

Povzetek strokovnega prispevka MI-2010 ■

Uporabniku prijazna telemedicina - z boljšo komunikacijo in sodelovanjem do vrhunskih zdravstvenih storitev

User Friendly Telemedicine - Better Communications and Collaboration for Supreme Health Service

Organizaciji avtorjev: Microsoft d.o.o. (AK), Avtenta.si d.o.o. (TŠ).

Kontaktna oseba: Andrej Kašnik, Microsoft d.o.o., Šmartinska 140, SI-1000 Ljubljana. e-naslov: andrej.kasnik@microsoft.com.

Andrej Kašnik, Tomaž Šmid

Poenotene komunikacije

Poenotene komunikacije so danes eden najbolj vročih trendov v poslovnem okolju. Ideja je v središče komunikacije postaviti uporabnika in mu omogočiti izbiro najprimenejšega komunikacijskega kanala v danem trenutku, ne glede na to, kje se uporabnik nahaja in ne glede na to, katero napravo uporablja. Tako poenotene komunikacije povezujejo mnoge načine, ki jih lahko že danes pri komunikaciji uporabljajo zdravstveni delavci, v enoten in domač uporabniški vmesnik, prek katerega lahko samo s klikom na miško ali glasovnim ukazom opravljajo in urejajo e-poštna sporočila, takojšnja sporočila, telefonske klice, spletne konference, koledarske vpise ter avdio in video konference. Prav tako so uporabnikom na voljo bogate informacije o razpoložljivosti posameznikov in s tem tudi možnost izbire najboljše poti, kako jih doseči. S tem se odpravljajo mnoga komunikacijska ozka grla, s katerimi se zdravstveni delavci pogosto soočajo.

Več je bolje? ali Manj je več? – to je zdaj vprašanje

Razvoj in napredek množičnih komunikacijskih kanalov naj bi omogočala boljši, hitrejši in cenejši prenos informacij med zdravniki od blizu in daleč, a pri tolikšnih kanalih, ki so nam na voljo danes, se vprašamo, če nam je izkušnja komuniciranja res olajšana in nam prihrani čas in denar. Komunikacijski kanali so razpršeni, saj s sodelavci, poslovnimi partnerji in strankami lahko komuniciramo na različne načine: po telefonu, preko elektronske pošte ali faksa, tudi s sodobnejšimi načini komuniciranja kot je raba videokonferenc ali programov za neposredno sporočanje (Instant Messaging). Težave se lahko pojavijo, ko so želeni sogovorniki odsotni ali ko so na drugih geografskih lokacijah, zaradi česar je komunikacija kljub vsem možnim kanalom otežena in zamudna, pogosto pa tudi draga.

Številni različni komunikacijski kanali pa prinesejo tudi različne številke in naslove. Tako je včasih težko in zamudno v trenutku ko to potrebujemo, najti pravi naslov ali številko potrebno za komunikacijo. Poenotene komunikacije nam omogočajo, da ima vsak uporabnik le en naslov preko katerega je dosegljiv na ustreznem kanalu, bodisi je ta kanal njegov služben telefon, mobilni telefon, faks ali pa njegova elektronska pošta.

Informacijska rešitev za uporabniku prijazno telemedicino

Informacijska orodja, kot je Microsoft Office Communications Server (OCS), postavljajo uporabnika v središče, okoli katerega je možno izbrati in uporabiti v danem trenutku najustreznejši komunikacijski kanal.



Slika 1 Komunikacija z želeno osebo je možna preko najustreznejšega kom. kanala.

Rešitev omogoča tako uporabo sinhronega komuniciranja (videoklic, zvočni klic, neposredno sporočanje), kot tudi asinhrono komuniciranje (e-pošta, e-koledarji, e-fax, dodeljevanje opravil, glasovna pošta) v primeru, ko oseba s katero želimo komunicirati trenutno ni razpoložljiva.

Tako zdravniku kot pacientu intuitivno in uporabniku prijazno informacijsko orodje omogoča "zblizevanje" in odpira najrazličnejše možnosti uporabe v izmenjavi znanja, mnenj, pomoč pri diagnosticiranju na daljavo, ne glede na lokacijo, kjer se osebe nahajajo. Poenotene komunikacije tako predstavljajo odlično platformo, ki jo lahko za različne rešitve učinkovitega komuniciranja uporabimo tudi na področju telemedicine.



Slika 2 Enostavna izvedba spletnih sestankov in izmenjava mnenj na daljavo z možnostjo interaktivnega sodelovanja.

Vzpostavitev sodobnih rešitev poenotene komunikacij v Zdravniški zbornici Slovenije

Zdravniška zbornica Slovenije je pred kratkim končala z nadgradnjo sporočilnega sistema in vpeljavo OCS platforme. Sodoben sporočilni sistem bo poleg e-pošte omogočil tudi napredno sklicevanje sestankov, dodeljevanje opravil in mobilnost (uporabo preko spleta in mobilnih napravah) od kjerkoli na svetu. OCS platforma nadgrajuje sporočilni sistem z možnostjo enostavne uporabe video konferenc, informacije o razpoložljivosti zdravnikov in druge napredne storitve za boljšo podporo skupinskega dela tako med člani zbornice kot zdravniškimi organizacijami.