

Vastaanottotoiminnan kehittämisen pilotti Oulainen

Loppuraportti

Johdanto

Perusterveydenhuollon vastaanottotoiminnassa Oulaisissa on ollut yleisenä ongelma se, että potilaat on ohjattu herkästi suoraan lääkärin arvioon, vaikka lääkäri ei monissa tilanteissa ole paras ammattilainen vastaamaan potilaan haasteisiin. Moni potilas on käyttänyt ristiin runsaasti perusterveydenhuollon päiväpäivystyksen ja kiireettömän vastaanoton, ilta- ja yöpäivystyksen sekä erikoissairaanhoidon päivystyksen ja poliklinikoiden palveluita. Lisäksi samat potilaat ovat käyttäneet usein myös sosiaalipalveluita. Toimijat eivät ole olleet toisistaan tietoisia, eivätkä palvelut ole synkronoituneet tai ovat olleet osittain päällekkäisiä. Vuoropuhelua eri sektoreiden välillä ei ole ollut riittävästi. Tämä on johtanut monen potilaan kohdalla alentuneeseen palvelujen hyöty-kustannussuhteeseen, eli kustannusten kohtuuttomaan nousuun saatuun hyötyyn nähden. Monia eri palveluita tarvitsevia potilaita ei ole seulottu, eikä heidän palvelukokonaisuuksiaan ole mietitty tai koordinoitu. Vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä ei ole ollut riittävästi. Sosiaalialan osaajia ei ole ollut perusterveydenhuollossa, eikä perusterveydenhuollon henkilöstöltä ole löytynyt riittävästi sosiaalialan osaamista. Sama pätee toisin päin: sosiaalialalla on ollut lääketieteellisen konsultaatiotuen tarvetta, mutta vuoropuhelu on puuttunut.

POP-digi hoitotakuu projekti alkoi Oulaisten terveyskeskuksessa syyskuussa 2022 ja kesti loppuvuoden ajan. Tarkoituksena oli hoidon tarpeen arvioinnin tehostaminen ja parantaminen, jotta potilaat saisivat tarvitsemansa avun oikealta ammattilaiselta oikeassa aikataulussa heti ensimmäisestä kontaktista alkaen. Tarkoituksena oli tunnistaa paljon palveluita käyttävät potilaat ja parantaa heidän hoitonsa jatkuvuutta terveys- ja hoitosuunnitelmien avulla. Tarkoituksena oli myös järjeistää hoitajien vastaanottotoimintaa ja siten vähentää ruuhkaa terveyskeskuksen päivystyksestä.

Projektiorganisaatio: POPdigi hoitotakuu

Projektin työryhmä: sairaanhoitaja Sara Eilola, fysioterapeutti Anne Manninen ja sosionomi Tarja Paaso.

Projektin tavoitteet

- Hoidon tarpeen arvioinnin yhtenäistäminen
- Noin 25:n terveys- ja hoitosuunnitelman tekeminen syksyn 2022 aikana
- Yli 90 % työntekijöistä tunnistaa uuden toimintamallin paljon palveluita käyttävien potilaiden kohdalla
- vastaanottojen järjeistäminen - potilaat tulevat hoidetuksi oikealla ammattihenkilöllä oikeaan aikaan
- Uuden toiminnan markkinointi ja juurruttaminen osaksi terveyskeskuksen toimintaa
- Sidosryhmien kanssa toimiminen ja viestiminen

Hankkeen kulku

Erityisen huomion kohteena projektissa oli potilaan palveluketjun suoristaminen siten, että potilas saa hänelle parhaiten sopivan avun jo hoidon tarpeen arvioissa. Prosessin tukena toimivat erityisesti tähän työhön keskittyvä sairaanhoitaja, sosionomi sekä fysioterapeutti. Konsulttilääkäri yksikössä on ollut jo seitsemän kuukauden ajan jatkuvasti saatavilla ja tässä pilottivaiheessa lääkäriyöpanosta keskitettiin hoitosuunnitelmien laadintaan paljon erilaisia palveluita tarvitsevien potilaiden osalta.

Tavoitteena oli uuden toimintamallin markkinointi ja juurrutus osaksi työyhteisön päivittäistä toimintaa, kuten myös toimivien käytänteiden kehittäminen. Syksyn -22 tavoitteena oli laatia terveys- ja hoitosuunnitelma 25 potilaalle vuoden loppuun mennessä. Tavoitteena oli myös, että yli 90 % henkilöstöstä tunnistaa uuden toimintamallin paljon palveluita tarvitsevien potilaiden kohdalla sekä osaa tehdä omaa työtään näiden potilaiden kohdalla tyydyttävästi.

Ensivaiheessa keskityttiin pilotoimaan, hakemaan ja kehittämään toimintamalleja, joilla on sekä hoidon suunnittelua, koordinoitua, että kokonaislaatua parantava ja kustannuksia alentava vaikutus.

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluita tarvitsevia potilaita alettiin kartoittaa, tunnistaa ja kutsua erityisille suunnitteluvastaanoitoille heti projektin alussa. Pilotin sairaanhoitaja ajoi raportit ICT-tuen kanssa asiakkaista, jotka olivat käyttäneet Oulaisten terveyskeskuksen vastaanottopalveluita 6 kertaa tai enemmän vuoden 2022 aikana. Asiakkaita oli yhteensä noin 900. Asiakkaita kartoitettiin ja otettiin heihin yhteyttä. Pilotin sairaanhoitaja piti myös suoravastaanottoa terveyskeskuksen tiloissa, jossa korostui hoidontarpeenarvio ja suora pääsy vastaanotolle.

Sosionomi käynnisti verkostoitumisen sosiaalipalveluiden ja kolmannen sektorin suuntaan jo ensimmäisten viikkojen aikana. Sosionomi piti myös omaa vastaanottoa.

Fysioterapeutti suunnitteli ja organisoi uudelleen suoravastaanottoa toimintaansa yhdessä hoitotakuun projektisuunnittelijana toimivan johtavan lääkärin kanssa. Aiemmin suoravastaanottoaikoja oli ollut joka työpäivänä 1-2. Projektin myötä suoravastaanottoaikoja keskitettiin kahdelle päivälle, maanantaille ja keskiviikolle. Fysioterapeutti osallistui lääkäreiden ja hoitajien palaveriin. Palavereissa lääkäreille annettiin tietoa suoravastaanottoa toiminnasta. Lääkäripalavereissa markkinoitiin myös fysioterapeutin konsultointimahdollisuutta, ns. ensikontaktiajan hyödyntämisestä lääkärivastaanoton aikana. Hoitajien palavereissa käytiin läpi hoidontarpeenarvion tekemistä tuki- ja liikuntaelinvaivoissa ja kriteereitä, joilla potilas voidaan ohjata suoraan fysioterapeutin vastaanotolle. Hoitajille annettiin myös kirjalliset ohjeet potilaiden ohjaamisesta fysioterapeutin suoravastaanotolle.

Sairaanhoitajan ja sosionomin yhteistyönä saatiin tehtyä yksi terveys- ja hoitosuunnitelma. Tämän enempää terveys- ja hoitosuunnitelmia ei saatu tehtyä, koska potilaat, joiden ajateltiin näistä hyötyvän, kieltäytyivät suunnitelman laatimisesta. Koska terveys- ja hoitosuunnitelmia ei saatu tehtyä suunnitelman mukaisesti ja aikaa oli rajallisesti projektin suhteen, päätettiin luoda uusi suunnitelma.

Uutta suunnitelmaa laadittiin marraskuussa 2022. Oulaisten terveyskeskuksessa oli toiminut pitkään yksi päivystävän sairaanhoitajan vastaanotto päivittäin. Tällä vastaanotolla oli hoidettu niin

kiireelliset, kuin kiireettömätkin potilaat. Päivystävän sairaanhoitajan vastaanotto oli ollut ajoittain niin täynnä, että sairaanhoitajalle ei ole ollut päivystyksellistä aikaa, vaan potilas oli jouduttu ohjaamaan lääkäripäivystykseen. Uutena suunnitelmana päätettiin järkeistää hoitajien vastaanottotoimintaa. Hoitajien vastaanottotoiminnan järkeistämisen tavoitteena oli, että potilaat tulevat hoidetuksi oikean ammattihenkilön luona ja samalla vähennetään ruuhkaa niin päivystävältä hoitajalta kuin lääkäripäivystyksestäkin.

Toimenpiteet

Sairaanhoitaja perehtyi ”äly-Excelin” käyttöön ja teki vastaanoton hoitajien paikkasijoittelut viikoittain. Hoitajien vastaanottotoiminta organisoitiin ja järkeistettiin uudelleen. Luotiin sairaanhoitajan vastaanotto sekä lähihoitajan vastaanotto kiireettömille potilaille.

Hoitajien vastaanottotoimintaan tehtyjen muutosten jälkeen terveyskeskuksessa toimii sairaanhoitajan vastaanotto kiireettömille potilaille, jota pyritään järjestämään päivittäin. Ajoittain vastaanottoa pitää lähihoitaja ja silloin vastaanotto merkitään lähihoitajan vastaanotoksi. Lääkkeenmääräämishoitajia (lämä) on vastaanotolla kaksi ja lämähoitajan vastaanottoa on järkeistetty niin, että se toimii vähintään kerran viikossa. Jatkossa tavoite olisi, että lääkkeenmääräämishoitajan vastaanottoa olisi päivittäin edes puoli päivää saatavilla. Näiden rinnalla toimii päivittäin päivystävän sairaanhoitajan vastaanotto, jossa hoidetaan vain päivystykselliset potilaat. Tavoite on, että päivystävän sairaanhoitajan vastaanottokirja on aamulla töiden alettua tyhjä ja aikoja varataan vain päivystystä vaativille potilaille.

Alussa fysioterapeutin suoravastaanottoajat eivät alkaneet täyttyä. Lisäksi suoravastaanottoajoille ohjautui alussa lähinnä ikäihmisiä, joiden tule-vaivat olivat pitkäaikaisia ja joista suurimman osan fysioterapeutti joutui ohjaamaan lääkäriin vastaanotolle. Etenkin maanantaiajat eivät täyttyneet ja tämän vuoksi fysioterapeutti kävi uudelleen hoitajien palaverissa ja tiedotti suoravastaanottoajoista hoitajien esihenkilön kautta. Projektin aikana luovuttiin suoravastaanottoaikojen keskittämisestä kahdelle päivälle. Aikoja järjestettiin jokaiselle työpäivälle aikaisemman tavan mukaisesti ja suoravastaanottoajat alkoivat täyttyä paremmin.

Aikataulu

Kokeiluaika 5.9. – 31.12.2022

9/22 pilotin suunnittelu. Sosionomi käynnistää verkostoitumisen sosiaalipalveluiden ja kolmannen sektorin suuntaan jo ensimmäisten viikkojen aikana. Fysioterapeutin suoravastaanottotoiminnan suunnittelu ja kehittäminen sekä toiminnasta tiedottaminen

10/22 Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden kartoitus ja kontaktointi. Sairaanhoitajan suoravastaanotto sekä

11/22 Uuden suunnitelman laatiminen. Sairaanhoitajien vastaanottojen uudelleenjärjesteleminen. Hoitajien viikkosijoittelut ”äly-Excelin” avulla.

12/22 Vastaanottotoiminta

Dokumentointi

Pilottijaksolle osallistuvat ammattilaiset kirjoittivat pilotin raporttia pitkin matkaa koko jakson ajan.

Aineisto ja käytetyt mittarit

Mitattiin kontaktoitujen potilaiden määrät pilottijakson aikana. Samoin mitattiin pidettyjen moniammatillisten palaverien määrät, sekä se, kuinka monen potilaan asioita niissä hoidettiin (= kuinka monelle potilaalle hoitosuunnitelma saatiin laadittua).

Terveys- ja hoitosuunnitelma laadittiin yhdelle potilaalle syksyn 2022 aikana. Sairaanhoidaja kartoitti asiakkaita. Oulaisten terveyskeskuksessa on seitsemän palveluiden suurkuluttajaa ja kaikki nämä kontaktoitiin ensimmäisenä pilotin alkuvaiheessa. Kartoitus tehtiin potilaille, jotka ovat käyttäneet vastaanottopalveluita 6 kertaa tai enemmän. Kartoituksen aikana paljastui, että suurimmalla osalla potilaista on toistuvia käyntejä vaativa haava. Iso osa potilaista oli kotisairaanhoidon piirissä, josta heille terveys- ja hoitosuunnitelma oli jo laadittuna.

Viestintä

Sosionomi kontaktoi ja kävi tutustumassa kolmannen sektorin eri toimijoihin. Fysioterapeutti alkoi tehdä enemmän yhteistyötä hoitajien kanssa ja osallistuu hoitajien palaveriin tarpeen mukaan.

Tulokset ja yhteenveto

Terveys- ja hoitosuunnitelmia ei saatu tehtyä, koska potilaat, joiden ajateltiin näistä hyötyvän, kieltäytyivät suunnitelman laatimisesta. Terveys- ja hoitosuunnitelma laadittiin vain yhdelle potilaalle, joten asetettuun tavoitteeseen ei päästy. Loka- marraskuun vaihteessa pidettiin tämän vuoksi palaveria ja kehitettiin uutta suunnitelmaa pilotin suhteen. Hoidon tarpeen arviointia yhdistettiin ja parannettiin, jotta potilas saa jatkossa tarvitsemansa hoidon oikealta ammattihenkilöltä ja oikeassa aikataulussa. Hoitajien vastaanottoa muutettiin Oulaisten terveyskeskuksessa. Nyt sairaanhoitajalla on kiireettömille potilaille vastaanotto päivittäin. Päivystävän sairaanhoitajan vastaanotto oli syksyn alussa täyteen varattu, eikä vapaata aikaa aina päivystyspotilaalle löytynyt. Nyt tilanne on se, aamulla ajanvarauskirja on lähes tyhjä ja aikoja on antaa päivystyspotilaille. Lääkkeenmäärämishoitajan vastaanotto toimii vähintään kerran viikossa. Hoitajien vastaanottojen organisoimisen ja järjeistämisen myötä päivystävällä hoitajalla on aikaa hoitaa päivystykselliset potilaat, eikä potilaita hoideta lääkäripäivystyksessä.

Päivystävän sairaanhoitajan vastaanotolla hoidetaan vielä tietyt kiireettömät potilaat, mutta tällöin kirjalle on merkitty tarkoin "kiireetön hoito". Sairaanhoitajan vastaanotto kiireettömille potilaille on työyhteisössä otettu hyvin vastaan ja se toimii lähes päivittäin. Palautetta on saatu, että sairaanhoitajan vastaanotolla toimiminen on hyvää vaihtelua työpäiviin ja täten hoitajat ovat saaneet myös kokemusta paljon laajemmin potilaan hoidosta. Lähihoitajan vastaanotto on toiminut vähintään kerran viikossa. Lääkkeenmäärämishoitajan vastaanotto on toiminut kerran viikossa. Hoitajien vastaanottojen järjeistämällä on saatu paljon aikaan, jo näin lyhyessä ajassa. Täysin tavoitteeseen ei ole päästy, eivätkä muutokset tapahdu päivissä, eivätkä edes viikoissa. Sairaanhoitajat, jotka tulevat pitämään kiireetöntä vastaanottoa tarvitsevat koulutuksen uusien laitteiden käytöstä ja kertausta haavojen hoidosta, joita jatkossa tällä vastaanotolla hoidetaan ja tehdään. Muun muassa aiemmin päivystävä sairaanhoitaja on tehnyt kiireettömät silmänpaineiden mittaukset, jatkossa ne tehdään sairaanhoitajan vastaanotolla. Sama periaate on esimerkiksi poskionteloiden tarkistamisissa ja sinuscan-laitteen käytössä. Hoitajia koulutettiin ja koulutetaan

työpaikan sisällä uusien laitteiden ja hoitojen suhteen ja pikkuhiljaa kaikki kiireetön hoito siirtyy pois päivystävän sairaanhoitajan vastaanotolta.

Fysioterapeutin suoravastaanotto toiminta vilkastui ja vastaanotolle alkoi ohjautua yhä enemmän akuuttia tule-vaivaa potevia potilaita aikaisempien pitkäaikaisemmista tule-vaivoista kärsivien potilaiden sijasta. Fysioterapeutin suoravastaanotolle alkoi ohjautua myös aiempaa enemmän työikäisiä potilaita, joilla oli myös tarvetta lyhytaikaiselle sairauslomalle.

Käyttöönoton laajennus

Oulaisissa pilotti on vielä melko alkutekijöissään ja aikaa on ollut rajallisesti. Pilotin loppuvaiheessa mukaan palkattiin toinen sairaanhoitaja vähemmällä työajalla. Tarkoituksena on jatkossa tutustua lähikunnan toimintaan pilotin suhteen ja saada sieltä mahdollisia vinkkejä jatkoon. Loppuvuonna tehdään suunnittelutyötä ja nykyisten muutoksien jatkamista ensivuoteen.

Suosituksien ja toimenpide-ehdotukset jatkohankkeelle

Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden uudenlainen kontaktoiminen, jotta terveys- ja hoitosuunnitelmia saadaan tehtyä ja hyödynnettyä.

Oulainen työhyvinvointikyselyiden yhteenveto

Vastaanotto toiminnan hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden kehittämisen pilotissa tehtiin työhyvinvointikyselyt vastaanoton henkilöstölle kaksi kertaa:

- 9/2022 (n=21)
- 12/2022-1/2023 (n=2)

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä, johon vastattiin anonyymisti. Kyselyt toteuttivat POPsote ja kyselyn raportit toimitettiin esihenkilöille.

Kyselyn väittämät olivat:

1. Työympäristö on hyvä
2. Työkuormitus on sopiva
3. Työyhteisö on sopiva
4. Työtäni arvostetaan
5. Osaamiseni vastaa työtehtävän vaativuutta
6. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaa työtäni koskeviin asioihin

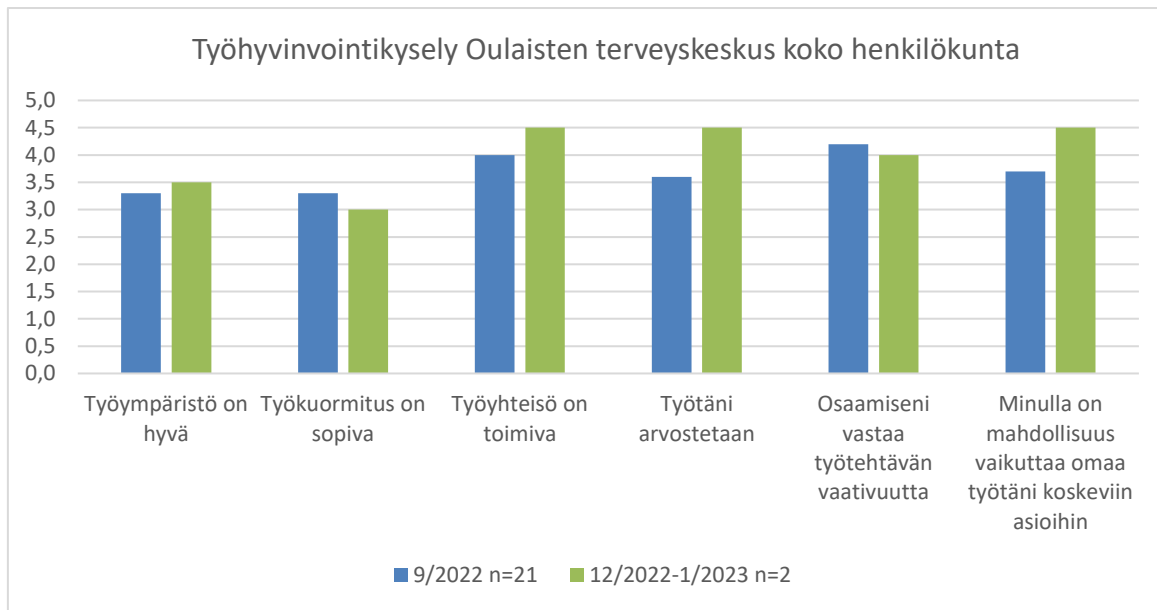
Vastausvaihtoehdot olivat:

- 1 = Täysin eri mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 3 = En osaa sanoa
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 5 = Täysin samaa mieltä

Oulaisten terveyskeskuksen työhyvinvointikyselyn vastaukset keskiarvon mukaan.

Keskiarvo	9/2022 KA 3,7	12/2022- 1/2023 KA 4,0
Työympäristö on hyvä	3,3	3,5
Työkuormitus on sopiva	3,3	3,0
Työyhteisö on toimiva	4,0	4,5
Työtäni arvostetaan	3,6	4,5
Osaamiseni vastaa työtehtävän vaativuutta	4,2	4,0
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaa työtäni koskeviin asioihin	3,7	4,5
Vastaajamäärä	21	2

Oulaisten työhyvinvointikyselyssä työhyvinvoinnin keskiarvo parani pilotin aikana. Ennen pilottia vastausten kokonaiskeskiarvo oli 3,7 ja pilotin lopussa 4,0. Vastaajien määrä jäi pieneksi toisessa kyselyssä.



Miten mielestäsi työhyvinvointia voidaan ylläpitää ja parantaa?

Avoimen kysymyksen vastaukset analysointiin aineistoa pelkistämällä ja luomalla niistä yhdeksän sisältöluokkaa, joita olivat 1) oman työn hallinta, 2) vaikutusmahdollisuus työn suunnitteluun ja toteuttamiseen, 3) hyvinvointi, 4) osaaminen, 5) esimiestyö, 6) työilmapiiri 7) työympäristö, 8) työyhteisön toimivuus ja 9) muut vastaukset.