



Selvitys Korson terveysaseman ajanvarausvastaanoton takaisinsoittojärjestelmästä ja resursseista

Korson terveysaseman hoitovastuulla olevan potilaan omainen on tehnyt selvityspyynnön Korson terveysaseman takaisinsoitto palvelun toimimattomuudessa. Selvityksessä pyydetään ottamaan kantaa ovatko Vantaan terveyspalveluiden resurssit kohdallaan ja mitä tilanteelle aiotaan tehdä.

Selvityspyynnössä oli esimerkki tapahtumana keskiviikkona 21.9.2016 klo 9.00 jätetty takaisinsoittopyyntö, johon potilas ei ollut saanut takaisinsoittoa lainkaan. Vastaavaa oli tapahtunut aiemminkin. Saatuamme tietoomme puhelinnumeron, josta takaisinsoittopyyntö oli tehty selvitettiin Elisan Orange järjestelmästä puhelutapahtumat. Kyseiseen puheluun oli soitettu Korson terveysasemalta takaisin 21.9.2016 klo 10.47.09. Puhelu oli kestänyt 18 sekuntia eikä siihen oltu vastattu. Vantaan ohjeen mukaan takaisinsoitto tulee tehdä kaksi kertaa, mutta tässä kyseisessä tapauksessa toista kertaa ei ole tehty ja ensimmäinen soittokin on ollut kovin lyhyt. Tästä on keskusteltu henkilökunnan kanssa ja ohjeistettu jatkossa toimimaan ohjeiden mukaisesti.

Vantaalla on käytössä terveysasemien terveysneuvonta- ja ajanvarauspuheluihin Elisan Orange Contact järjestelmä, jota hallinnoi 2016 vuoden maaliskuusta lähtien Vantaan puhelinpalvelut. Puhelinpalvelut vastaa operatiivisesta ja laadullisesta toiminnasta ja sisällöllinen vastuu on terveyspalveluilla. Puhelinpalvelut on parhaillaan kilpailuttamassa vastaavaa järjestelmää – tavoiteltu käyttöönotto on syksyllä 2017.



Vantaan kaikilla terveysasemilla on puhelinajat (hoidon tarpeen arviointiin ja muut asiat) tiimeihin maanantaista perjantaihin klo 8-11 ja maanantaista torstaihin myös iltapäivisin klo 13-14 ja hoitajilla on lisäksi omat puhelinajat maanantaista perjantaihin klo 12-13 (esim. laboratoriovastaukset). Vantaan oma terveysneuvontapuhelin (09 839 10023) on toiminnassa maanantaista perjantaihin klo 8-16. Kyseisessä puhelimesta on vain yksi jono ja kaikkien terveysasemien vapaana olevat hoitajat vastaavat puheluihin. Puhelimesta on alkuvalikko, josta voi valita joko yleisen terveysneuvonnan tai puhelun ohjautumisen suoraan omalle terveysasemalle. Virka-ajan ulkopuolinen terveysneuvonta toimii ostopalveluna HUS:lta numerossa 09 4716 7060.

Takaisinsoittopyynnön voi jättää tiiminumeroihin maanantaista perjantaihin klo 8.00-10.30 ja lisäksi maanantaista torstaihin klo 13.00-13.30. Takaisinsoittoon vastataan saman päivän aikana 99 %. Touko-elokuussa takaisinsoitot olivat toteutuneet 36-59 minuutin kuluessa. Takaisinsoitot hoidetaan tulojärjestyksessä. Takaisinsoittoaikaa on jouduttu rajoittamaan henkilökunnan riittävyyden vuoksi. Puhelimeen vastaavat vastaanottotyötä tekevät hoitajat, joten työaikaa on varattava myös potilaiden vastaanottotyöhön ja akuutti potilaiden päiväpoliklinikkatoimintaan. Sen lisäksi hoitajat osallistuvat toimenpiteissä avustamiseen, tekevät tilauksia ja muuta toimintaan liittyvää avustavaa työtä.

Terveysasemien hoidon tarpeen arviointi -puheluja oli vuonna 2015 yhteensä 270 738 puhelua, joista 251 851:een pystyttiin vastaamaan. Takaisinsoittopyyntöjä tuli vuonna 2015 yhteensä 88 500, joihin vastattiin 97 %. Valitettavasti puhelintekniikassa oli ajoittain isoja puutoksia eivätkä kaikki asiakkaiden jättämät soittopyynnot tallentuneet järjestelmään. Tänä vuonna puhelumäärät ovat pysyneet viime vuoden tasolla.

Alla olevassa taulukossa on vuoden 2015 puhelumäärät eriteltyinä terveysasemittain. Korson terveysaseman puhelinliikenne on kolmanneksi vilkkain.



4.10.2016

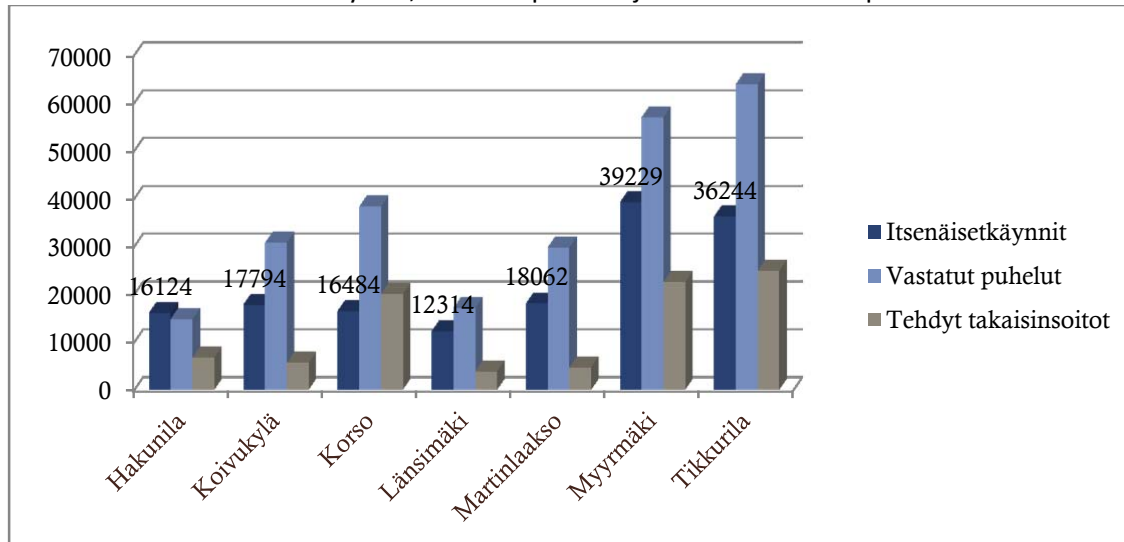
Taulukko 9. Puhelutiedot terveysasemittain v. 2015

Terveysasema	Kaikki tulleet puhelut/kpl	Vastatut puhelut/kpl	Ka. jonotusaika/min	Takaisinsoittopyynnöt/kpl
Hakunila	15230	14814	5:38	6722
Koivukylä	31595	30765	3:40	5684
Korso	42621	38353	14:34	20065
Länsimäki	17768	17148	4:36	3891
Martinlaakso	30409	29807	3:00	4709
Myyrmäki	62271	57030	10:10	22520
Tikkurila	70844	63934	11:31	24898
Yhteensä	270738	251851	7:35	88500

Tässä taulukossa on terveysasemien hoitajamäärät.

	Korso	Koivukylä	Tikkurila	Länsimäki	Hakunila	Martinlaakso	Myyrmäki
Sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja terveyskeskusavustajien yhteismäärä	15	16	27	7	13	15	26

Alla olevassa taulukossa näkyvät terveysasemittain hoitajien suorittamat itsenäiset vastaanottokäynnit, vastatut puhelut ja takaisin soitetut puhelut.



Helsingin puhelinpalvelu terveysasemille on avoinna arkisin klo 8.00-15.00. Lisäksi hoitajilla on puhelintunnit arkisin klo 8-9 ja 12-13. Muina aikoina hoitajille osoitetut puhelut yhdistyvät terveysaseman asiakaspalveluun, jossa on käytössä takaisinsoitto palvelu. Helsingin yleinen terveysneuvonta palvelee ympäri vuorokauden numerossa 09 31010023 ja siihen on varattu oma henkilökunta. Espoossa terveysasemien ajanvaraus ja terveysneuvonta palvelee arkisin klo 8-16 ja tutkimustulosten kyselyyn on varattu aikaa arkisin klo 8-15. Espoossa on käytössä takaisinsoittopalvelu, jossa jonottajalle ilmoitetaan arvioitu takaisinsoiton kellonaika. Virka-ajan ulkopuolella saa lähinnä päivystykseen hakeutumiseen liittyvää neuvontaa numerosta 09 8710023.

Korson terveysaseman osalta on nyt aloitettu puhelinpalvelun parantamiseen liittyvä kehittämistyö, jota toteutetaan Hus Perusterveydenhuollon yksikön tuottaman Sujuvat Prosessit projektin puitteissa. Tavoitteena on Lean toimintamallia hyödyntäen karsia prosessista pois epäolennaiset toiminnot. Samassa yhteydessä muutetaan



4.10.2016

terveysaseman toimintamallia siten, että potilaiden ei tarvitsisi soittaa muissa kuin hoidon tarpeen arviointiin (ajanvaraus) liittyvissä asioissa ja kiireellisissä asioissa. Väestön kasvuun liittyvä yhden sairaanhoitajan henkilöstöresurssin lisäys on tulossa. Takaisinsoitto tullaan jatkossa tekemään kaksi kertaa (ellei potilas vastaa) vähintään tunnin väliajoin.