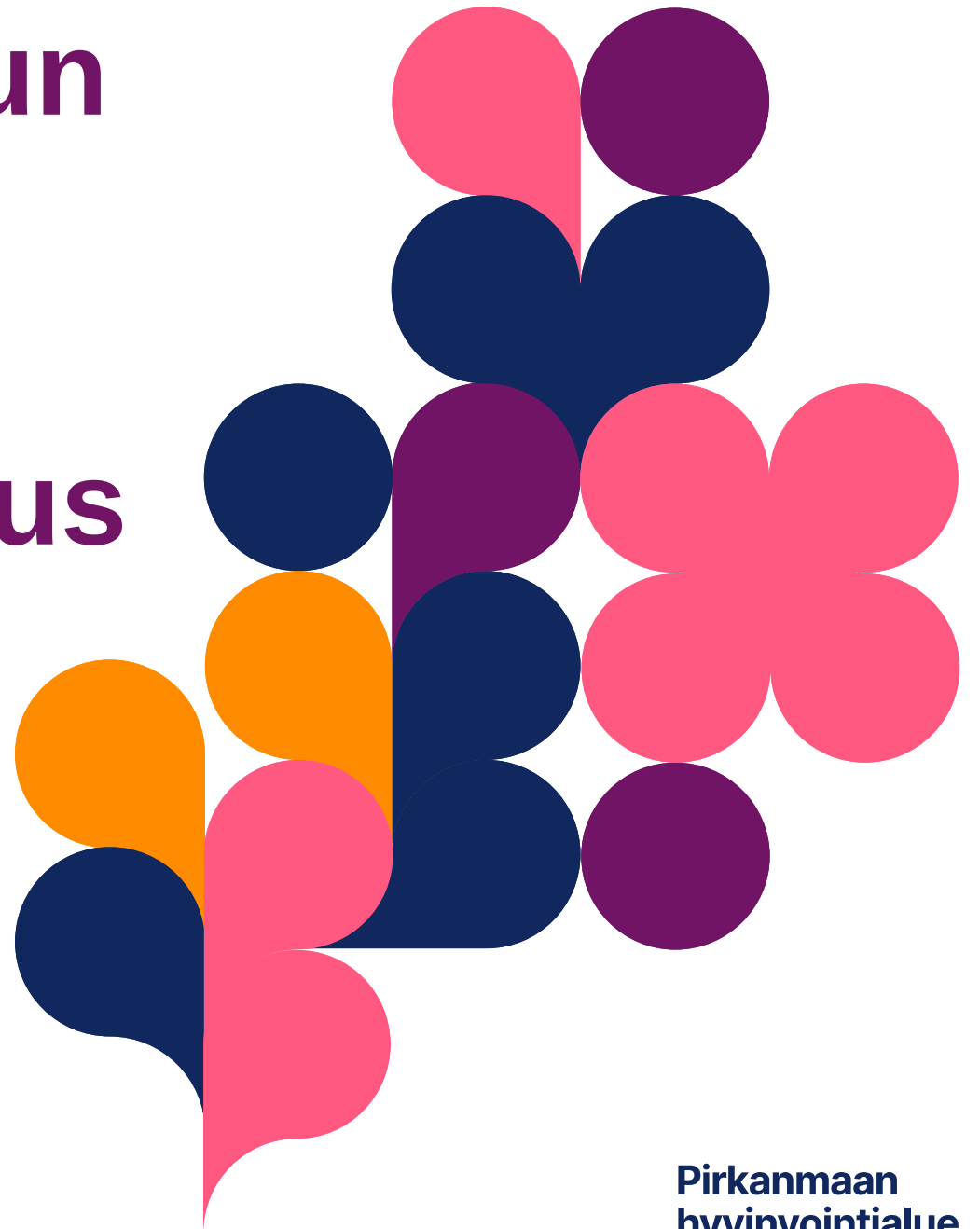


Pirkanmaan hva suun terveydenhuollon puhelinpalvelun yhteydenotto kartoitus

Juho Merilahti, Anna Lamminen



Pirkanmaan hva suun terveydenhuollon puhelinpalvelun yhteydenottokartoitus

- Tavoitteena havainnollistaa missä asioissa asukkaat ovat yhteydessä puhelimella suun th. Tieto käytettiin suun digitaalisen yhteydenottokanavan suunnittelussa.
- Kyselyllä kerättäviä aihealueita alustavasti
 - Yhteydenottosyiden osuudet ja jatkohoitoon ohjaus
 - Sisäinen ja ulkoinen kysyntä
 - Konsultointimäärät ja tarve
 - Mihin jatkohoitoon potilas ohjautui
 - Jos käytössä joitakin työkaluja, olisiko auttanut hoidon tarpeen arviota (esim.valokuva)
- Vastauksia toteutui: 665 Pirhan asemilta, 83 ulkoisteluilta asemilta
- Rekisterit viety taulukkomuotoon ja virheet suodatettu

Puhelun jälkeen täytettiin

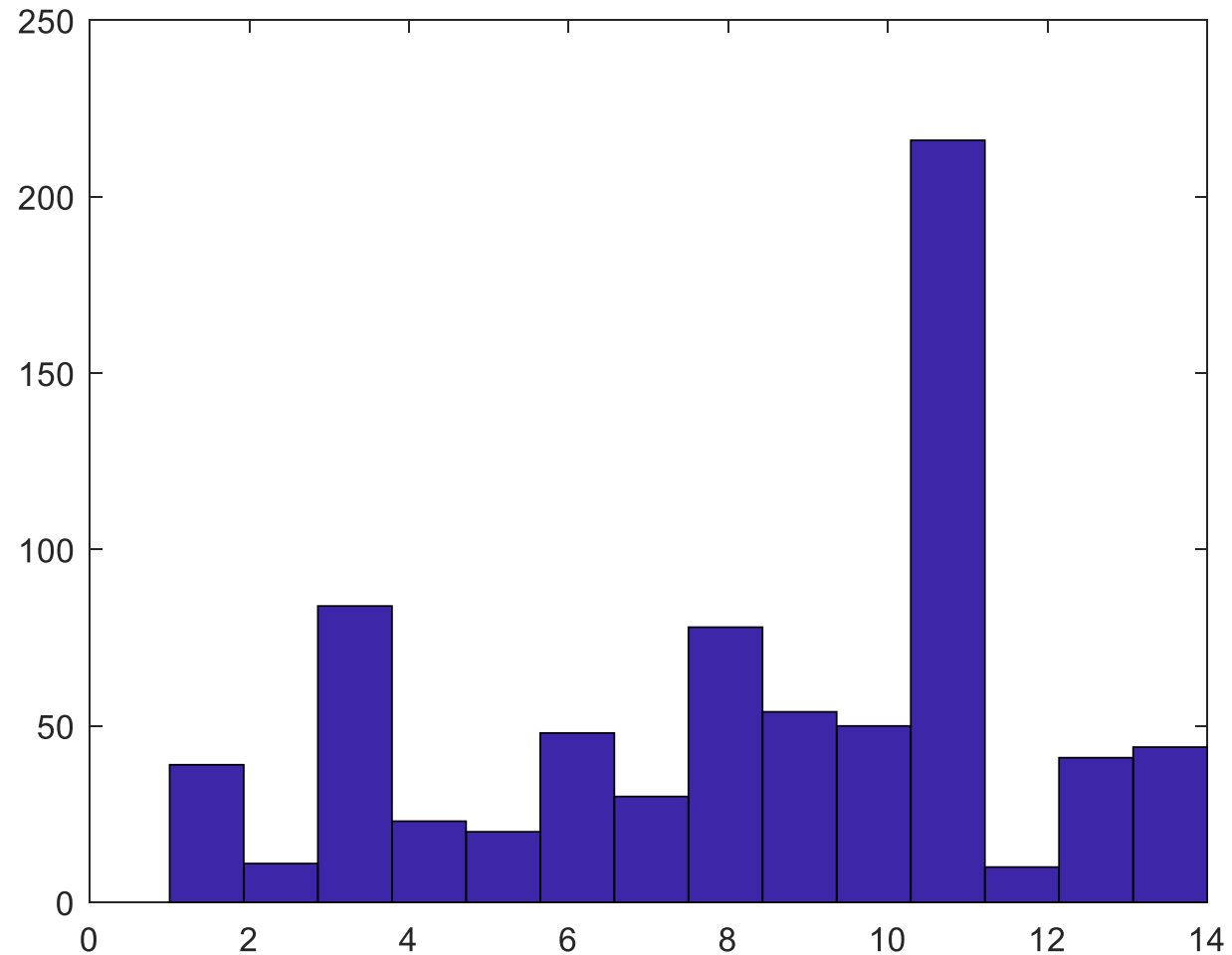
- Paikkakunta
- Oliko asiakkaan asiointi: Oma asiointi, Toisen puolesta asiointi, Muun ammattilaisen yhteydenotto potilaan puolesta
- Yhteydenottajan ikä
- Yhteydenoton syy:
 - Kiireellinen (aukeaa 5. kohta jos valitsee tämän), Kiireetön, Puolikiireellinen ajanvaraus (noin 3-6 vko kuluessa), Tarkastus, Aikojen peruutukset/siirrot/jonotilanne, Neuvonta/omahoito, Sisäinen kysyntä (hml/shg oli pyytänyt potilasta olemaan yhteydessä, esim. jatkoajan varaaminen, rtg tms.), Muu asia, Oireeton lohkeama, Oikomishoito kiireetön, Oikomishoito päivystys
- 5. Jos valitsit edellisessä kohdassa "kiireellinen" (aukeaa vain, jos valinnut kiireellinen)
 - Päivystys, Päivystys 24h sisällä, ei yöllä, 2-3 vrk:n sisällä, virka-aikana, Muu
- Mihin yhteydenotto johti: Aika (hml, Aika shg, Aika hh,

Neuvonta/omahoito, ei annettu aikaa, Aikaa ei ollut antaa, Ajan peruminen/siirto, Muu

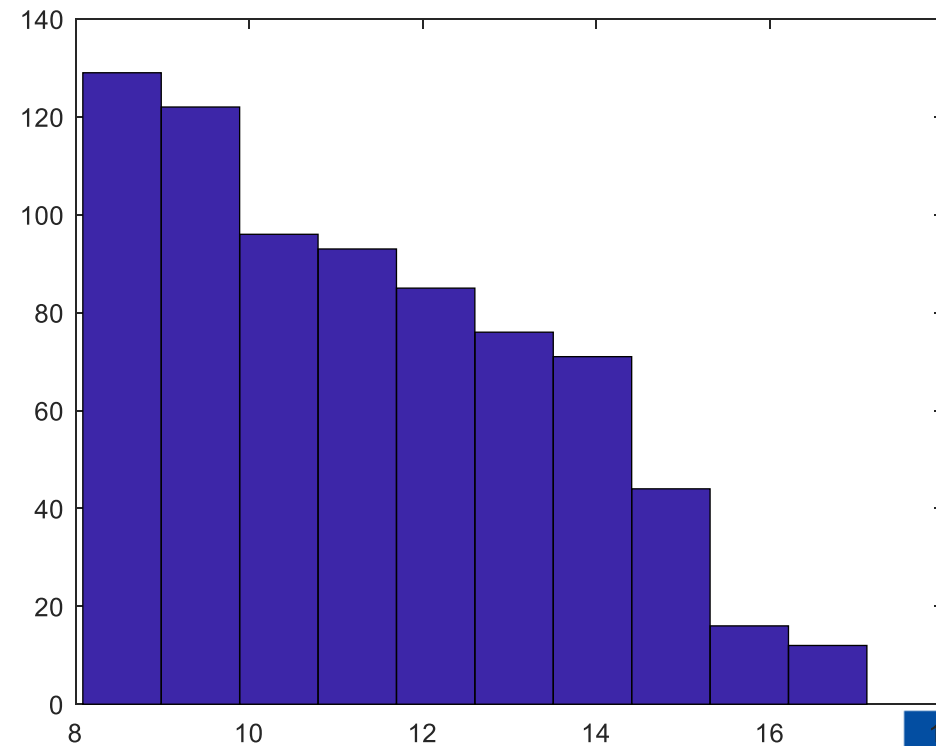
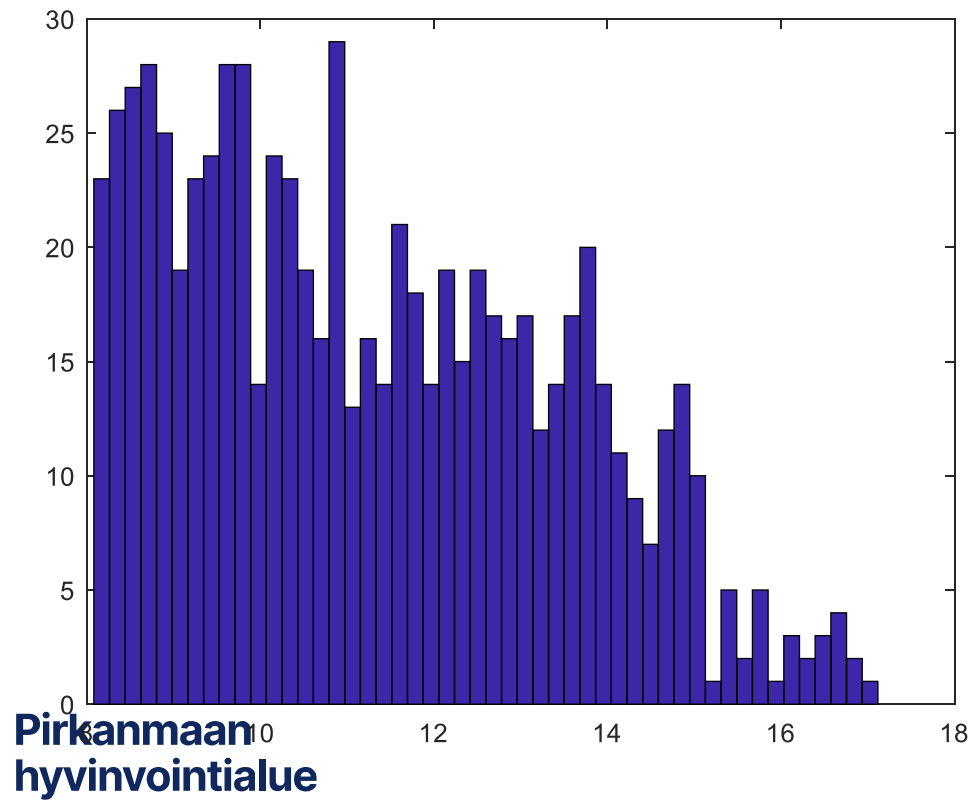
- Konsultoitko: Hammaslääkärää, Suuhygienistiä, Ei mahdollisuutta konsultoida (jos valittu aukeaa 8. kysymys), Ei tarvetta konsultaatiolle
- Jos olisi ollut mahdollista reaaliaikaisesti konsultoida hammaslääkärää/suuhygienistiä, olisiko asia ratkennut ilman ajanvarausta?(aukeaa vain, jos vastaa, "ei mahdollisuutta konsultoida")
- Olisiko Hta:ta merkittävästi auttanut : Valokuva, Videoyhteys, Sähköinen esitietokysely, Muu
- Muita huomioita (avoin, vapaaehtoinen kenttä)

Puhelut alueittain

1. 'Akaa'
2. 'Hämeenkyrö'
3. 'Kangasala'
4. 'Keiturin Sote'
5. 'Kolmostien terveys'
6. 'Lempäälä'
7. 'Mäntänvuoren terveys'
8. 'Nokia'
9. 'Pirkkala'
10. 'Sastamala'
11. 'Tampere'
12. 'Tesoma (Mehiläinen)'
13. 'Valkeakoski'
14. 'Ylöjärvi'

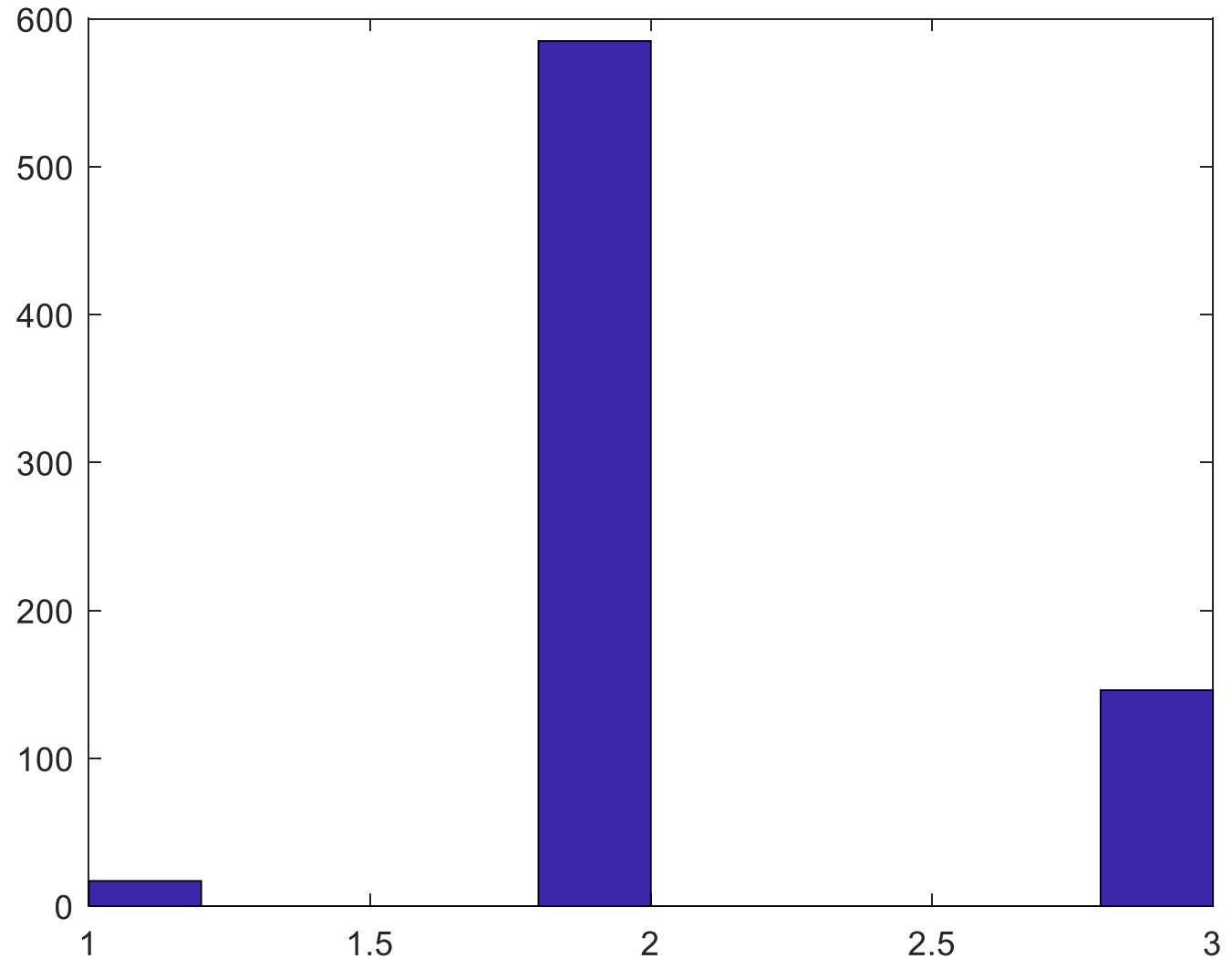


Puhelujen kellonajat

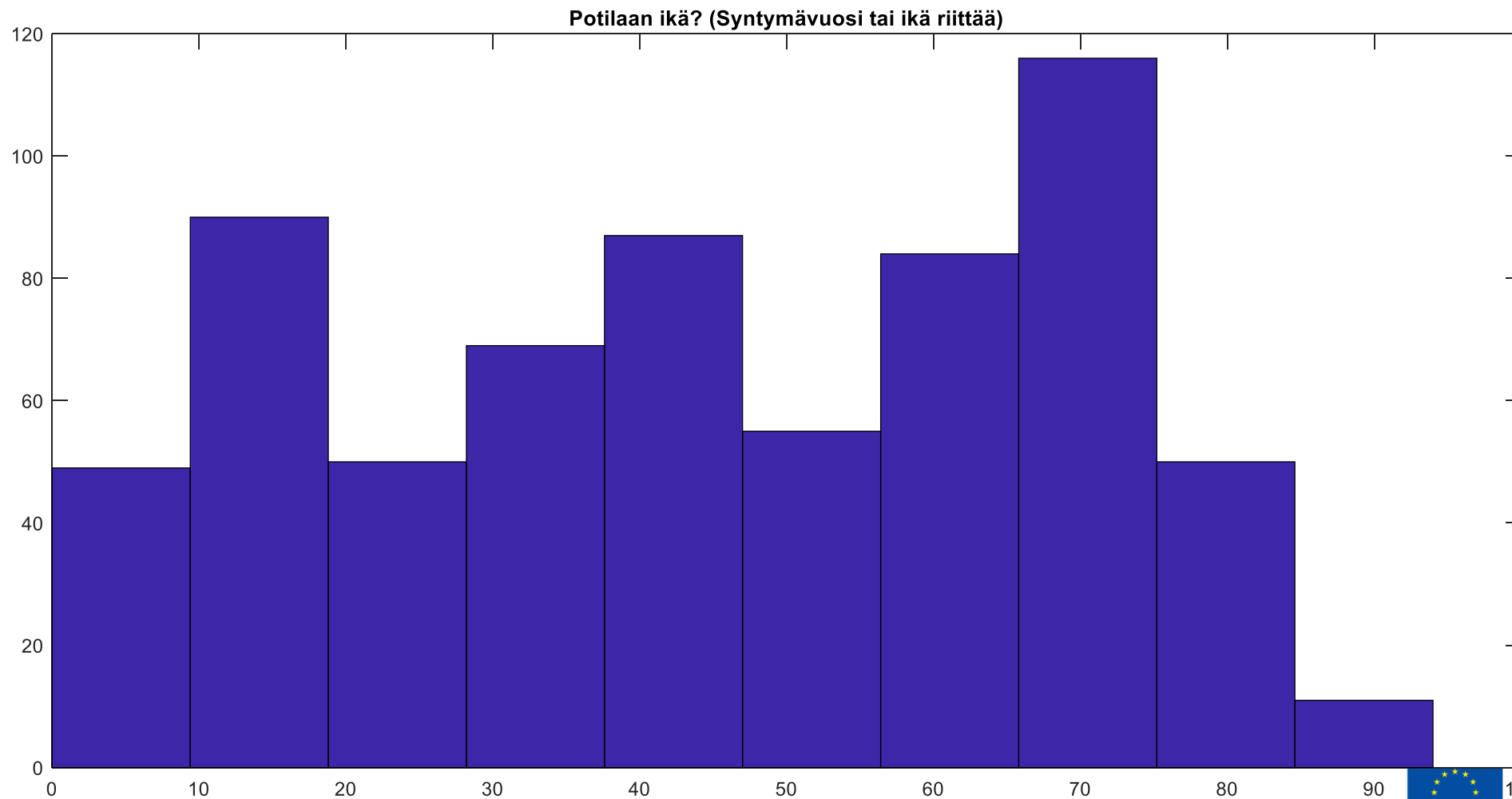


Asiointityyppi

1. 'Muun ammattilaisen yhteydenotto potilaan puolesta'
2. 'Oma asiointi'
3. 'Toisen puolesta asiointi'

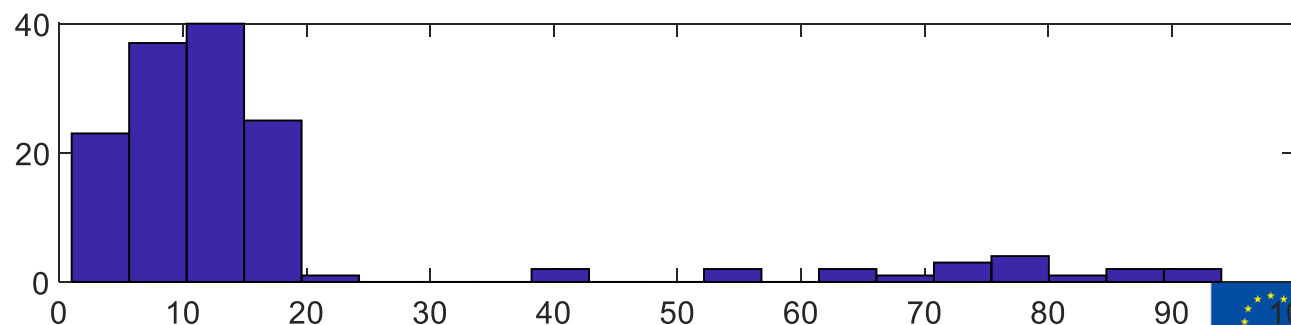
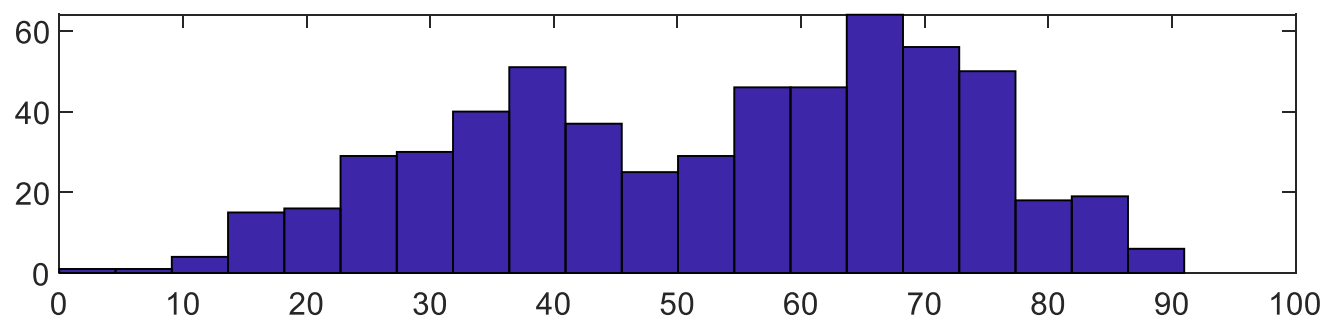
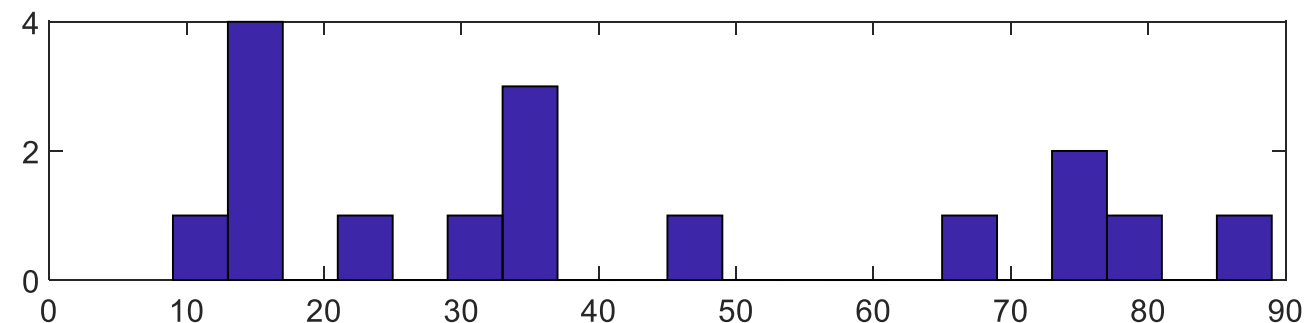


Ikäjakauma



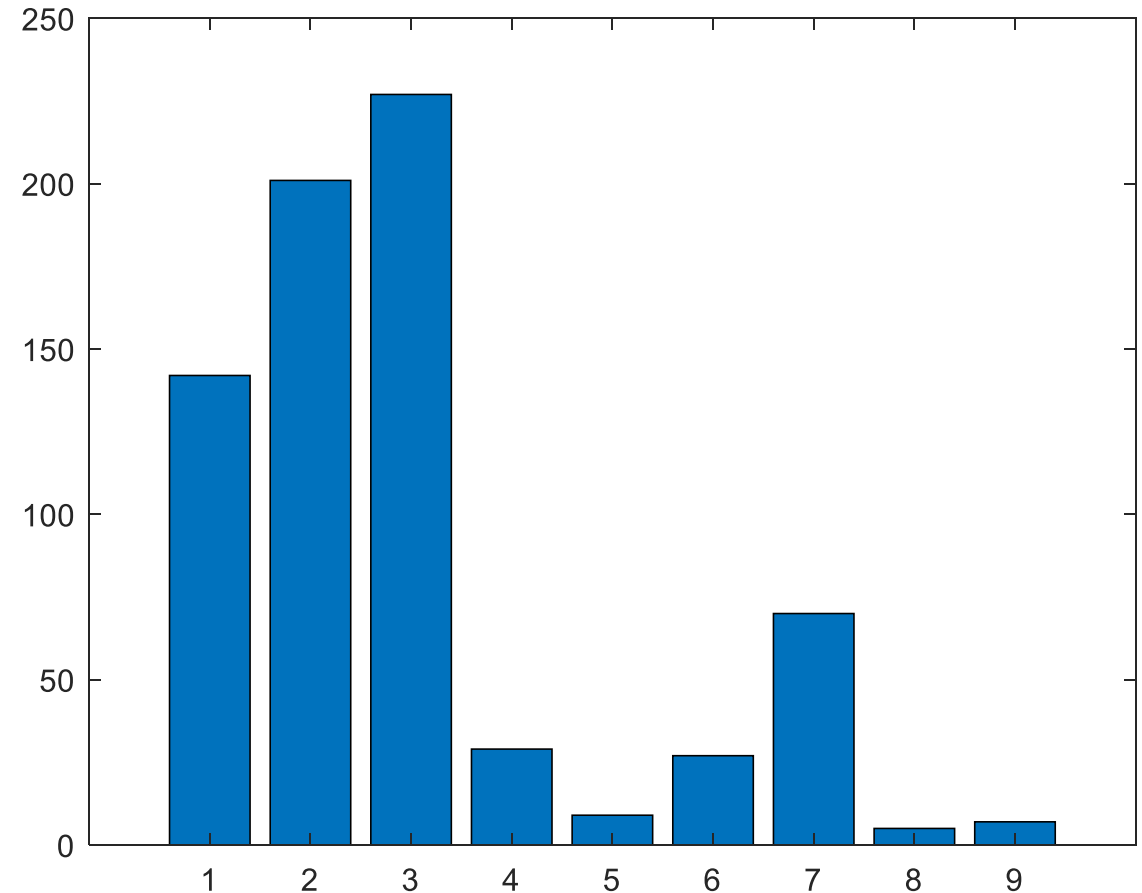
Ikä asiointityypeittäin

1. 'Muun ammattilaisen yhteydenotto potilaan puolesta'
2. 'Oma asiointi'
3. 'Toisen puolesta asiointi'



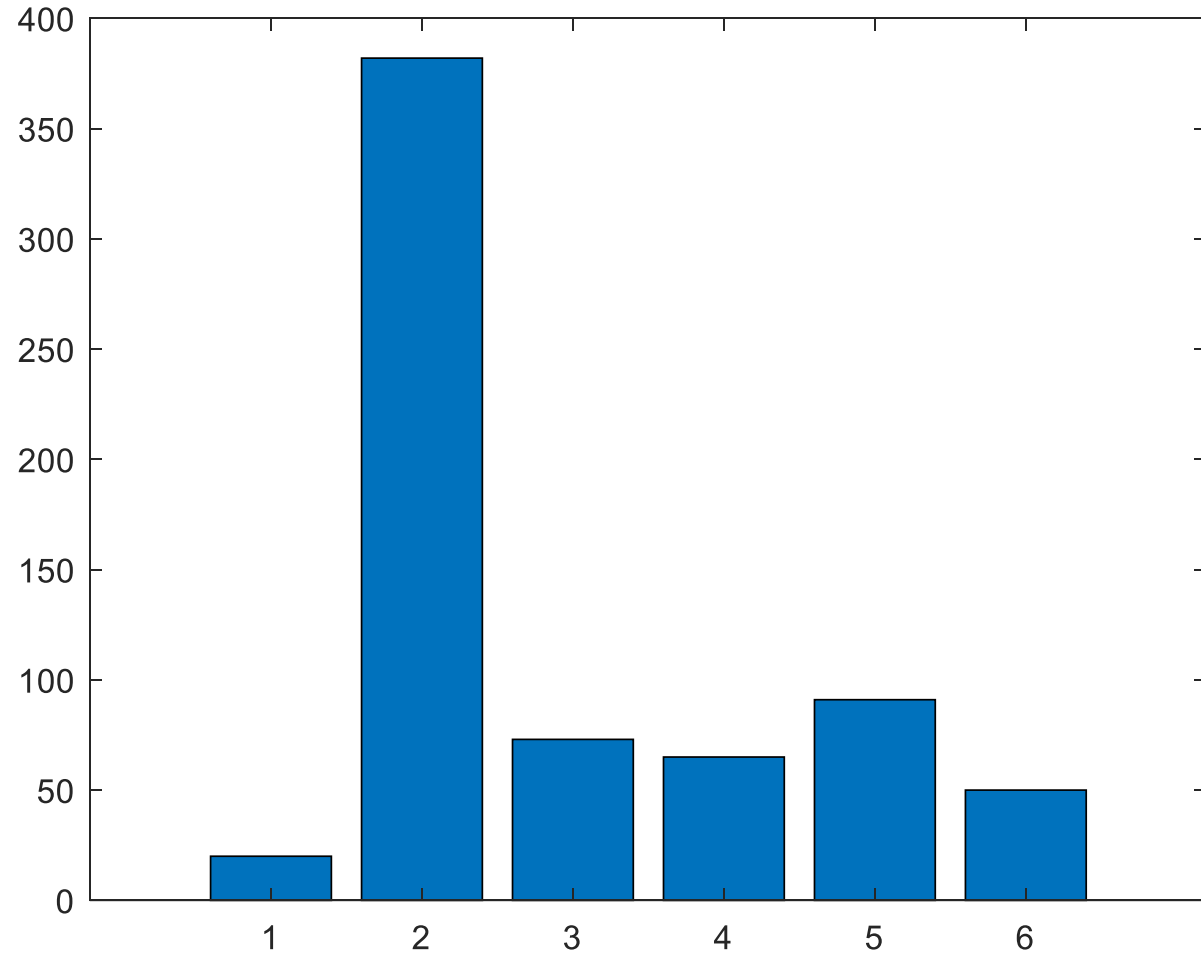
Yhteydenoton syy

1. 'Ajan tiedustelu/Varatun ajan muutos'
2. 'Kiireellinen ajanvaraus'
3. 'Kiireetön ajanvaraus' (sisältää tarkastuksia)
4. 'Neuvonta/omahoitoon liittyvä asia'
5. 'Oikomishoito kiireetön'
6. 'Oireeton lohkeama'
7. 'Puolikiireellinen ajanvaraus (n. 3-6 vkon kuluessa)'
8. 'Sisäinen kysyntä (hml/shg/hh pyytänyt olemaan yhteydessä)'
9. 'Tarkastus' – kirjattu erikseen vapaana tekstinä



Mihin yhteydenotto johti

1. 'Aika hammashoitajalle'
2. 'Aika hammaslääkärille'
3. 'Aika suuhygienistille'
4. 'Aikaa ei ollut antaa'
5. 'Ajan peruminen/siirto'
6. 'Neuvonta/omahoito, ei tarvetta ajanvaraukselle'

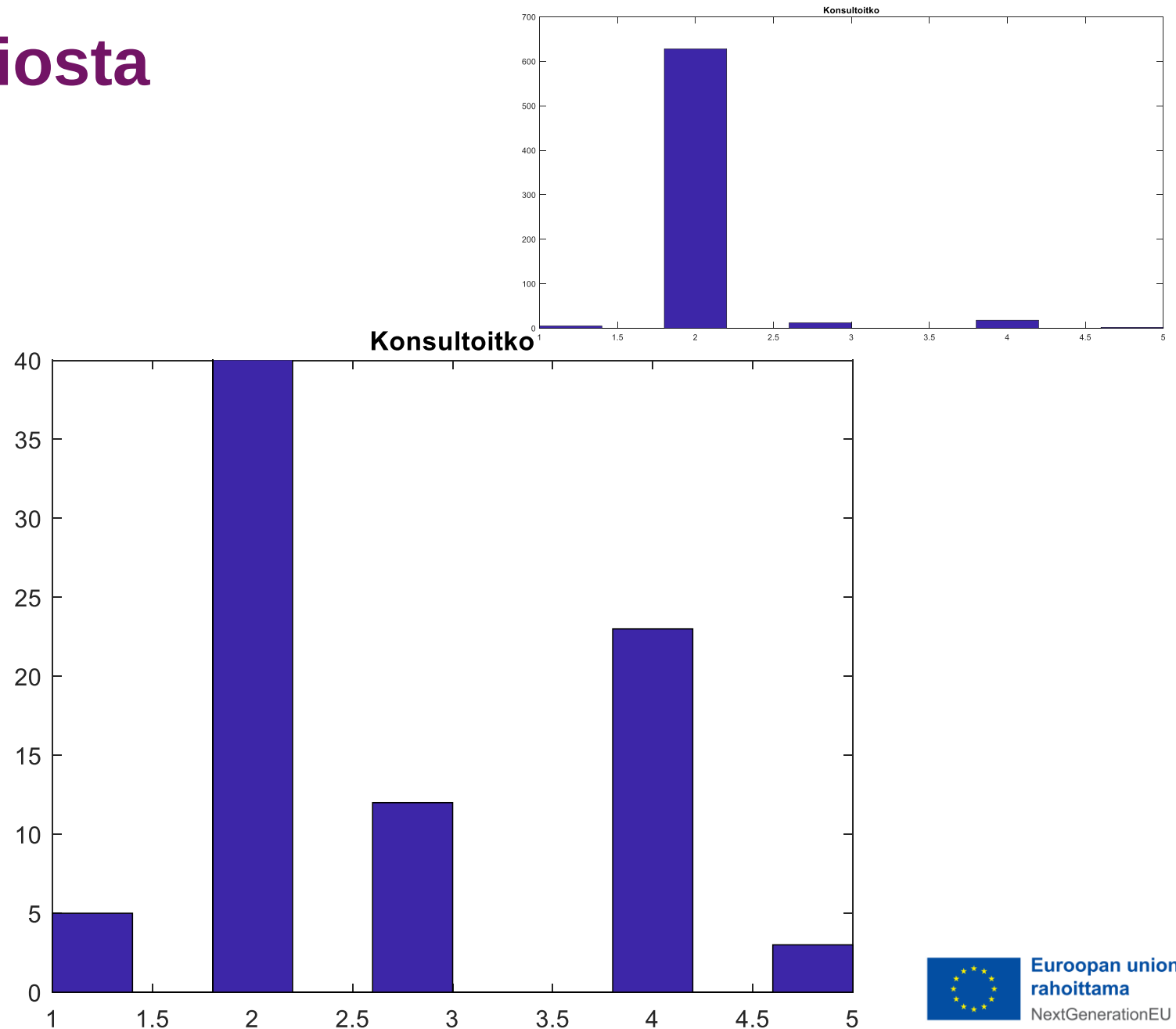


Alue ja annettu aika -> huom Tampere

	'Aika hammashoitaja lle'	'Aika hammaslääkärille'	'Aika suuhygienistille'	'Aikaa ei ollut antaa'	'Ajan peruminen/siirto'	'Neuvonta/omahoito, ei tarvetta ajanvaraukselle'
'Akaa'	2	24	3	0	9	0
'Hämeenkyrö'	1	6	2	0	2	0
'Kangasala'	2	41	10	5	8	4
'Keiturin Sote'	0	14	2	1	3	1
'Kolmostien terveys'	0	12	3	0	1	4
'Lempäälä'	1	22	4	5	9	5
'Mäntänvuoren terveys'	0	9	7	0	4	5
'Nokia'	3	36	11	3	13	7
'Pirkkala'	1	30	4	4	6	5
'Sastamala'	4	21	1	2	11	3
'Tampere'	3	118	14	44	12	7
'Tesoma (Mehiläinen)'	0	8	1	0	1	0
'Valkeakoski'	1	16	4	1	9	6
'Ylöjärvi'	2	25	7	0	3	3
	20	382	73	65	91	50

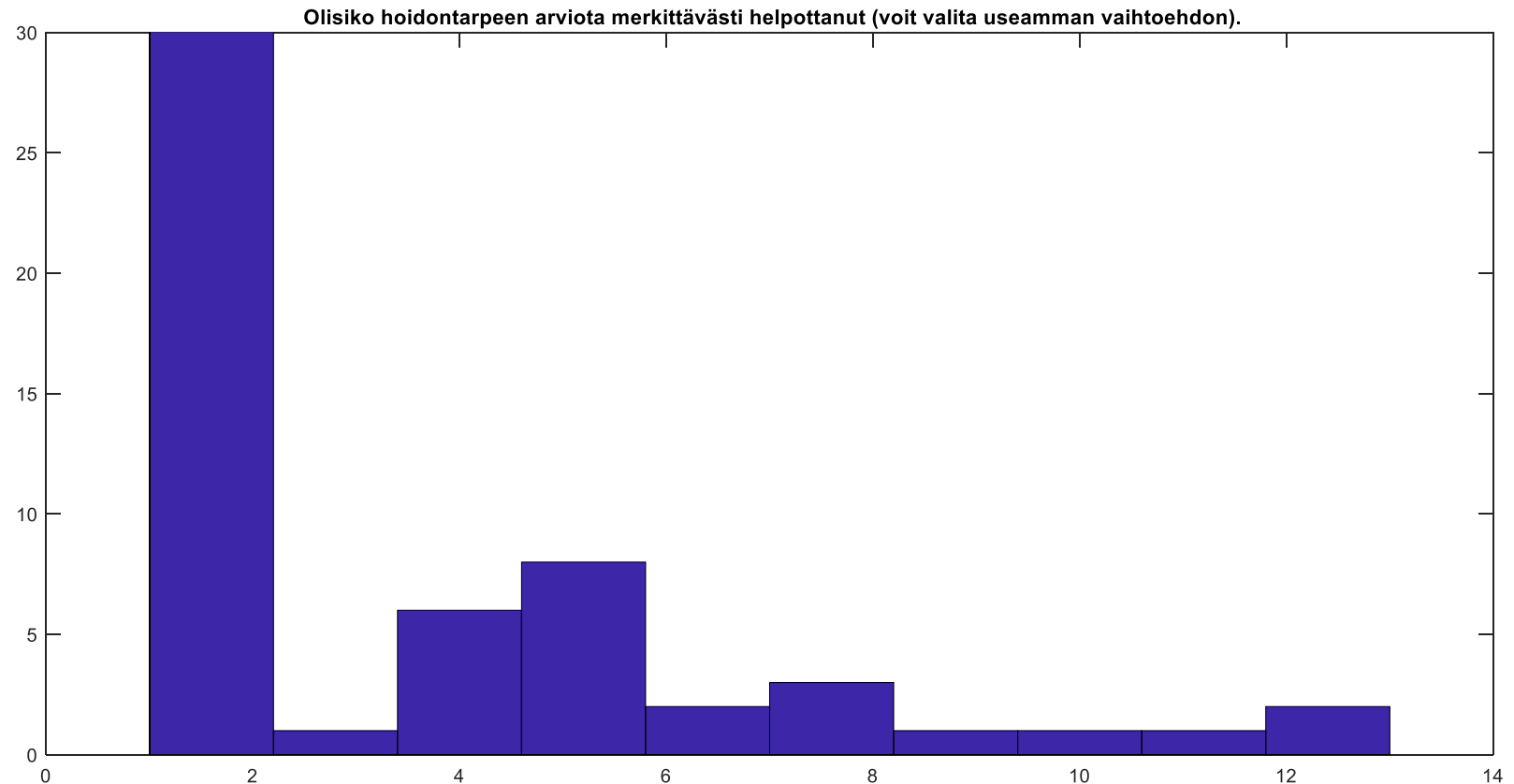
Kysymys konsultaatiosta

1. 'Ei mahdollisuutta konsultoida'
2. 'Ei tarvetta konsultoida'
3. 'Hammashoitajaa'
4. 'Hammaslääkärinä'
5. 'Suuhygienistiä'

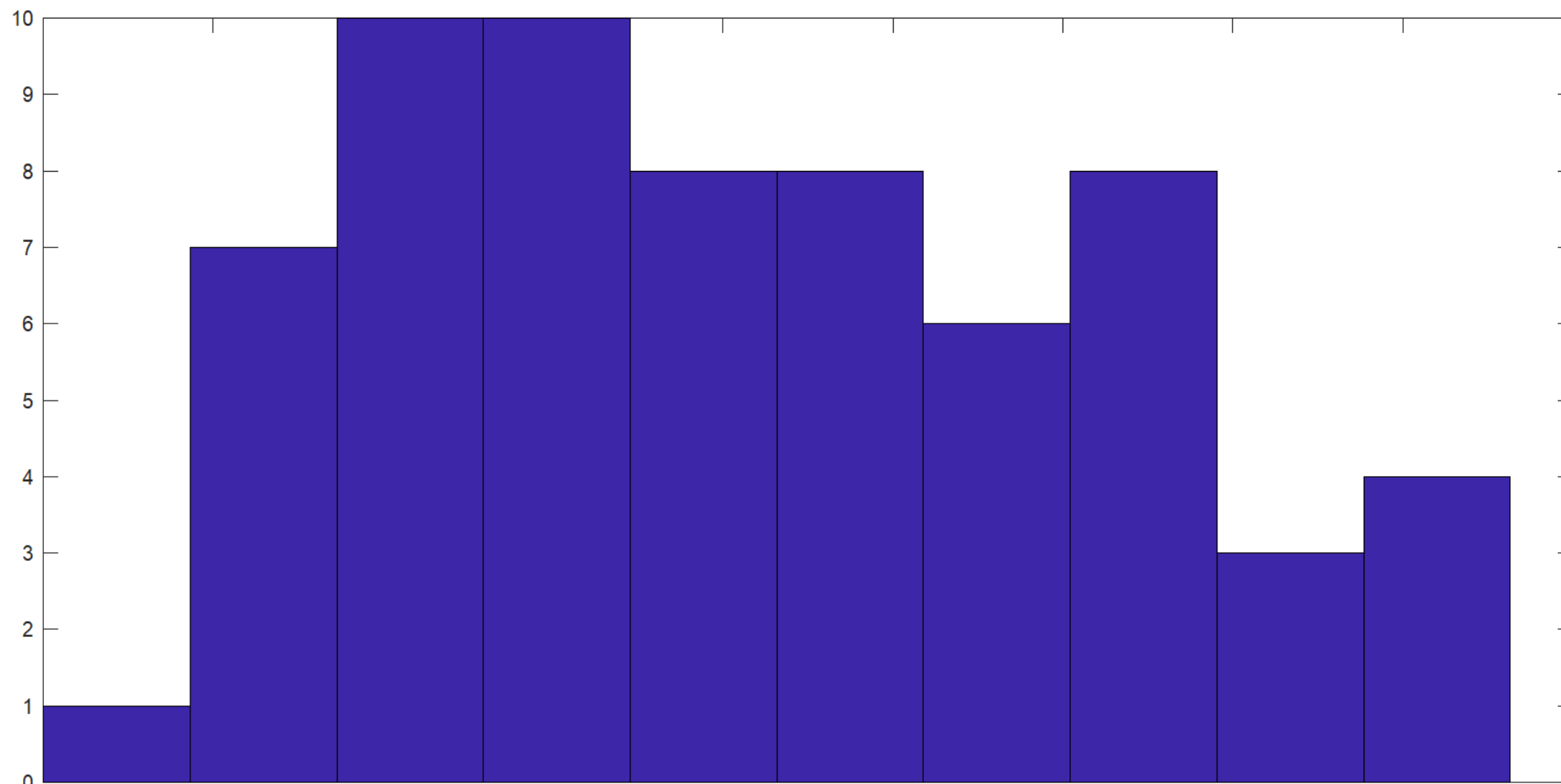


Olisiko hoidon tarpeen arviota auttanut merkittävästi

1. 'Ei tarvetta millekään näistä' (> 600 kpl)
2. 'Ei tarvetta millekään näistä;'
3. 'Ei tarvetta millekään näistä;Asiakas kävi paikan päällä varaamassa ajan'
4. 'Ennalta täytetty sähköinen esitietolomake'
5. 'Valokuva'
6. 'Valokuva;'
7. 'Valokuva;Videoyhteys'
8. 'Videoyhteys'
9. 'Videoyhteys;'
10. 'Videoyhteys;Ennalta täytetty sähköinen esitietolomake'
11. 'Videoyhteys;Valokuva;Ennalta täytetty sähköinen esitietolomake'
12. 'espanjankieli taito'
13. 'kyse ehl lähetteestä, laitettu lc viesti'



Mihin kellon aikaan ei ollut aikaa antaa?



Huomioita

- ~2/3 puheluista ennen klo 12
- 30% Tampereelle puheluista
- jonkin verran iäkkäiden puolesta asiointia, pääasiassa lasten
 - ~20% puolesta asiointi
- puolet hammaslääkärin ajoista kiireellisiä (vaikuttaako edellisen päivän koulutuspäivä?)
 - ~20% lisäksi puolikiireellisiä
- Tampereella korostui kiireellisten ajanvaraustarve
 - aikoja ei myöskään ollut Tampereella aina antaa
 - näkyykö iltapäivästä vasta? -> pitää selvittää
- kaiken ikäisille annettu päivystysaikoja
- ~3% konsultoitui hammaslääkärinä
 - 94% ei tarvetta millekään konsultoinnille
- 96.6% ei kokenut tarvitsevänsä mitään lisäapuvälineitä (kuten kuvaa) hoidontarpeen arvioon
- 7% neuvonta/omahoidolla ratkesi
- Ei oikeastaan sisäistä kysyntää