

Konsulttilääkäri -pilotin 1.osan hyödyt
Ikaalisten avosairaanhoidossa
(alkuvuosi 2022)

Ikaalisissa on alkamassa Pirsote-hankkeessa konsulttilääkärin 2.osa (lokakuu 2022)

Mikä? keskitetty lääkärin konsultointimahdollisuus erityisesti hoidon tarpeen arviointia tekeville puhelinhoitajille (+ muille sote-keskuksen ammattilaisille)

Perimmäisinä tavoitteina: palveluiden saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen & monialaisuuden ja yhteentoimivuuden lisääminen (sote-uudistuksen päätavoitteista)

Miten toteutettiin?

- konsulttilääkäri konsultoitavissa kokopäiväisesti pilottiaikana
- hoidon tarpeen arviointia (HTA) puhelimitse tekeville sairaanhoitajille tehty myös ohjeistus muista sote-ammattilaisten vastaanotoista (yhteystiedot+ indikaatiot)
- Miksi?
- asiakas saa tarvitsemansa ajan ja/tai avun muulla keinoin
- asiakas saa tarvitsemansa ajan nopeammin ja "yhdeältä luukulta"
- asiakkaan asia ei jää kesken HTA:n osalta
- muille lääkäreille parempi työrauha (vähemmän ylimääräisiä keskeytyksiä)
- hoitajilla keskitetty lääkärin konsultaatiomahdollisuus
- kaikkien sote-ammattilaisten vo-aikojen täysimääräinen hyödyntäminen (erityisesti uudet palvelut)

Saavutetut hyödyt konsulttilääkäri -toimintamallin 1.osassa:

4 pvää nykytilanteen mittaus (217 puhelua, puhelinhoitajien HTA) VS 4 pvää konsulttilääkäri-toimintamallilla (179 puhelua, puhelinhoitajien HTA)

- asiakkaan asia jäi kesken -> **n. 63% lasku**
- aikaa ei annettavissa -> **100% lasku**, **kaikki saivat tarvitsemansa ajan.** Aikaisemmin 7% puhelusta asiakas jäi ilman tarvitsemaansa aikaa
- aikoja päivystykseen -> **35% lasku**
- neuvonta+kotihoito-ohjeet -> **148% nousu**
- **24 ajanvarausta "säästetty"** 4 pvän aikana konsulttilääkärin ansiosta (asia hoitunut konsultoinnilla ilman av/päivystyksen tarvetta)
- **asiakas ohjautui 5 tapauksessa** päivystyksen/lääkärin kiireettömän av:n sijaan heti **"oikeampaan paikkaan"** konsultoinnin ansiosta (asiakas vältti lääkäriinvo:n /päivystykseen menon ja palvelupolku nopeutui)
- **työtyytyväisyyden parantuminen** -> hoitajat ja lääkärit tyytyväisiä toimintamalliin, vaikuttaa myös työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin
- **asiakastyytyväisyyden ja vaikuttavuuden parantuminen** - asiakkaiden tilanne selvitetty jokaisessa tapauksessa (aikaisemmin 7% asioista jäi kesken), asiakas on saanut tarvitsemansa ajan ja asiakkaan asia on hoidettu nopeammin

Haasteita/jatkokehitettävää:

- koronatilanne oli pahimmillaan pilotin aikana -> mittausjakso tyypisti 4 pvään 15:sta koronasairastumisten vuoksi (jotta saatiin luotettava vertailu tuloksissa)
- uusia palveluita (kts. lista alla) ei osata hyödyntää vielä puh.hoitajien HTA:ssa tarpeeksi päivystyksen ja lääkärin kiireettömän VO:n sijaan
- sote-työparin yht.VO paljon palveluita tarvitseville asiakkaille
fysioterapeutin suoraVO
digi/lämähoidajan valmisteleva VO pitkäaikaissairaille
lämähoidajan (lääkkeenmääräämisoikeudellinen SH)
lämähoidajan akuuttiVO
- **jatkon konsulttilääkäriresurssi**

Kokemukset toimintamallista:

Konsulttilääkäri: *"Hoitajilla oli yksi tietty lääkäri, jolta pystyi kysymään, eikä tarvinnut miettiä kuka olisi "vähiten" varattu."*

Yliääkäri: *" Tulokset positiivisia, ajanvarauksiin säästöä ja asiat saatiin loppuun, työkuorma keventynyt. Mallille tarvetta jatkossakin."*

Muut lääkärit:

"Työn hallittavuus paranee, jos ylimääräisiä konsultaatioita tulee vähemmän jo valmiiksi työntäyteisissä päivissä. Myös siitä on ainainen syyllisyys, että potilaat odottavat vastauksia/asian hoitaminen on rästelistalla ja nämä stressaavat. Nyt potilaat saivat myös nopeammin vastauksia."

"Toimistoaikaa jäi rästien tekemiseen ja jatkuva varuillaan olo väheni, kun kiireelliset konsultaatiot jäivät pois ja työssä oli vähemmän keskeytyksiä."

" Yksi iso etu käytännön esimerkkinä. Kahdelta päivystyspotilaalta oli otettuna aamun konsultaation perusteella röntgenkuvat valmiina ja tähän oli ihan mielehtöä ja nopeutti hoitoa huomattavasti!"

Puhelinhoitajien palautteita:

"Ihan huikea ero entiseen. Työn mielekkyys ja motivaatio kasvoivat 100%."

"Asiakkaat saivat vastaukset nopeasti",

"Epäselvissä asioissa sai konsultoida - potilaiden hoito nopeutui."

"Monta asiakkaan asiaa sai hoidettua sujuvasti yhden ihmisen kautta, kun ensimmäinen kontakti, johon asiakas otti yhteyttä pystyi hoitamaan ja selvittämään asiakkaan asian."

"Helpottaa päivystävän lääkärin kuormaa pienten pyyntöjen osalta."

"Monta asiaa saa hoidettua samana päivänä, eikä niitä tarvitse delegoida seuraavalle, joka taas tutustuu asiaan uudestaan."

Asiakkaiden palaute: *asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä siihen, että heidän asiansa tulee käsitellyksi nopeammin.*

Kaikki lääkärit ja hoitajat toivoivat, että konsulttilääkäri -malli jatkuu.

Seuraavaksi pilotin 2.osa:

Kevään/kesän 2022 ajan konsulttilääkäri -toimintaa on ollut 2krt/vkossa. Tämä on tarpeeseen nähden riittävä määrä.

- lokakuussa 2022 toteutamme pilotin 2.osan sisältäen
- 1 kk seuranta + konsulttilääkäri käytettävissä joka arkipäivä 2-3 h
- tulokset ja jatkosuunnitelmat marraskuun aikana 2022