

## Vastine

Jokelan Eläkkeensaajat ry vetoomus 21.5.2019

Kiitos arvokkaasta palautteestanne. Jokainen asiakaspalaute on meille tärkeä.

Jokelan terveysasemalla hoitaja tekee jokaiselle potilaalle hoidon tarpeen arvioinnin ja hänen tukena on lääkäri. Hoidon tarpeen arviointi on keskeinen osa potilaan hoitoa. Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolaissa ja ns. päivystysasetuksessa.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 51 §:ssä säädetään perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä mm., että "terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena päivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Muun terveydenhuollon ammattihenkilön kuin lääkärin tai hammaslääkärin tekemässä hoidon tarpeen ensiarviossa kysytään yhteydenoton syytä, oireiden luonnetta, vakavuutta ja kiireellisyyttä potilaan kertomien esitietojen perusteella.

Hoidon tarpeen arviointi ei ole sama asia kuin varsinainen taudinmääritys. Hoidon tarpeen arvioinnissa ei ole kyse lääketieteelliseen tai hammaslääketieteelliseen tutkimukseen perustuvasta taudinmäärityksestä. Työnjako lääkäreiden ja sairaanhoitajien tai terveydenhoitajien välillä tai muiden ammattihenkilöiden välillä edellyttää, että asianomaisella on tehtävien suorittamiseen riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Jokelan terveysasemalla hoidon tarpeen arvioinnin tekee sairaanhoitaja aina samana päivänä potilaan yhteydenotosta. Kuntalainen voi olla yhteydessä omaan terveysasemaansa sähköisesti Klinikin kautta, puhelimitse jättämällä takaisinsoittopyynnön tai kävelemällä paikalle. Palvelulupauksemme on, että takaisinsoittoihin vastataan kahden tunnin kuluessa ja ennen klo 15 tulleet sähköiset yhteydenotot hoidetaan saman päivän aikana. Pienellä terveysasemalla, kuten Jokelan terveysasemalla tähän voi tulla viivettä mm. äkillisten poissaolojen vuoksi.

Kuten kirjelmässänne totesitte, lankapuhelimista ei voi jättää takaisinsoittopyyntöä. Kuntayhtymän puhelinjärjestelmää ollaan kehittämässä, jotta tämä epäkohta korjautuisi. Jatkossa tavoitteena on antaa potilaille arvioi tulevasta takaisinsoittajasta.

Jokelan vastaanottojen yhteyshenkilömallin tarkoituksena on taata potilaalle hoidon jatkuvuus, saatavuus ja sujuvuus. Tavoitteet toteutuvat, kun voi asioida aina saman, tutun, sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitaja hoitaa saman potilaan asioita mahdollisimman paljon saman lääkärin kanssa ja ohjaa potilaan vastaanotot aina kun mahdollista, samalle lääkärille. Potilasta kunnioittava kohtaaminen on ensiarvoisen tärkeää ja kaikki potilaan hoitoon liittyvät asiat tulee hoitaa yhteistyössä potilaan kanssa. Olemme todella pahoillamme, jos olette saaneet epäasiallista kohtelua puhelussa ja toivommeikin saavamme tästä lisäpalautetta, jotta voimme taata potilaidemme erinomaisen kohtelun.

Tällä hetkellä Jokelan terveysaseman saatavuus on parantunut ja kiireettömiä aikoja niin sairaanhoitajille kuin lääkäreillekin on saatavissa saman viikon aikana.

Hyvinkäällä 22.7.2019

Susanna Pitkänen  
Avopalvelujen päällikkö  
Keski-Uudenmaan kuntayhtymä