

SMART-TAVOITE HOITOONPÄÄSY KIIREETTÖMÄSTÄ ASIASTA LÄÄKÄRILLE 3 VIIKOSSA 31.3.2023 MENNESSÄ	
Tiimin jäsenet Nokian terveyspalvelut/vastaanottopalvelut Sanna Alanko, Johanna Rantanen, Heidi Sauramo, Satu Röyhkiö, Satu Järvinen	
Johdanto	
	Kehittämistyön lähtökohtana oli taata asiakkaille kiireettömässä asiassa lääkäriaika kolmessa viikossa. Hoitoonpääsyjonot olivat pitkät lähtötilanteessa ja asiakkaiden ohjautuminen ei toteutunut ammattilaisille optimaalisesti.
Tavoitteet ja menetelmät	
	Tavoitteena oli lisätä ajanvarausaikoja sekä taata tasapuolisuus työn toteutumisessa. Ammattilaisilla on henkilökohtaiset ajanvarauskirjapohjat, joiden käytössä oli vaihtelevuutta. Ensilinjan toimenpiteenä oli sovittujen ajanvarauskirjojen noudattaminen ja niiden muuttaminen vain esihenkilön luvalla. Tavoitteena oli myös jatkossa siirtää kiireettömät vuosikontrollit sairaanhoitajille Hoituen ohjeen mukaan. Lisäksi myöhemmäksi tehtäväksi jäi ajanvarauskirjojen uudelleen pohdinta, kun hyvinvointialueen raamit työlle tulee tietoon. Oikein kohdentuvan palvelun takaamiseksi tavoitteena oli myös tasalaatuinen hoidon tarpeen arvio. Hoituki oli tavoitteena ottaa laajasti käyttöön ammattilaisilla sekä päivittää Hoituki Nokian mallin mukaiseksi, jotta kaikki tarvittava tieto ja hoito-ohjeet löytyvät yhdestä osoitteesta. Lisäksi tavoitteena oli taata käyttökoulutusta kaikille ammattilaisille. Kehittämistarpeena oli myös asiakkaan yhteydensaannin helpottuminen ja call centerin yhteydenottoruuhkan purkaminen. Toimenpiteinä olivat puhelutavoitteiden kirkastaminen, puhelintyön koulutus, keskustelu call centerissa hoidettavista asioista asiakkaan suuntaan sekä call centerin riittävä resursointi. Tavoitteena oli hoitaa tulleet yhteydenotot saman päivän aikana. Asiakkaan hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tavoitteena oli välttää päällekkäistä tekemistä ja vastuuttaa asiakasta omassa hoidossaan. Keinoina oli hoitaa jatkohoitosuunnitelmat kuntoon ja ohjata asiakasta käyttämään Kanta-palvelua aina kuin mahdollista. Tarkoituksena oli myös ohjelmoida lähiaikojen jatkokontaktit ja -kontrollit itse jokaisen ammattilaisen toimesta. Etävastaanottojen lisääminen on tavoitteena niin, että asiakkaalla on aito mahdollisuus valita itselleen sopivin yhteydenottokanava. Tässä tiimi jäi odottamaan hyvinvointialueen etävastaanotto/digiasiointikanavien vahvistumista. Keväällä 2023 toteutetaan pilotti ja siihen on jo pilottitiimi valittuna lääkäreistä ja hoitajista.

Tulokset	
	Ajanvarausaikoja hoitajille on saatu lisää ja vuosikontrollien tekeminen on nyt alkamassa. Call centerin mitoitusta uudelleen järjestelty vastaanottomäärien lisäämiseksi sekä digihoitajien määrää tarkasteltu uudelleen kysynnän lisääntymisen johdosta. Puhelinyhteydenottotilanne on kokonaisuutena hieman parantunut, mutta vaihtelevuutta päivissä on edelleen eikä päivittäin ihan kokonaisuutena ei saada linjoja tyhjäksi. Hoituen käyttö hoitajien keskuudessa on lisääntynyt paljon ja myös lääkäreitä kannustettu Hoituen käyttöön. Kaikki ovat saaneet koulutusta ja Hoituen sisältö on täydennetty Nokian mallin mukaiseksi. Ammattilaisten ajanvarauskirjoja on tarkasteltu uudelleen ja joitain muutoksia on tehty mallipohjiin, jotta pohjat olisivat toimivampia. Yhtenäiset kirjat pitäisi olla käytössä ja asiasta on runsaasti keskusteltu, jotta toiminta olisi mahdollisimman sujuvaa. Asiakkaiden hoidon jatkuvuus on parantunut, sillä ammattilaiset ohjelmoivat lähiaikojen jatkokontaktit ja -kontrollit itse. Lääkäriaikoja tulee jatkossa olemaan enemmän saatavilla, sillä sairaanhoitajien vastaanottoaikoja on saatu lisää ja vuosikontrollit siirtyvät sairaanhoitajille pois lääkäreiltä. Lisäksi yhteneväiset ajanvarauskirjat ja toimivat ajanvarauspohjat mahdollistavat toimivan hoidon tarpeen arvion kanssa vastaanottoaikojen lisäämisen.
Pohdinta	
	Kehittämistyö on ollut todella antoisaa ja merkityksellistä. Työtä jää edelleen hyvinvointialueella tehtäväksi runsaasti, mutta saatavuusvalmennuksen asiat ovat merkityksellinen pohja kehittämistyön jatkamiselle. Hyvinvointialueen yhtenäiset ohjeet auttavat kehittämistyössä ja lisäävät tasalaatuista hoidon tarpeen arviointia, asiakkaiden saamaa tasalaatuista hoitoa sekä ammattilaisten tasapuolista työn jakautumista. Keväälle 2023 on sovittu jo alkaneita kehittämiskohteita ja tiimi kokoontuu varmasti jatkossakin.
Yhteyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite	
	Sanna Alanko sanna.m.alanko@pirha.fi