



ACUTE-JÄRJESTELMÄN UUSI KÄYTTÖLIITTYMÄ

Uuden kalenterin ohjeistus asiakkaalle

Anna-Maija Kivistö

Opinnäytetyö
Marraskuu 2012
Tietojenkäsittelyn koulutus-
ohjelma
Terveysalan tietohallinnan
suuntautumisvaihtoehto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Terveysalan tietohallinnan suuntautumisvaihtoehto

KIVISTÖ, ANNA-MAIJA
Acute-järjestelmän uusi käyttöliittymä
Uuden kalenterin ohjeistus asiakkaalle

Opinnäytetyö 38 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Marraskuu 2012

Acute Oy on terveydenhuollon tietojärjestelmiin erikoistunut ohjelmistoyritys. Acute toteuttaa ja toimittaa tietojärjestelmiä yksityiseen terveydenhuoltoon, työterveyshuoltoon, erikoissairaanhoidon, fysioterapiaan sekä kuntotestaukseen. Opinnäytetyön aiheena on Acute Oy:n käyttöliittymävaihdos ja tämän myötä uuden kalenterin sovitussuunnitelma ja sen koulutus asiakkaalle. Opinnäytetyössä selvitetään, mitä toimenpiteitä käyttöliittymän uudistus ja uusi kalenteri vaativat Acuten osalta ja erityisesti yrityksen asiakastuolta.

Opinnäytetyössä on selvitetty Acuten osalta, mitä vaaditaan käyttöjärjestelmältä, jotta uudet toiminnallisuudet voidaan ottaa käyttöön. Uuden kalenterin osalta opinnäytetyön yhteydessä on tehty kalenterin käyttöönotto materiaali ja käyttöohjeet. Käyttöohjeet on merkitty salaiseksi ja tästä syystä niitä ei liitetä itse opinnäytetyöhön.

Suurimpana ongelmana opinnäytetyötä tehdessä oli asiakkaiden tiedotus uusista toiminnallisuuksista. Tiedotus tapahtuu pääosin sähköpostitse ja osa asiakkaista ei lue sähköpostiaan säännöllisesti. Tiedotukset oli tarkoitus koostaa mahdollisimman selkeiksi asiakkaalle ja saada toimitettua tarvittavat tiedot heille.

Tiedotteet ja ohjeet on suunniteltu helpottamaan käyttäjien päivittäistä työtä ja pitämään asiakkaat informoituina uusista toiminnallisuuksista. Uusista toiminnallisuuksista on tehty tiedotteiden ja ohjeiden lisäksi esittelyvideot opinnäytetyön yhteydessä.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
Data Administration for the Health Care Industry

KIVISTÖ, ANNA-MAIJA

Acute System's New User Interface
Guidance to the customer with a new calendar

Bachelor's thesis 38 pages, appendices 6 pages
November 2011

Acute Ltd is a software company specializing in healthcare information systems. Acute implements and provides information systems for private health care, occupational health care, specialist care, physical therapy, and fitness testing. The topic of the thesis is Acute Ltd.'s user interface change, and consequently, a new calendar fitting to the customer installations and training customers to use the new calendar. In this thesis it is examined what measures the new user interface change and a new calendar require from the company and especially from customer support services.

The thesis examines what is required for the operating system, so that the new features can be introduced. The thesis has been made in connection with the introduction material of the calendar and the instructions for use. The instructions are labeled confidential and are not attached in the thesis.

The biggest problem was the customer announcements on new functionalities. Announcements are sent mainly by e-mail, and some of the customers do not read their e-mail on a regular basis. Announcements were to be as clear as possible to and disseminating the information to the customers was important.

Announcements and instructions were designed to facilitate the users and thus the desired starting point was to include new information as easily as possible to the customer. Trailers of the new functionalities were made so customers can have the information by watching the videos.

Key words: user interface, health care, calendar

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	POTILASTIETOJÄRJESTELMÄT SUOMESSA	7
3	ACUTE YRITYKSENÄ	8
3.1	Historia.....	8
3.2	Tuotteet ja palvelut	9
3.2.1	Fysioterapia.....	9
3.2.2	Lääkäriasema.....	10
3.2.3	Työterveys.....	10
3.2.4	Sairaala.....	11
3.2.5	Internet ajanvaraus	11
3.2.6	ErgoPro	12
3.2.7	PhysioTools.....	13
3.3	Asiakastuki.....	13
3.3.1	Acute keskustelufoorumi ja asiakassivusto.....	14
3.3.2	Nykytilanne ja ongelmat	15
4	KANSALLINEN TERVEYSARKISTO	17
4.1	Sähköinen lääkemääräys (eResepti)	17
4.2	Sähköinen potilastiedon arkisto (eArkisto).....	19
5	KÄYTTÖLIITTYMÄ	20
5.1	Vanha käyttöliittymä.....	20
5.2	Uusi käyttöliittymä	21
5.3	Käyttöliittymävaihdos ja siihen liittyvät valmistelut	24
5.3.1	Uuden käyttöliittymän koulutus.....	24
5.3.2	Asiakkaiden kokemukset käyttöliittymä vaihdoksesta	25
6	UUSI KALENTERI	26
6.1	Kalenterin uusia ominaisuuksia	26
6.2	Vanhasta kalenterista siirtyminen uuteen kalenteriin	27
6.3	Asiakkaiden koulutus uuteen kalenteriin	28
7	POHDINTA.....	30
8	LÄHTEET	31
9	LIITTEET.....	33
	Liite 1. Tiedote uudesta käyttöliittymästä	33
	Liite 2. Tiedote uudesta kalenterista.....	34
	Liite 3. Osallistumis ilmoittautuminen kalenteri koulutukseen.....	35
	Liite 4. Materiaali kalenterin käyttöönottoon.....	36

ERITYISSANASTO

SaaS	Software as a Service – sovellusvuokraus tarkoittaa ohjelmiston hankintaa palveluna eikä lisenssinä. Palvelun tuottaa toimittaa ohjelmiston kehityksen, päivityksen ja palvelintilan. Asiakas maksaa käytön laajuuden kuukausi maksua ohjelmistosta.
Käyttöliittymä	Acute ohjelmiston osa, jonka kautta käyttäjä käyttää Acute järjestelmää.
Fokus	Valittuna oleva asiakas on fokuksessa, järjestelmän toiminnot kohdistuvat valittuun asiakkaaseen.
Ylläpito	Ylläpito-valikossa asetetaan taustatiedot järjestelmään. Ylläpito-valikon alle kirjataan oman yrityksen taustatiedot kuten laskutustiedot, hinnastot ja sopimusasiakkaiden tiedot ja sopimushinnastot.
Tapahtumakirjaukset	Tapahtumakirjauksissa kirjataan asiakkaalle hoitotapahtumat joko istunnolle tai läheteelle.
Resurssi	Järjestelmän käyttäjä
Aikataulumalli	Kalenteriin voidaan tehdä resurssille aikataulumalli, jota käytetään pohjana aikataulun luomisessa.
Ajantyyppi	Ajantyyppit lisätään resurssin aikatauluun, josta ajat varataan. Ajantyyppit kertovat minkälaisia aikoja voi varata resurssille, tietyille aikavälille.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimivat työnantajani Acute Oy. Acute järjestelmien toiminnassa eletään muutoksien aikaa, koska kaikki olemassaolevat asennukset siirretään uudempaa tekniikkaa sisältäville palvelinalustoille. Palvelin vaihdosten jälkeen asennuksiin vaihdetaan uusi käyttöliittymä ja tätä myötä myös uusi kalenteri.

Tämä opinnäytetyö keskittyy uuteen käyttöliittymään ja uuteen kalenteriin. Molemmat toiminnallisuudet pyritään kouluttamaan asiakkaille joko yhteiskoulutuksilla, etäyhteyskoulutuksilla tai perusteellisilla käyttöohjeilla.

Työni tarkoitus on ollut tiedottaa ja valmistaa asiakkaita tuleviin muutoksiin. Tein asiakkaille työn puitteissa yksityiskohtaiset ohjeet uuden kalenterin käyttöön ja käyttöönottoon oman ohjemateriaalin. Työhön sisältyy myös kaikki tiedotteiden ja koulutuskyselyiden teot.

Uuden käyttöliittymän ja kalenterin tarkoituksena on parantaa järjestelmän käytettävyyttä ja näin ollen helpottaa jokapäiväisen käyttäjän työntekoa. Käyttäjillä on käytössä jo aikaisempi versio järjestelmästä, joten peruskäyttö heillä on hallussa. Opinnäytetyössä ei ole tarkoitus käydä läpi järjestelmää kokonaisuudessaan vaan keksittyä uuden käyttöliittymän ja kalenterin ominaisuuksiin. Opinnäytetyön alussa on esitelty lyhyesti muutama tärkeä termi, jotka esiintyvät opinnäytetyössä, jotta lukija ymmärtää työssä esiintyviä sanoja.

2 POTILASTIETOJÄRJESTELMÄT SUOMESSA

Potilastietojärjestelmä on kokonaisuus, joka yhdistää potilaaseen liittyvät tiedot muihin terveydenhuollossa käytettäviin tietoihin. Moderni potilaskertomus on sähköinen versio perinteisestä paperisesta potilaskansiosta. (Mäkelä 2006: 36.) Potilastietojärjestelmien tarkoitus on tuottaa tietoa potilaan hoidosta. Järjestelmät voidaan karkeasti jakaa viiteen eri sarjaan: Sairaaloiden, erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon, työterveyshuollon ja muihin järjestelmiin.

Suomen ensimmäinen atk-terveyskertomus järjestelmä syntyi vuonna 1978, kun Kuopion Yliopiston ja Varkauden terveyskeskus käynnisti yhteisprojektin nimeltä Watti-projekti. Lähtökohdaksi valittiin järjestelmä nimeltä Costar, jonka kehitti Yhdysvaltalainen sairaala Massachusetts General Hospital. (Watti: Watti-projekti 1997.) Costar järjestelmästä kehittyi projektin aikana Finstar niminen järjestelmä vuonna 1982. Finstar oli kokonaisjärjestelmä, joka sisälsi sekä kertomus- että hallintojärjestelmän. Finstar oli laajasti käytössä eri terveyskeskuksissa ympäri Suomea, perusterveydenhuollon atk-terveyskertomusjärjestelmänä. (Watti: Watti-projekti 1997.)

Terveydenhuollon kehittämistyö 1970-luvulla keskittyi yliopistollisille keskussairaaloille ja erityisesti Tampereen keskussairaalalle, joka suunnannäyttäjänä otti käyttöön vuonna 1968 potilashallinnon ja laboratoriotoiminnan atk-järjestelmän. (Linko 2006: 18.)

Suomessa 1960-luvulla atk:ta käytettiin Helsingissä ja Tampereella. Tuolloin Helsingin sairaaloilla ei ollut vielä omia tietokoneita, vaan kaikki tiedot käsiteltiin Helsingin kaupungin tietojenkäsittelykeskuksessa. Tampereen keskussairaalalla oli tuona aikana jo oma tietokone, jota käytettiin laboratoriokokeiden tilaus- ja vastausjärjestelmänä. (Linko 2006: 15.)

3 ACUTE YRITYKSENÄ

Acute on terveydenhuollon tietojärjestelmiin erikoistunut ohjelmistoyhtiö. Acuten tehtävänä on tuottaa, toimittaa ja ylläpitää helppokäyttöisiä tietojärjestelmiä terveydenhuollon ammattilaisten käytettäväksi missä ja milloin vain. (Acute: Acute yrityksenä 2012.) Acute on yli 20 vuoden kokemuksella keskittynyt työterveyshuollon, fysioterapian ja kuntoutuksen ohjelmistoratkaisujen kehittämiseen ja markkinointiin.

Acute toteuttaa ja toimittaa tietojärjestelmiä yksityiseen terveydenhuoltoon, työterveyshuoltoon, erikoissairaanhoidon, fysioterapiaan sekä kuntotestaukseen. Lisäksi Acute palvelee asiakkaitaan kattavalla palvelutarjonnalla. Suurin osa tuotteista on nykyaikaisia selainpohjaisia tietojärjestelmiä, jotka tarjotaan asiakkaan käyttöön palveluna Acuten hallinnoimilta palvelimilta. (Acute: Acute yrityksenä 2012.)

Acuten tavoitteena on olla markkinajohtaja valitsemissaan segmenteissä Suomessa sekä tarjota asiakkailleen parhaita olemassa olevia tuotteita ja asiantuntevaa, ystävällistä palvelua. (Acute: Acute yrityksenä 2012.)

Tällä hetkellä Acute työllistää n. 40 henkilöä. Toimipisteet yrityksellä on Tampereella, Kuopiossa ja Ranskan Valbonnessa. Päätoimipisteenä toimii Tampereen toimisto, jossa työskentelee suurin osa yrityksen työntekijöistä. Kuopiossa työskentelee liittymäasiantuntijat ja Ranskan toimipisteessä työskentelee tällä hetkellä 5 työntekijää tuotekehityksessä. Acutella on myös toimistotila Helsingissä, mutta toimipisteessä ei työskentele kukaan työntekijä pysyvästi.

3.1 Historia

Acute järjestelmät saivat alkunsa vuonna 1987 kun Fysio-ohjelmiston kehitys aloitettiin ja jo saman vuoden syksyllä toimintansa aloitti Fysio-Data niminen yritys. Fysio-ohjelmisto oli aikansa käytetyin fysioterapian asiakashallinnon ohjelmisto Suomessa. Fysio-ohjelmiston käyttö on loppuillaan, koska tällä hetkellä Acute myy korvaavaa SaaS-järjestelmää. Acuten tuki Fysio-ohjelmistoon loppuu vuoden 2012 joulukuussa.

Fysio-Data kehitti harjoitekuvasto-ohjelmisto PhysioToolsin, joka myöhemmin yhtiöitettiin omaksi yhtiökseen PhysioTools Oy:ksi. PhysioTools Oy tuottaa tänäkin päivänä kyseistä ohjelmistoa ja Acute toimii PhysioToolsin Suomen pääjälleenmyyjänä.

2000-luvulla Fysio-Data yritys yhdistyi Acute Finland Oy yrityksen kanssa, jonka johdosta yrityksen nimi muuttui Acute FDS Oy:ksi. Tänä päivän yrityksestä käytetään nimitystä Acute, joka aloitti maailmanlaajuisesti ensimmäisten joukossa selainpohjaisen terveydenhuoltojärjestelmän kehittämisen. Alkujaan yhdelle asiakkaalle tehty projekti johti tämän hetkisen Acute-tuoteperheen syntymiseen.

3.2 Tuotteet ja palvelut

Acuten tavoitteena on kehittää ja ylläpitää työterveyshuollon, lääkäriasemien, kuntoutuksen ja sairaaloiden tietojärjestelmiä asiantuntijoiden käytettäväksi, missä ja milloin tahansa. Acute tarjoaa markkinoiden kehittyneimpiä selainpohjaisia järjestelmiä kokoajan kasvavalle käyttäjäkunnalle. (Acute: Acute palvelut 2012.)

3.2.1 Fysioterapia

Acute Fysioterapia-ohjelmisto kattaa laajasti fysioterapialaitoksien vaatimukset. Ohjelmistolla on asiakkaina yli 450 fysioterapialaitosta ympäri Suomea. Acute tekee läheistä yhteistyötä Kelan kanssa, mikä takaa ohjelmistoon kaikki yleisimmin käytetyt kela-lomakkeet.

Acute Fysioterapia asennuksiin on saatavilla mm. seuraavat toiminnot:

- asiakas-, maksaja- ja lähetetiedot
- terapian dokumentointi
- laskutus
- fysioterapian korvaaminen Kelan suorakorvausmenettelyllä
- raportointi
- ammatinharjoittajien palkkiotilitykset, sekä
- toimintaluvut ELY-keskukselle

(Acute: Acute Fysioterapia 2012.)

3.2.2 Lääkäriasema

Acute Lääkäriasema on suunniteltu ja toteutettu yksityisen terveydenhuollon yrityksiä varten.

Acute lääkäriasema asennuksiin on saatavilla mm. seuraavat toiminnot:

- ajanvaraukset
- potilaskertomukset
- laboratorio- ja muut integraatiot esimerkiksi julkisen terveydenhuollon organisaatioihin
- Kelan suorakorvaukset
- Kelan lomakkeiden suoratulostukset ja automaattiset päivitykset
- liitetiedostojen tallennukset
- raportointi

(Acute: Acute Lääkäriasema 2012.)

3.2.3 Työterveys

Acute Työterveys asennuksiin on saatavilla mm. seuraavat toiminnot:

- ajanvaraukset
- ammattiryhmäkohtaiset potilaskertomukset
- potilaskertomuksiin integroidut laskutusjärjestelmät
- Kelan työterveyshyväksyntä
- dynaaminen raportointi sekä
- Sosiaali- ja terveysministeriön kehittämä Riskien arviointi työssä -työkalu

(Acute: Acute Työterveys 2012.)

3.2.4 Sairaala

Acute Sairaala asennuksiin on saatavilla mm. seuraavat toiminnot:

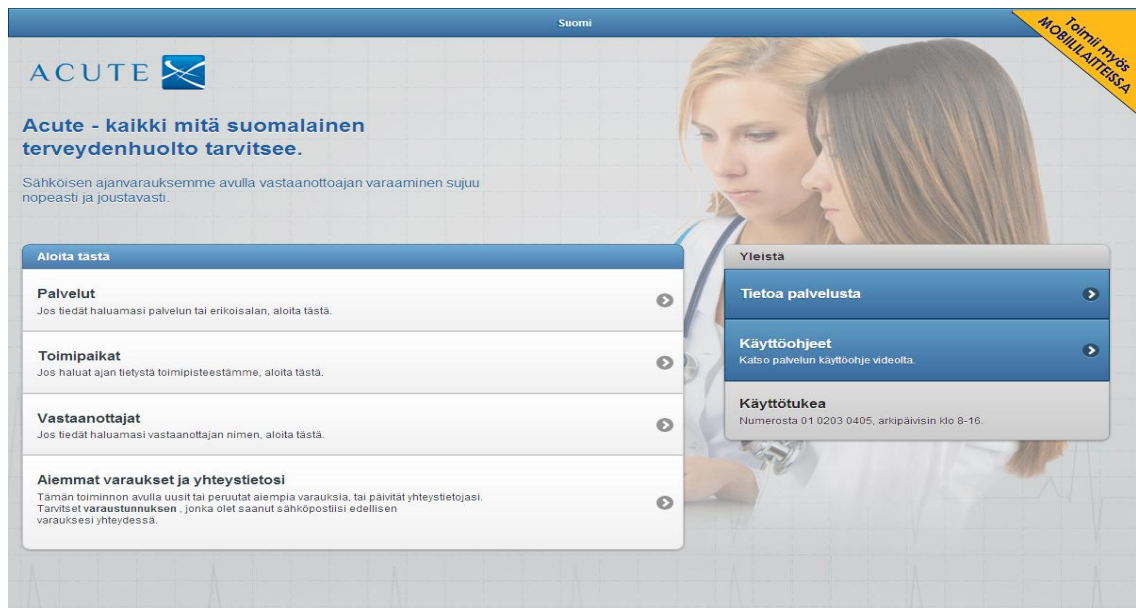
- asiakasyksilölliset, automatisoidusti koottavissa olevat hoitosuunnitelmat
- leikkausyksiköiden toimintaa tukevat leikkaussalitoiminnallisuudet
- työtä helpottavat ja nopeuttavat, monikäyttöiset lääkityskertomukset
- SHToL- ja SHTaL-rakenteisiin pohjautuvat hoitokertomukset
- nopeasti ja helposti tärkeät tiedot esittävät kuumekurvat sekä
- visuaalisesti mutkattomat vuodepaikkaseurannat

(Acute: Acute Sairaala 2012.)

3.2.5 Internet-ajanvaraus

Acute-järjestelmiin on mahdollista liittää internet-ajanvaraus. Acuten www-ajanvarauksen avulla asiakas voi varata ajan vastaanotolle hänelle sopivaan aikaan missä ja milloin vain Internet-yhteyden avulla. Ajanvaraus onnistuu myös yleisimmillä mobiililaitteilla. Asiakkaat pääsevät ohjelmaan vaivattomasti henkilötunnuksen ja nimen yhdistelmällä. Sopivaa aikaa voi etsiä useilla tavoilla: palvelun, toimipisteen tai vastaanottajan perusteella. Asiakas myös näkee Internet-ajanvarauksen kautta varaamansa ajan tunnistenumeron avulla, joka lähetetään hänelle sähköpostitse.

- Internet-ajanvarauksen kautta vapautuu henkilökunnalle aikaa muuhun työhön
- ajanvaraus ei ole sidottu toimipisteen aukiolo aikoihin
- parantaa yrityksen palvelua asiakkaita kohtaan
- ajanvarausta on mahdollista käyttää mobiililaitteiden kautta



KUVA 1. Internet ajanvaraus

3.2.6 ErgoPro

ErgoPro on testiohjelmakokonaisuus, joka vastaa tehokkaasti ja joustavasti muuttuvien testaustarpeiden luomiin haasteisiin. ErgoPro-ohjelman avulla voidaan yhdistää toimiviksi kokonaisuuksiksi peruskunnan mittaus, lihasvoiman ja suorituskyvyn mittauspat-teristot, testituloksiin perustuvien harjoitusohjeiden tuottaminen, yksilön mittaustulosten kehittymisen seuranta ja ryhmäraportointi.

ErgoPro järjestelmään on saatavilla seuraavat ominaisuudet:

- polkupyöräergometritestaukset (samanaikaisesti jopa kahdeksan ergometritestiä)
- UKK-kävelytesti
- erilaiset suorituskykytestit, kuten palomiesten lihastestit, Toimiva-testistö, 30 sekunnin toistotestit, THL:n työkuntoprofiili, Invalidisäätiön testistö ja UKK:n terveyskuntotestistö

(Acute: Acute ErgoPro 2012.)

3.2.7 PhysioTools

PhysioTools ohjelma (harjoitteet) on joustava, helppokäyttöinen ja monipuolinen terveydenhuollon ammattilaisen työkalu. Ohjelman avulla voidaan tehdä tekstejä ja kuvia sisältäviä henkilökohtaisia harjoiteohjeita ja tietopaketteja. Järjestelmästä on tarjolla kaksi versiota: työasemaan asennettava ja SaaS-palveluna toimitettava PhysioTools Online.

PhysioTools sisältää tarpeellisen ohjeistuksen:

- terveydenhuollon
- fysioterapian
- kuntoutuksen
- liikunnan ja
- kuntoilun tarpeisiin

(Acute: Acute PhysioTools 2012.)



KUVA 3. PhysioTools Online asennus

3.3 Asiakastuki

Acute tukee asiakkaitaan kolmella tavalla:

- asiakastuki puhelin ja sähköposti
- keskustelufoorumi
- asiakassivusto

Acuten asiakkailla on käytössä maksuton asiakastuki. Asiakas saa käyttöönoton yhteydessä numeron maksuttomalle linjalle. Asiakastuki toimii myös sähköpostitse. Kiireellisissä asioissa asiakasta kehoitetaan olemaan aina yhteydessä puhelimitse.

Acuten asiakastuki on pääasiallisesti tarkoitettu järjestelmien pääkäyttäjille. Käyttöönoton yhteydessä sovitaan Acuten kanssa, ketkä käyttäjät ovat pääkäyttäjiä ja näiden henkilöiden tiedot lisätään Acuten asiakastietoihin. Peruskäyttäjät ovat aina ensin yhteydessä omaan pääkäyttäjäänsä, joka on tarvittaessa yhteydessä Acuten asiakastukeen, jotta tuki ei ruuhkautuisi liikaa. Yleisesti pääkäyttäjiä on hyvä olla ainakin kaksi yrityksessä ja enemmän riippuen yrityksen koosta.

Kaikkiin Acuten asennuksiin on liitetty myös käyttöohjeet, joita järjestelmien käyttäjät pääsevät lukemaan asennuksen kautta. Käyttöohjeisiin on upotettu myös ohjevideoita, joissa on neuvottu erinäisiä toimintoja järjestelmässä. Käyttöohjeisiin on pyritty lisäämään ohjeet kaikkiin perustoimintoihin järjestelmän osalta. Käyttöohjeita pyritään täydentämään päivitysten ja uusien toiminnallisuuksien julkaisujen yhteydessä. Ohjevideoiden tekemistä on tarkoitus laajentaa tulevaisuudessa.

Kun asiakastuesta sovitetaan uutta toiminnallisuutta asiakkaan asennukseen, tällöin asiakkaalle toimitetaan myös erilliset käyttöohjeet ja mahdollisesti myös opastetaan puhelimitse etäyhteyden kautta. Sovitettavien toiminnallisuuksien ohjeissa on aina myös kerrottu, jos kyseinen asia vaatii esimerkiksi selaimen asetusten muutoksia.

3.3.1 Acute keskustelufoorumi ja asiakassivusto

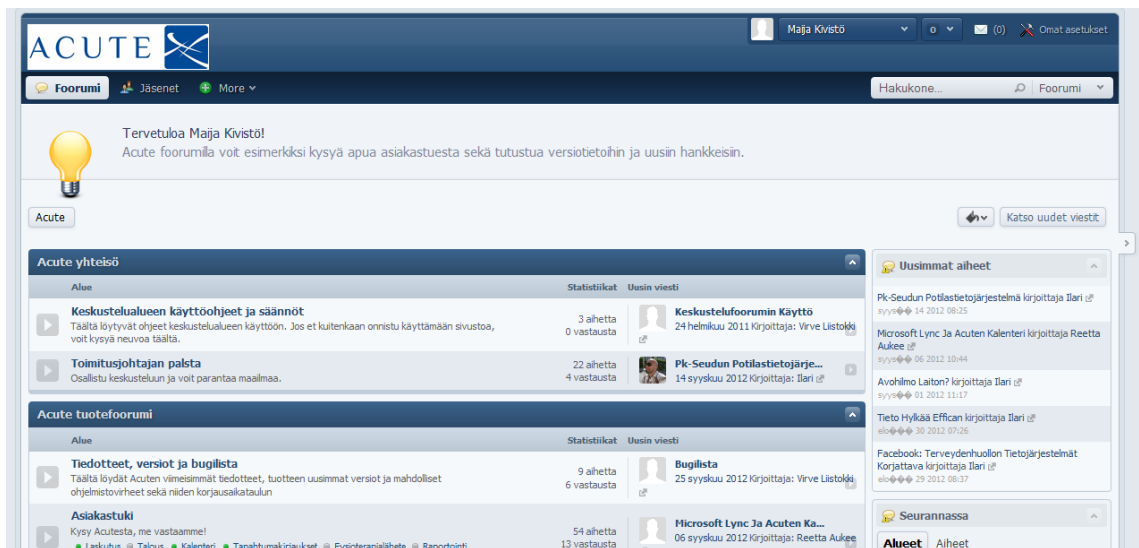
Acuten keskustelufoorumi on osa asiakastukea, jossa käyttäjät voivat keskustella eri aiheista. Keskustelufoorumille tallentuvat asiakkaiden ja asiakastuen viestit pysyvästi näkyville, jolloin vanhoja keskusteluja voi selata jälkikäteen.

Acuten asiakkailla on mahdollista rekisteröityä käyttäjäksi Acuten keskustelufoorumille ja hakea apua järjestelmiä koskeviin kysymyksiin, tutkia versiotietoja ja seurata Acuten hankkeita. Acute hyväksyy erikseen jokaisen rekisteröitymisen, mikä estää asiattomien pääsyn keskustelufoorumille.

Foorumilla asiakkaat pääsevät kommentoimaan ohjeita ja esittämään kysymyksiä, joihin asiakastuki vastaa. Käyttäjät pystyvät myös kommentoimaan toistensa tekstejä ja näin saamaan tukea muilta terveysalan ammattilaisilta. Keskustelufoorumilla julkaistaan myös kaikki tiedotteet, jotka lähetetään sähköpostitse asiakkaille.

Acute päivittää keskustelufoorumille esimerkiksi avoimen ohjelmointivirhe listan, jolla halutaan lisätä avointa keskustelua toimittajan ja asiakkaan kesken.

Acuten toimitusjohtaja Ilari Laaksonen kirjoittaa keskustelufoorumille omaa palstaansa, jossa kommentoi ajankohtaisia uutisia terveysalan tiimoilta.



KUVA 4. Acute keskustelufoorumi

Asiakassivusto vaatii myös asiakkailta rekisteröitymisen kuten keskustelufoorumi ja toimii lähinnä päivityspakettien ja muiden tiedostojen lataamiseen tarkoitettuna toimintona.

3.3.2 Nykytilanne ja ongelmat

Tällä hetkellä Acuten asiakastukea kuormittaa eniten asiakastuen puhelin ja sähköposti. Keskustelufoorumien ja käyttöohjevideoiden avulla halutaan ohjata asiakkaita löytämään ratkaisuja kysymyksiinsä itse ja näin vähennettäisiin kuormitusta asiakastuen puhelintilinjalta ja sähköpostista.

Keskustelufoorumin ja ohjevideoiden ongelmana on saada asiakkaat käyttämään kyseisiä palveluja. Acute järjestelmien käyttäjien tietotekniikkaosaaminen nousee ongelmaksi edellä mainittujen palveluiden käytössä. Osalla asiakkaista järjestelmien käyttö on ikävä pakko kuten myös tietokoneen käyttö. Tämä osaltaan hidastaa tai estää keskustelufoorumin ja ohjevideoiden käytön aloittamisen.

Uuden kalenterin ohjeistamiseen on tarkoitus valmistaa asiakkaalle tarpeeksi ohjeistusta, jotta asiakas voi ottaa kalenterin käyttöön omin avuin. Käyttöliittymä muutoksien ja uuden kalenterin asiakkaiden asennuksissa tapahtuu paljon muutoksia ja muutokset halutaan tehdä asiakkaille mahdollisimman helpoiksi.

4 KANSALLINEN TERVEYSARKISTO

Kansallinen Terveysarkisto on yhteinen nimitys terveydenhuollon, apteekkien ja kansalaisten valtakunnallisille tietojärjestelmäpalveluille. (KanTa hanke: Kansallinen Terveysarkisto 2012.) Kansallisen terveystietokannan lyhennettynä nimenä käytetään nimitystä Kanta-hanke.

Ensimmäisessä vaiheessa otetaan käyttöön sähköinen lääkemääräys, kansallinen lääketietokanta ja omien reseptitietojen katselu-palvelu. Seuraavassa vaiheessa käyttöön otetaan sähköinen potilastietojen arkisto (eArkisto) ja omien potilastietojen katselu-palvelu.

Sähköinen potilastiedon arkisto (eArkisto) tulee tarjoamaan terveydenhuollon organisaatioille (esim. terveyskeskus, yksityinen lääkäriasema, sairaala) hoitotietojen saatavuuden yli organisaatorajojen potilaan suostumuksella. Samalla se toimii sähköisten potilastietojen arkistona. (eArkisto: Sähköinen arkisto 2012.)

Omien tietojen katselu edellyttää, että henkilölle on määrätty sähköinen lääkemääräys tai tallennettu terveystietoja sähköiseen potilastiedon arkistoon. Omien tietojen katselu on henkilökohtainen palvelu ja henkilö voi kirjautua palveluun mm. pankkitunnuksillaan. (eArkisto: Sähköinen arkisto 2012.)

4.1 Sähköinen lääkemääräys (eResepti)

eResepti on lääkemääräys, jonka lääkäri laatii ja allekirjoittaa sähköisesti ja tallentaa keskitettyyn tietokantaan, jota kutsutaan Reseptikeskukseksi. Valtakunnallinen Reseptikeskus sisältää sähköiset reseptit ja apteekkien niihin tekemät toimitusmerkinnät. Resepti ja sen toimitustiedot säilyvät Reseptikeskuksessa 30 kuukautta eli 2,5 vuotta. (Kela: Sähköinen resepti 2012.)

eResepti-toiminnallisuutta on rakennettu Acute järjestelmään jo pitkän aikaa ja nyt eReseptin ensimmäiset käyttöönotot ovat lähentymässä. eReseptiä ei ole mahdollista käyttää vanhalla käyttöliittymällä, joten myös tämän syyn takia käyttöliittymät on siir-

rettävä uudempaa tekniikkaa sisältäville palvelinalustoille ja tämän myötä myös uudelle käyttöliittymälle.

Acute on sitoutunut Kanta-hankkeeseen eli Kansalliseen terveystietokantaan, jonka myötä Acute-järjestelmä täyttää kansalliset eResepti-vaatimukset.

Acuten eResepti palvelun kautta voidaan:

- määrätä kansalliset vaatimukset täyttäviä eResepttejä
- tarkastella reseptikeskuksen tietoja
- tehdä, vastaanottaa ja toimittaa uusimispyyntöjä

Lisäksi palvelu sisältää:

- eResepti-vaatimusten mukaisen, kahdesti kuukaudessa päivittyvän lääketietokannan
- yhteyden allekirjoitus- ja tunnistautumispalveluun
- materiaalia ja tukea palvelun käyttöönottamiseksi ja kansallisten vaatimusten täyttämiseksi

Acuten eResepti-palvelun tarkoituksena on mahdollistaa eReseptin ja siihen liittyvien muiden toimintojen, kuten uusimispyyntöjen käyttäminen Acute - järjestelmästä. Palvelun perustana toimii kiinteänä osana Acute-järjestelmää olevat eResepti-toiminnallisuudet. Palvelu on mahdollista kytkeä käyttöön joko puhtaasti Acuten tarjoamien toiminnallisuuksien avulla tai tukeutuen asiakkaan omaan infrastruktuuriin. Asiakas voi siis myös käyttää omaa liityntäpistettä. (eResepti tuotekortti 2012: 1.)

Acuten eResepti -palvelun lääketietokanta on Multirecin toimittama ja Multirec vastaa lääkerekisterin sisällöstä. Lääkerekisteri päivittyy kansallisten vaatimusten mukaisin väliajoin. (eResepti tuotekortti 2012: 4.)

eResepti palvelulla on haluttu helpottaa ja nopeuttaa reseptien kirjaamista ja uusimispyyntöjen käsittelyä. Palvelun kautta asiakas voi tarkastella toimitustietoja kansallisesta reseptikeskuksesta. Järjestelmässä määrättyjen lääkkeiden lääkeinteraktiohälytykset saadaan näkyviin suoraan reseptityökaluun.

eReseptin käyttöönoton jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä sähköisestä reseptistä ja valita paperiversio reseptistä. Kaikki eReseptit tallentuvat reseptikeskukseen, josta hoitava henkilökunta voi tarkastella asiakkaalle määrättyjä reseptejä asiakkaan suostumuksella.

4.2 Sähköinen potilastiedon arkisto (eArkisto)

Acute aloittaa eArkisto-hankkeet vuoden 2013 alussa. Acuten osalta hankkeet aloitetaan taustojen tarkemmalla selvittelyllä, josta siirrytään määrittelyyn. Myös eArkiston rakentamiseen kuuluu yhteistestaus Kelan kanssa, jotka alustavien tietojen mukaan on tarkoitus tehdä vuoden 2014 keväällä.

Potilaan tietojen luovutukseen tarvitaan aina potilaan suostumus. Potilas voi rajata omaa suostumustaan erillisellä kiellolla. Kiellon voi kohdistaa tietyn palvelutapahtuman tai palvelun antajan tietoihin. Ennen suostumuksen antamista terveydenhuollossa potilaalle on kerrottava valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista, arkistointipalveluun tallennetuista tiedoista ja niiden käyttömahdollisuuksista sekä mahdollisuudesta rajoittaa tietojen luovutusta. (eArkisto: Sähköinen arkisto 2012.)

5 KÄYTTÖLIITTYMÄ

Käyttöliittymä on minkä tahansa ohjelman tai laitteen osa, jolla tuotetta käytetään. Acute-järjestelmien käyttöliittymällä voidaan tarkoittaa osaa, jolla käyttäjä näkee näytöllä järjestelmän ja tämän kautta voi käyttää itse järjestelmää.

5.1 Vanha käyttöliittymä

Acuten vanha käyttöliittymä on ollut käytössä vuodesta 2000 lähtien ja oli Acuten ensimmäinen selainpohjainen käyttöjärjestelmä. Acute järjestelmät ovat toimineet samalla käyttöliittymällä siitä asti, kun ensimmäinen julkaistiin. Vanhassa käyttöliittymässä asiakas on voinut vaikuttaa ulkoasun väreihin, joten tästä syystä asiakkaiden asennukset saattavat erota toisistaan ulkonäöllisesti, vaikkakin toiminnot toimivat kaikilla samalla tavalla.

Käyttöliittymä uudistus tuli tarpeelliseksi suorittaa nyt, koska järjestelmiin on suunnitella ja toteutuksessa paljon uusia toiminnallisuuksia, joita ei ole mahdollista toteuttaa vanhalla palvelin pohjalla ja käyttöliittymällä. Esimerkiksi uutta kalenteria ei voi sovittaa vanhaan käyttöliittymään.

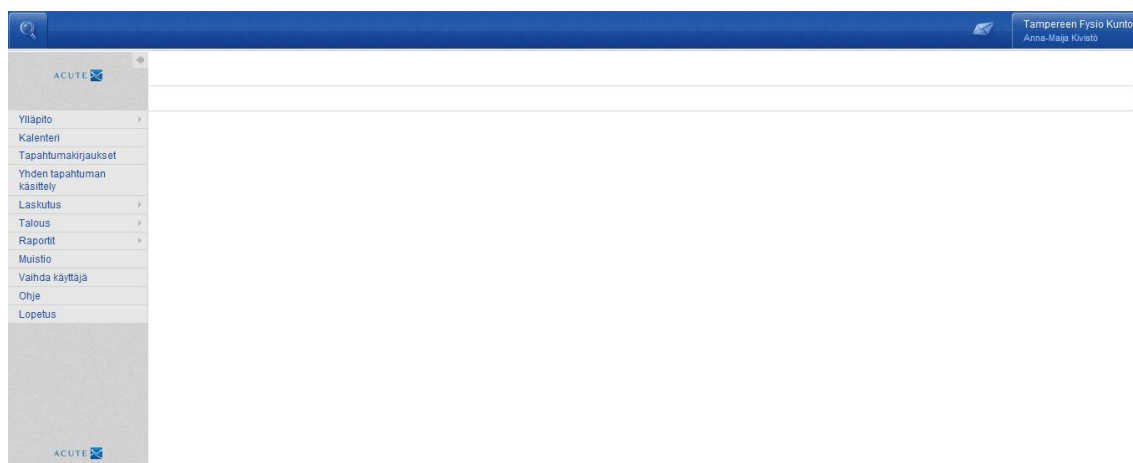


KUVA 5. Vanha käyttöliittymä

5.2 Uusi käyttöliittymä

Tavoitteena on, että kaikki tietojärjestelmä asennukset siirretään uudelle käyttöliittymälle vuoden 2012 vuoden loppuun mennessä.

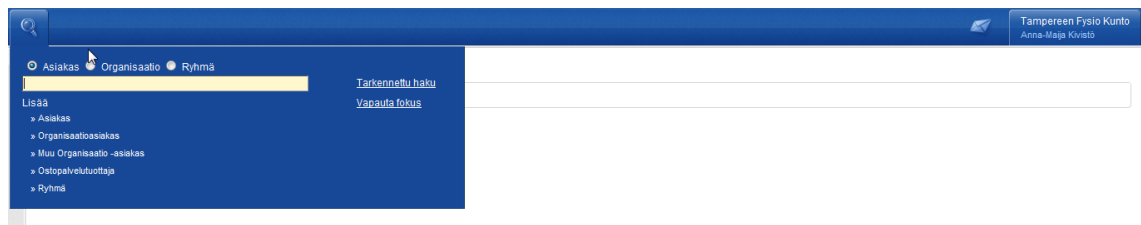
Uuden käyttöliittymän tavoitteena on tuoda selkeyttä, nopeutta ja helppokäyttöisyyttä järjestelmän käyttäjille ja mahdollistaa uusien toiminnallisuuksien sovittamisen asiakkaiden asennuksiin.



KUVA 6. Uusi käyttöliittymä

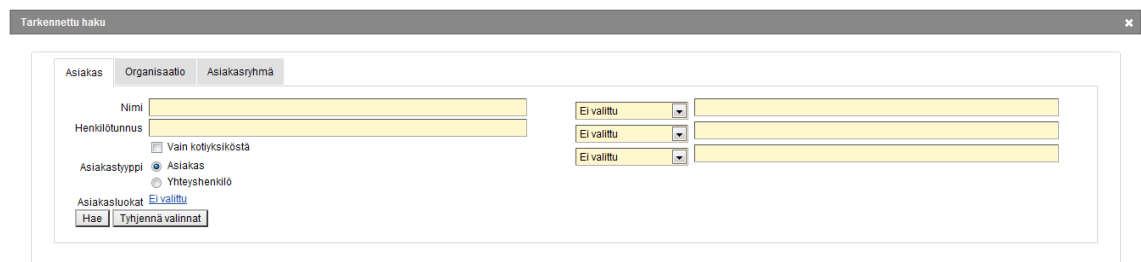
Uuden käyttöliittymän ominaisuudet:

- Uusi värimaailma.
- Piiloutuva vasen valikko antaa mahdollisimman paljon työtilaa näytölle. Valikko näyttäytyy kun hiiren osoitin viedään vasempaan reunaan harmaan palkin päälle.
 - Vasemmassa valikossa alavalikot avautuvat hierarkkiseen järjestykseen.
- Asiakkaan haku on uudistunut.
 - Ennakoiva pikahaku. Käyttäjän kirjattua hakukenttään kolme kirjainta/numeroa sukunimestä, tai henkilöturvatonnuksesta ennakoiva haku antaa vaihtoehtoja kirjain/numeroyhdistelmän omaavista asiakkaista.
 - Pikahaussa voidaan hakea asiakasta, organisaatiota ja ryhmää samasta näkymästä.
 - Pikahaku ikkunasta voidaan luoda uusi asiakas, organisaatio, muu organisaatioasiakas, ostopalvelutuottaja tai ryhmä.



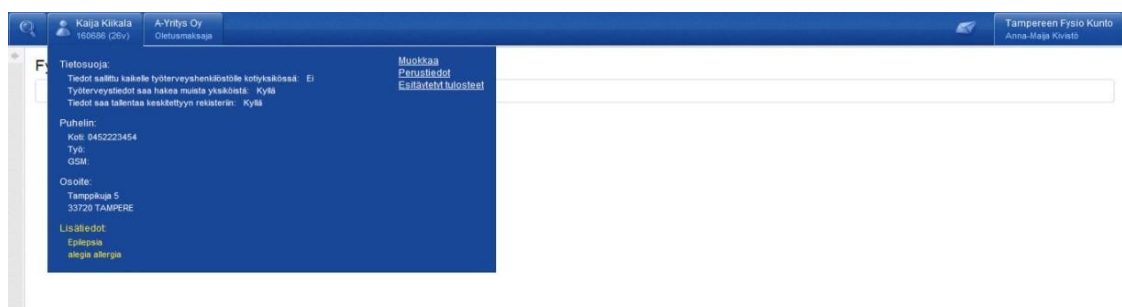
KUVA 7. Asiakkaan pikahaku

- Tarkennetussa haussa voidaan hakea henkilöasiakasta myös ryhmän jäsenen tai kotikunnan mukaan.
- Organisaatiota voi hakea nyt myös sopimuksen nimen, emoyhtiön, y-tunnuksen, vanhan yritystunnisteen ja/tai postitoimipaikan mukaan.
- Ryhmien haussa uusia hakuehtoja on vastuuyksikkö, vastuuhenkilö, osallistujia vähintään, osallistujia enintään ja ryhmä alkaa halutulla aikavälillä.



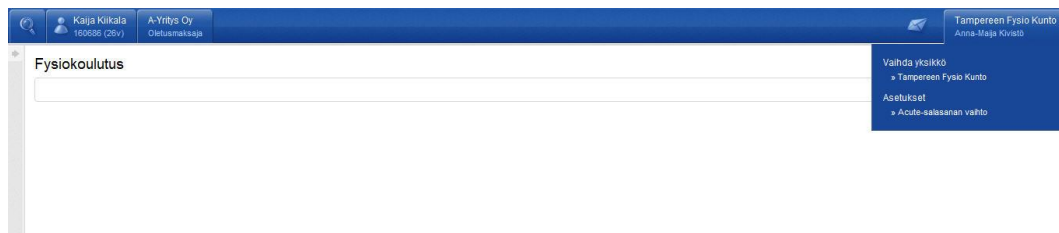
KUVA 8. Tarkennettu haku

- Fokuksesta aukeaa asiakkaan tärkeimmät tiedot näytölle, kuten tietosuojasetukset, puhelinnumerot, osoitetiedot, yhteyshenkilötiedot ja mahdolliset asiakkaan lisätiedot.



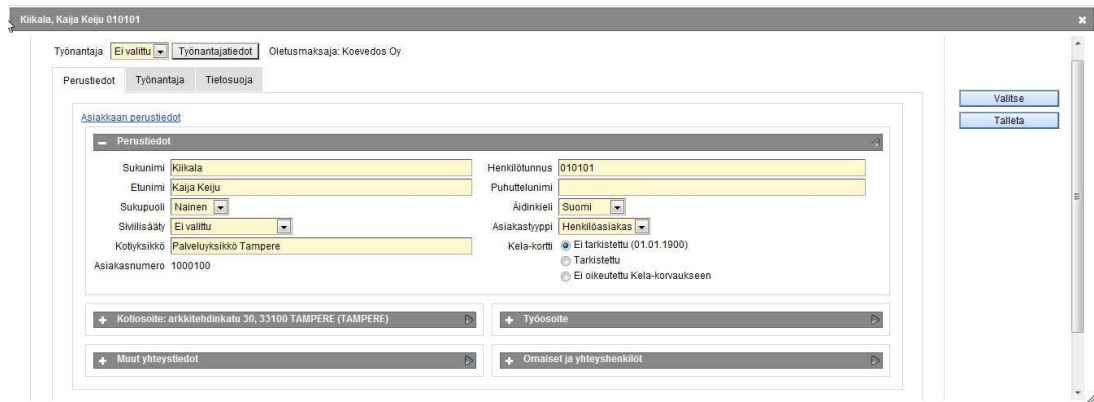
KUVA 9. Asiakkaan pikatiedot

- Organisaation pikatiedoissa voidaan tarkastella organisaation sopimus tietoja kuten, mitkä tapahtumat on valittu kyseiselle sopimukselle. Sopimustietoja ei voi muokata pikaikkunassa.
- Organisaation pikatiedoista voidaan siirtyä suoraan organisaation perustietoihin.
- Näkymän vasemmasta reunasta voi käyttäjä vaihtaa kirjautumisyksikkönsä ja myös Acute salasanasansa.



KUVA 11. Kirjautumisyksikkö

- Asiakkaan perustiedot ikkunassa käyttäjä voi määrittellä, mitä tietoja haluaa asiakkaista näkyvän. Plus ja miinusmerkistä käyttäjä voi joko suurentaa tai pienentää haluttua tietoa asiakkaasta.



KUVA 10. Asiakkaan perustiedot

Uuden käyttöliittymän myötä asiakkaille voidaan asentaa asennuksiin myös uusi kalenteri. Uutta kalenteria ei pystytä lisäämään asiakkaalle vanhaan käyttöliittymään, vaan kalenterin käyttöönotto tapahtuu asiakkaille käyttöliittymä vaihdoksen jälkeen omana projektina.

5.3 Käyttöliittymävaihdos ja siihen liittyvät valmistelut

Kaikki Acute järjestelmien asennukset täytyy ennen käyttöliittymä uudistusta siirtää uudempaa tekniikkaa sisältäville palvelinalustoille. Palvelin vaihdoksia tehdään vielä samaan aikaan kun jo uudella palvelinalustalla olevia asennuksia muutetaan uudelle käyttöliittymälle.

Käyttöliittymä uudistus ei vaadi asiakkaalta toimenpiteitä vaan vaihdokset tehdään Acuten toimesta yleensä sunnuntai päivisin, jotta järjestelmän käyttö ei häiriinny asiakkailta. Käyttöliittymävaihdos vaatii käyttökätkon asennuksessa ja tämän takia muutostyöt tehdään sunnuntaisin.

Järjestelmien tiedot siirtyvät automaattisesti vanhasta käyttöliittymästä uuteen. Uusi käyttöliittymä on asiakkaan käytössä oleva asennus, mutta uudella ulkoasulla.

5.3.1 Uuden käyttöliittymän koulutus

Uusi käyttöliittymä ei varsinaisesti vaadi koulutusta, joten Acuten toimesta on tehty esittelyvideo käyttöliittymän uusista ominaisuuksista, joka on lähetetty kaikille asiakkaille tiedotteen mukana (ks. Liite 1). Tiedotteen liitteenä asiakkaille lähetettiin kysely halukkuudesta osallistua uuden käyttöliittymän yhteiskoulutukseen.

Vastauksia kyselyyn saimme noin 10 kappaletta ja niiden perusteella päätimme, että emme järjestä yhteiskoulutusta, mutta halukkaille järjestetään etäyhteydellä yksityiskoulutusta, erillisestä maksusta. Etäyhteyksikoulutuksessa Acuten kouluttaja ottaa Teamviewer-etäyhteysohjelmalla yhteyden asiakkaan koneelle ja puhelimen välityksellä kouluttaa asiakasta.

Tällä hetkellä Acute on järjestänyt yhdelle asiakkaalleen etäyhteydellä koulutusta uuteen käyttöliittymään. Koulutus pidettiin kahdessa erässä ja tähän osallistuivat yrityksen sihteerit. Kyseiselle yritykselle on tarkoitus vaihtaa käyttöliittymä vielä 2012 vuoden puolella. Työntekijät halusivat koulutusta jo ennen kuin itse uudistus tehdään, jotta käyttö sujuu vaihdoksen jälkeen sujuvasti. Käyttäjille tehtiin tunnukset Acuten koulutusasennukseen, jotta he pääsevät harjoittelemaan käyttöä ennen uudistusta. Suuremmil-

le asiakkaille tullaan varmasti järjestämään vielä koulutuksia uuteen käyttöliittymään suuren käyttäjämäärän takia. Pienet ja keskisuuret yritykset eivät ole ilmaisseet kiinnostusta koulutukseen uutta käyttöliittymää kohtaan.

5.3.2 Asiakkaiden kokemukset käyttöliittymä vaihdoksesta

Ensimmäiset kymmenen fysioterapia asennusta vaihdettiin uudelle käyttöliittymälle elokuun alussa. Vaihdoista seuranneella viikolla soitimme asiakkaille ja tiedustelimme heidän tunteuksia uudesta käyttöliittymästä.

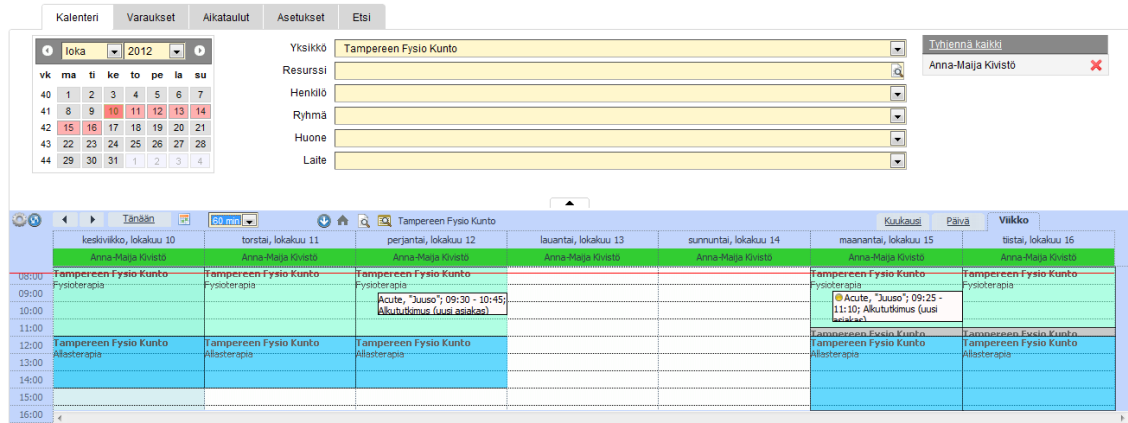
Noin puolet kymmenestä asiakkaasta myönsi, etteivät olleet katsoneet esittelyvideota ennen käyttöliittymän vaihdosta. Siitä huolimatta käytön kanssa ei ollut ilmennyt ongelmia.

Yksi asiakas kymmenestä oli joutunut soittamaan asiakastukeemme, koska ei ollut osannut hakea asiakasta fokukseseen vaihdoksen jälkeen. Kyseinen asiakas ei ollut katsonut myöskään esittelyvideota, jossa hakutoiminnallisuus oli esitelty. Asiakastuesta hän oli saanut avun asiaan ja tämän jälkeen käyttö sujunut ongelmitta.

Käyttöliittymävaihdoissa yllättävästi näiden kymmenen osalta on noussut eteen asia, etteivät asiakkaat ole lukeneet tiedotteita käyttöliittymä vaihdoksista, joten heille on tullut yllätyksenä uusi ulkonäkö. Osa asiakkaista ei lue sähköpostiaan säännöllisesti, mikä tuo tämän kaltaisia tilanteita esille. Tällä hetkellä sähköposti on ainoa tapa, jolla asiakkaita informoidaan uutisista, jotka liittyvät heidän Acute-järjestelmiinsä. Yleisiä tiedotteita Acute julkaisee myös keskustelufoorumillaan.

6 UUSI KALENTERI

Uuden käyttöliittymän myötä Acute on kehittänyt uuden kalenterin vanhan tilalle. Uusi kalenteri tullaan asentamaan kaikkiin asennuksiin uuden käyttöliittymän myötä myöhemmin tulevaisuudessa. Kalenterin käyttöönotto sovitaan asiakkaiden kanssa erikseen, koska uusi kalenteri tulee vaatimaan sovitusta ja koulutusta.



KUVA 12. Uusi kalenteri

6.1 Kalenterin uusia ominaisuuksia

- Uusi ulkoasu.
- Ajanvarauksessa on mahdollista hakea asiakas varaukseen ja/tai lisätä uusi asiakas.
- Ajanvaraukseen on mahdollista lisätä kolme pikanäppäintä käytetyimmistä ajanvarauksista
- Varauksen pystyy siirtämään saman viikon sisällä hiirellä raahaten.
- Ajantyyppin värin lisäys valmiista värikartasta.
 - ajantyyppin asettaminen ei varattavissa tilaan, jolloin ajantyyppille ei voi tehdä ajanvarauksia.
- Kalenteri näyttö mahdollista saada koko ruudun kokoiseksi.
- Kalenteri tunnistaa pyhäpäivät ja merkitsee kyseiset päivät automaattisesti kiinni oleviksi.

- Useiden erilaisten kalenteripohjien tallentaminen mallipohjiksi ja niiden käyttäminen tarvittaessa kaikkien kalenteripohjien luomiseen.
 - Aikataulumalleja voidaan tehdä henkilökohtaisia, yleisiä ja yksikkökohtaisia.
- Kalenterin asetuksista saa helposti merkittyä yksikön aikatauluun poikkeusajan, koska yksikkö on kiinni.
- Kalenterissa pystyy antamaan erilaisia oikeuksia käyttäjäroolin ja ammattiryhmän mukaan.
- Asiakas voi itse määritellä ajanvarauksen perumissyyt.
- Ajanvarauksen muistilapulle voidaan sovittaa asiakkaan haluama kiinteä teksti.

6.2 Vanhasta kalenterista siirtyminen uuteen kalenteriin

Acute on tiedottanut asiakkaitaan uuden kalenterin käyttöönottomahdollisuuksista sähköpostilla. Tiedotteiden mukaan on liitetty ilmoittautumislomake Acuten järjestämiin kalenterin yhteiskoulutuksiin (ks. Liite 2) (ks. Liite 3).

Vanhasta kalenterista siirtyminen uuteen kalenteriin on jokaiselle asiakkaalle oma projekti, koska uusi kalenteri vaatii sovitustyötä. Acute sovittaa kalenterivalikon asiakkaan asennukseen ja sopii asiakaskohtaisista sovituksista asiakkaan kanssa.

Asiakkaiden ei tarvitse siirtää jo olemassa olevia varauksia uuteen kalenteriin. Kalenterin käyttöönoton yhteydessä sovitaan käyttöönotto päivämäärä ja siitä eteenpäin tulee varaukset kirjata uuteen kalenteriin. Käyttöönoton yhteydessä asiakkaalla on molemmat kalenterit rinnakkain käytössä. Asiakas voi myös halutessaan siirtää käsin kaikki varaukset vanhasta kalenterista uuteen kalenteriin ja siirtyä tämän jälkeen käyttämään heti uutta kalenteria

Acuten asiakkaille toimitetaan uuden kalenterin käyttöönoton yhteydessä käyttöönottomateriaali, jossa kerrotaan tarkasti, mitä tulee ottaa huomioon kalenterin käyttöönotossa (ks. Liite 4). Käyttöönoton yhteydessä asiakkaille toimitetaan myös kalenterin käyttöohjeet.

Asiakkaat, joilla on käytössä internet ajanvaraus aikaisemmassa kalenterissa, eivät voi siirtyä vielä uuden kalenterin käyttöön. Uusi kalenteri on toteutettu uudemmalla teknikällä ja näin ollen toimii vain uuden vuonna 2013 julkaistavan internet ajanvarauksen kanssa.

6.3 Asiakkaiden koulutus uuteen kalenteriin

Uuden kalenterin koulutus toteutetaan pääasiallisesti yhteiskoulutuksena neljällä eri paikkakunnalla. Jokaisella paikkakunnalla koulutuksia järjestetään päivän aikana kaksi kappaletta. Aamupäivällä klo 9.00–12.00 ja iltapäivällä klo 13.00–16.00. Acuten toimesta on resursoitu kaksi työntekijää kouluttamaan kyseiset koulutukset.

Koulutuspaikkakunnat:

- Tampere 1.11.2012
- Helsinki 7.11.2012
- Oulu 15.11.2012
- Kuopio 21.11.2012

Yhteiskoulutuksessa opastus tapahtuu yleisluonnollisesti, koska koulutuksiin on tulossa asiakkaita kaikista asennustyypeistä kuten fysioterapia, lääkäriasema, työterveys ja sairaala. Koulutuksissa on tarkoitus käydä lävitse koko kalenteri peruskäyttöä ajatellen ja myös kalenterin tausta-asetukset tullaan käymään läpi. Koulutukseen osallistujilla ei ole koulutuksen aikana käytössä tietokonetta joten koulutus etenee luentomaisesti.

Koulutukseen osallistujille jaetaan kalenterin käyttöohjemateriaali, johon on kirjattu kaikki tarvittavat askeleet kalenterin käyttöönottoa ajatellen. Kalenterin käyttöohjeiden valmistaminen on kuulunut opinnäytetyöhöni. Ohjeista on ollut tarkoitus tehdä yksityiskohtaiset, jotta yhteiskoulutukseen osallistuneet asiakkaat saavat ohjeiden avulla tehtyä tarvittavat toimenpiteet kalenterin käyttöönottoa varten.

Asiakkailla on myös mahdollisuus yksityiskoulutukseen näin halutessaan. Yksityiskoulutukset järjestetään, joko Acuten tiloissa tai asiakkaan toimipisteessä. Yksityiskoulutukseen asiakkaan tulee pyytää erillinen tarjous Acuten myynnistä. Yksityiskoulutusta

on mahdollista järjestää myös etäyhteydellä, jolloin koulutuksesta veloitetaan kuluneen ajan mukaan palveluhinnaston mukainen tuntiveloitus.

Yhteiskoulutukset on nähty Acuten kannalta kannattavaksi suuren asiakasmäärän johdosta. Yhteiskoulutuksella saadaan koulutettua mahdollisimman suuri määrä asiakkaita kerralla.

7 POHDINTA

Olin työskennellyt noin vuoden verran Acutessa, kun aloitin opinnäytetyön suunnittelua. Opinnäytetyön aiheen valinta osoittautui yllättävän vaikeaksi, koska firmassa tapahtuu paljon uudistuksia tällä hetkellä, joten mahdollisia aiheita löytyi monia. Aihealueet ovat laajoja ja työ ei saisi levitä liian laajaksi. Pohdinnan jälkeen aihealueeksi nousi käyttöliittymä uudistus ja keskittyminen uuteen kalenteriin.

Kun aihe selvisi minulle, olivat käyttöliittymävaihdokset jo alkaneet fysioterapiasennuksien saralla. Työn kulku muovautui, kun käyttöliittymiä vaihdettiin uusiin ja näin ollen uudet kalenterit tulivat ajankohtaisiksi suuremmalle osalle asiakkaistamme. Käyttöohjeet kalenteriin tuli olla valmiina, kun ensimmäiset yhteiskoulutukset alkoivat marraskuun alussa.

Kalenterin käyttöohjeiden suunnittelun aloitin vanhan kalenteriohjeen pohjalta ja tutkin yleisesti, millä tavalla yrityksen aiemmat käyttöohjeet on toteutettu. Kun aloitin käyttöohjeiden kirjoittamisen, olin jo tässä vaiheessa kouluttanut muutaman asiakkaan uuteen kalenteriin, joten ohjeita kirjoittaessa tiesin, mitkä ovat tärkeimpiä asioita tuoda esiin.

Kalenterin yhteiskoulutuksiin on osallistunut asiakkaita kaikista asennustyyppien käyttäjistä, mistä johtuen olen saanut kokonaisvaltaisemman kuvan koko asiakaskunnastamme ja heidän erilaisista tarpeista varsinkin kalenteriin liittyen.

Mielelläni olisin keskittynyt enemmän työssäni kalenterin yhteiskoulutuksiin ja asiakkaiden ajatuksiin, mutta kalenterikoulutukset alkoivat vasta työni loppupuolella ja tällöin työ olisi saattanut laajentua liian suureksi.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut samalla haastava ja mielenkiintoinen kokemus. Työtä tehdessä sain paljon vastuuta yrityksessä aihealueestani. Koen oppineeni paljon uusia asioita ja kasvaneeni Acuten työntekijänä. Olen valmis uusiin haasteisiin kyseisen yrityksen työntekijänä.

8 LÄHTEET

Acute. 2012. Acute ErgoPro. Luettu 15.10.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut/ergo-pro>

Acute. 2012. Acute Fysioterapia. Luettu 15.10.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut/fysioterapia>

Laaksonen I. Acute Henkilöstökäsikirja

Acute. 2012. Acute Lääkäriasema. Luettu 15.10.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut/laakarikeskus>

Acute. 2012. Acuten palvelut. Acuten toiminnanohjausjärjestelmillä tehostat liiketoimintaasi ja kilpailukykyäsi. Luettu 26.9.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut>

Acute. 2012. Acute PhysioTools. Luettu 15.10.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut/physiotools>

Acute. 2012. Acute Sairaala. Luettu 15.10.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut/sairaala>

Acute. 2012. Acute Työterveys. Luettu 15.10.2012. <http://www.acute.fi/tuotteet-ja-palvelut/tyoterveys>

Acute. 2012. Acute yrityksenä. Acute - terveydenhuollon johtava kotimainen IT-kumppani. Luettu 19.9.2012. <http://www.acute.fi/yritys>

eArkisto. 2012. Sähköinen arkisto. Luettu 17.10.2012
<https://www.kanta.fi/fi/sahkoinen-potilastiedon-arkisto>

eResepti Tuotekortti 2012. Acuten eReseptin tuotekortti 2012:1. Acute

KanTa hanke. 2012. Kansallinen Terveysarkisto. Luettu 17.10.2012.
<https://www.kanta.fi/fi/kanta>

Kela. 2012. Sähköinen resepti. Luettu 17.10.2012. <https://www.kanta.fi/fi/sahkoinen-resepti>

Linko, R. 2006. Terveystieteiden tietotekniikan kehittyminen Suomessa Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittely-yhdistyksen näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Mäkelä, K. 2006. Terveystieteiden tietotekniikka. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin sovellukset. 1. painos. Helsinki: Talentum.

Watti. 1997. Watti-projekti. Luettu 26.9.2012. www.his.uku.fi/historia/watti.html

9 LIITTEET

Liite 1. Tiedote uudesta käyttöliittymästä

Hyvä Asiakkaamme

Acute ohjelmiston käyttöliittymä on uudistettu ja uudet käyttöliittymät tullaan asentamaan kaikkiin Acute ohjelmistoihin. Acute ohjelmistolla tarkoitetaan koko Acute tuoteperhettä (Acute Fysioterapia (FT2000+), Acute Työterveys (TT2000+), Acute Lääkärikeskus (IT2000+), Acute Sairaala (IT2000+))

Uuden käyttöliittymän osalta tulemme tekemään erilaisia ohjeita, jotka tulevat löytymään järjestelmänne ohje valikosta.

Käyttöliittymävaihdos ei varsinaisesti vaadi lisäkoulutusta. Järjestämme mielellämme etäkoulutusta ja mikäli halukkaita osallistujia ilmoittautuu tarpeeksi, järjestämme tarvittaessa myös yhteiskoulutusta. Koulutuksen hinta on 149.00€ + alv /tunti/organisaatio.

Seuraavaa linkkiä klikkaamalla pääsette uuden käyttöliittymän esittelyvideoon. Esittelyvideolla on kerrottu uusista toiminnoista ja näette myös ohjelmiston uuden ulkoasun.

<http://www.dreambroker.fi/w/a2b4f6ebb>

Jotta uusi käyttöliittymä voidaan asentaa, on asennukset siirrettävä uudempaa tekniikkaa sisältäville palvelinalustoille. Näitä siirtotöitä tehdään parhaillaan. Uusien käyttöliittymien asennusten aikataulut tarkentuvat syksyllä, mutta tavoitteenamme on saada käyttöliittymä-uudistukset tehtyä tämän vuoden aikana kaikille asiakkaille.

Jos olette kiinnostuneita uuden käyttöliittymän koulutuksesta, täyttäkää tiedot oheisesta linkistä aukeavalle lomakkeelle

<http://www.webropolsurveys.com/S/831D4EE24C54637D.par>

Vastausten määrän perusteella päätetään järjestetäänkö yhteiskoulutusta.

Sitovat ilmoittautumiset otetaan vastaan myöhemmin, mikäli koulutuksia järjestetään.

Ystävällisesti,

Asiakastuki Acute

Liite 2. Tiedote uudesta kalenterista

Hyvä Asiakkaamme

Acuten käyttöliittymävaihdoksia on nyt tehty aikaisempien tiedotustemme mukaisesti.

Uuden käyttöliittymän myötä on mahdollista ottaa käyttöön Acuten uusi kalenteri, jonka käyttöönotto on tehty hyvin vaivattomaksi ja joustavaksi.

Uusimmilla asiakkaillamme on jo käytössä uusi kalenteri, liitteenä dokumentti jossa näytön kuvia selventämään vanhan ja uuden kalenterin ero sekä lyhyesti kuvattuna käyttöönotto.

Seuraavasta linkistä pääset tutustumaan uuden kalenterin esittelyvideoon.
http://www.acute.fi/sites/default/files/Acute_UusiKalenteriEsittely.wmv

Mikäli haluatte ottaa uuden kalenterin käyttöönnne, ottakaa yhteys asiakastukeemme sopiaksenne teille sopivaa ajankohtaa kalenterin käyttöönotolle. Kalenterin käyttöönoton sovitustyö Acuten osalta on 2 h laskutettavaa työtä,

Acute järjestää yhteiskoulutuksia kalenterin käyttöönotosta ja peruskäytöstä. Koulutuspäivät ovat puolen päivän mittaisia, aamupäiväryhmä ja iltapäiväryhmä. Yhteiskoulutukset järjestetään seuraavissa kaupungeissa:

Tampere 1.11 klo 9.00–12.00 ja klo 13.00–16.00, sitovat ilmoittautumiset viim. 17.10.2012
Helsinki 7.11 klo 9.00–12.00 ja klo 13.00–16.00, sitovat ilmoittautumiset viim. 23.10.2012
Oulu 15.11 klo 9.00–12.00 ja klo 13.00–16.00, sitovat ilmoittautumiset viim. 6.11.2012
Kuopio 21.11 klo 9.00–12.00 ja klo 13.00–16.00, sitovat ilmoittautumiset viim. 31.10.2012

Koulutuksen hinta on 150.00€ + alv / henkilö.

Sitovat ilmoittautumiset seuraavasta linkistä aukeavalla lomakkeella
<http://www.webropolsurveys.com/S/F2823D58142999D1.par>
Jokaisesta osallistujasta on täytettävä oma ilmoittautumislomake.
Koulutukset järjestetään, mikäli sitovia ilmoittautumisia on saatu riittävästi.

Järjestämme myös halutessanne asiakaskohtaista yksityiskoulutusta, pyydä tarjous asiakastuestamme tuki@acute.fi.

Mikäli yrityksellänne ei ole kalenteritoiminnallisuutta käytössä Acutessa, myynnin henkilöt kertovat mielellään kalenterin toiminnoista sähköpostitse myynti@acute.fi tai puhelimitse 03-3395 0910.

Tiedote on lähetetty kaikille Acuten asiakashallintaohjelmistossa tiedossa oleville Acute pääkäyttäjille.

Liite 3. Osallistumis ilmoittautuminen kalenteri koulutukseen



Acute Kalenterikoulutus

Ilmoittautumiset Acuten kalenteri koulutukseen otamme allaolevan lomakkeen kautta. Jokaisesta osallistujasta on täytettävä oma ilmoittautumislomake.

Yhteystiedot *

Etunimi *

Sukunimi *

Sähköposti *

Puhelin *

Yritys / Organisaatio *

Tampere 1.11.2012

Ilmoittautuminen viimeistään 17.10.2012

Aamupäivä klo 9.00-12.00

Iltapäivä klo 13.00-16.00

Helsinki 7.11.2012

Ilmoittautumiset viimeistään 23.10.2012

Aamupäivä klo 9.00-12.00

Iltapäivä klo 13.00-16.00

Oulu 15.11.2012

Ilmoittautumiset viimeistään 6.11

Aamupäivä klo 9.00-12.00

Iltapäivä klo 13.00-16.00

Kuopio 21.11.2012

Ilmoittautumiset viimeistään 31.10.2012

Aamupäivä klo 9.00-12.00

Iltapäivä klo 13.00-16.00

* merkityt tiedot on täytettävä

Liite 4. Materiaali kalenterin käyttöönottoon

Uuden kalenterin käyttöönotto

Vanhasta kalenterista uuteen kalenteriin siirtyminen

Ensin sovitaan Acuten kanssa sopiva ajankohta uuteen kalenteriin siirtymiselle. Uuden kalenterin käyttöönottamiselle on kaksi eri tapaa.

1. Molemmat kalenterit (vanha ja uusi) käytössä siirtymävaiheessa

- Acute sovittaa kalenteritoiminnallisuuden asennukseenne (laskutettavaa työtä 2h)
- Asiakas ilmoittautuu Acuten järjestämään kalenteri yhteiskoulutukseen tai sopii asiakaskohtaisen koulutuksen Acuten asiakastuesta (Maksullinen koulutus)
 - Maksuttomaan asiakastukeen ei sisälly uusien toiminnallisuuksien käytön opastaminen/kouluttaminen
- Asiakas tekee tarvittavat taustat kuntoon uuteen kalenteriin
- Jo olemassa olevia varauksia ei lisätä uudestaan uuteen kalenteriin
 - Kaikki aiemmin tehdyt ajanvaraukset pysyvät vanhassa kalenterissa ja käyttäjät tarkastavat varauksia sieltä sovittuun ajankohtaan asti
 - Uuteen kalenteriin tehdään ajanvaraukset vain tulevaisuuteen, siitä päivästä eteenpäin, minkä asiakas sopii heillä olevan tuon uuden kalenterin käyttöönottopäivän

Esimerkkutilanne: Sovitaan, että uusi kalenteri otetaan käyttöön tammikuussa 2013 eli kaikki vuoden 2013 ajanvaraukset tullaan tekemään pelkästään uuteen kalenteriin

- Vanhassa kalenterissa peruskalenterit vahvistetaan 31.12.2012 asti
 - Asiakkaan saapuessa vuoden 2012 päivinä, asiakkaan ajanvaraus katsotaan vanhasta kalenterista
- Uudessa kalenterissa peruskalenterit (aikataulut) vahvistetaan 1.1.2013 päivästä eteenpäin haluttuun ajankohtaan
 - Asiakkaan saapuessa vuoden 2013 päivinä, asiakkaan ajanvaraus katsotaan uudesta kalenterista.

2. Siirytään kokonaan uuteen kalenteriin kerrasta tiettyinä päivinä (Lisätään manuaalisesti varaukset vanhasta kalenterista uuteen)

- Acute sovittaa kalenteri toiminnallisuuden asennukseenne (laskutettavaa työtä 2h)
- Asiakas ilmoittautuu Acuten järjestämään kalenteri yhteiskoulutukseen tai sopii asiakaskohtaisen koulutuksen Acuten asiakastuesta (Maksullinen koulutus)
 - Maksuttomaan asiakastukeen ei sisälly uusien toiminnallisuuksien käytön opastus/kouluttaminen
- Asiakas tekee tarvittavat taustat kuntoon uuteen kalenteriin
- Asiakas kirjaa jo vanhassa kalenterissa olemassa olevat ajanvaraukset uuteen kalenteriin ja aloittaa tämän jälkeen heti uuden kalenterin käytön

- Vanhasta kalenterista tarkistetaan, että kaikkien peruskalenterit ovat vahvistamattomia, ettei kukaan pysty vahingossa tekemään siihen enää varauksia

Vanha kalenteri uuteen kalenteriin siirtymisen jälkeen

Vanha kalenteri piilotetaan Acuten vasemmasta valikosta kun uusi kalenteri on otettu käyttöön. Vanha kalenteri voidaan jättää ylläpitäjälle näkyviin jos on tarvetta päästä tarkastelemaan vanhoja ajanvarauksia

Käynninsyy/Ajanvaraus syy pikapainikkeiden sovitus

Kalenterin ajanvarausnäkyvään voidaan sovittaa asiakkaan haluamat kolme pikapainiketta yleisimmistä käynninsyy/ajanvaraus syyistä.

- Mikäli asiakas haluaa tietyt pikapainikkeet, niin asiakkaan tulee ilmoittaa Acuteen käynninsyy/ajanvaraus syy id numero ja nimi, jotta Acute voi sovittaa pikapainikkeet asennukseen.
 - Käynninsyy/Ajanvaraus syy id numeron löydät Ylläpito Taustarekisterit Käynninsyy/Ajanvaraus syy

KUVA 1. Ajanvaraus

Ennen uuden kalenterin käyttämistä tehtävät taustat

Uuden kalenterin osalta tulee ensin laittaa kaikki taustat kuntoon ennen kuin käyttäjät voivat siihen tehdä varauksia.

- Ajantyyppien lisääminen
- Kaikkien palveluyksiköiden asetusten lisääminen
- Resurssien lisääminen
- Resursseista ryhmien tekeminen (tarvittaessa)
- Aikataulujen (peruskalentereiden) tekeminen

Ajantyyppien lisääminen

1. Kirjataan uusi ajantyyppi järjestelmään. (Kalenteri → Asetukset → Ajan tyypit)
2. Lisätään käytettävät ajantyyppit yksikön/yksiköiden tietoihin (Kalenteri → Asetukset → Yksikön asetukset)

Kaikkien palveluyksiköiden asetusten lisääminen

1. Tehdään jokaisen palveluyksikön kohdalta asetukset kuntoon (Kalenteri → Asetukset → Yksikön asetukset)

Kaikkien resurssien lisääminen – resurssit, joille tarvitaan kalenteri käyttöön

1. Käyttäjä tulee lisätä kalenterin käyttäjäksi yksikön alle, jossa hän työskentelee pääasiallisesti (Kalenteri → Asetukset → Resurssit)
2. Käyttäjälle varattavissa olevat ajat tulee luoda käyttäjän aikatauluun. (Kalenteri → Aikataulut → Aikataulu) Käyttäjälle voidaan luoda oma aikataulumalli, jota käytetään pohjana aikataulun tekemiseen. (Kalenteri → Aikataulu → Aikataulumallit)

Ryhmän lisäys tarvittaessa

Vapaita aikoja haettaessa voidaan hakea kerralla kaikkien ryhmän resurssien vapaita aikoja

1. Tarvittaessa kalenteriin voidaan luoda erilaisia ryhmiä resursseista esim. Hoitajat, fysioterapeutit, lääkärit (Kalenteri → Asetukset → Ryhmät)

Aikataulun (peruskalenterin) luominen

1. Resursseille luodaan aikataulut, joihin voidaan varata aikoja (Kalenteri → Aikataulut)
2. Resursseille voidaan luoda ensin aikataulumalli, jota käytetään pohjana aikataulun luontiin (Kalenteri → Aikataulut → Aikataulumallit)
3. Aikatauluun voidaan valita pohjaksi aiemmin tehty aikataulumalli ja muokata tästä tarvittava aikataulu (Kalenteri → Aikataulut → Aikataulu)