

# Tiimilääkärin ajanvarauskirjan kehittäminen

Alisa Kontturi, terveyskeskuslääkäri

Kirsi Häme, asiantuntijasairaanhoitaja

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue, Avosairaanhoidon läntinen alue, Asikkalan sotokeskus

## Tausta

Asiakkaan tarve on saada tarvitsemaansa hoitoa vähintään hoitotakuun mukaisesti. Jos hoito voidaan aloittaa tai asiakkaan asia jopa ratkaista heti ensikontaktissa, säästetään sekä asiakkaan että ammattilaisten aikaa. Asikkalan sotokeskuksessa kehitystyötä on tehty jatkuvasti. Viimeisimpänä on otettu käyttöön Tiimimalli 2.0 elokuusta 2023 lähtien. Lääkärien työ on muuttunut tiimimallin myötä ja yhden ajanvarauskirjan malli on aiheuttanut jonkin verran sekavuutta. Kirjan parantamisen myötä sekä ammattilaisten että asiakkaan tilanne helpottuu.

## Tavoite

Tavoitteenamme oli selkiyttää tiimilääkärin ajanvarauskirjaa. Muutosten tarkoituksena oli tasata ja kohtuullistaa työmäärää sekä lisätä työn hallintaa ja mielekkyyttä.

## Menetelmä

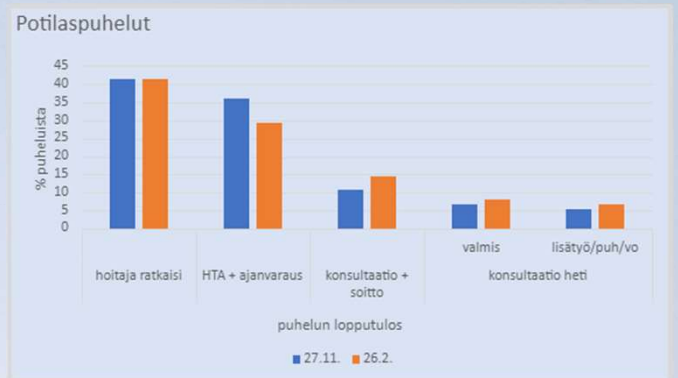
Kartoitimme kehitystarpeita ja -kohtia työpajassa 9.11.23. Pajassa työyhteisö valitsi äänestämällä ne asiat, joihin muutoksia tehtiin ensin. Seuraavassa työpajassa 19.12.23 kerättiin konkreettiset ratkaisuehdotukset. Ajanvarauskirjan muutosten lisäksi pajassa tehtiin paljon ehdotuksia uusista toimintatavoista.

Ajanvarauskirjalle tehtiin yhdessä sovitut muutokset 5.2.24 alkaen. Suurin muutos oli tiimilääkärin kimppekirja, jossa vastaanotot ja konsultaatiot ovat selkeästi eri listalla. Konsultaatiot on myös eritelty kiireettömiin ja kiireellisiin, jolloin työn hallinta on helpompaa. Työn jatkuvuuden varmistamiseksi kirjoille on merkitty ketkä toimivat konsultteina ja ketkä vastaanotoilla. Ajanvarauksiin tulee merkitä, kenelle lääkäreistä asiakas on kohdistettu.

## Tulokset

Työyhteisössä toteutettiin Forms-kysely tiimilääkärin ajanvarauskirjan muutosten vaikutuksesta helmikuussa 2024. Kyselyn mukaan 92 % koki uudistuksen sujuvoittaneen työtä, lisänneen jatkuvuutta ja vähentäneen työstä kokemaansa kuormitusta. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat uudistuksen lisänneen joustavuutta. Uudistuksen myötä 77 % koki työnhallinnan parantuneen. Valtaosa vastaajista koki päässeensä vaikuttamaan työyhteisön kehittämiseen.

27.11.23 ja 26.2.2024 tehdyillä puhelulokeilla seurattiin ajanvarauksen ja lääkärin konsultaatioiden sujuvuutta. Muutoksen jälkeen lääkärin konsultaatiota vaativat potilasasiat ratkesivat ensikontaktissa noin 15 %:ssa puheluista, mikä oli 2.6 % enemmän kuin ennen muutosta. Määrällisesti muutos on pieni, mutta oikeaan suuntaan.



Muutos koettiin työyhteisössä hyväksi. Forms-kyselyn vapaa palaute:

*"Lähdetty kehittämään omista tarpeista eikä ulkoa ohjastusti."*

*"Tilanne on selkeytynyt aika paljonkin. Lääkärin listat ovat mielestäni nyt paljon paremmat kuin aiemmin. Näin hyvää tilannetta ei tiimimallin kanssa ole vielä ollut, joten hyvään suuntaan ollaan tultu."*

*"Hyvää ehdottomasti se, että nyt meillä on aina nimetty lääkäri, jota voi konsultoida. Tämä vähentää hoitajan stressiä valtavasti ja toisaalta useampi potilas on saatu hoidettua/laadittua hyvä hoitosuunnitelma nopeasti."*

## Pohdinta

Kehittämistehtävämme tuloksena kehittämisen ilmapiiri ja kulttuuri työyhteisössämme muuttui vastustuksesta ja alistuneisuudesta innokkaaksi osallistumiseksi. Tehtävässä toteutetut muutokset sujuvoittivat päivittäistä työtä ja vähensivät työn kuormitusta. Potilaiden hoidon jatkuvuus sekä asioiden sujuvuus lisääntyivät parantaen myös hoidon saatavuutta.

Kehittämisen tulee lähteä ruohonjuuritasolta työyhteisöstä. Toiminnan kehittäminen tapahtuu pienin muutoksin arjen työssä. Kehittämistehtävämme osoitti, miten merkityksellisiä muutoksia saadaan aikaan, kun työyhteisön kaikki jäsenet ovat aidosti mukana ja kehittämisessä edetään pienin askelin.