



VANTAA



Omalääkärittömän äkillisesti sairastuneen potilaan vapaa hakeutuminen Vantaan terveysasemien päiväpoliklinikoille

Luonnos

Terveyspalvelut, vastaanottotoiminta

1. Johdanto

Vantaan sosiaali- ja terveystoimen strategiaan tavoitteisiin kuuluu äkillisesti sairastuneen potilaan vapaa päiväpoliklinikan valinta vuonna 2017. Tämä tukee myös tulevaa Sote -uudistusta. Aiemmin akuutisti sairastunut potilas on voinut hakeutua oman katuosoitteensa tai kirjallisesti ilmoittamansa terveysasemavalinnan mukaisesti omalle terveysasemalleen. Jatkossa ei katuosoite eikä Vantaan sisällä tehty terveysasemavalinta ole rajoittavana tekijänä. Sen sijaan kuntarajojen ulkopuolelta Vantaan terveysasemakseen valinnut henkilö ei kuulu tämän valinnanvapauden piiriin vaan hän käyttää kaikissa asioissaan valitsemaansa terveysasemaa. Projektiryhmälle asetettiin tavoitteeksi mahdollistaa päiväpoliikkien reaaliaikainen jonotustilanteen näkyminen Vantaan Internet-sivuilla.

Vapaan valinnan toimintamallin laadintaa varten perustettiin työryhmä, johon kuului seuraavat henkilöt:

Hakunila:	Mohammad Khaliqi, lääkäri (jäi pois lokakuussa)
	Maarit Vanhala, terveydenhoitaja
Koivukylä:	Satu Ellermaa, lääkäri
	Marjo Pitkänen, sairaanhoitaja
Korso:	Sari Niemi, lääkäri
	Mari Vainionpää, sairaanhoitaja
Länsimäki:	Petja Orre, ylilääkäri
	Kirsi Mäkilaine, sairaanhoitaja
Martinlaakso:	Lauri Kenttä, lääkäri
	Virve Ristolainen, sairaanhoitaja
Myyrämäki:	Laura Laisola, ylilääkäri
	Sirkka-Liisa Kähärä, sairaanhoitaja (siirtyi muihin tehtäviin marraskuussa)
Tikkurila:	Joonas Kotilainen, lääkäri
	Susanna Juutilainen, sairaanhoitaja

Projektikokousten koollekutsuja ja projektin vetäjä oli terveystalvöpalvelupäällikkö Eila Koivunen. Projektin asettaja oli terveystalvöpalvelujen johtaja Jarmo Kantonen

Projektin ohjausryhmän tehtävänä oli tarkastella projektiryhmän tuotoksia ja tehdä tarvittavia muutoksia sekä ehdotuksia. Projektin ohjausryhmään kuuluivat:

Kajsa Järvinen, ylilääkäri
Laura Laisola, ylilääkäri
Jari Mäkelä, ylilääkäri
Kirsi Rytkönen, osastonhoitaja Koivukylä
Päivi Lindqvist, osastonhoitaja Tikkurila
Eila Koivunen, pj

Projektin tuotoksena syntyi toimintamalli siitä, kuinka omalääkärin äkillistä hoitoa tarvitseva potilas voi hakeutua hoitoon mille tahansa Vantaan terveysaseman päiväpoliiklinikalle 1.2.2017. Toimintamallin työstämisessä on käytetty apuna SWOT –analyysiä, evausta ja henkilöstön näkemyksiä vapaan valinnan mahdollisuuksista. Toimintamalli käsitellään terveystalvöpalvelujen johtoryhmässä sekä sosiaali- ja terveystalvöpalvelujen johtoryhmässä ja -lautakunnassa joulukuussa 2016.

2. SWOT -analyysi

SWOT –analyysin työstäminen aloitettiin ensimmäisessä kokouksessa ja projektiryhmä käsitteli sitä omien yksiköidensä henkilökunnan kokouksissa. Vahvuuksia ja mahdollisuuksia löytyi vähemmän kuin haasteita ja heikkouksia. Vahvuutena nousi esille seuraavat seikat: vapaa valinta on palvelun käyttäjälle joustava palvelu, henkilökunnan ammatillinen osaaminen on hyvää, työyhteisöt ovat toimivia ja osalla terveysasemista on asialliset tilat sekä kokonaisuudessaan toimintamalli tulisi tasaamaan terveysasemien ruuhkia (ruuhka osoitin netissä).

Mahdollisuutena nousi esille omalääkärittömän potilaan hoitoon pääsyn nopeutuminen akuutissa sairaudessaan. Tämän toiminnan käynnistäminen nähtiin jo harjoitteluna tulevan Sote -uudistuksen vapaaseen hoitopaikan valintaan. Lisäksi se mahdollistaa kaikkien terveysasemien yhtenäisen toimintamallin kehittämisen ja ruuhkien tasoittamisen.

Heikkouksina nousi esille väärin ohjautuminen päiväpoliklinikoille ja siitä johtuen mahdollisen poiskäännytyksen aiheuttama mielipaha, hoidon tarpeen arvioinnin yhteismitallisuuden puuttuminen, hoitajien ja lääkäreiden työpaineiden lisääntyminen, töiden kasautuminen tietyille terveysasemille, uusien potilaiden määrän nousu (taustojen selvittely ym. lisätyö) ja henkilöstöresurssien ja tilojen riittävyys.

Haasteina nousi esille asenteiden muuttaminen yhteisvastuullisemmaksi, toiminnan keskittyminen päiväpoliklinikkaan muun toiminnan jäädessä varjoon, työn sisältö muuttuu monimutkaisemmaksi, jatkohoidon järjestäminen on haasteellisempaa, ajanvarauskoodien moninaisuus, tilarakenteet, ruuhkat, mahdollinen lisäresurssien tarve, tarvitaan terveysasemakohtainen lääkäri-hoitaja kuormituksen seuranta, toiminnan sujuvuuden seuranta, seuraako raha potilasta, potilaiden ohjanta ja tiedottaminen, kirjaaminen ja terveys- ja hoitosuunnitelmat tulevat olemaan entistä tärkeämmässä asemassa.

3. Ennakkovaikutusten arviointi

Ennakkovaikutuksia arvioitiin potilaan, henkilöstön, toiminnan ja talouden kannalta. **Potilaan** kannalta vapaan valinnan mahdollisuus nopeuttaa hoitoon pääsyä, mutta saattaa lisätä huomattavastikin matkaa terveysasemalle. Lisäksi henkilökunta ei ole välttämättä tuttua. Potilas joutuu jatkohoidon järjestämisessä ottamaan itse enemmän vastuuta.

Henkilöstön näkökulmasta työ saattaa monipuolistua ja muuttua vaativammaksi. Toisaalta resurssien riittävyys on huolena etenkin flunssakautena, jolloin myös henkilöstöä on äkillisesti poissa työstä. Kirjaamiseen on panostettava entistä enemmän.

Suurimpana huolena **toiminnan** kannalta nousi esille toiminnan järjestämisen mahdollisuudet, koska varmaa tietoa vapaasti hakeutuvien potilaiden määristä ei ole tiedossa. Ruuhkatilanteissa toimitilojen riittävyys ja turvallisuus on todellinen ongelma. Toiminnan järjestäminen on haasteellista, jos henkilöstöresurssit eivät ole riittävät palvelun kysyntään nähden. Jatkohoidon järjestäminen on jonkin verran haasteellisempaa kuin oman terveysaseman sisällä.

Talouden kannalta terveysasemakohtainen kustannusten kehittyminen on ennakoimatonta, joten vapaasti hakeutuvien potilaiden määriä on seurattava. Osavuosikatsausten yhteydessä terveysasemakohtaiseen talouden seurantaan on kiinnitettävä huomiota ja mahdollisesti siirrettävä tarvittavat rahat ns. potilaan mukana.

4. Vapaan valinnan toimintamalli

4.1. Jonotiedot

Vantaalainen äkillisesti sairastunut omalääkäritön potilas voi valita hoitopaikakseen minkä tahansa Vantaan terveysaseman päiväpoliklinikan 1.2.2017 alkaen. Apuna terveysaseman valinnassa hän voi käyttää Vantaan terveysasemien Internet –sivuilla olevaa terveysasemien päiväpoliklinikoiden tilannetieto (jonotiedot) ilmoitusta. Kyseisestä taulukosta näkyy päiväpoliklinikoiden henkilökunnan arvio terveysaseman toimintakyky tilanteesta. Tilannetiedon määrittämiseen käytetään perusteena terveysaseman sen hetkistä lääkäritilannetta, onko terveysasemalla seniorilääkäreitä vai onko sinä päivänä paljon työuransa alkuvaiheessa olevia lääkäreitä. Tärkeää on huomioida kyseisen päivän hoitaja- ja lääkärivakanssien täyttöaste, koulutukset, tyhy –päivät ym. toimintaan vaikuttavat henkilöstö ja muut asiat. Tilannetiedon määrittämiseen vaikuttaa myös päiväpoliklinikalla olevien potilaiden hoitoisuus.

Tilannetieto taulukossa näkyy onko terveysaseman päiväpoliklinikan tilanne arvioituna: normaali, hieman ruuhkautunut tai erittäin ruuhkautunut tilanne. Normaali tilanteessa jonotusaika on korkeintaan tunti, hieman ruuhkautuneessa 1-2,5 tuntia ja erittäin ruuhkautuneessa 3 tuntia tai enemmän. Tilannetieto ilmoitetaan kultakin terveysasemalta päiväpoliklinikan hoitajan toimesta arkisin klo 10 ja 13 sekä tilanteiden muuttuessa tarpeen mukaan. Näitä tilanteita ovat esim. potilaiden hoitoisuus muuttuu raskaammaksi, henkilökunta tilanteessa tapahtuu olennaisia muutoksia tai terveysasemalla on muita toimintaan vaikuttavia tapahtumia. Ilmoittamiseen kuluu aikaa n. 30 sekuntia.

Lisäksi terveysasemalla ilmoitetaan Info –televisioissa kuinka pitkä jonotusaika on vuoronumeron ottamisesta hoidon tarpeen arviointiin eli hoitajan tekemään arviointiin siitä millaista hoitoa potilas tarvitsee. Jonotustilanteen julkaisemisella on tavoitteena antaa potilaalle tietoa siitä, millä terveysasemalla hän todennäköisesti pääsee nopeimmin hoitoon. Toisaalta jonotustilanne kertoo muiden terveysasemien henkilökunnalle, esimiehille ja päättäjille koko Vantaan terveysasemien toimintakyky tilanteen.

Päiväpoliklinikoiden jonotilanne		
Terveysasema		Jonotilanne
Hakunila	(kartta)	normaali tilanne
Koivukylä	(kartta)	ruuhkaa
Korso	(kartta)	ruuhkaa
Länsimäki	(kartta)	normaali tilanne
Martinlaakso	(kartta)	normaali tilanne
Myyrämäki	(kartta)	erittäin ruuhkainen
Tikkurila	(kartta)	erittäin ruuhkainen

Käsitteet:

Normaali tilanne

Ruuhkautunut

Erittäin ruuhkainen

4.2. Äkillinen sairaus

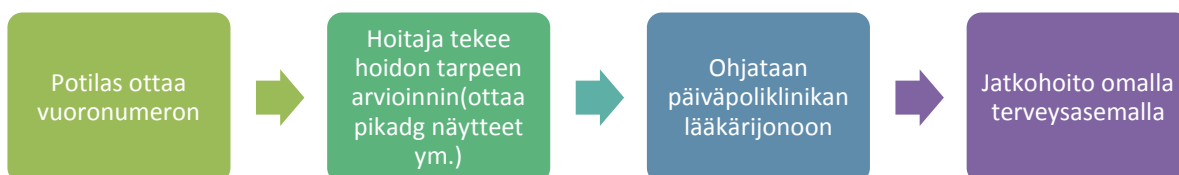
Äkillisellä sairaudella tarkoitetaan sellaista vaivaa, jossa potilas tarvitsee hoitoa samana päivänä. Kuitenkin vakavat henkeä uhkaavat tilanteet vaativat yhteispäivystyksellistä hoitoa, kuten kova rintakipu, hengitysvaikeudet, halvausoireet ym. Näissä tilanteissa yleensä mennään hoitoon ambulanssilla. Terveysasemien virka-aikaisilla päiväpoliklinikoilla hoidetaan potilaita, joilla on äkillisiä korvakipuja, pahentuneita ala- ja ylähengitystieinfektioita, pitkittyneitä vatsakipuja, tulehtuneita ihottumia, nyrjähdyksiä, pieniä traumoja, silmätulehduksia, vatsatauteja. Yleensä sairauksia, joissa potilas voi tulla pääsääntöisesti omin avuin itse terveysasemalle.

4.3. Vastaanotto

Hoidon tarpeen arviointi ja hoito tulee tapahtua samalla terveysasemalla. Tällä tarkoitetaan sitä, että potilaan soittaessa esim. omalle katuosoitteen mukaiselle terveysasemalle hänelle ei tehdä hoidon tarpeen arviointia ja lähetetä vastaanotolle toiselle terveysasemalle. Potilas voi myös soittaa valitsemalleen terveysasemalle ja puhelun aikana voidaan tehdä hoidon tarpeen arviointi, jonka perusteella potilas tulee kyseiselle terveysasemalle. Hänet voidaan laittaa puhelun perusteella päiväpoliklinikan lääkärivastaanoton jonoon.

Potilas ottaa päiväpoliklinikalla vuoronumeron, jonka perusteella hänet kutsutaan sairaanhoitajan luokse hoidon tarpeen arvioon. Sairaanhoitaja arvioi tarvitseeko potilas lääkärivastaanottoa, jolloin hänet kirjataan potilastietojärjestelmään päiväpoliklinikan lääkärin vastaanottojonoon. Sairaanhoitaja kirjaa potilastietojärjestelmään potilaan tulosityn, ottaa tarvittavat pikadiagnostiikka näytteet, tarkistaa henkilötiedot ja tekee tarvittavat korjaukset henkilötietoihin. Potilaan vaivasta riippuen sairaanhoitaja voi myös konsultoida lääkärää, jolloin asia tulee mahdollisesti hoidetuksi jo samalla kertaa. Toisaalta potilas voi tulla hoidetuksi myös hoitajavastaanotolla eikä häntä ohjata päiväpoliklinikan jonoon.

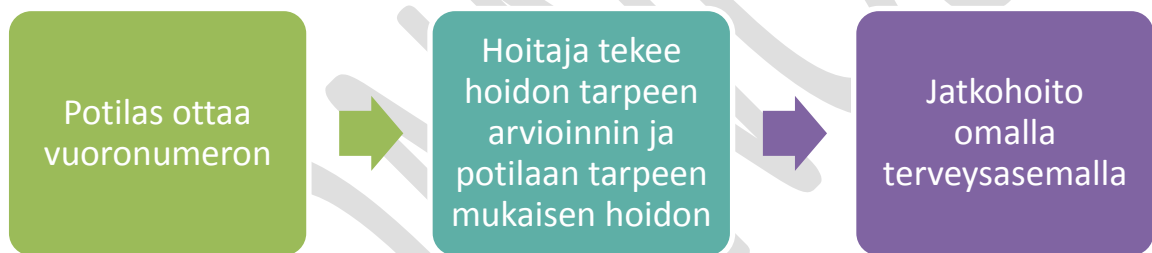
A. Potilas ohjataan päiväpoliklinikan lääkärijonoon



B. Konsultaatiolääkärin käyttö



C. Pelkkä hoitajavastaanotto



4.4. Jatkohoito

Jatkohoito-ohjeet kirjataan sekä sairaanhoitajan että lääkärin vastaanotoilla. Tutkinut lääkäri kommentoi ja tulkitsee laboratorio ja röntgentutkimukset ja kirjaa ne potilastietojärjestelmään. Kaikessa kirjaamisessa noudatetaan Vantaan kirjaamistyöryhmän laatimia ohjeita. Jatkohoito-ohjeissa tulee olla selkeästi merkattu, mitä ohjeita potilaalle on annettu, minne hänen tulee ottaa myöhemmin yhteyttä ja mitä muuta hänen tulee mahdollisesti tehdä. Pääsääntöisesti potilas menee jatkohoitoon ja mahdollisiin kontroleihin katuosoitteen mukaiselle terveysasemalleen. Joissakin tapauksissa lääkäri voi itse varata kontrolliajan omalle vastaanotolleen, mutta ei uusintakäyntiä päiväpoliklinikalle. Potilasta ohjataan katsomaan sairauskertomustietojaan ja tutkimustuloksiaan OmaKanta -palvelusta.

4.5. Muuta huomioitavaa

Jos potilaalla on kirjaus käynnistä samasta vaivasta samana päivänä toisella Vantaan terveysasemalla, niin potilaalle kerrotaan, ettei hän pääse vastaanotolle. Potilastietojärjestelmään tehdään merkintä, että hänet on ohjattu ottamaan yhteyttä uudelleen aiemmalle terveysasemalle. Mielenterveys- ja päihdepotilaiden osal-

ta noudatetaan HYKÄ –työryhmän ohjeistuksia. Pääsääntöisesti mielenterveys- ja päihdepotilaille tulee osoittaa omalääkäri, jolloin hoito tapahtuu aina samalla terveysasemalla ja saman lääkärin ja hoitajan toimesta. Jos potilas tulee samalle terveysasemalle toistamiseen voidaan hänen kanssaan neuvotella terveysaseman vaihdosta. Potilas voi kuitenkin tulla valitsemalleen terveysasemalle uudelleen saman vaivan pahentuessa. Toisaalta on myös huomioitava, että potilas voi tulla muun vaivan vuoksi samalle terveysasemalle vaikkapa seuraavana päivänä esim. trauman vuoksi. Tällöin hänet otetaan vastaan ja tehdään jatkohoitosuunnitelma viimeisimmästä vaivasta.

Jos terveysasema ruuhkautuu paikan päälle tulevista potilaista, niin silloin priorisoidaan paikan päällä olevien hoito. Tässä tapauksessa puhelimiin ei pystytä vastaamaan kovin hyvin, mutta virkapuhelimeen tulee aina vastata. Ruuhkatilanteissa terveysaseman muu toiminta todennäköisesti hidastuu. Terveysaseman ylilääkäri ja osastonhoitaja raportoivat ruuhkatilanteista päällikölleen.

5. Yhteiset toimintamallit

Potilaiden vapaan valinnan toteutumisen myötä terveysasemien toimintamalleja ja toimintaohjeita tulee yhtenäistää. Jotta jonotiedot ja tasa-arvon toteutuminen mahdollistuu on suotavaa, että terveysasemilla on käytössä vain yksi hoidon tarpeen arviointi jono. Yhden jonon toimintamalliin tulee siirtyä kunkin terveysaseman kehittämistyön etenemisvauhdilla.

Konsulttilääkärin käyttö hoidon tarpeen arvioinnin vahvistamisessa on tärkeää. Tällä tarkoitetaan sitä, että hoitaja voi pyytää lääkärää arvioimaan tarvitseeko potilas lääkärin vastaanottoaikaa. Konsulttilääkäri voi myös kirjoittaa sairausloman tai eReseptin järjestämättä varsinaista lääkärin vastaanottoaikaa. Tavoitteena olisi, että potilas ei liikkuisi muuhun huoneeseen tai korkeintaan viereiseen huoneeseen. Joillakin terveysasemilla tilat ovat tällä hetkellä haasteelliset eikä vierekkäisten huoneiden järjestäminen ole mahdollista. Niillä terveysasemilla tulee toiminta järjestää muulla mahdollisimman jouhevalla tavalla esim. puhelinkonsultaationa.

PKV –lääkkeiden reseptien kirjoittamisesta tullaan laatimaan oma ohjeistus. Kaikkien terveysasemien tulee toimia määrätietoisesti samalla tavalla etenkin kyseisten lääkkeiden osalta. Periaatteena on, että PKV –lääkkeitä ei uusita päiväpoliklinikoilla. HYKÄ –työryhmän ohjeiden noudattaminen on ensiarvoisen tärkeää.

Päiväpoliklinikoilla olevien ”seinäohjeiden” pitää olla yhdenmukaiset ja terveysasemien opasteiden pitää olla ulkonäöltään samanlaisia ja selkeitä. Päiväpoliklinikoilla tulee olla mm. tieto, että PKV –lääkkeitä ei uusita päiväpoliklinikoilla, potilaat otetaan vastaan kiireellisyysjärjestyksessä ja odotustilassa on käyttäytyttävä asiallisesti.

Puhelimessa annettavien ohjeiden pitää olla yhdenmukaiset. Terveysasemilla käydään hoitajien kokouksissa läpi olemassa olevat ohjeet. HykÄ –työryhmä päivittää ohjeet ja kaikki terveysasemat ottavat päivitetty ohjeet käyttöön.

Potilastietojen kirjaamisessa noudatetaan kirjaamistyöryhmän ohjeistusta.

Tiedottaminen muutoksista on tehtävä välittömästi kaikille terveysasemille. Tiedottamisesta laaditaan prosessikuvaus ja ohjeistus. Kaikkien terveysasemien pitää toimia tiedottamisessa samalla tavalla, esim. tiedot terveysasemien poikkeus aukioloajoista on ilmoitettava kaksi kuukautta aiemmin. Tällaisia poikkeusajoja ovat esim. henkilökunnan koulutus- ja tyhy –päivät. Näistä pitää olla tieto myös netti –sivuilla.

Internet –sivujen ulkoasun on oltava samanlainen kaikilla terveysasemilla. Terveysasemien on sovittava kuka huolehtii muutosten ilmoittamisen tiedottajille.

6. Palautteet ja muistutukset

Potilaspalautteisiin ja muistutuksiin vastaa sen terveysaseman päällikkö, ylilääkäri tai osastonhoitaja, jossa potilaan hoito tapahtui. Jos palaute tai muistutus koskee useampaa terveysasemaa vastineen kokoa se päällikkö, jonne potilaan tekemä muistutus ohjautui. Toisaalta vastineen tekemisestä voidaan sopia riippuen palautteen sisällöstä. Edellä mainitut koskevat sekä vastaanottoa että puhelinpalvelua. Kantelut ohjautuvat aina terveyspalvelujen johtajalle, joka pyytää selvityksen asiaa koskevalta päälliköltä.

7. Potilastietojen korjaaminen

Potilastietojen korjaamisvaatimukset ohjataan sille terveysasemalle, jossa kirjaaminen on tapahtunut. Potilastietojen korjaamisessa noudatetaan olemassa olevia ohjeita.

8. Talouden seuranta

Vapaan valinnan astuessa voimaan on terveysasemien asiakasmäärien ennustaminen haasteellista. Tähän saakka potilaat ovat voineet kirjallisesti valita katuosoitteestaan poikkeavan terveysaseman. Tällaisia terveysasemavaihtoja on toteutunut vuosittain n. 300-400 kpl. Tästä voisi päätellä, että n. 1-2 potilasta saattaisi valita viikoittain muun terveysaseman akuutissa vaivassaan. Asiaksmaksu ohjautuu sille terveysasemalle, jossa potilas on käynyt vastaanotolla. Sen sijaan muita kustannuksia esim. laboratorio- ja röntgenkustannukset voidaan todeta vain jälkikäteen. Jos jollakin terveysasemalla tulee päiväpoliklinikkakäyntejä huomattavan suuri määrä, niin kustannukset tulisi huomioida osavuositarkastusten yhteydessä. Toisaalta, jos vapaa valinta käyntejä tulee kaikille terveysasemille suunnilleen saman verran, niin sillä ei ole juurikaan vaikutusta talouteen.



Vantaa

Vantaan kaupunki
Soster/ Terveyspalvelut/ Vastaanottotoiminta
11/2016