

Itä-Suomen aluehallintovirasto kirjaamo.ita@avi.fi
Outokummun Reumayhdistys malhilkka@gmail.com

VASTAUS ANTAMAANNE PALAUTTEeseen

Kiitos antamastanne palautteesta koskien Outokummun terveysaseman toimintaa. Kerroitte saaneenne yhdistysten jäseniltä palautetta ja huolta liittyen kokemukseen heitteille jäännistä terveysaseman toiminnanmuutoksen myötä ja hoidon laadun myös Outokummun terveysasemalla laskeneen. Saamanne palautteen mukaan hoitoon pääsy vastaanotolle on vaikeutunut ja aiemmin pitkäaikaissairaiden asioista vastanneiden tuttujen hoitajien kanssa asiointi on hankaloitunut. Teillä on syntynyt se käsitys, että ammattilaisten aikaa ja osaamista käytettäisiin enemmän puhelintyöhön kuin potilaiden kohtaamiseen.

Ilmaisette huolenne tiimimalliksi kutsuttuun uuteen toimintamalliin liittyen useasta näkökulmasta. Ensimmäiseksi mainitsitte huolen, että kuinka kommunikaatio puhelimitse onnistuu ikäihmisten kanssa ja kuinka tieto välittyy tuntemattomalta hoitajalta tutulle hoitajalle. Miten pitkälle potilaiden asioita voidaan hoitaa potilasta näkemättä puhelimitse ja millä perusteella asiakkaiden omahoitaja valitaan esimerkiksi diabeetikolle, jos hoitaja ei ole koulutettu diabeteshoitaja. Esitätte myös kysymyksen, kuinka tiedonkulku hoitajien ja lääkäreiden välillä eli konsultaatio käytännöt on järjestetty ja huolen siitä, miten käy ammattilaisten vuorovaikutustaidoille, mikäli potilaita ei enää fyysisesti niin usein kohdata kuin ennen.

Esitätte seuraavaksi palautetta eri sähköisistä viestintä tavoista, jotka ovat puhelimen lisäksi käytössä ja ehdotuksen siitä, miten mm. tekstiviestipalveluja voitaisiin paremmin hyödyntää.

Haluatte tuoda lopuksi vielä esille sen, että potilaalle jää nyt aikaisempaa enemmän vastuuta omasta hoidosta ja potilaan perusoikeuden päästä fyysisesti terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle

Nykyisessä toiminnassa on olennaista turvata viiveetön yhteydenaanti kaikille asiakkaillemme. Suurin osa ihmisistä ottaa meihin yhteyttä puhelimitse, joka onkin myös COVID-pandemia huomioiden erittäin suositeltavaa sekä potilasturvallisuuden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Tämä koskee erityisesti epidemian aikaista toimintaa ja koskee kaikkia maakunnan terveysasemia. Meillä on ollut hyvin poikkeuksellinen vuosi.

Tavoittemme on, että ongelman ratkaisu alkaa jo ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä, siis useimmiten puhelun aikana. Asia hoidetaan joka kontaktissa niin valmiiksi kuin mahdollista. Ammattilaiset keskustellessaan sopivat kuka ja kuinka asiaa lähdetään ratkomaan. Puhelimeen vastaavalla hoitajalla on siten oltava riittävä tuki muilta sote-ammattilaisilta, ennen kaikkea lääkäreiltä, jotta asian ratkaisu todennäköisimmin etenisi oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Parhaimmillaan siis

hoitaja keskustelelee suoraan asiasta samassa tiimihuoneessa olevan lääkärin tai fysioterapeutin kanssa, mikäli tarve vaatii. Konsultointi voi tapahtua myös puhelimitse tai tietosuojatuilla tavoilla potilastietojärjestelmän kautta. Usein on hyödyllistä, että esimerkiksi lääkäri soittaa tai kutsuu vastaanotolleen asiakkaan ongelmiseen riittävin esivalmisteluin. Mikäli meillä on haastava henkilöstötilanne, niin kuin viime kuukausina myös Outokummussa on ollut, niin kaikki toimintamallit ovat tässä kohden haavoittuvia.

Kutsumme asiakkaan aina vastaanotolle, kun sille tarve todetaan, huomioiden pandemian aikaiset riskit etenkin monisairaille ikäihmisille. Suomen hallituksen Tulevaisuuden sotekeskusohjelmassa tavoitellaan uusia palvelukanavien, kuten etävastaanottojen ja digitaalisten palveluiden käyttöönottoa palveluiden saatavuuden ja laadun parantamiseksi ja näihin tavoitteisiin myös Siun soten Tulevaisuuden sotekeskushankkeessa osana tiimimallin kehitystyötä pyritään. Tästäkin huolimatta, vaikka etä- ja digitaaliseen asiointiin kannustetaan, asiakkaan tai potilaan kutsumisesta vastaanotolle tekee kuitenkin aina terveydenhuollon ammattilainen, mikä potilaan tutkiminen, terveyshuolen tai ongelman hoitaminen vastaanottoa vaatii.

Yhteyshenkilöllä eli hoitajalla, johon asiakas ottaa asemalle yhteyttä, on olennainen rooli asiakkaan kokonaisuuden hallinnassa. Pitkäaikaissairaille tullaan laatimaan hoitosuunnitelmat, joiden on tarkoitus ohjata asiakasta tekemään arjessaan merkityksellisiä ratkaisuja saavuttaakseen terveitä ja toimintakykyisiä elinvuosia. Ylipäättään pyrimme olemaan jopa aiempaa aktiivisempia asiakkaidemme asioiden hoitamisessa. Ajatuksen ”soita, jos vaiva pahenee” tulisi muuttua suuntaan ”soitan sinulle varmistaakseni kuinka voit”.

Haluamme vielä kiittää saadusta palautteesta ja mahdollisuudesta selventää toimintakäytäntöjämme. Muutos on suuri eikä missään nimessä valmis. Pyydämme asiakkaitamme aina lähestymään meitä suoralla palautteella, jotta voisimme palvella heitä jatkossa paremmin.

Ystävällisin terveisin,

Jussi Malinen
palvelujohtaja
puh. 013 3304272
jussi.malinen@siunsote.fi

Raimo Joro
ylilääkäri
raimo.joro@siunsote.fi