

Närkästyneenä kohtelusta kirjoitin seuraavaa:

Me Jokelan eläkeläiset vaadimme oikeutta varata PUHELIMITSE ajat lääkärin vastaanotolle.. Suurin osa ei omista nettiä tai älypuhelinta (ehkä lapset tai lastenlapset hoitavat pankkiasiat mummin tai papan pankkitunnuksilla.Tämä vääristää tilastoja ja antaa virheellisen kuvan siitä,kuinka suuri prosentti eläkeläisistä käyttää nettiä.) Ei ole muuta mahdollisuutta kuin puhelin kalliine odotusaikoinen, mutta kuitenkin mahdollisuus puhua aidon ihmisen kanssa.

Me vaadimme asiallista käytöstä ajanvarauksessa - emme osaa terveydenhuoltoalan kapulakieltä, mutta osaamme sanoa tarvitsevamme lääkäriajan. Meillä on konkreettinen syy varauksemme. Sairaanhoidaja ajanvarauksessa Ei saa torpata tätä oikeutta "utelemalla"hyvinkin henkilökohtaisia asiaankuulumattomia asioita - TARVE,nimi ja sotu riittävät. Diagnoosi on lääkärin tehtävä - ei ajanvarauksen. Hyvinkään sairaalan neuvontanumero on erikseen, jossa ohjataan oikeaan paikkaan - jos osataan. Huonojakin esimerkkejä löytyy-pahoinvoiva potilas lähetetään kotiin - syönyt sopimatonta ruokaa. Tosiasiallisesti hänellä on sydäninfarkti. Kenellä on vastuu vastaavanlaisissa tilanteissa?

Miksi meillä ylipäättään on terveyskeskus, jos sieltä ei saa apua ja ohjausta adekvaattin hoitoon? Ei potilasta/asiakasta auta ollenkaan, jos esim. takaisinsoitto tulee viikon päästä - onko henkilö kykenevä vastaamaan puhelimeen-onko enää hengissäkään!

Vanhat ihmiset ovat tottuneet tulemaan "toimeen omillaan" eli avuntarpeen pyytäminen on vaikeaa. Kunnia-asia on pärjätä itse. Mutta kun se avuntarve tulee meille jokaiselle ennemmin tai myöhemmin, mihin soitat (jos pystyt) saatko apua vai menehdytkö sänkyysi tai vessaan pahoinvoinnin yllätettyä (moni vanhus löydetään WC:tä infarktin vuoksi)

Me eläkeläiset olemme arvokkaita ihmisiä. Vanhuus on arvokas ja me olemme oikeutettuja tulemaan inhimillisesti kohdelluiksi missä tahansa.

Sydämistyneenä asiattomasta kohtelusta annoin hieman palautetta.

Nimim. rintasyövän selittänyt asiallisesti kohdeltu.

Hei!

Tässä muutama omakohtaisesti koettu= Soittaessa aamulla menee vastaajaan ja soittopyyntö jätettävä.

Akuutti aikojen saanti ei onnistu

Luvataan että ennen yhdeksään mennessä otettu yhteys, pääsee lääkäriin saman päivän aikana!!!! mutta hoitaja soittaa takaisin jossain vaiheessa päivän aikana ja ajat menneet.

Hoitajat tenttaa/kuulustelee ja päättelevät sitten itse jos et osaa sanoa diagnoosia, vaikka se on lääkärin tehtävä.

Sairauksia vähätellään.

Painotetaan koko ajan, että otetaan vaan YKSI oire jos SAAT lääkäriajan ja kielletään puhumasta muista ongelmista lääkärille.

Annetaan pika aikoja 5min..mutta laskutetaan koko ajasta (hoito ajaksi tuo on outo)

Hoitaja menee lääkärille puolestani ja soittaa sitten takaisin tuloksen, vaikka minua ei ole tutkittu

henkilökohtaisesti ja kertoo että resepti on apteekissa!! (en ole hakenut)

Viime vuoden keväällä sain kohtauksen kävellessäni kirjastoon päin terveyskeskuksen kohdalla, en uskaltanut jatkaa matkaa vaan menin sisälle ja kerroin olostani siellä lasikopissa istuvalle naiselle.

Hän sanoi, ettei tänne saa tulla mene hyrylään.

Sanoin etten uskalla lähteä kun tuntuu että taju lähtee ja rintaan sattuu.

Hän suostui soittamaan taxin, joka ei sitten koskaan tullutkaan.

Istuin tunnin ja sitten suutuin ja sanoin, että mikä laitos tämä on ei ketään potilasta koko tunnin aikana ja lääkärit istui huoneessaan enkä saa apua.

Sen jälkeen hän meni koputtamaan lääkärin ovea joka otti vastaan.

Olin aika tyrmistynyt hoitajan käytöksestä kun on kyseessä terveyskeskus ja apu tyrmätään ovelta ja vetkutellaan avun hankinnassa, ihmettelin miksi on moisessa ammatissa jos ei kiinnosta avun anto.

Tässä muutama mistä ollut puhetta>>=

Hoitaja käsenyt mennä ostamaan nokkakannun apteekista ☹️ potilas oli mennyt yksityiselle ja hänellä oli ollut keuhkokuume.

Lääkkeitä määrätään tosi iäkkäälle puhelimen välityksellä tutkimatta, hoitajan välittää.

Jotkut ei halua mennä terveyskeskukseen huonon hoidon vuoksi

Kiireetön aika menee tosi pitkälle

Tällä nyky systeemillä ihmisiä juoksutetaan kun ei ns. hoideta kokovaltaisesti, hoidetaan vaan oire kerrallaan eikä tutkita mistä moinen oire johtuu.

Terveydenhoitajat puskurina potilaan ja lääkärin välillä, vallankäyttöä

Sitä tylymmän kohtelun saat kun joudut juoksemaan useasti jos olet monisairas.

Ja minun tietääkseni potilaan asiat ovat hänen ja lääkärin väliset vai onko tullut lakiin muutos??

Ja itse ihmettelen miksi en enää pääse vuositarkastukseen, mutta olen kuullut että jotkut pääsee.

Tässä muutama ja pidän peukaloita pystyssä että ihmiset uskaltaa tuoda julki korjattavat asiat sillä muutenhan ei tule muutosta.

Ajatuksia Jokelan tk:n, Hyvinkään sairaalan ja Hyrylän Akuutin toiminnasta.

Olen alkuvuodesta sattuneesta syystä joutunut olemaan yhteyksissä terveydenhuollon ihmisiin enemmän kuin koko elämäni aikana aikaisemmin. Kaiken kaikkiaan minulla on tunne, että minua on kuunneltu ja minua on hoidettu. Olen saanut hyvää palvelua.

Mutta:

1. Takaisinsoitto on toiminut niin, että joskus on vastattu heti, joskus soitettu takaisin ihan pienellä viiveellä ja joskus vähän pidemmällä. Ärsyttävää tietysti asiassa on, jos joutuu odottamaan koko päivän soittoa. Mutta odottaessa voi keskittyä muihin hommiin. Kotoa kun kaiketi useimmat kuitenkin soittavat. Ärsyttävämpänä pidän kuitenkin tilannetta, että joutuisi roikkumaan linjoilla ja odottamaan vastaajan vapautumista. Takaisinsoitto siis omalla kohdallani on toiminut.

2. Sairaanhoidajien vallankäyttö on varmasti totta. Oma yhteyshenkilöni on mukava ja asiallinen. Jonain perjantaina otin yhteyttä kysyäkseni asiastani, mutta hetken päästä hän sanoikin, että miten nopeasti pääsisin paikan päälle, hänellä olisi hetki aikaa ennen palaveria. Kävin vastaanotolla ja lääkärikin poikkesi huoneessa. Asia hoitui ja mieli hyvä. Varsinaista lääkäriaikaa en ole varannut. Lääkäri on kyllä soittanut minulle pyytämättä, puhelinajan olen saanut nopeasti. Hyvinkäälle olen soittanut muutamana kerran ja puhelun päätteeksi sanottiin ystävällisesti, että jos jatkossa joku asia epäilyttää, niin aina saa soittaa.

Mutta erään sairaanhoidajan kassa oli melkein sotatila heti alkuunsa. Oli kyse reseptin uusimisesta. Reseptiä ei uusittu. Sairaanhoidaja soitti ja puhe oli sitä luokkaa, että arempaa heikottaisi. Hänen kielenkäyttönsä oli sen laatuista, että tunsin itseni ääliöksi, tyhmäksi ja vaikka miksi. Loppujen lopuksi minä olin oikeassa, sairaanhoidaja väärässä ja lääkäri pyyteli anteeksi ja uusi reseptin. Kun piti valita yhteyshenkilö, niin toimistossa kerroin etten tätä tiettyä halua ainaskaan, tulee riitaa, niin tämä toimiston nainen sanoi, ettei sairaanhoidaja ole ilkeä, hänellä on vaan sellainen tyyli. On tyyli hänellä mikä tahansa, niin se on ehdottomasti väärä.

Olen useamman henkilön kanssa jutellut näistä asioista ja aina on vilahtanut saman sairaanhoidajan nimi. Kyseinen sairaanhoidaja voi olla hyvä työssään, mutta aivan väärä henkilö yhteyshenkilönä.

Olin helmikuun alussa muutaman vuorokauden lepäämässä Hyrylän Akuutissa. Siinä paikka, missä pitäisi jotain tehdä. Minut siirrettiin Hyrylään Meilahdesta, missä joka päivä vaihdettiin lakanat, vietiin suihkuun, jos ei itse jaksanut ja kaiken puolin pidettiin hyvää huolta ja tiedusteltiin vointia/kipuja. Akuutissa potilaat saavat maata vuorokausikaupalla pääsemättä suihkuun tai jalottelemaan. Itselläni oli hyvä tilanne sen puoleen, että jaksoin liikkua ja pääsin yksin suihkuun. Eräs tolkuissaan oleva mies kertoi olevansa neljän hengen huoneessa, missä yksi nukkuu koko ajan, yksi huutaa koko ajan apua ja potkii sängyn kaiteisiin, yksi huutaa koko ajan äitiä. Kyseinen mies istuskelikin heti herättyään päiväsalissa siihen saakka kun meni nukkumaan.

Eräs hoitaja kertoi yhtenä iltana klo 20 tienoilla, että on ollut töissä 14 h putkeen. Ja kuinka ollakaan, sama henkilö tuli aamulla syytteleämään valoja ja toivotteli hyvät huomenet. Totesin sitten, että nyt taidan nähdä näkyjä, vai onko hän sama henkilö, joka

oli illalla vuorossa. Oli sama, en nähnyt näkyjä.

Akuutissa, tai ei missään, pitäisi olla dementikkoja ja ei-dementikkoja samassa huoneessa. Ei sellaista älämölöä jaksa väsyneenä ja sairaana kuunnella. Sitten pitäisi ehdottomasti saada lisää henkilökuntaa. Henkilökunta hoiti asiansa hyvin ja ystävällisesti, muttei tuollaista menoa jaksa kukaan. Potilaat ovat ikään kuin säilytyksessä. Saavat apua ehkä, kun hätä on suuri. Muutoin saavat olla rauhassa. Kamala paikka kaiken kaikkiaan. Tähänkin löytyy ystävilläni samoja kokemuksia ja tuntemuksia. Henkilökunta siis asiallista. Syy tilanteeseen löytyy muualta. Päätäjille mietittävä ja hoidettavaa.

Annan luvan kertoa asiasta eteen päin. Olen kertomani takana. Maija-Liisa

Nyt ollaan asian ytimessä.

Olen jo vuosia sitten Raimo Rissasen aikana kritsoinut ajanvaraussairaanhoidajan asennetta, joka nyt on huipentunut mahdottomaksi. Lääkäriin pääsy on todella vaivalloista, jota ihan helposti edes yritä.

Oletteko nähneet Jokelan terv.keskuksen aulaa noin autiona.

Takaisin soitto tulee, kun pyytää seuraavana päivänä uudelleen.

Uskoakseni tuskin moni turhaan lääkärielle edes pyrkii, jotain vikaa aina senverran jo on tällä iällä

Mottoni on nyk. jotta: vielä jaksan kaivaa monttuni, mutta kenet saan antamaan niskalaukauksen, etten enää kuluta yhteiskuntaa nuoremmilta.

Terveyskeskuksen ajanvarauksesta hoitajien utelut pois

Millä oikeudella hoitajat utelee ajanvaraukseen soittaessa, että mikä vaivaa (Diagnoosiako tarvitsee?) ja mitä lääkkeitä tarvitaan. Lääkärillehän sinne ollaan hakemassa aikaa. Kohta ei enää tarvita niitä lääkäreitä niin paljoa kun sairaanhoitajat leikkii lääkäreitä.

Nim. Kokemusta on

Takaisinsoittopalvelussa asian kiireellisyyden valinta ja takaisinsoiton ajankohdan valinta.

Esimerkiksi KauniAISissa valinta tehdään kahden eri numeron välillä ja molempien osalta on palvelulupaus, koska soitetaan takaisin: https://www.kauniainen.fi/sosiaali-_ja_terveyspalvelut/ajanvaraus

Asiakalle yritetään soittaa takaisin kolme kertaa saman päivän aikana.

Lisäksi verkkosivuilla ilmoitetaan selkeästi kiireellisen hoidon päivystyksestä ja verkkosivut ovat muutenkin hyvin laaditut ja selkeät:

https://www.kauniainen.fi/sosiaali-_ja_terveyspalvelut/paivystys_ja_kriisipalvelut

https://www.kauniainen.fi/sosiaali-_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut

Vertailun vuoksi myös esim. valinnanvapauskokeilun neuvontanumerossa on takaisinsoittopalvelu. Tässäkin soittajalle ilmoitetaan, koska hänelle soitetaan takaisin ja soittajalla on mahdollisuus valita myöhäisempi soittoajankohta.

https://www.tuusula.fi/sivu.tmp?siivu_id=7964

Myös Valinnanvapauskokeilussa mukana olevalla Järvenpään Mehiläisen numerossa on takaisinsoittopalvelu.

Soittaja kuulee seuraavan tiedotteen:

"Hei! Olet soittanut Järvenpään omalääkärisi asemalle. Oikea-aikaisen palvelun turvaamiseksi valitse seuraavista:

1- päivystyksellinen ajanvaraus

2- muu ajanvaraus

3- muu asia

4- ajan peruutus"

Valittuani kohdan 3 - muu asia, saan ehdotuksen takaisinsoiton ajankohdasta ja voin myös siirtää ko. ajankohtaa eli voin valita itselleni sopivan takaisinsoittoajankohdan.

Tämä on erittäin yksinkertainen, selkeä, toimiva ja asiakaslähtöinen toimintatapa.

Verkkoasiointia pitäisi myös kehittää:

Esimerkiksi KELAlla on mahdollisuus verkon kautta aktiivikalenterista varata itselleen sopiva puhelinaika, jolloin asiakkaalle soitetaan takaisin. Tällainen mahdollisuus verkkoasiointissa voisi olla myös esim. Klinik24 -palvelussa. Ko.Klinik24 -palvelu ei myöskään anna "muu, mikä" -valikkoa, jos asiointin syy ei sovi tarjolla oleviin vaihtoehtoihin.

Hyvään hallintoon ja asiakaspalveluun kuuluu asiakaslähtöisyys ja oikeus saada asiansa käsiteltyä asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Tämä ei nyt toteudu Tuusulan terveystalouden puhelinnumeron takaisinsoittopalvelussa (yhteydenotot omaan yhteyshenkilöön ml. Klinik24 palvelun kautta jätetty takaisinsoittopyyntö, sekä puhelinpalvelunumeroon 09- 8718 3900), jossa asiakas ei voi lainkaan valita takaisinsoittoajankohtaa, takaisinsoittoaikaa ei ole määritelty ja takaisinsoitto kiireellisissäkin tapauksissa voi tapahtua vasta useiden tuntien jälkeen.

Summa summarum: Takaisinsoiton ajankohdasta informoiminen ja mahdollisuus vaikuttaa takaisinsoittoajankohtaan sekä asian kiireellisyyden huomioiminen ovat olennainen osa toimivaa, asiakaslähtöistä takaisinsoittopalvelua ja siihen liittyvää puhelinvälitettä. Lisäksi tulee olla määriteltynä palvelulupaus, kuinka monta kertaa asiakkaalle yritetään soittaa takaisin. Tämä ei saa jäädä yhteen kertaan - varsinkaan, jos takaisinsoittoajankohtaa ei ole määritelty eikä siihen voi vaikuttaa, mikä on nykytilanne.

Yksi uusi kuntalainen KeuSoten alueella

Aina ei pääse lääkäriin, vaikka tarttis ja kuinka selität hoitajalle:

Itselläni kävi niin, että soitin omalle hoitajalle ja kerroin että selkäni on ihan "tukossa" ja kokemuksesta tiedän, että tähän ei auta kuin reklaksanttipiikki. Hoitaja ilmoitti että katsellaan huomiseen ja soita jos tarvitset apua. En päässyt vielä seuraavanaan päivänä lääkäriin, vaan käytiin hoitajan kanssa kipulääkkeeni läpi, mitä voisoin hänen mielestään ottaa.

Seuraavana päivänä jo kipu ja jumi selässäni oli sitä luokkaa että soitin 116117 ja siellä keskusteltuani, minut käskettiin lähteä Hyvinkään sairaalaan lääkäriin. 116117 hoitaja kirjasi minut jo vaivoineni ilmoittautumiseen, niin kävin vain moikkaamassa siellä sisäänottajaa ja jatkoin saman tien hoitoon ja sain sen relaksanttipiikin sekä muita lääkkeitä, mitä lääkäri katsoi, että tarvitsen selkäni jumien vapauttamiseen.

Nyt siis aivan turhaan jouduin odottamaan lääkäriin pääsyä 2 vuorokautta saadakseni juurikin sen hoidon mitä tiesin että tarvitsin.

Eikä ensimmäinen kerta, kun omahoitaja ei kuuntele potilasta.

Mikä tökkii?

Jokelan Terveystalouden palveluissa on hankaloitettu lääkäriin pääsyä vaikeuttamalla, tämä omahoitaja palvelu tökkii, puhelimella on vaikea päästä, takaisinsoitto epävarmaa. Olen odottanut päivän soittoa, jota ei tullut.

Meillä on hyvät lääkärit, mutta niille pääsy on vaikeaa.

Miksi hoitajille tällainen vastuu.

Onko tämä Jokelan Terveystalouden alustajaa?

Miksi Tuusulassa otetaan käytäntöön malli, josta esim. Tampereen kaupungin Henkilökunta valitti ja palattiin takaisin entiseen malliin.

Tyytymätön palveluun

Vammainen henkilö otti yhteyttä samasta asiasta;

Todellinen ongelma on myös vammaisille ihmisille nykyinen keusote järjestelmä jossa sairaanhoitaja kieltäytyy vastaamasta edes soittoaika lääkärille. Ja huutaa ja vittuilua puhelimessa jos ihmisellä on ongelmia ulosannissa. Tämän olen nähnyt ja kuullut kymmeniä kertoja Jokelassa kun yritetään varata aikaa lääkärille. Vammaiset joutuvat sitten turvautumaan yksityiselle. Koska apua esimerkiksi lääkeneuvontaan on saatava heti eikä kahden viikon päästä.

Sekä ympäristönhallintalaitteiden puhelimilla ei pysty soittamaan terveyskeskuksen ajanvaraukseen

Vammainen rattaissa

Alkoholisoituneen sisar

Meillä on eräs puute vastaanotossa. Laitapuolenkulkijat, jotka myös tarvitsevat apua sairastuttuaan, eivät pääse hoitajan ohi lääkärille, koska heillä ei ole puhelinta millä soittaa. Vastaanottoon on saatava henkilö, joka osaa heitä auttaa.

Kuka vastaa, jos joku lääkemääräys menee pieleen.

Minulle määrättiin antibioottia, vaikka en nähnyt enkä kuullut yhtään lääkäriä eikä kukaan katsonut ja tutkinut minua, yhtään verikoetta ei otettu jne. Miten tämä on mahdollista??

Meinataanko ne lääkärivirat vähentää vai millä tämä on selitettävissä. Hyvä että joku lähtee ajamaan tätä asiaa.