

Rovaniemen terveyskeskus

Valmennuksen alkaessa

MITTAUS:

Hoitajan ja potilaan väliset kontaktit noin 75% etänä

Suuri osa asioista hoidetaan 1. yhteydenotolla
→ oikeat potilaat valikoituvat paikan päälle kutsuttaviksi

Suurin osa yhteydenotoista puhelimitse, sähköinen yhteydenotto vähäistä 7%
Vastaanottoaikoja hoitajalle liian vähän, välttämättömät käynnit laitettava puhelintyön päälle, jolloin puhelinpalvelu ruuhkautuu → työntekijät kuormittuvat

Lääkärin vastaanottoaikoja ei ole riittävästi tarpeeseen nähden : 2 viikon mittausjaksolla ”ei ole antaa aikaa” 321 kpl + ”aika ei sovi” 49 kpl
Lääkärityöpanos verrattuna kysyntään:
-213h /2vko → Mikä tähän avuksi?

Me vuonna 2022

Kolme terveysasemaa + yhteispäivystys LKS
väestö ~64.000, THL:n sairastavuusindeksi 103,1 v 2018

Lääkäreitä 53, avovastaanotolla 35

Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja 34 → 38

Terveyskeskusavustajat 5 → 8

Fysioterapeutit suoravastaanotto 3

Mielihoitajat 1 → 2

Diabetespolin hoitajat 2

Tartuntatautihoitajat 1 → 2

Jalkaterapeutit 2 (täyttämättä)

Tavoitteet

- Hoitoon pääsy lain puitteissa
- Hoidonjatkuvuus
- Potilastyytyväisyys
- Työtyytyväisyys



Mitä muutettiin

Infektiopoli ja pikapoli lakkautettu → uusi kiirepoli toimii kahdella terveysasemalla lääkärivetoisempana, kolmen sairaanhoitajan työpanos vapautui
Avovastaanoton sairaanhoitajille avattu kiireaikoja jokaiselle terveysasemalle
Terveyskeskusavustajien työnkuvaa laajennettu kiirepolin tarpeisiin
Kuntalaisia ohjattu sähköiseen asiointiin tiedottamalla ja päivittämällä Klinik
Hoitajien ajanvarauskirjoja uudelleenjärjestelty mitattua kysyntää vastaavaksi
Työn nopeuttamiseksi fraaseista ja kirjaamisesta koulutettu henkilökuntaa
Jatkosuunnitelmien viestinnässä potilaalle lisätty OmaKannan käyttöä ja vähennetty puheluita

Tähän mennessä saavutettua

Aiempaa paremmin lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoaikoja, ainakin kiireellisille asioille
Sähköinen asiointi lisääntynyt: 2/22 332 kpl/kk → 10/22 1387 kpl/kk
Hoitajien työnkuva eheytynyt
Suurempi osa käynneistä tilasoituu THL: hoitopääsytilastoihin

Mitä jatkossa?

Tehtyjen muutosten havainnointi
Etätömahdollisuuksien lisääminen
Tilannetiedon saatavuuden parantaminen
Hoidon tarpeen arvioinnin koulutus ja dokumentointi
Puhelinyhteydenoton kehittäminen