

JUOKSUHIEKASTA SUORAVASTAANOTTOON

Lähtötilanne ja ongelmat

- Jatkuvat henkilöstövaje hidastaa hoitoon pääsyä
- Lääkärin kiirettömälle ajalle yli 3 kk jono (T3 yli 90) jono 514 sekalaista asiaa, osa hoitotakuutakin)
- Lääkärin päivystysajoille päätyy potilaita, joiden asiat eivät hoidu päivystyksessä. Kiire-aikoja (alle 2vk) ei ole antaa.
- Takaisinsoittojärjestelmä ruuhkautuu, kaikki puhelut eivät mahdu linjalle eikä kaikkiin puheluihin ehditä vastata

Kalajoen terveyskeskusvastaanotto

vakansseja:

1 osastonhoitaja
12 sairaanhoitajaa + 1 lähihoitaja

vakituisia:

11 + oh + 1 lähihoitaja

virkoja:

10 + 1 (geriatri), joista 9 vastaanottopalveluissa

vakituisia:

6, joista 4 EL

Sihteerit:

2 vakituista

Tavoitteet (SMART)

Hoitoprosessin tehostus niin, että asiakkaat saavat samana päivänä yhteyden ja hoitotakuun puitteissa vastaanottoajan lääkärille (kiristynvä hoitotakuu 7 vrk)

SMART: Kiirettömän hoidon jonon lakkautus ja purku 1.2.2023 mennessä. Suora ajananto lääkärille (T3 < 14)
Hoidon tarpeen arvion tehostaminen siirtämällä painopistettä vastaanotolla tapahtuvaan hoidontarpeen arvioon, jolloin hoito samalla käynnillä mahdollinen. Tiimityön lisääminen.

Toimenpiteet ja tulokset

EA- tiimi kesäkuu 2022

1 lääkäri (entinen päivystävä lääkäri)

- Oma työtila
- Välineet

2 hoitajaa

Hoidetaan vain todelliset päivystyspotilaat

Suoravastaanotto 1.8.22

1 lääkäri (entinen päivystävä lääkäri)

- Oma huone, tutkii potilaat hoitajien huoneissa
- Päivystävä sairaanhoitaja ja entinen av-hoitaja (neuvonnasta)
- Tutkivat ja haastattelevat potilaat ja konsultoivat lääkärää

Hoitotakuuseen kuuluvat asiat ohjataan suoravastaanotolle ensiarvioon. Hoidetaan asiat, jotka pystytään. Jatkoajat lääkärille annetaan vain tiimin arvion perusteella.

Sihteeri neuvon- taan 15.8.22

Toinen sihteereistä siirtyy sairaanhoitajan tilalle neuvontaan

- hoitaa ei hoidolliset asiointit ja yleisen neuvonnan
- Sairaanhoitaja vapautuu suoravastaanotolle

Marraskuu 2022

Lääkäreiden T3
Elokuussa 15
Marraskuussa 34 (vajetta resurssissa)
Suoravastaanoton asiakasmäärät keskimäärin 30-39/pv, iso osa hoidetaan kerralla
EA 7-12 potilasta/pv

Seuraavat vapaat kiire-ajat n. 3vk Jonoissa 250
(vanha jono 514 saatu purettua, 250 uusi toimenpidejono ja uusi kontrollijono)
Puhelinliikenteessä edelleen ruuhkia

8.11.2022:

Työtyytyväisyys säilynyt ennallaan, suullisen palautteen perusteella ongelmia havaittu ja ratkotaan

Asiakastytyväisyyden kyselyn into vähentynyt, ei luotettavaa dataa.

Työtyytyväisyys

