

SMART-TAVOITE

POTILAS PÄÄSEE OIKEALLE AMMATILAISELLE OIKEAAN AIKAAN KIIREETTÖMISSÄ ASIOISSA 14 VUOROKAUDEN SISÄÄN

Tiimin jäsenet

Hiltunen Heli (terveydenhoitaja, aikuisneuvonta), Järvinen Marjo (sairaanhoitaja, avosairaanhoito), Kaijansinkko Perttu (yleislääketieteen erikoislääkäri), Koskinen Tanja (terveydenhoitaja, aikuisneuvonta), Kuusela Krista (osastonhoitaja avosairaanhoito), Loijas Noora (fysioterapeutti), Remahl Anni (osastonhoitaja avoterveydenhuolto) ja Virras Oskar (yleislääketieteen erikoislääkäri).

Johdanto

Kehittämistyöhön lähdettiin keväällä 2022 tilanteesta, jossa lääkäreiden sekä hoitajien vastaanotoille oli pitkät jonot ja puhelut olivat ruuhkautuneet. Sähköisistä palveluista käytössä oli OmaOlon oirearviot. Sairaanhoitajavetoista kiirevastaanottoa järjestettiin yhden hoitajan toimesta. Epäselvyyttä oli myös siitä, hyödynnetäänkö fysioterapeuttien suoravastaanottoaikoja tarkoituksenmukaisesti vapauttaen lääkäreiden kiireaikoja niitä tarvitseville ja onko kyseisiä fysioterapeuttien suoravastaanottoaikoja riittävästi tarjolla. Hoidon tarpeen arvion koulutukset aloitettu keväällä 2022, millä pyritään takaamaan yhdenvertainen ja tarpeenmukainen hoitoon pääsy oikealle ammattilaiselle.

Tavoitteet ja menetelmät

Fysioterapeuttien suoravastaanottoaikojen hyödyntämisellä pyrittiin siihen, että asiakkaat ohjautuvat sillä hetkellä oikealle ammattilaiselle vapauttaen lääkärin työaikaa sitä enemmän tarvitseville. Viikolla 46 toteutettiin kysely suoravastaanottoaikojen riittävydestä.

Digipalvelujen käyttöä lisäämällä pyrittiin parantamaan potilaiden ohjautumista oikealle ammattilaiselle, ratkaisemaan potilaiden ongelmia jo ensimmäisellä yhteydenotolla sekä vähentämään häiriökysyntää. OmaOloa ja Terveyskanavaa tuotiin esiin Lähitorilla, verkkosivuilla ja paikallislehdessä. Mitattiin OmaOlo- ja Terveyskanava-yhteydenottojen määrää.

Käynnistettiin tiimimalli hoidon tarpeen arvioinnissa siten, että konsulttilääkäri on läsnä yhteydenottoja käsittelevässä moniammatillisessa tiimissä. Tavoitteena potilaan päätyminen oikealle ammattilaiselle oikea-aikaisesti ja asioiden hoitaminen jo ensikontaktilla. Mitataan T3:a ja arvioidaan hoidon tarpeen arvioinnin osuvuutta vastaanottotyötä tekeville toteutettavalla kyselyllä.

Terveyspalveluja eniten käyttäneiden käyntejä pyrittiin vähentämään ja oikea-aikaistamaan, heitä pyrittiin ohjaamaan nimetyille ammattilaisille sekä pyrittiin välttämään heidän ajautumistaan päivystykselliseen hoitoon. Palveluja paljon käyttäneet kartoitettiin oma-asemittain, heille suunniteltiin Suuntiman ja terveys- ja hoitosuunnitelman laatimista, jossa yhteydessä nimettäisiin vastuuhenkilöt ja päivitettäisiin pysyvät esitiedot. Toimintaa mitataan Suuntima-arvioiden lukumäärällä, palvelujen suurkuluttajien vastaanottoaikojen käytöllä ja toteuttamalla suurkuluttajille kysely.

Tulokset	
	Fysioterapeutin suoravastaanottoajat ovat ajankohtaisesti tulleet täytetyiksi. OmaOlo-yhteydenottojen määrä pysyi aiemmalla tasolla 12–18/kk. Terveyskanava-yhteydenotot nousivat syyskuusta marraskuuhun 128–147/kk eli 15 %. T3 ei vielä ole laskenut 14 vuorokauteen. Odotamme, että tiimimalli ja muut kehittämistoimenpiteet näkyvät T3:ssa vasta viiveellä ja riippuen lisäresurssien saamisesta. Puheluista 90–95 %:iin vastataan nykyisin saman päivän aikana, mikä on selvä parannus aikaisempaan. Palveluja paljon käyttäneiden Suuntima-käyntejä on jo tehty, mutta lukumäärät selviävät vasta kevättalvella.
Pohdinta	
	T3:n ja sähköisten yhteydenottojen määrää sekä puhelinyhteydenottojen käsittelyn ripeyttä seurataan jatkuvasti. Hoidon tarpeen arvioinnin osuvuus ja tätä työtä tekevien perehdyttäminen ovat merkittävässä roolissa. Palautteet hoidon tarpeen arvioinnin osuvuudesta voitaisiin käsitellä kevätpuolella 2023 moniammatillisessa meetingissä. Palveluja eniten käyttäneiden Suuntima- ja TEHOSU-käynnit ja niiden seuraaminen jatkuvat. Haasteista mainittakoon datan keräämisen vaikeudet ja ammattilaisten sitouttaminen laadukkaan datan kirjaamiseen arkityönsä ohella. Kehittäjätiimi on sopinut tapaamisen helmikuulle kehittämisen eteenpäin viemiseksi.
Yhteyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite	
	Perttu Kaijansinkko perttu.kaijansinkko@pirha.fi