

HUS-Servis, tekstinkäsittely

28.12.2016

TEKSTINKÄSITTELY

Palvelukuvaus 2016

HUS-Servis / Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virasto

Sisällysluettelo

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Tekstinkäsittelyn palvelut | 3 |
| 1.1 | Yleiskuvaus palvelusta..... | 3 |
| 1.2 | Sanelujen purku | 3 |
| 1.3 | Käännöspalvelut | 3 |
| 1.4 | Asiakaspalvelu | 4 |
| 1.5 | Palvelun kehittäminen..... | 4 |
| 2 | Palvelun laatuvaatimukset | 4 |
| 2.1 | Saneluiden purku | 4 |
| 2.2 | Käännöstyöt..... | 5 |
| 2.3 | Tekstinkäsittelyn asiakaspalvelu..... | 5 |
| 3 | Vastuut ja tehtävät | 5 |
| 4 | Jatkuvuussuunnitelma häiriö- ja vikatilanteissa | 6 |

1 Tekstinkäsittelyn palvelut

1.1 Yleiskuvaus palvelusta

Tilaaaja hankkii Palveluntuottajalta tekstinkäsittelypalvelun, joihin kuuluvat:

- lääketieteellisten sanelujen purkupalvelu;
- saneluihin ja Tilaaajan potilasasiakirjoihin liittyvät käännöspalvelut;
- tekstinkäsittelyn asiakaspalvelu; sekä
- palvelun kehittäminen.

1.2 Sanelujen purku

HUS:n tuottamaan palveluun kuuluvat sanelujen purkaminen liitteen Pysyväisohje (Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto, Talous- ja tukipalvelut, Toimistopalvelut; 11.2.2015 PYSY 043 voimassa 31.12.2022 saakka, myöhemmin Pysyväisohje) mukaisesti. Palveluun kuuluvia purettavia saneluita on vuosittain kokonaisuudessaan noin 225 000 kappaletta.

Palvelu tuotetaan Helsingin kaupungille, Pysyväisohjeen määrittämien yksiköiden lääkäreille Pysyväisohjeen tarkemmin kuvaamin rajoituksin.

Palveluprosessi:

Sanelija sanelee sanelun liitteen Saneluohje lääkärille (myöhemmin Saneluohje) mukaisesti, tallentaa sanelun ja lähettää sen sanelujärjestelmään. Sanelija sanelee purettavan tekstin sanelukielen mukaisesti joko suomeksi tai ruotsiksi. Sanelijan tulee ottaa kantaa sanelun kiireellisyyteen (pika, kiire tai normaali), joka vaikuttaa sanelun valmistumisnopeuteen

HUS Servisin tekstinkäsittelijä ottaa HUS:n työasemalla yhteyden Helsingin asiakas- ja potilastietojärjestelmän Pegasokseen ja valitsee potilastietojärjestelmän sanelujonosta sanelun purettavaksi. Purettu sanelu tallennetaan potilastietojärjestelmään.

Purettavat sanelut ovat pääsääntöisesti digisaneluita. Kasettisaneluita käytetään varajärjestelmänä ja kotihoidon lääkäreiden palvelutalojen saneluissa. Palveluprosessi on kasettisaneluita käytettäessä sama kuin digisaneluiden kohdalla.

Saneluja puretaan arkipäivin klo 7.00 – 18.00.

1.3 Käännöspalvelut

Palveluntuottajan käännöspalvelu vastaa purettujen sanelujen tai muiden potilasasiakirjojen käännoistyöstä suomesta englantiin tai ruotsiin. Käännoistyötä vaativat sanelut käännöspalvelu kääntää erillisen tilauksen mukaisesti.

Käännoistilaukset lähetetään sähköpostitse käännöspalvelulle hoitoyksiköistä tai hallinnollisista yksiköistä. Käännookset valmistuvat toimitusajoissa, normaalitoimitus on 5 työpäivää ja kiiretoimitus 24 h työpäivisin. Useampisivuisissa käännoistöissä toimitusaika sovitaan tapauskohtaisesti. Palveluntuottaja ilmoittaa käännoksen valmistumisesta Tilaaajalle. Tehdyt käännookset laskutetaan hintaliitteen mukaisesti. Kiiretoimituksesta laskutetaan hintaliitteen mukainen kiirelisä.

HUS-Servis käännöspalvelu lukee käännossähköposteihin tulleita viestejä toimistoaikana (arkisin klo 08-16).

1.4 Asiakaspalvelu

Palvelun toimintaan liittyvä asiakaspalvelu toimii ympärivuorokautisesti vuoden jokaisena päivänä.

Asiakaspalvelu

- puh. 09 471 78540
- s-posti: digisanelu@hus.fi

Asiakaspalvelu auttaa muun muassa seuraavissa asioissa:

- sanelun prioriteetin vaihto
- korjaus- ja muutospyyntö purettuihin saneluihin
- väärälle potilaalle mennyt sanelu
- muistilistalta kadonneet/epäselvät sanelut, sanelutiedustelut
- kriittisten saneluiden välitön purkaminen asiakaspalvelussa
- tekniset tukipyynnöt

1.5 Palvelun kehittäminen

Osana palvelua HUS-Servis kehittää palvelujen asiakkaiden tarpeet, toimialan kehitystrendit ja tietotekniikan mahdollisuudet huomioiden.

Tekstinkäsittelyn kehittämiskohteita vuonna 2017 ovat:

- puheentunnistuksen käyttöönotto
- Epicin määrittely ja testaus

Apotti-hankkeen keskeisenä tavoitteena on alueellisesti yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja sitä kautta paremman laadun. Apottia varten kehitetään nykyaikaiset dokumentointiratkaisut, joiden avulla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat valmistuvat joustavasti ja kustannustehokkaasti. Tulevat ratkaisut ovat puheentunnistusratkaisu ja tuki lääkäreiden itsedokumentointiin ja rakenteisten tietojen käyttämiseen.

2 Palvelun laatuvaatimukset

Kirjoitettujen tekstien oikeellisuus on Kaupungille ensiarvoisen tärkeää. Palvelussa tuotetun tekstin tulee olla virheetöntä. HUS valvoo säännöllisesti palvelussa tuotetun tekstin oikeellisuutta ja kirjallista laatua satunnaisotksin.

Mikäli palvelutasoissa havaitaan puutteita, käsitellään ne Palveluntuottajan ja Tilaajan perustamassa palveluseurannan ryhmässä. Palveluntuottaja toimittaa palvelutasoreportit Tilaajalle kerran kuukaudessa.

2.1 Sanelujen purku

Sanelujen purkupalvelua koskeva palvelutavoite kiireellisyyssluokissa on seuraava:

- Sanelu pika, toimitusaika on alle 2 tuntia.
- Sanelu kiire, toimitusaika on alle 24 tuntia.
- Sanelu (alle 4 vrk) toimitusaika on 1–4 arkivrk.

Palvelutaso: toimitukset 90 % toimitusaikojen puitteissa.

Toimitusajat alkavat sanelijan lähettäessä sanelun sanelujärjestelmään. Toimitusaika päättyy, kun tekstinkäsittelijä on kirjoittanut tekstin ja kirjannut tekstin valmiiksi sanelujärjestelmässä.

2.2 Käännöstyöt

Käännöstyöitä koskeva palvelutavoite kiireellisyysluokissa on seuraava:

- Käännös pika, toimitusaika on 24 h työpäivisin.
- Käännös normaali, toimitusaika on 5 työpäivää.

2.3 Tekstinkäsittelyn asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu palvelee puhelimitse ja sähköpostin välityksellä ympärivuorokautisesti vuoden jokaisena päivänä.

Asiakaspalvelun kaikki yhteydenotot otetaan käsittelyyn 24 tunnin kuluessa ja ratkaistaan 3 vrk:n kuluessa.

3 Vastuut ja tehtävät

Palveluntuottaja ja Tilaaja yhdessä luovat ja mahdollistavat tietojärjestelmien kesken yhteydet, luvitukset ja tietoturvallisen tiedonsiirron, jotta palvelujen tuottaminen on mahdollista. Yhteyksien luomisessa ja toiminnassa pyritään noudattamaan HUS:n ja Helsingin kaupungin välille jo luotuja sujuvia yhteydenpitomalleja, jos se on mahdollista.

Palvelun tuottamiseen liittyvistä kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Oheisessa taulukossa on esitetty tekstinkäsittelypalvelujen vastuut ja tehtävät tilaajan ja tuottajan välillä.

| Kaupungin tehtävä | HUS:n tehtävä |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Lääkäri sanelee liitteenä olevan saneluohjeen (7.1) mukaan. Sanelun tulee sisältää kaikki sanelunpurussa tarvittavat potilas- ja hoitoyksikkötiedot sekä sanelun kiireellisyysluokka. | <ul style="list-style-type: none"> • Purkaa lääketieteelliset sanelut potilaan hoitoprosessin vaatiman aikataulun / kiireellisyysluokituksen (kohta 1) mukaisesti tuottaen ammattitaidolla standardien mukaisia laadukkaita potilasasiakirjoja. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Osoittaa yhteyshenkilön seurantaryhmän kokouksiin | <ul style="list-style-type: none"> • Valvoo, että vain sovittuja saneluja puretaan (tarkennus kohta 2.1) raportoiden poikkeamista tilaajan yhteyshenkilölle |
| <ul style="list-style-type: none"> • Järjestää HUS:lle oikeudet sekä mahdollistaa HUS:lle yhteydet tilaajan tietoverkkoon ja -järjestelmiin sanelujen purkamiseksi. | <ul style="list-style-type: none"> • Vastaa tiedonsiirtokustannuksista oman tietoverkkonsa osalta |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vastaa oman tietoverkkonsa osalta omaan potilastietojärjestelmäänsä liittyvistä lisensseistä ja niihin liittyvistä kustannuksista sekä tiedonsiirtokustannuksista. | <ul style="list-style-type: none"> • Vastaa palvelun häiriöttömyydestä. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tarjoaa Pegasosta koskevan sovellustuen tarvittaessa. | <ul style="list-style-type: none"> • Vastaa sopimuksenmukaisten palvelujen tuottamisessa tarvittavien lisenssien ja käyttöoikeuksien ylläpitokustannuksista. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Järjestää käyttötuen ja ylläpidon omien järjestelmien osalta ja sopii yhdessä HUS:n kanssa rajapintojen tuesta ja ylläpidosta. Mikäli palvelun tuottamiseen | <ul style="list-style-type: none"> • Hankkii saneluiden etäpurun suorittamisessa tarvittavat etäkäytön mahdollistavat ohjelmistot ja |

| | |
|---|---|
| <p>tulee kustannuksia, jotka johtuvat tilaajan tietojärjestelmien ominaisuuksista ja niihin tehtävästä kehityksestä tai muutoksista tai sopimuksista tilaajan ja kolmannen tahon välillä, kustannuksista vastaa tilaaja. Esimerkiksi jos Pegasos-ohjelmiston päivityksistä johtuen Palveluntuottaja joutuu testaamaan, päivittämään tai uusimaan palvelutuotantoon käyttämiään laitteita tai ohjelmistoja, Tilaaja vastaa siitä aiheutuvista kustannuksista, mukaan lukien Palveluntuottajalle aiheutuva lisätyö.</p> | <p>tarvittavat työvälineet ja työasemat (kuten purkulaitteet ja tietokoneet).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Potilasasiakirjan tulostaminen tarvittaessa | <ul style="list-style-type: none"> • Järjestää palveluun liittyvät käyttötuen ja ylläpidon ja sopii yhdessä Kaupungin kanssa rajapintojen tuesta ja ylläpidosta. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Jatkuvuussuunnitelman mukainen toiminta häiriö- ja vikatilanteissa (kohta 4) | <ul style="list-style-type: none"> • Jatkuvuussuunnitelman mukainen toiminta häiriö- ja vikatilanteissa (kohta 4). |

4 Jatkuvuussuunnitelma häiriö- ja vikatilanteissa

Palvelutuotannosta vastaavat Kaupungin ja HUS:n yhteyshenkilöt laativat palvelutuotannon aloittamisen jälkeen jatkuvuussuunnitelman häiriö- ja vikatilanteita varten. Palvelun seurantaryhmä hyväksyy jatkuvuussuunnitelman ja se liitetään tämän palvelukuvauksen liitteeksi.

Ennen jatkuvuussuunnitelman laatimista sovelletaan häiriö- ja vikatilanteissa Pegasoksen valmiussuunnitelmaa, eli asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Pegasos) käytön estyessä lääkärit kirjaavat itse tarpeelliset tiedot.

LIITTEET

Liite 1 Saneluohje lääkärille

Liite 2 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto, Talous- ja tukipalvelut, Toimistopalvelut;
11.2.2015 pysyväisohje PYSY 043

Liite 1

Saneluohje lääkärille

Potilasasiakirja-asetuksen 6 §:n 3 momentin mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa sanelunsa perusteella tehdyistä potilasasiakirjamerkinnöistä. Jos tekstinkäsittelijä muuttaa saneltua tekstiä, siihen sisältyy riski, että tiedot eivät ole siten kun lääkäri on ne tarkoittanut.

Pyydämme ystävällisesti huomioimaan seuraavaa saneluiden osalta:

- Sanele potilaan täydellinen henkilötunnus sekä nimi
- Sanele pääotsikot (Loppuarvio, Pyyntö, Soitto, Tulotilanne, Vastaus, Väliarvio)
- Sanele väliotsikot (Tulosyy, Esitiedot, Nykytila, Jatkohoito, Suunnitelma, Diagnoosi jne.)
- Sanele myös välimerkit ja kappalejaot
- Sanele selkeästi lääkkeiden vahvuudet, diagnoosi- ja toimenpidekoodi(t) sekä vaikeammat termit, uudet laitteet tai lääkkeet yms. myös kirjaimittain (A = Antti, B=Bertta jne)
- Sanele etu- ja sukunimesi sekä ammattinimikkeesi
- Saneltaessa erilaisia tutkimuspyyntöjä tai -vastauksia sanelussa tulee selkeästi mainita mistä tutkimuksesta on kysymys, esim. röntgentutkimuspyynnöt /Weblab-lähetteet (tutkimusnumero)
- Häiriötön sanelutila ilman taustäääniä

Lyhyet sanelut kannattaa kirjoittaa itse. Hyvä muistaa, että on kaikkien etu, että laatiessa sairauskertomustekstejä pyritään lyhyeen ja ytimekkääseen asioiden ilmaisuun.

yhteistyöterveisin,

Tekstinkäsittelyn asiakaspalvelu
digisanelu@hus.fi
puh. 09 471 78540

Liite 2

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto,
Talous- ja tukipalvelut, Toimistopalvelut; 11.2.2015 pysyväisohje PYSY 043

TEKSTINKÄSITTELYN MENETTELYTAPAOHJE

| | |
|-----------|---|
| Voimassa | 1.2.2015 - 31.12.2022 |
| Kumoo | PYSY 043 Tekstinkäsittelyn menettelytapaohje 12.11.2013 |
| Asiasanat | Tekstinkäsittely, digisanelu, sanelu |

Sosiaali- ja terveysvirastossa noudatetaan tässä pysyväisohjeessa esitettyjä lääkäreiden saneluihin sekä lääkäreiden ja tekstinkäsittelyn väliseen työnjakoon liittyviä ohjeita. Sosiaali- ja terveysviraston tekstinkäsittelyssä kirjoitetaan vain lääkäreiden digisaneluja tässä ohjeessa tarkemmin kuvatuin rajoituksin. Kasettisanelua käytetään varajärjestelmänä ja kotihoidon lääkäreiden palvelutalojen saneluissa. Ylilääkärin tulee huolehtia, että lääkärit tuntevat tämän pysyväisohjeen, osaavat digisanelutekniikan, osaavat sanella selkeästi, hyvällä suomen kielellä ja tarkistavat ja kuittaavat aina tekstinsä hyväksytyksi. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009 ja pysyväisohje P39 24.6.2009 velvoittavat virheettömään ja ymmärrettävään tekstiin.

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Tekstinkäsittelyssä kirjoitetaan lasten foniatrian ja puheterapian poliklinikan lääkäreiden sanelemat ajanvarauskäynnit ja pitkät lausunnot.

Terveys- ja päihdepalvelut

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikat
Päivystysosastot
Psykiatria ja päihdepalvelut (poliklinikat, vuodeosastot)
Päiväsairaalat, mielialahäiriökeskus, kaksisuuntaisen mielialahäiriön tutkimus- ja hoitokeskus
Lasten ja nuorten lääkäripalvelujen lasten psykiatria

Tekstinkäsittelyssä kirjoitetaan ajanvarauskäynnit, potilaan pitkät tulo- ja loppuarviot, sisätautien poliklinikoiden toimenpiteet ja pitkät lausunnot (esim. SVB-, C-lausunnot).

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Palvelualueiden lääkäripalvelut

Kivelän, Koskelan ja Myllypuron monipuoliset palvelukeskukset

Kaupunginsairaala

Kuntoutuksen osaamiskeskus

Tekstinkäsittelyssä kirjoitetaan ajanvarauskäynnit, potilaan pitkät tulo- ja loppuarviot ja pitkät lausunnot (esim. SVB-, C-lausunnot).

Lääkärit kirjaavat/kirjoittavat itse kaikilla osastoilla:

- diagnoosit
- lyhyet tekstit
- päivystys-/akuuttikäynnit
- potilaan välitöntä jatkohoitoa vaativat tekstit
- puhelut, väliarviot, päivittäismerkinnät, tiivistelmät, suunnitelmat
- konsultaatiovastaukset (pois lukien erikoissairaanhoidon)
- hoitokokouksien asiat
- potilaskirjeet
- lähetteet, laboratorio- ja röntgenlähetteet, reseptit
- A-todistukset, suppeat B-lausunnot, C-lausunnot, kuolintodistukset
- pitkät ”kopioi + liitä” -ohjeistusta vaativat tekstit
- lääkärit kuittaavat lääkityksen rakenteisesti ”voimassa oleva lääkitys” -lääkekortilta, loppuarviossa ei toisteta lääkitykseen liittyviä asioita

Seuraavien yksiköiden saneluita ei kirjoiteta tekstinkäsittelyssä

- Neuvolat
- Kouluterveydenhuolto
- Opiskeluterveydenhuolto
- Psykiatrian ensihoito-osasto
- Psykiatria- ja päihdekeskukset
- Selviämishoitoasema
- Suun terveydenhuolto
- Päivystyspoliklinikat
- Malmin sairaalan valvontaosasto
- Kaikki yksiköt: virka-ajan ulkopuolella tarvittavat sanelut

• **Muita saneluun liittyviä ohjeita**

- Jokaisessa sanelussa on mainittava:

- potilaan nimi ja henkilötunnus
- mitä sanellaan (loppuarvio, B-lausunto tms.)
- näkymä (Sairaala YLE tms.)
- sen merkinnän päivämäärä + kellonaika, johon sanelu kirjoitetaan

- Lausunnoissa tulee mainita lausunnon tarkoitus. Kukin sanelu suositellaan tehtäväksi omaksi erilliseksi sanelukseksi (esim.

jos sanellaan samalle potilaalle kertomustekstiä ja lausunto, tehdään 2 eri sanelua).

Kiireelliset sanelut:

- prioriteettityyppi "heti", lääkäri kirjoittaa ensisijaisesti itse
- prioriteettityyppi "kiireellinen", kirjoitetaan tekstinkäsittelyssä 2 - 3 työpäivän aikana

Kiireellisiksi tai prioriteettisaneluiksi katsotaan sanelut, jotka ovat välttämättömiä potilaan välittömän jatkohoidon kannalta.

Kasettisanelut toimitetaan tekstinkäsittelyyn sanelusaatelitojen kanssa suljetussa kirjekuoressa ja sisäpostikuoressa.

Epäselvät sanelut

Saneleva lääkäri vastaa aina sanelunsa perusteella tehdyistä potilasasiakirjamerkinnoista. Hänen on tarkistettava tekstit, korjattava virheet, täydennettävä tyhjät aukkokohdat ja kuitattava (hyväksyttävä) tekstit.

Epäselvissä saneluissa tekstinkäsittelijä jättää tekstiin pisteitä ja merkitsee kohdan "Tekstissä aukkoja", jolloin lääkäri saa siitä viestin Pegasos-postilla. Tästä pysyväisohjeesta poikkeavista saneluista otetaan tekstinkäsittelystä yhteyttä sanelemaan lääkäriin ja hänen esimieheensä.

Tekstinkäsittelijä ei saa muuttaa lääketieteellisiä asioita: laboratoriotuloksia, lääkkeiden nimiä, diagnooseja.

Tekstinkäsittelijällä on velvollisuus huolehtia, että suomenkieli on selkeästi luettavaa (STM 298/2009 ja Kielitoimiston ohjeet).

Lisätietoja:

ylihoitaja Margit Honkamäki, puh. 310 46222, margit.honkamaki@hel.fi, ja
toimistopalvelupäällikkö Päivi Korpivaara, puh. 310 42342, paivi.korpivaara@hel.fi.

HANNU JUVONEN
Hannu Juvonen
Virastopäällikkö

JUSSI LIND
Jussi Lind
vs. osastopäällikkö