka kalenterissa on käynnille parhaiten tilaa. Poik-

Abakus-järjestelmän avulla voimme varmistaa että meillä on oikea resurssi oikeassa paikassa, oikeaan aikaan.

Kati Homanen, Avohoito- ja tulosalueen johtaja, Imatran kaupunki

 OPTISCAN

keamatilanteet kuten peruutetut käynnit tai lisäkäynnit tulevat varmasti hoidettua ilman ongelmia.

Asiakkaat näkevät uuden Abakus HomeCare -järjestelmän parempana palveluna, sillä hoito on suunnitellumpaa kuin aiemmin ja kotikäynnin tekee entistä useammin sama tuttu henkilö. Kotihoitajan puhelimeen latautuvasta hoito- ja palvelusuunnitelmasta näkyy yksityiskohdaisesti mitä kunkin asiakkaan luona on sovittu tehtäväksi, ja millaisia hoitoon liittyviä kommentteja ja muistioita edellisellä käynnillä on mahdollisesti asiakastietoihin lisätty. Hoitajan ei tarvitse kuluttaa aikaa työtehtävien pohtimiseen tai selvittelyyn. Asiakas voi luottaa hoitohenkilökunnan ammattitaitoon entistä vankemmin.

Järjestelmän laajennukset jo suunnitteilla

Abakus-järjestelmä on nykyisellään kattava, mutta projektiin osallistuneilla on jo selkeitä visioita siitä, miten toiminnallisuuksia tullaan jatkossa laajentamaan. "Jotta kaikki muu työ paitsi asiakkailla käynti voidaan minimoida, ollaan järjestelmään mahdollisesti tulevaisuudessa liittämässä mm. sähköinen avaintenhallintapalvelu", kertoo Marko Lakanen. Asiakaspalvelua saadaan entistä paremmaksi, kun internetin kautta hallinnoitavaan asiakasportaaliin annetaan käyttömahdollisuus omaisille. Tällöin omainen saa halutessaan entistä kokonaisvaltaisemman näkymän asiakkaan tilanteeseen. Portaalien avulla voidaan

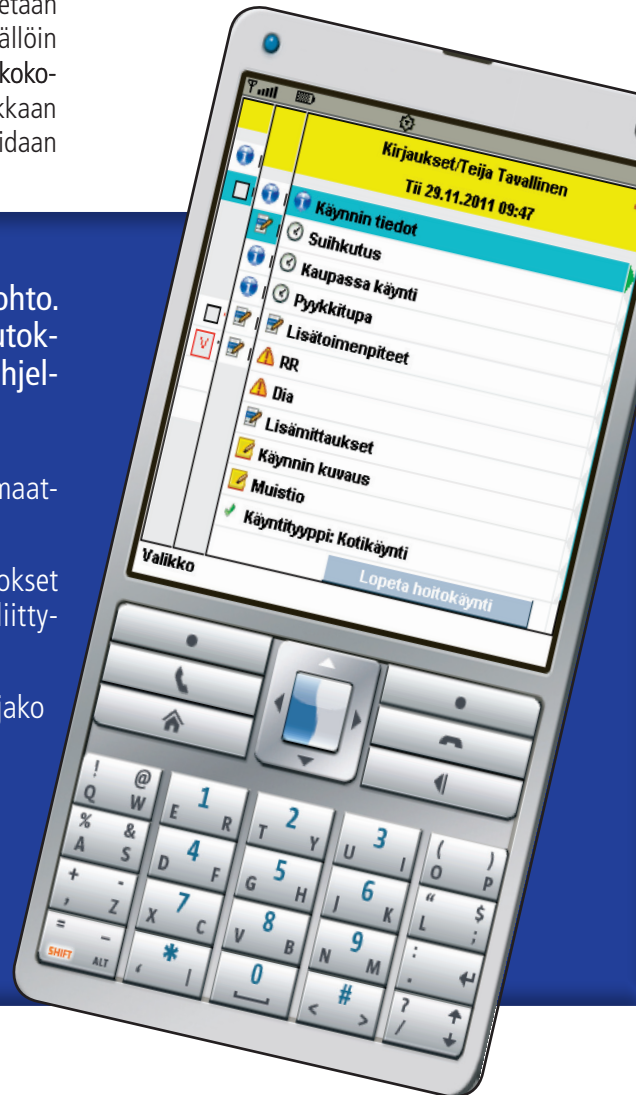
myös päivittää omia käyntejä omaisen luona tai sieltä voidaan tarkistaa, että asiakkaan luona on varmasti käyty ja oikeat toimenpiteet on hoidettu ajallaan. Saman asiakasnäkymän avulla voidaan laajentaa toimintaa myös muihin asiakaskaiden hoitotyöhön osallistuviin tahoihin kuten ateriapalveluihin, apteekkeihin tai vaikkapa kauppapalveluihin.

Yli 40 % kasvanut asiakaskäyntien määrä välillisen työajan vähenemisen sekä työn tehostumisen myötä.

- Hoitokäynnit ohjautuvat suoraan älypuhelimeen
- Helppo kommunikointi asiakkaan, tukihenkilöiden ja hoitajien välillä
- Toimenpiteiden kirjaus älypuhelimella suoraan taustajärjestelmään
- Lisääntynyt työviihtyvyys ja työkuorman hallittavuus
- Lisääntynyt työturvallisuus

Oleellisesti tehostunut työnjohto. Tarvittaessa nopeatkin muutokset työvuoroihin ja käyntiohjelmiin ovat mahdollisia.

- Muutokset päivittyvät automaattisesti hoitajien puhelimiin
- Kalenterin päivitys ja muutokset helppokäyttöisellä käyttöliittymällä
- Entistä tasapuolisempi työnjako
- Tehostunut ajankäyttö
- Reaaliaikainen työkalenteri



Optiscan Group

Optiscanin Abakus-ratkaisut tarjoavat tuottavuutta, asiakastytyvyyttä sekä materiaali- ja tietovirtojen hallintaa tehostavia ratkaisuja perustuen puheohjaus-, Pick-n-Go®, viivakoodi- ja RFID-tekniikoihin. Ratkaisumme lisäävät varastojen, tuotannon ja kenttätoimintojen tehokkuutta. OptiCare™ -palvelut varmistavat projektin onnistumisen ja toimitetun ratkaisun tehokkaan hyödyntämisen. Optiscan Group toimii Pohjoismaissa, Baltiassa ja Venäjällä.



Helsinki Tukholma Oslo Kööpenhamina Moskova
OptiscanGroup.com viivakoodi.fi