



# **Lyhennelmä: Puheluliikenteen määrien ja sisältöjen tarkastelu sekä palveluun ohjautuminen 12 / 2023**

Projektityöntekijä Henna Korolainen  
Projektipäällikkö Tiina Romppanen-Olin  
Posote20, Tulevaisuuden sotekeskus-hanke

# Geneerinen ohjaus ja neuvonta -osaprojekti

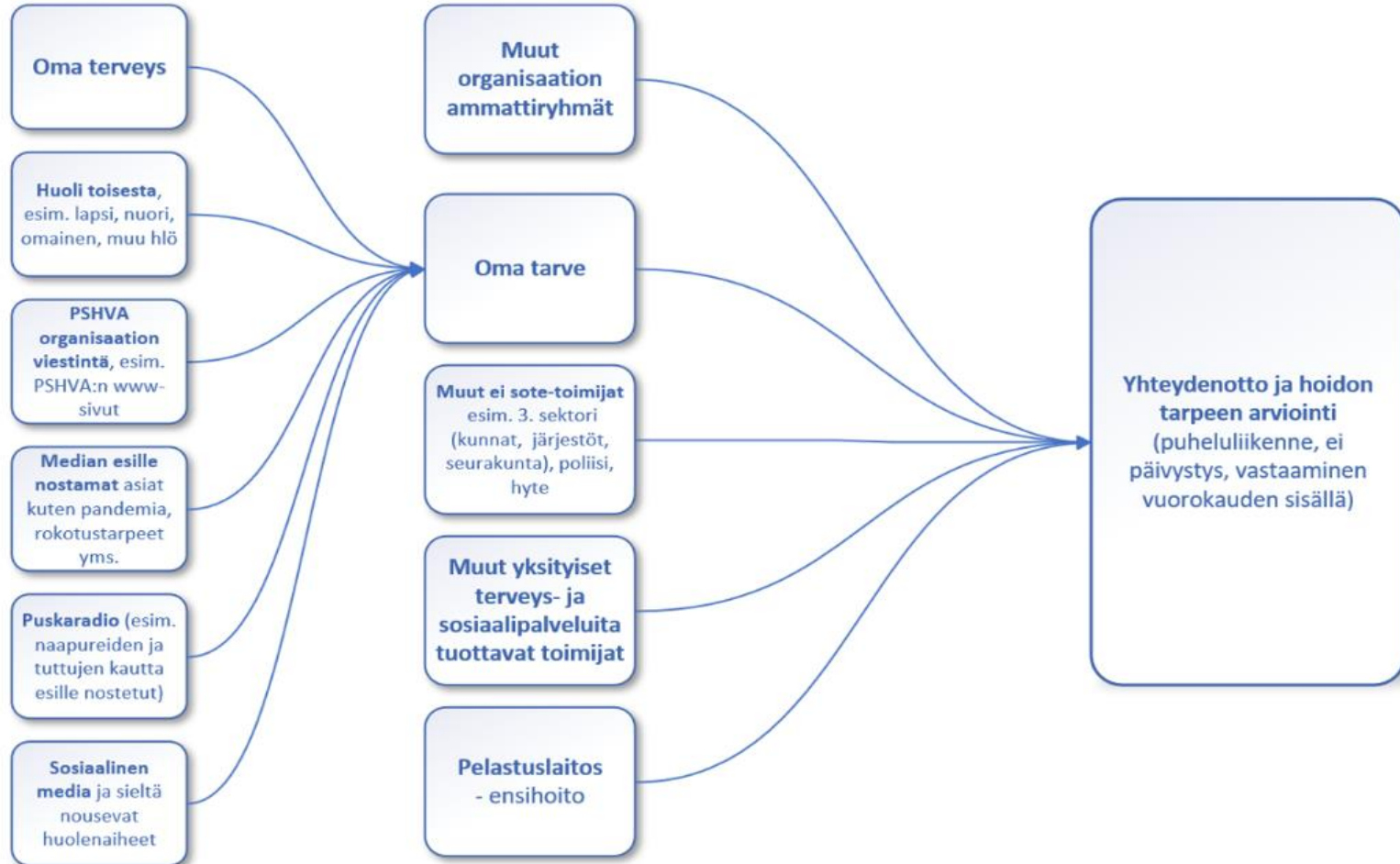
- Osa Posote20-hankkeen II-vaihetta. Osaprojektissa tarkasteltiin sekä sotekeskuksen puheluliikennettä että hyvinvointialueen yleistä neuvontaa ja ohjausta
- Ykkösvaiheessa syksyllä 2022 FCG tuotti osaprojektille Pohjois-Savon asiakasneuvonnan tilannekuvan, jota käsiteltiin alkuvuodesta 2023.
- Osaprojektin painopiste siirrettiin yleisestä ohjauksesta sotekeskuksen neuvontaa ja ohjausta käsitteleväksi syksyllä 2022.
- Kaksivaiheinen kokonaisuus:
  - Maaliskuussa 2023 tehty puheluiden sisällön seuranta Pohjoiselle palvelualueelle.
  - Syksyllä toteutettu koko hyvinvointialueiden terveysasemille laajempi puheluiden sisältöjen ja määrien seuranta
- Tulosten syöttö exceliin + yhteenveto 10-12/ 2023
- Eri vaiheissa kerätyn aineiston tarkastelu Istekiltä hankittua toiminta-arkkitehtuurityöpanosta käyttäen
- Joulukuun aikana yhteenvedot osaprojektin molempien osioiden osalta

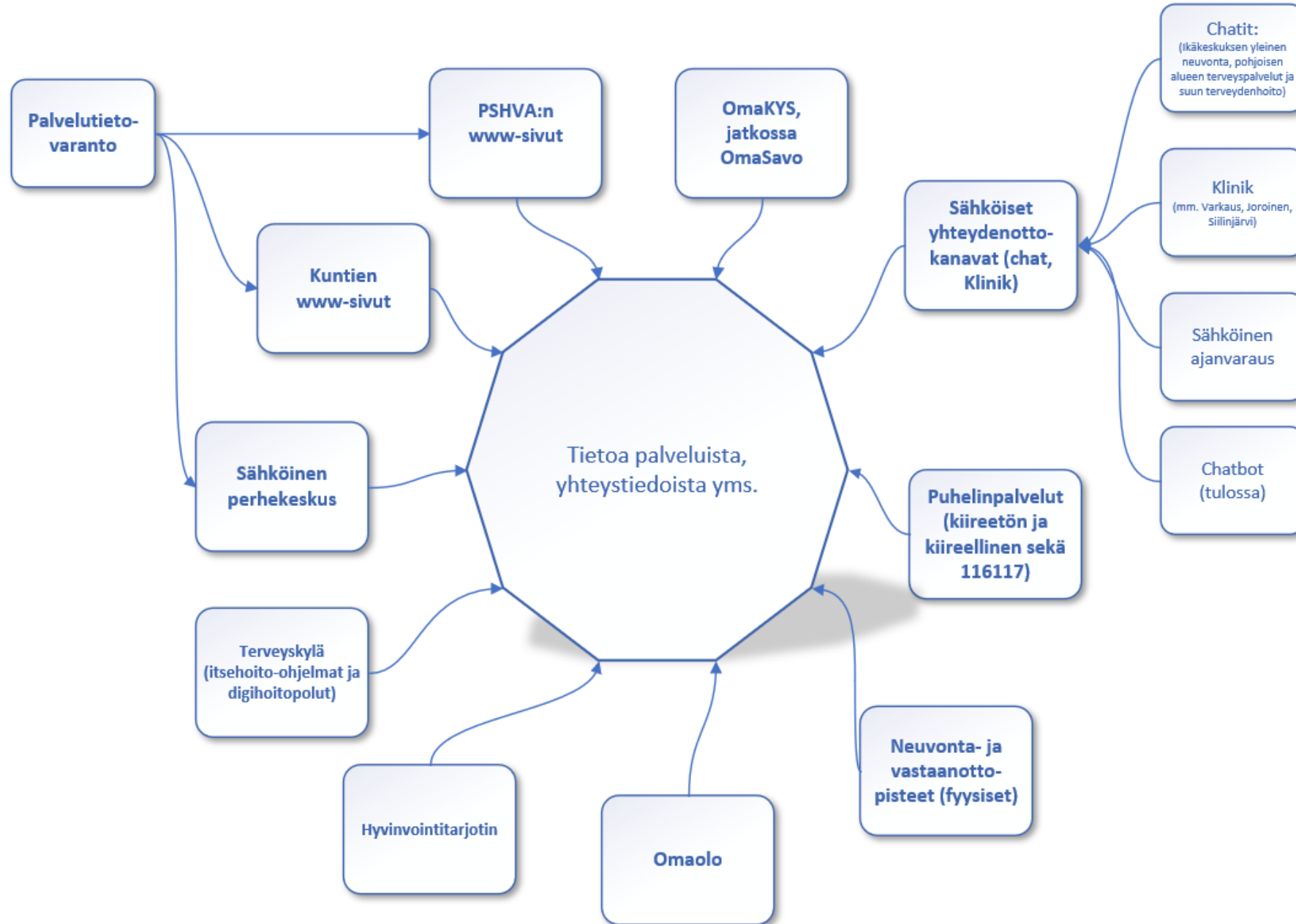


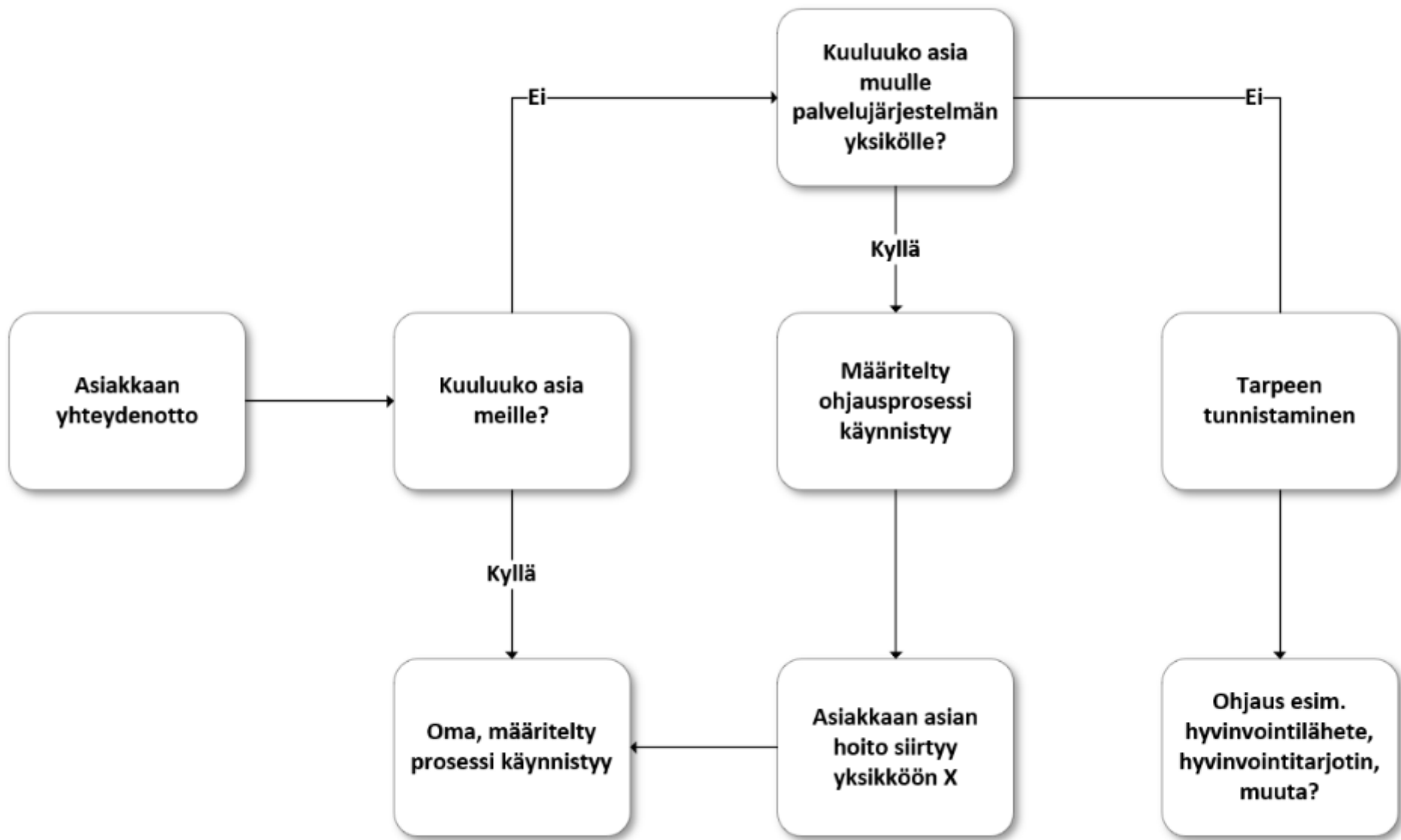
# Tuloksia ja kuvauksia toiminnasta, yleistaso

# Yhteydenotot terveysasemille

## MISTÄ SUUNNISTA YHTEYDENOTTOJA TULEE?





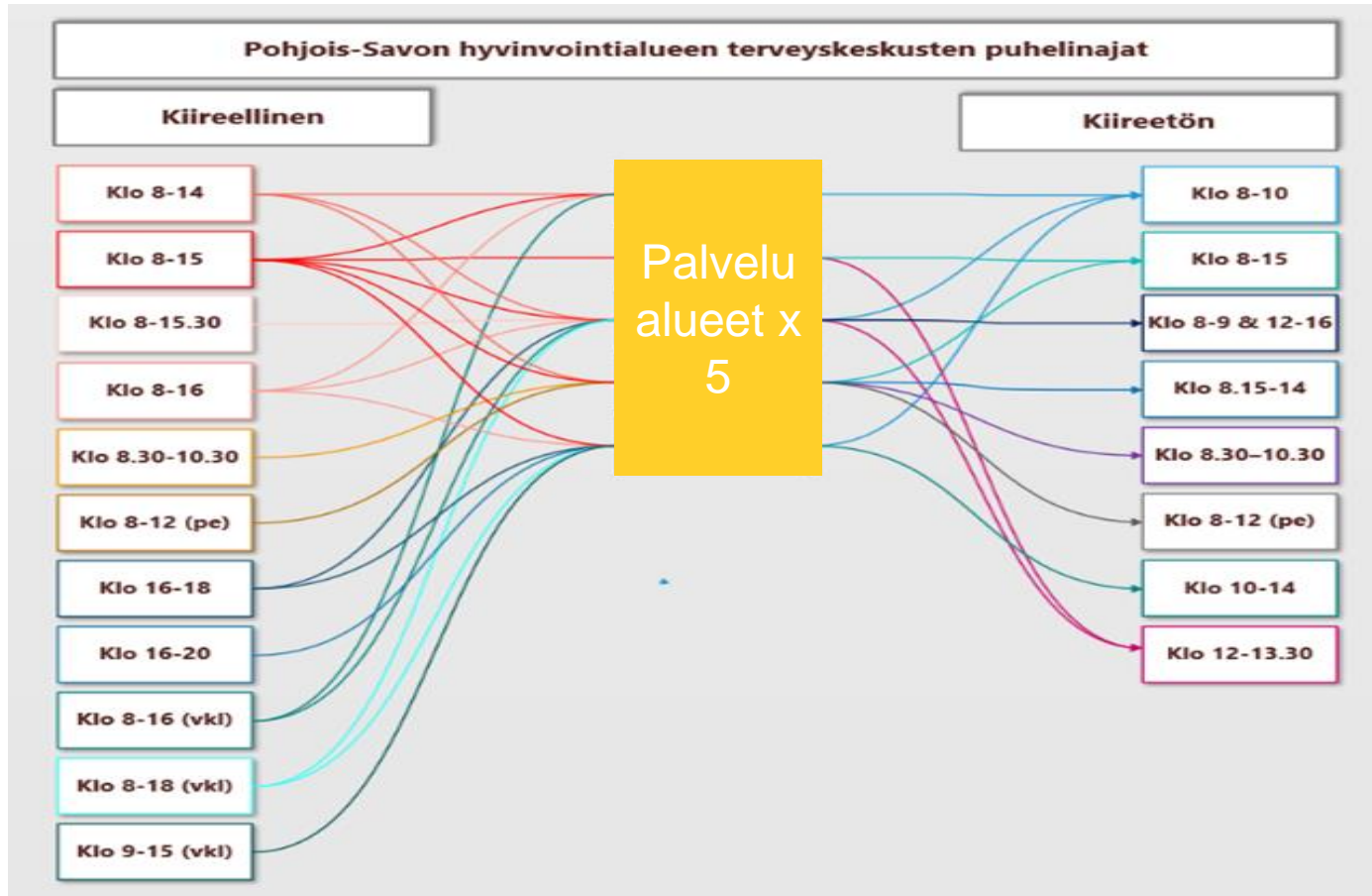


# Puheluliikenteen seurannan toteutus

- Seuranta toteutettiin v. 2023 viikkojen 37-40 välisellä ajalla,
  - Tukkimiehenkirjanpito, arkiviikko, viisi työpäivää
- Puheluliikennettä koskevia vastauslomakkeita saatiin yhteensä 208 kpl, joihin oli kirjattu koko viiden päivän seuranta. Kaikki terveysasemat osallistuivat.
- Saatua dataa tarkasteltu eri näkökulmista:
  - Koko hyvinvointialue
  - Hyvinvointialue palvelualueittain
  - Terveysasemakohtaisesti
  - Erillisenä:
    - Paikanpäälle tulevat asiakkaat

<b>Minkäläinen puhelu</b>
<b>Lääkärille</b> Ajanvaraus, kiireellinen
Ajanvaraus, kiireetön
Ajanvaraus, puhelinaika
jonoon tai ei aikaa antaa
<b>Hoitajalle</b> Ajanvaraus, kiireellinen
Ajanvaraus, kiireetön
Ajanvaraus, puhelinaika
jonoon, tai ei aikaa antaa
Lääkäri/hoitaja, ajan peruminen/muuttaminen
Asia on hoidettu aikaisemmin tai muualla
Ohjattu/varattu etävastaanotto: hoitaja
Ohjattu/varattu etävastaanotto: lääkäri
Ohjattu/varattu muulle ammattiryhmälle
Ohjattu/varattu fysioterapia suoravastaanotto
Ohjattu/varattu Mielenterveys- ja päihdeasia
Hoito-ohjeiden antaminen
Jatkohoito: mitä, milloin, valmistelut
Lab.vastausten tiedustelu (seulonta)
Laboratoriolähetteen tekeminen
Röntgen: lähete, vastaus, ajanvaraus
Marevan: annostus, kysely tai muu neuvonta
Reseptiasia: uusintaan vienti, Apteekki
Sairaanhoidajan lääkemääräys
Sairauslomatodistus
Rokotusasia
Koronaohjaus/influenssaohjaus
Hoitotarvikejakeluun liittyvä puhelu
Hoitajan ennalta sovittu/varattu (puh/kons)
Sisäinen puh (kotihoito, asumispal, sos)
Sisäinen puhelu (KYS, TK, ensihoito,)
Ulkoinen puhelu (poliisi, vankila)
Tiedustelu, joka ei kuulu terveysasemalle

# Pohjois-Savon hyvinvointialueen sotekeskuksen puhelinajat



Puhelut	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Yhteensä
PSHVA	3600	3173	2693	2653	2347	14466

Kaavion pohjatieto kerätty 6/2023 osana Posote20 -hanketta.



# Teemojen sisällöt

## Ajanvaraus lääkärille

Lääkärille Ajanvaraus, kiireellinen

Lääkärille Ajanvaraus, kiireetön

Lääkärille Ajanvaraus, puhelinaika

## Ajanvaraus hoitajalle

Hoitajalle Ajanvaraus, kiireellinen

Hoitajalle Ajanvaraus, kiireetön

Hoitajalle Ajanvaraus, puhelinaika

## Ohjaus muille ammattiryhmille

Ohjattu/varattu fysiot.suoravastaanotto

Ohjattu/varattu Mielenterveys- ja päihdeasia

Ohjattu/varattu muulle ammattiryhmälle

## Asia hoidettu, ajan muuttaminen

Asia on hoidettu aikaisemmin tai muualla

Lääkäri/hoitaja, ajan peruminen/muuttaminen

## Ohjaus- ja neuvonta

Hoito-ohjeiden antaminen

Jatkohoito: mitä, milloin, valmistelut

Koronaohjaus/influenssaohjaus

Hoitotarvikejakeluun liittyvä puhelu

Rokotusasia

Sairauslomatodistus

Ohjaus ja neuvonta

## Sisäiset ja ulkoiset yhteydenotot

Sisäinen puh (kotihoito, asumispal, sos)

Sisäinen puhelu (KYS, TK, ensihoito,)

Ulkoinen puhelu (poliisi, vankila)

Puhelinnumeron kysyminen

Tiedustelu, joka ei kuulu terveysasemalle

Muu asiointi

## Tutkimuspyynnöt

Laboratoriolähetteen tekeminen

Lab.vastausten tiedustelu (seulonta)

Röntgen: lähete, vastaus, ajanvaraus

## Lääkeasiat

Reseptiasia: uusintaan vienti, Apteekki

Marevan: annostus, kysely tai muu neuvonta

Sairaanhoitajan lääkemääräys

## Etäasiointi

Lääkäri/hoitaja konsultaatiot

Ohjattu/varattu etävastaanotto: hoitaja

Ohjattu/varattu etävastaanotto: lääkäri

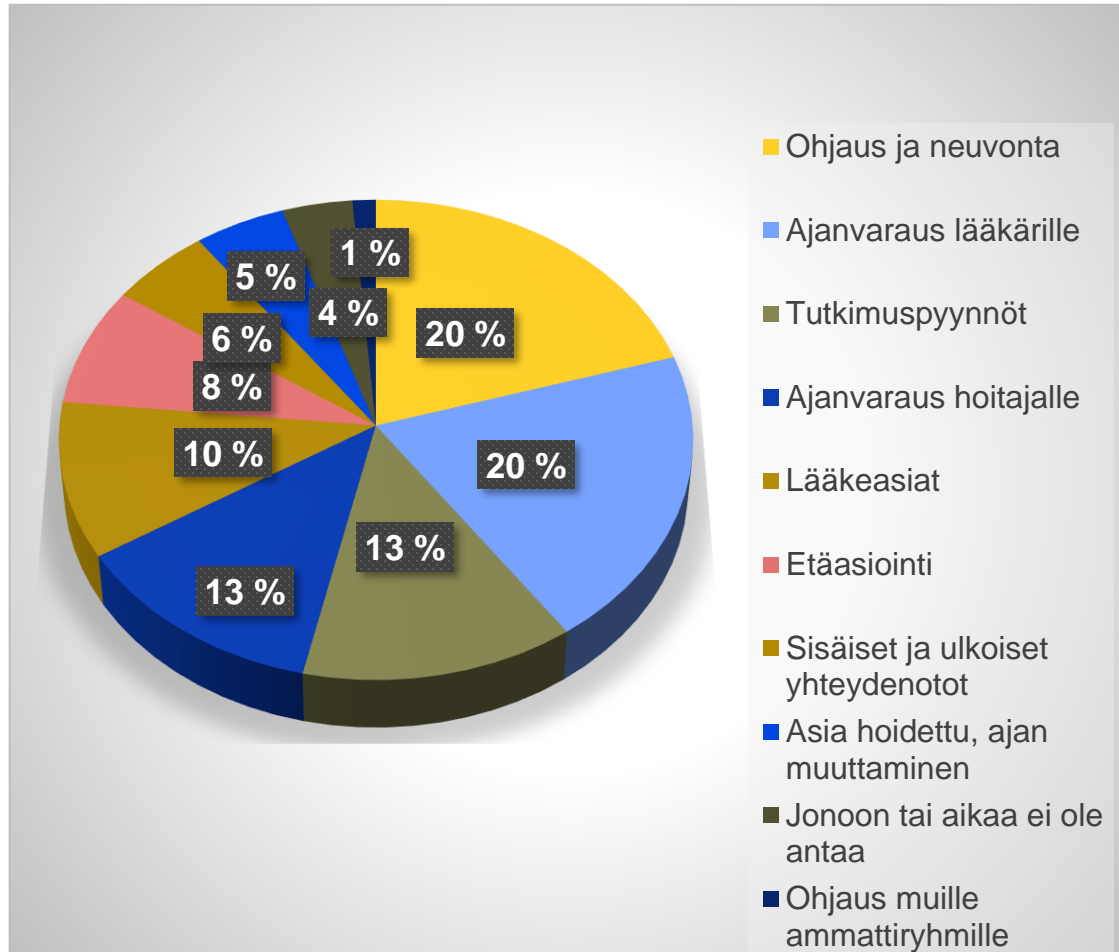
Hoitajan ennalta sovittu/varattu (puh/kons)

## Jonoon tai aikaa ei ole antaa

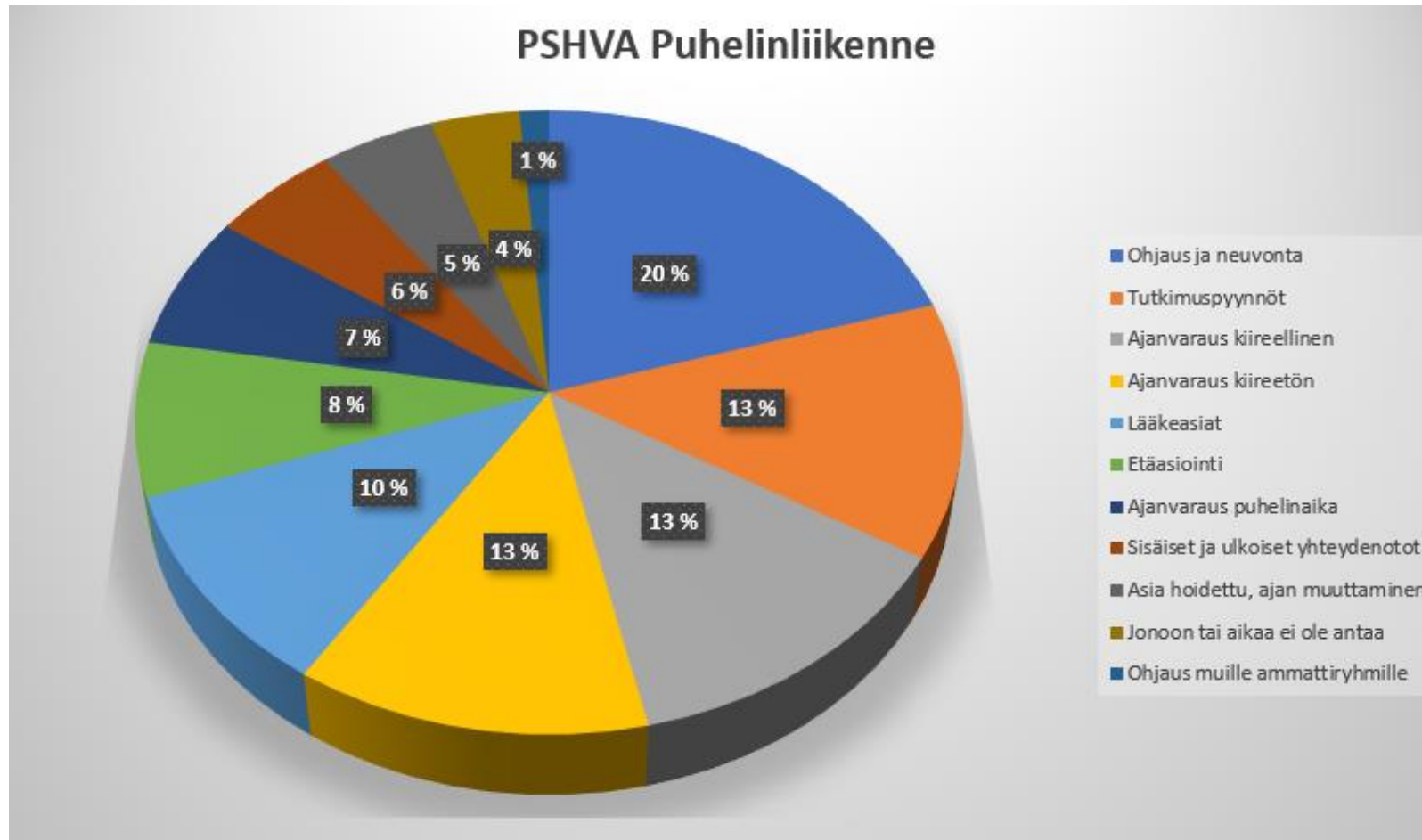
Lääkärille jonoon tai ei aikaa antaa

Hoitajalle jonoon, tai ei aikaa antaa

# PSHVA sotekeskusten puhelinliikenne ja palveluun ohjautuminen

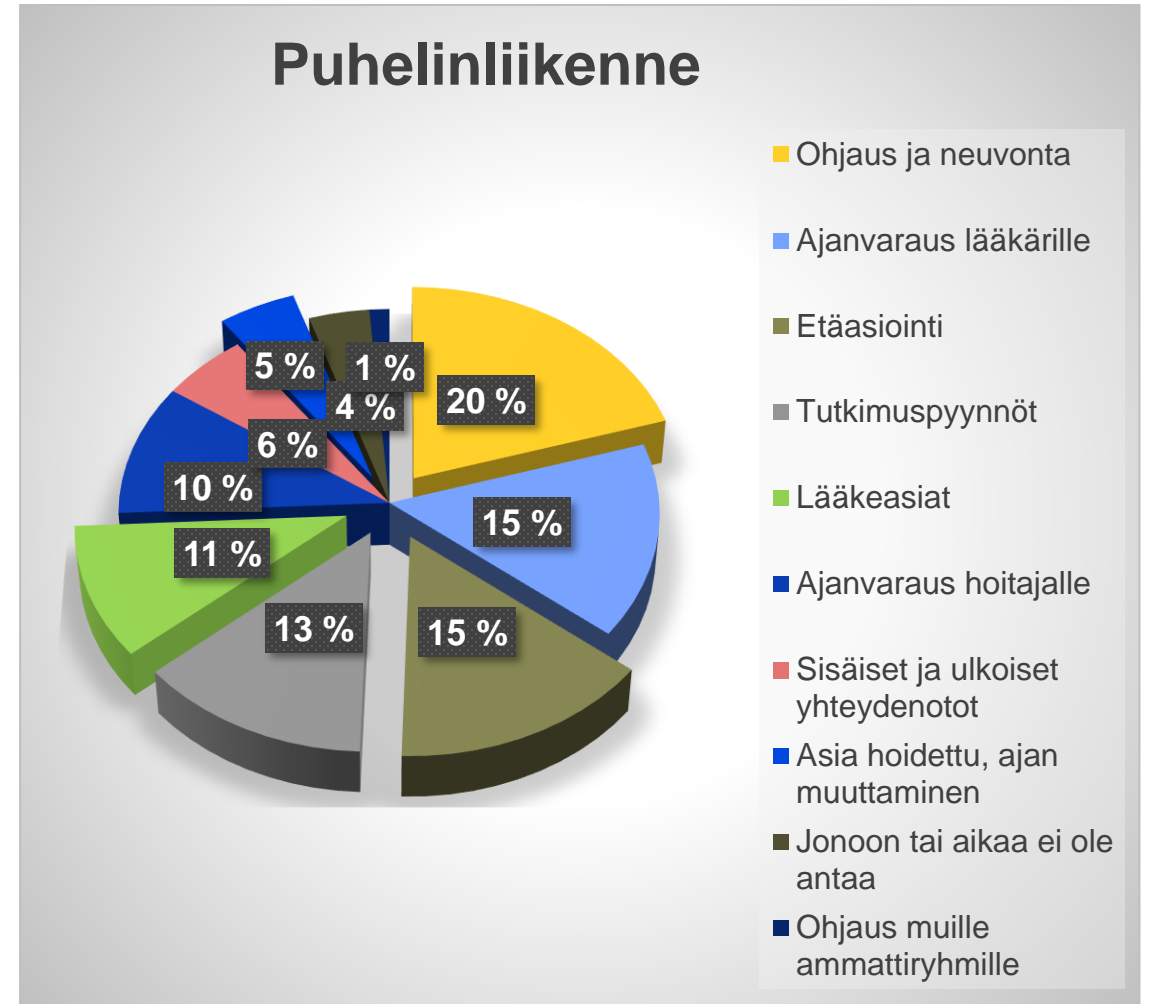


# Puheluliikenteen sisältöjä kiireellisyyden kautta tarkasteltuna



# Yhteenvetoa puhelinliikenteestä

- Selkeä yhteydenotto kanava, yhtenäistäminen
- Hoidon tarpeen arvioinnin yhtenäistäminen
- Yleinen neuvonta ja ohjaus yhteen numeroon
- Sähköinen ajanvaraus / ajan peruuttaminen
- Ilmoittautumisautomaatti, ajanvarausviesti
- Digitaaliset palvelut
  - Sähköinen oma-asiointi
  - Digitaaliset hoitopolut pitkäaikaissairauksille
  - Itsehoidon palvelut (sähköinen omaseurantasovellus verenpaineen, verensokerin ja astman seurantaan)
  - Marevan
  - Etävastaanotot
  - Chat-robotti
  - Reseptien uusinnat
- Etätyön mahdollistaminen (reseptien uusinta, konsultaatiot, soittoajat)



Erityisesti eroteltujen osa-alueiden toimintamalleja muuttamalla vaikutetaan puhelumääriin ja aikaa vapautuisi fyysiseen hoitotyöhön.

# Yhteenvetoa

- Kysynnän ymmärtäminen: Palveluiden saatavuuden parantaminen, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus asiakkaan näkökulmasta.
- Toiminnallisilla muutoksilla mahdollisuus parantaa yhteydenoton hoitotakuuseen vastaamista.
- Toimintamallia kehittämällä pystytään vähentämään puhelinmääriä ja aikaa jää enemmän fyysiseen hoitotyöhön.

- Hoidon tarpeen arvioinnin yhtenäistäminen apuna käytettäväksi työvälineet (esim. hoidonperusteet.fi) ohjaavat asiakkaan mahdollisen hoidon jo heti ensikontaktissa tai yhteydenotto ohjautuu suoraan tarvettaan vastaavalle ammattilaiselle.
- Tarvittaessa hyödynnetään moniammatillisesti mm. lääkäriä, fysioterapeuttia, sosionomia jne.

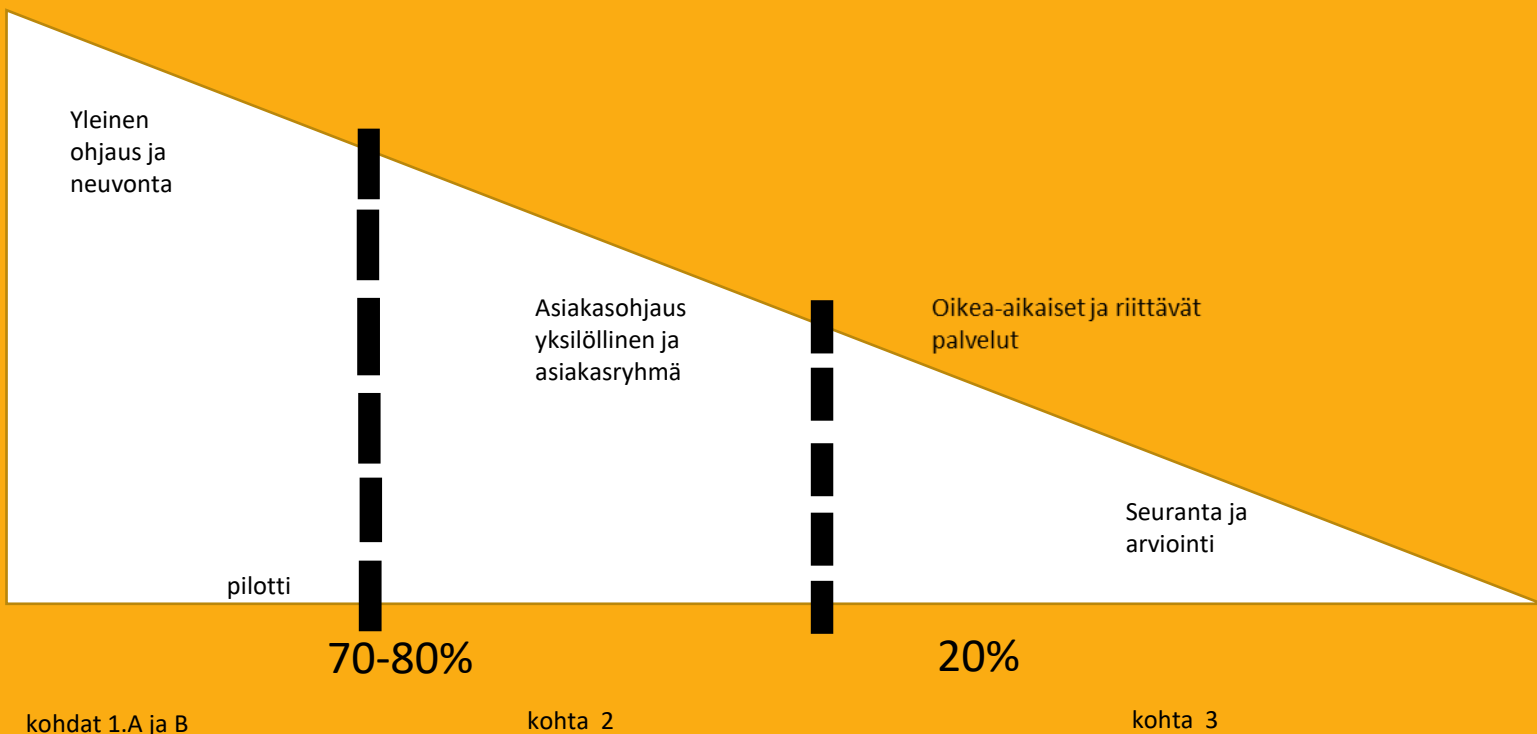
Digi- ja etäpalveluiden kehittämisellä parannetaan hoidon saatavuutta (mm. tutkimusvastaus ja –pyyntöprosessit, ajanvarauksen peruminen ja sähköinen ajanvaraus: esim. toistuvat injektiot, jne. automaatiot)

Paljon palveluita tarvitsevien sekä pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hoidon jatkuvuuden parantaminen, terveyst- ja hoitosuunnitelmien avulla.

Luottamuksen parantaminen vähentää päällekkäistä kysyntää.

# **Geneerinen ohjaus ja neuvonta**

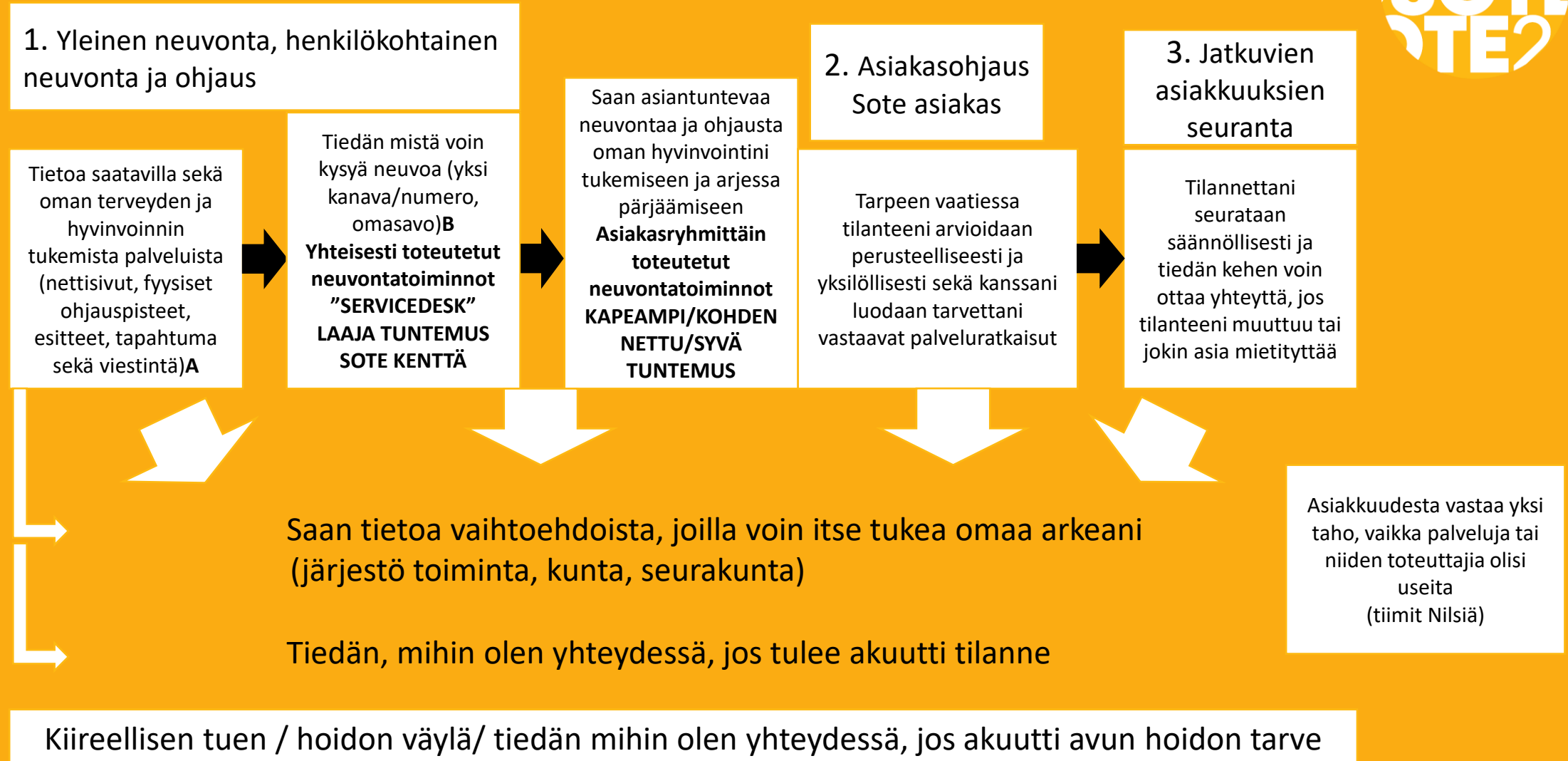
Kokonaisuus rakentuu kolmesta vaiheesta + kuntien ja kaupunkien HYTE työ  
 Yleinen ohjaus ja neuvonta  
 Asiakasohjaus(yksilöllinen/asiakasryhmä kohtainen)  
 Seuranta ja arviointi



# Asukkaan / asiakkaan näkökulma geneeriseen malliin sekä mallin vaiheet



Hyvinvointi-alueen asukas





**Kiitos!**