

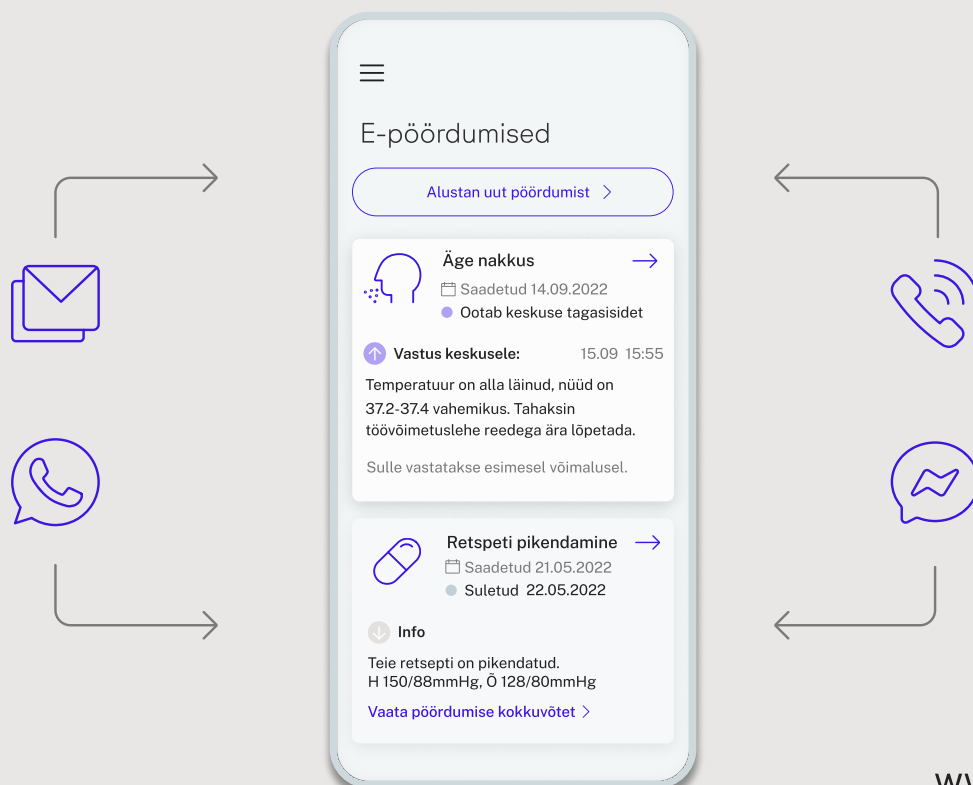
Kuidas suunata patsiente e-pöördumisi tegema?

Certificu suhtlus- ja tööhaldusplatvorm perearstikeskustele

Patsiendid ei oska tavaliselt uut digilahendust iseseisvalt üles leida, mistõttu on oluline neid võimalikult palju platvormile suunata. Mida rohkem patsiente informeerite, seda kiiremini väheneb telefonikõnede ja e-kirjade koormus.

Kõige efektiivsemad viisid patsientide informeerimiseks:

1. E-kirjade **automaatvastus** ja jalus
2. Info keskuse **veebilehel**
3. **Automaatne eelteavitus telefonis**
4. **Massteavitamine emaili ja SMSi teel**



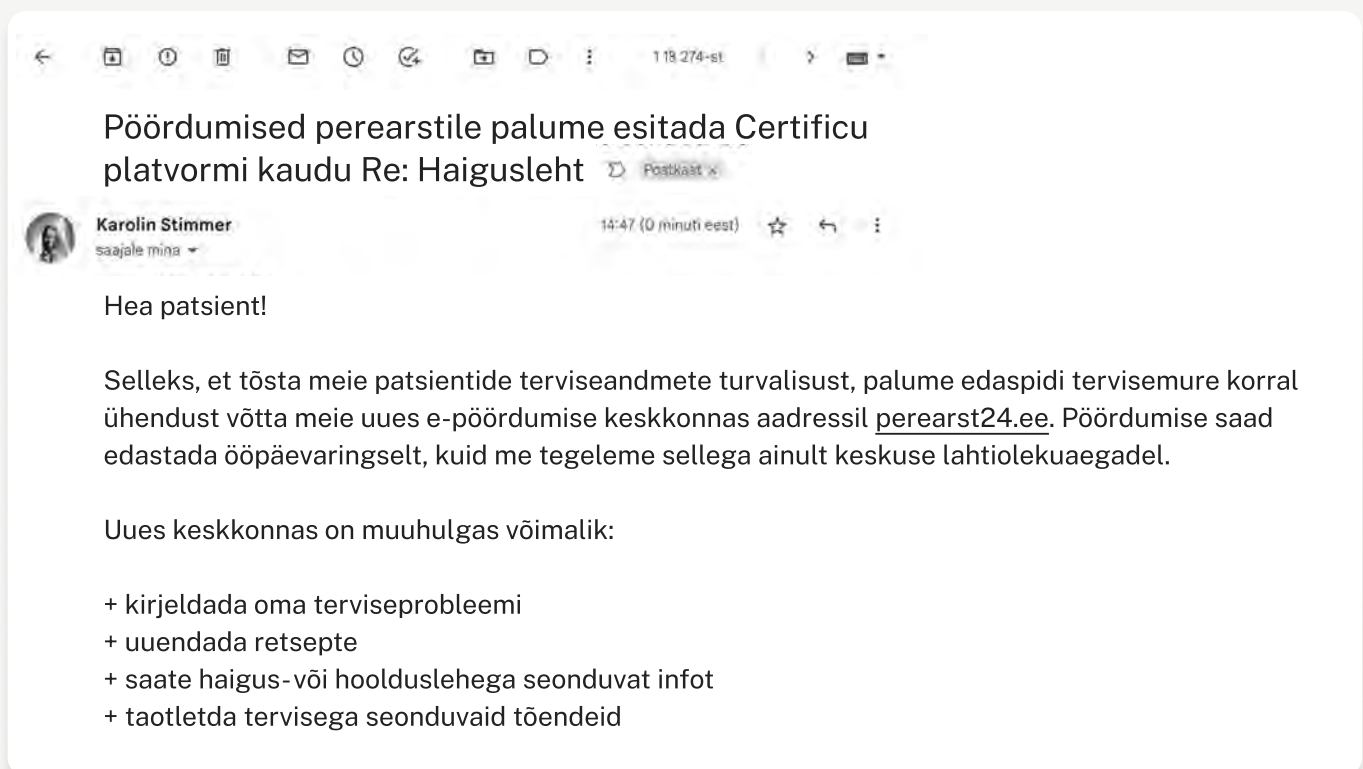
1. Seadista e-kirjadele automaatvastus ja allkiri

Automaatvastuse ja allkirja seadistamine on kõige parem viis teavitada patsiente sellest, et keskus ei vasta enam terviseinfot sisaldavatele e-kirjadele vaid kasutab suhtlemiseks uut **turvalist lahendust**.



[Gmailis automaatvastuse ja automaatse allkirja \(jaluse\) seadistamise juhis](#)

Näidistekst (kopeeritav):



Soovitame lisada automaatvastused keskuse **üldisele e-maili aadressile** ning ka arstikeskuse **töötajate privaatsetele aadressidele**, kui patsiendid võtavad seal ühendust.

Hea teada!

Arstikeskuse **lepingupartneritega** saad edasi suhelda vana e-posti aadressi kaudu või luua selleks eraldi aadress, näiteks lepingupartner@perearstikeskus.ee

2. Uuenda arstikeskuse veebilehekülge

Palju patsiente leiab esmase info üles interneti kaudu, mistõttu on veebilehekülg oluline koht, kus uuest lahendusest informeerida.

- + Lisa **peamenüüsse** uus valik “e-pöördumine”, mis suunab perearst24.ee
- + Eemaldada kontakti alt e-posti aadressid ja muud kontaktivormid - **suhtluseks peaks jääma üks lahendus**
- + Seadista avalehele **suurelt ja kõige üles teavitus** uue lahenduse kasutamisele võtmisest

Näidis:

 Tähesaju PAK

Avaleht **E-pöördumine** Arstide vastuvõtuajad Kontakt

Tähesaju perearstikeskus

[Alusta e-pöördumist →](#)



Alates [25.01.2023] tuleb perearstikeskusesse pöörduda e-kirja asemel e-pöördumise kaudu.
Alates [13.03.2023] meilidele enam ei vastata.

Hea patsient! Edaspidi võta meiega ühendust Certificu e-pöördumise kaudu aadressil perearst24.ee.
See on kiirem ja turvalisem viis saada oma tervisemurele või küsimusele lahendus. Pöördumise saad edastada ööpäevaringselt, kuid tegeleme sellega keskuse lahtiolekuaegadel.
Uue lahenduse kaudu saad muuhulgas teha järgnevaid toiminguid:

- + edastada terviseprobleemi
- + uuendada retsepte

Avalehe teavituseks saad kasutada samat teksti, mida e-kirja automaatvastuses.

Hea teada!

Patsiendid loevad informatsiooni, mis on veebileheküljel suurelt ja kõige üleval. Mida väiksem on teksti või mida rohkem peab klikkima või lugemiseks allapoole liikuma, seda madalam on tõenäosus, et teavitamisest on kasu. Veebilehe uuendamisel on samuti oluline eemaldada aegunud või vastuoluline informatsioon, et patsiendid saaksid üheselt teavitusest aru.

3. Lase telefonioperaatoril üles seadistada kõne eelteavitus

Enamik patsiente võtab arstikeskustega ühendust telefoni teel, mistõttu on **kõneeelne automaatne eelteavitus** kõige olulisem viis patsientide teavitamiseks.

Enamik telefonioperaatoreid saavad kõne eelteavituse ise üles seadistada, saatke nende üldisele või kliendihalduri e-posti aadressile järgmise sisuga e-kiri:

Tere

Meie arstikeskus {arstikeskuse nimi} soovib esimesel võimalusel kasutama hakata telefonikõnede eelteavitust. Palun seadistage meie ettevõtte telefoninumbritele järgmine eelteavitav tekst:

“Tere! Olete helistanud {arstikeskuse nimi} perearstikeskusesse. Aja kokku hoidmiseks saate oma tervisemure edastada ka meie uue veebilahenduse kaudu aadressil perearst24.ee.”

Hea teada!

- + Eelteavituse ülesseadistamine ei eelda üldiselt kõnekeskusega liidestumist
- + Patsiendid harjuvad kõne eelteavituse kuulamisega väga kiiresti ära

Hea teada!

Meie kogemus näitab, et arstikeskused, kes ei kasuta kõne eelteavitust, saavutavad palju aeglasemalt telefonikõnede ja e-kirjade hulga vähenemise.

Eesti valitud kõneoperaatorite e-posti aadressid:



Telia - arikliendid@telia.ee



Tele2 - firma@tele2.ee



Elisa - elisa@elisa.ee



Wildix - esecom@esecom.ee

4. Patsientide massteavitamine

Certific saab teile pakkuda ka patsientide massteavitust, kui avaldate selleks soovi ning võimaldate meile ligipääsu patsiendi kontaktandmetele. Patsientide massteavitamine on kõige efektiivsem viis nende platvormile suunamiseks.

Massteavitamise soovi korral kirjutage meile
accounts@certific.co

Hea teada!

Patsientide kontaktandmete ligipääsu võimaldamiseks ei pea eraldi lepingut sõlmima, kuna vastavad õigused on meil teenuse kasutamise lepingus olemas.

Hea teada!

Teil on võimalik valida, millistele patsientidele millist konkreetset teavet te saata soovite. Näiteks on võimalik alustada noorematest patsientidest, kes üldiselt on innukamad uusi lahendusi proovima.



5. Keskuse töötajate harimine

Meie kogemus on näidanud, et keskused, kus tehakse ka alltoodud tegevusi jõuavad keskmisest kiiremini väiksema telefoni- ja e-kirjade koormuseni. Soovita enda töötajatel:

+ Vastata kõikidele patsientide e-kirjadele uue keskkonna vahendusel. Nii saab patsient aru, et sinu arstikeskus kasutab uut lahendust. Vestluse alustamise juhend on leitav õppematerjalidest [siit](#)

+ Telefonikõnede ning visiitide lõpus tuleks patsientidele soovitada järgmine kord pöördumist läbi uue lahenduse aadressil perearst24.ee

+ Patsientidele aktiivselt laiali jagada uut keskkonda tutvustavaid infovoldikuid

Hea teada!

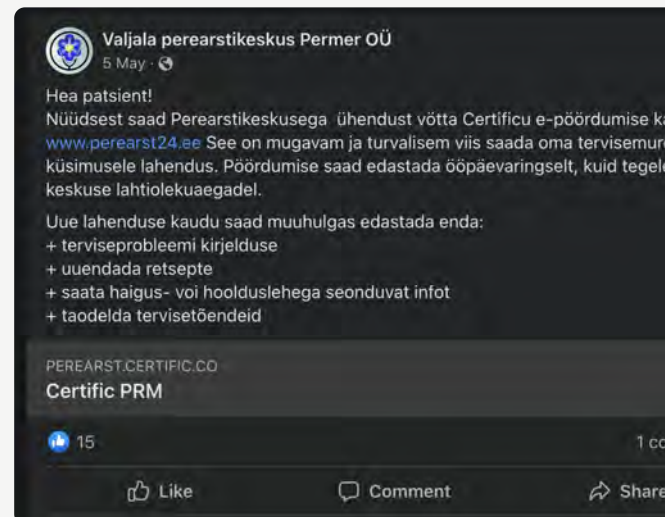
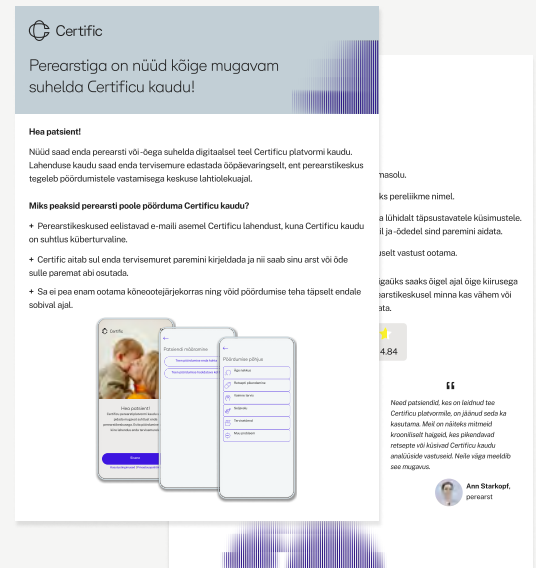
Saadame sinu keskusele keskkonda tutvustavaid plakateid, soovime need üles riputada strateegiliselt olulistesse kohtadesse, kus patsiendid neid näeksid.

Hea teada!

Soovi korral on võimalik meie käest saada ka stend (kokku-lahti rullitav inimese kõrgune plakat). Kirjutage meile accounts@certific.co, kui soovite sellist stendi enda keskusele või kui meie saadetud voldikud on otsa saanud)

+ Sotsiaalmeedia konto olemasolul tehke ka Facebooki või Instagrami postitus, et olete uue lahenduse kasutusele võtnud.

Soovi korral saame teid postituse sisuga aidata.



Kirjutage meile kindlasti, kui tekib küsimusi või jääte millegagi hätta. Aitame teid hea meelega ning jagame nõu, kuidas sinu arstikeskus saaks muudatustest kõige rohkem kasu.

Andres Lasn, M.D.
tervishoiu valdkonna juht
andres@certific.co
certific.co
+372 527 11 52