

Sikersztorik

Veterans Health Administration

<http://www.va.gov/>

A veteránok is az Adobe PDF-et választották

Mary Stout vietnami veterán az egyesült államokbeli **Army Nursing Corps** közösség tagjaként nap mint nap rengeteg papírmunkával szembesül. A szervezet adminisztrációs részlegének (VHA) vezetőjeként a közösség által használt dokumentumokért és űrlapokért felelős. Stout erőfeszítéseinek köszönhető, hogy az Army Nursing Corps a papíralapú adminisztrációról áttért az elektronikus dokumentumkezelésre.

Bár az új módszer nagyságrendekkel leegyszerűsíti a munkafolyamatot és csökkenti a költségeket, Stout kezdeményezéséhez a kongresszus támogatása is szükséges volt. *„Elsősorban az a változtatás oka, hogy az állami hivatalok dokumentumkezeléséről és a rokkantokról szóló törvények kimondják, hogy minden állampolgárnak joga van ahhoz, hogy elektronikus úton kommunikáljon a kormányzati szervekkel”* – mondja Stout.

Hosszas és alapos kutatás után a Veterans Health Administration szakemberei az **Adobe Systems Inc.** megoldásait választották. A szervezet elektronikus űrlapjai immár az **Adobe LiveCycle Designer** szoftverrel készülnek. A „postára adásért” az **Adobe LiveCycle Reader Extensions** a felelős, az űrlapok kitöltése pedig az ingyenes **Adobe Reader** programmal történik – akár offline is.

4,5 millió páciens ellátása és több mint 800 egészségügyi intézmény koordinálása rengeteg papírmunkával jár. *„Ahhoz, hogy egy veterán részesülhessen intézményünk támogatásában, először több adatlapot is ki kell töltenie”* – mondja Stout. *„Korábban elirányítottuk őket egy weblapra, ahonnan letölthettek egy üres adatlapot, amit kézzel kellett kitölteniük.”* Most már mindezt megtehetik egyetlen számítógép segítségével. *„Körülbelül 55-féle űrlapnak készítettük el az elektronikus változatát”* – teszi hozzá Stout.

„A veteránok és családjaik nagy száma, ill. a rengeteg űrlap okozta káosz miatt szükség volt egy univerzális, széles körben felhasználható megoldásra” – mondja Rebecca Chisolm, az Adobe nemzetközi kormányzati piacokkal foglalkozó igazgatója. *„Az egyik legfőbb szempont az volt, hogy a veteránok bárholonnan – otthonról, az irodából vagy akár a könyvtárból – hozzáférhessenek az űrlapokhoz.”* Mivel az Adobe Reader egy ingyenes szoftver, ennek immár semmi akadálya.

A korábban befektetett munka sem vész el

A másik szempont természetesen az volt, hogy a korábban befektetett munka se vesszen el. Az Adobe LiveCycle technológia alkalmazása előtt a veteránok a JetForms rendszert használták. Elektronikusan ugyan nem

tölthették ki az űrlapokat (ki kellett nyomtatniuk), de a központi számítógépen mindig a legfrissebb dokumentumokat találták. *„Mivel korábban már több űrlapot is olyanná alakítottunk, hogy a JetForms rendszerrel is használható legyen, nem akartunk mindent előlről kezdeni. Olyan termékre volt szükségünk, amely képes ezen formulák átkonvertálására”* – mondja Stout. *„Az is fontos szempont volt, hogy mindez egy fillérbe se kerüljön a veteránoknak.”*

Az űrlapok arculata személyre szabható

Szintén fontos szempont volt, hogy a veteránoknak – az idősebbeket is beleértve – ne jelentsen gondot az átállítás. *„Az új űrlapokat szinte teljesen olyan megjelenésűre terveztük, mint a régieket, így senkinek sem okoz gondot a váltás”* – teszi hozzá Chisolm. *„Az egyik legnagyobb akadály az volt, hogy az emberek hozzászórtak a papír-űrlapokhoz. Ha olyan elektronikus formulákkal találkoznak, amelyek máshogy néznek ki, nehézségeik lehetnek a kitöltésükkel.”*

Az 1998-as rehabilitációról szóló törvény 508. §-a továbbá kimondja, hogy a központi szövetségi hivatalok kötelessége a fogyatékkal élők számára is elérhetővé tenni a fontos információkat – természetesen ez is közrejátszott abban, hogy a VHA váltott.

Az XML ereje

Chisolm szerint a projekt sikerének egyik záloga az új rendszer átláthatósága és egyszerű kezelhetősége. *„Nem hiszem, hogy van annál idegesítőbb, amikor újra és újra be kell írunk a nevünket, születési adatainkat és címünket a megfelelő helyre. Az új, intelligens rendszernek egyetlen adat is elég (pl. név, társadalombiztosítási azonosító jel, személyi szám) és az XML-technológiának köszönhetően már be is töltődik a felhasználó összes adata az űrlap megfelelő mezőibe.”* A veteránok ezután átolvashatják a dokumentumot és elvégezhetik az esetleges pótlásokat vagy hibajavításokat.

Az Adobe LiveCycle bármely XML-alapú rendszerrel képes együttműködni. A fejlesztők különböző űrlapok segítségével adatokat juttathatnak az adatbázisba, de mindez visszafelé is igaz (ahogy a fenti példa is mutatja). *„Az XML-technológia nagy előnye, hogy nem számít, milyen a háttérhálózatunk, ha képes XML-ben kommunikálni”* – állítja Chisolm. *„Manapság már minden elterjedtebb adatbázis, ERP és CRM alapú alkalmazás képes XML-alapú adatközlésre.”*

A Veterans Health Administration és más hasonló szövetségi intézmények példája jól mutatja az Adobe LiveCycle technológia előnyeit és előrevetíti a további lehetséges fejlesztési irányokat.

Chisolm szerint *„ahogy az állami szervek a modernizáció felé nyitnak, természetes, hogy egy idő után az elektronikus folyamatok, ezen belül pedig az elektronikus űrlapok lesznek a meghatározók. Az emberek át fogják térni erre az új dokumentumkezelési formára, mert a papíralapú munkafolyamatok napjai meg vannak számlálva.”*