

Vuosaaren terveysasema

Ylilääkäri Alvar Martti

Helsinki

Sisältö

TEEMA: Kuinka terveysasemaa kannattaa käyttää

Aiheet

- Yleistietoa
- Lääketieteen perusteita
- Reseptien uusinta
- Tutkimustulokset
- Yhteydensaanti: Puhelin/Maisa/paikan päälle tuleminen
- Kiirevastaanotot
- Kiireettömät vastaanotot

Yleistietoa

- Lääkäreitä 12-20
- Hoitajia 30-35

Lääketieteen perusteita

- Tähdätään **terveyttä edistävään hoitoon**
- Terveys \neq enemmän tutkimuksia
- Enemmän hoitoa \neq enemmän hyötyä
- Hoidon epäonnistuminen \neq virhe

Reseptien uusinta

- Reseptit kannattaa uusia OmaKannan kautta
 - Jos reseptiä ei ehditä uusia 8 päivän sisällä, lähettää järjestelmä automaattisesti viestin ”reseptiä ei uusittu” -> silloin voi soittaa tai olla Maisan kautta yhteydessä

Tutkimustulokset

- Tarkoituksena on, että lääkäri/hoitaja sopii aina asiakkaan kanssa, miten tutkimustuloksista viestitään.
- Valmistuneista tuloksista tulee aina hoitavalle ammattilaiselle ilmoitus, ja ne jäävät hänen työliställeen, kunnes ne hoidetaan.
- Lähtökohtaisesti ammattilaisella on 14 vuorokautta aikaa tehdä jatkosuunnitelma kiireettömien tulosten osalta. Terveysasemalle voi soittaa tämän odotusajan jälkeen.
- Kiireellisissä asioissa ammattilaisen tulee toki olla aiemmin yhteydessä.
- **Viitearvoista poikkeava arvo ei aina tarkoita sairautta tai kiireellisyyttä**

Yhteydensaanti: Puhelin

- Puheluita tulee n. 300-400 päivässä
- Takaisinsoiton saa käytännössä aina samana päivänä
- Puhelimesta tehdään nopea selvitys, sillä puheluita on todella paljon
- Tarvittaessa varataan uusi soittoaika hoitajalle asian kattavampaa selvittelyä varten.

Yhteydensaanti: Maisa

- 30-40 viestiä päivässä
- Käsittelyviive vaihtelee viikosta kuukauteen
- Kannattaa käyttää vain kiireettömiin asioihin
- Joskus viesti saattaa näkyä luettuna. Se ei kuitenkaan tarkoita, että se olisi unohtunut, koska viestit näkyvät edelleen työlistalla.
- Useamman viestin laittaminen hidastaa viestien käsittelyä

Yhteydensaanti: Maisa

- Terveystieteiden ammattilaisia kiinnostaa erityisesti napakka kuvaus tilanteesta, jossa ovat mukana **oireet**, niiden **kesto** ja **haitta** sekä **aiempi hoito**
 - ”Minulla on ollut nivelkipuja olkapäässä ja polvessa. Liikkumiskykyni alkaa jo heikentyä ja toivoisin apua oireisiini. Olen käynyt vesijumpassa vuoden ajan”
 - ”Koen yksinäisyyttä, ja kaipaisin henkistä tukea. En kuitenkaan koe itseäni vielä masentuneeksi/koen itseni masentuneeksi. Minulla ei ole aiemmin ollut vastaavaa”
 - ”Sovimme vuosi sitten lääkärin kanssa, että tulisin tänä syksynä uudestaan diabeteskontrolliin”
- Pitkiin selostuksiin ei yleensä ole tarvetta. Hyvä kieliasu parantaa ymmärrettävyyttä.

Yhteydensaanti: Paikan päälle tuleminen

- Yhtenä päivänä paikalla käy 100-150 asiakasta
 - Paikan päällä asioidessa joudumme priorisoimaan kiireellisimmät asiat
 - Kiireettömiä asioita (n. 75% käynneistä) ei voida hoitaa, vaikka tulisi jonottamaan. Ennen hoitajan/lääkärin vastaanottoa jonohoitaja arvioi asian kiireellisyyden ja tarvittaessa varaa toimistoaikaa toiselle hoitajalle asian selvittämistä varten (tarvittaessa puhelimitse)
 - Jonottamista ei voida pitää ohituskaistana lääkärille pääsyssä.
-
- **Kiireettömissä asioissa kannattaa aina asioida puhelimitse/Maisan kautta**
 - Saa saman palvelun kuin paikan päälle tulemalla, mutta ilman jonottamista

Kiirevastaanotot

- Asiat joudutaan rajaamaan vain kiireellisimpään asiaan, kiireettömiä asioita ei pystytä hoitamaan samalla kertaa.
- Valitettavasti lääkärille pääsy ei siis tarkoita sitä, että vastaanotolla pystyttäisiin käsittelemään muita kuin kaikista kiireellisintä asiaa
- Toisinaan ammattilainen arvioi asian kiireellisyyttä eri tavalla kuin asiakas

Kiireettömät vastaanotot

- Vastaanotot eivät nykyään ole enää itseisarvo työn luonteen muuttumisen vuoksi. Terveysaseman kaikista hoitokontakteista niitä on vain n. 30-50 %
- Vastaanottoja joudutaan valitettavasti aika ajoin siirtämään henkilöstön poissaolon vuoksi. Se on kuitenkin viimeinen vaihtoehto

Kysymyksiä?

(ei terveystietoja)

Kiitos!

Helsinki