Näin Secapp toimii: Töihinkutsu

Viestipohjat · https://www.secapp.fi/fi/docs/muu-dokumentaatio/viestipohjat/nain-secapp-toimii-toihinkutsu/

Secappin töihinkutsuominaisuudella organisaatio säästää parhaimmillaan valtavasti sekä aikaa että rahaa, kun kutsut voi lähettää yhdellä napin painalluksella ja vastaukset saapuvat reaaliajassa. Lisäksi kutsutut saavat välittömästi tiedon, kun työvuoro on täytetty. Unohda raskaat soitto- ja sähköpostiringit jo tänään!

Tässä esimerkissä tarkastelemme töihinkutsujen toimintaa sairaalan näkökulmasta. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että periaate toimii oikeastaan alalla kuin alalla – missä ikinä työvuoroja täytyykään täyttää esimerkiksi sairastapausten tai äkillisen tarpeen vuoksi.

Yleiskuva

Tässä skenaariossa osastonhoitajalle tulee tarve saada hoitaja tulevaan yövuoroon. Secappilla prosessi etenee seuraavasti:

1. Osastonhoitaja lähettää korkean prioriteettiluokan Secapp-hälytyksen (koska vuoron täyttämisellä on kiire) potentiaalisille vuoroon tulijoille
2. Kutsutut hoitajat saavat Secapp-hälytyksen (älypuhelin soittaa soittoäänen vaikka se olisi äänettömällä), jossa pyydetään ilmoittautumaan tulevaan vuoroon, jos se on mahdollista. Valittavana on kutsun hyväksyntä OK-painikkeella tai hylkääminen NOK-painikkeella
3. Kun ensimmäinen hoitaja painaa OK, niin sekä osastonhoitaja että muut kutsutut saavat välittömästi tiedon, että vuoro on täytetty. Näin kutsu ei jää roikkumaan
4. Samalla OK:ta painanut hoitaja saa automaattisella Secapp-viestillä lisää tietoa tulevasta vuorosta ja esimerkiksi ohjeet siihen liittyen
5. Näin työvuoro on täytetty kätevästi, nopeasti ja helposti

Tekniikka: viestipohjan luominen Secapp-järjestelmään

- Ensimmäiseksi luodaan töihinkutsuviestiä varten viestipohja Secappiin

- Tässä esimerkkipohjassa prioriteetiksi on määritelty keskitaso (soittoääni ja näyttöilmoitus vastaanottajan laitteessa, ei ohita äänettömyyttä)
  - Saatavilla siis myös matalan ja korkean prioriteetin hälytykset
- Vastaanottajiksi on valittu ryhmät ja ryhmistä ”hoitajat”

Viestin perustiedot

- Seuraavaksi määritellään viestille otsikko, kuvaus ja toimintaohjeet
- Lisäksi määritetään kanavat, joilla viesti lähtee liikkeelle. Tähän esimerkkii on valittu kanaviksi tekstiviesti, mobiili (Secapp-sovellus) ja sähköposti. Myös paljon muita vaihtoehtoja on saatavilla

---

Automaatio ja eskalaatio

- Seuraavaksi määritellään viestiautomaatio ja eskalaatio eli ne tekijät, joilla kutsuprosessi hoituu asetusten ja viestin lähettämisen jälkeen itsestään loppuun asti automaattisesti
- Määritetään, että OK-kuittauksia tarvitaan vain yksi kappale
- Määritetään myös, että vastaanottajien on vastattava viestiin OK minuutin kuluttua viestin saamisesta, mikäli haluavat saada työvuoron (näin vuoron täyttöaika ei veny turhan pitkäksi)

- Tässä viestissä asetukset määritellään niin, että kun ensimmäinen hoitaja vastaa työvuorokutsuun OK, niin hänelle lähtee automaattinen ”tervetuloa töihin”-viesti
- Kaikille muille kutsutuille puolestaan lähtee automaattinen ”työvuoro on jo täytetty”-viesti
- Näin erillisiä tekstiviestejä, soittoja tai sähköposteja tai niiden lähettämisesä ei tarvitse edes miettiä, vaan Secapp hoitaa prosessin automaattisesti loppuun saakka

---

Viestin lähettäminen

- Seuraavaksi siirrytään Secappin ylävalikossa kohtaan ”uusi viesti”

- Valitaan viestipohjaksi äsken tehty viesti ja tarkastetaan samalla, että lähetysasetukset ovat oikein
- Mikäli kaikki on oikein, niin painetaan sivun alalaidassa kohtaa ”lähetä”

Viestin vastaanottaminen

1. Viesti saapuu hoitajan puhelimeen
2. Hoitaja avaa viestin ja näkee sen tiedot
3. Vuoro käy hoitajalla, joten hän painaa OK
4. OK-vastaus kirjautuu välittömästi Secapp-järjestelmään ja hoitaja on ensimmäinen OK-vastaaja, joten hän saa heti viestin ”Tervetuloa töihin”
5. Hoitaja näkee tulevasta työvuorostaan lisätietoja ja muille lähtee automaattisesti viesti, että työvuoro on täytetty

---

Töihinkutsutoiminnon edut

- Kutsu voidaan lähettää yhdeltä alustalta (Secapp) useaa kanavaa käyttäen (esim. tekstiviesti, sovellus ja email)
- Vastaanottajia voi olla yksi, muutama, kymmeniä, satoja tai vaikka tuhansia – eikä työn määrä lisäänny!
- Kiireellisissä tapauksissa viestille voidaan asettaa korkein prioriteetti, joten se menee perille kovaäänisen soittoäänen kanssa, vaikka vastaanottajilla olisi oma puhelin äänettömällä
- Nopea kaksisuuntainen viestintä: lähettäjä tietää reaaliajassa vastaukset ja automaatio hoitaa jatkokuittaukset niin työvuoroon valitulle kuin niille, joita ei valittu
- Lähettäjän ei tarvitse käyttää työaikaansa esim. puhelinsoittoihin tai viesteihin ja kaikki ovat tietoisia, kuinka työvuoron täytössä kävi

---

Video

Mikkelin keskussairaalan ja ESSOTE:n kokemuksia Secappin töihinkutsuista ja suuronnettomuushälytyksistä.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/wm9bpM4jPQM?feature=oembed