

Outokummun Sydänyhdistys ry
Eläkeliiton Outokummun yhdistys ry
Outokummun Reumayhdistys ry
Outokummun Invalidit ry

Siun Sote

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Palvelujohtaja Jussi Malinen / Vastaanottopalvelut
Yliääkäri Raimo Joro / Outokummun Terveysasema

Palaute tiimimallista

Outokummun terveysasemalla on otettu v. 2020 käyttöön tiimityöskentelymalli. Tätä mallia on nyt toteutettu sen verran pitkään, että terveysaseman asiakkailla on jo siitä kokemusta.

Yhdistystemme jäsenet ovat pitkäaikaissairaita ja he kokevat nyt olevansa heitteillä, koska pääsy lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolle on vaikeutunut. Heidän kokemuksensa tiimimallista on, että kokeneiden sairaanhoitajien aika menee puheluihin vastaamiseen ja lääkäreiden konsultaatioon. Aiemmin oli tuttu ja turvallinen hoitaja, jonka kanssa saattoi keskustella kasvojen huolista ja ongelmista. Tiimimallissa on varmasti ollut tavoitteena parantaa hoidon laatua, mutta valitettavasti jäsenemme kokevat, että asiassa on menty päinvastaiseen suuntaan.

Tiimimallin kokemusten perusteella on herännyt seuraavia kysymyksiä:

- Kuinka viestintä omasta voinnista onnistuu ikäihmisten kohdalla pelkästään puhelimen kautta ja vielä toisen henkilön välittämänä? Osataanko toisen sanoja viestittää oikein?
- Usein iäkkäillä ihmisillä on monta sairautta yhtä aikaa, voidaanko niiden yhdessä muodostama kokonaisuus tarpeeksi selvästi todeta tiimimallin menetelmillä?
- Miten pitkään lääkäri voi ottaa hoitoon kantaa potilasta näkemättä?
- Millä perusteella potilaille valitaan omahoitaja? Esim. joillekin diabeetikoille on valittu omahoitaja, joka ei osaa neuvoa diabetesasioissa, vaan joutuu konsultoimaan toista hoitajaa.
- Eikö omahoitajaa määrättäessä selvitetä mitä perussairauksia potilaalla on?
- Jos potilas haluaa vaihtaa omahoitajan sellaiseksi, joka osaa neuvoa juuri hänen perussairauksiensa osalta, niin voidaanko omahoitajaa vaihtaa?
- Onko olemassa järjestelmää, jolla omahoitajat tarkistaisivat, onko lääkäri tietyn ajan sisällä vastannut kysymykseen, jonka hoitaja potilaan puolesta tekee? Potilailla on kokemuksia, että on kulunut monta päivää ilman, että he saavat tiedon lääkärin vastauksesta. Asia on edennyt vasta, kun he ovat itse kysyneet onko asia unohtunut.
- Eikö lääkärin työssä ole enää mitään merkitystä potilaan ulkoisella olemuksella, joka usein kertoo enemmän kuin tuhat sanaa? Lääkäreiden vuorovaikutustaidot rapistuvat, jos asioita hoidetaan enimmäkseen puhelimitse ja sekin hoitajan kautta.
- Kun lääkäri soittaa potilaalle, niin potilas ei välttämättä tunnista numeroa eivätkä varsinkaan iäkkäät potilaat uskalla vastata tuntemattomaan numeroon. Lääkäri voi

tavoitella potilasta puhelimitse monta kertaa ja sen jälkeen kirjoittaa Omakantaan tekstin, että potilasta on yritetty tavoittaa. Läheskään kaikki potilaat eivät käytä nettiä eivätkä edes näe tätä tekstiä, mutta vaikka näkevätkin, niin seuraavaksi potilas soittaa omahoitajalle selvittääkseen asiaa ja taas terveydenhuollon resurssit kuormittuvat hiukan lisää. Olisiko mahdollista jo ensimmäisen soittokerran jälkeen lähettää potilaalle tekstiviesti, että lääkäri on yrittänyt tavoittaa? Silloin potilas tunnistaa numeron, kun lääkäri soittaa uudestaan ja uskaltaa vastata puheluun. Tekstiviestimalleja on mahdollista tallentaa ja silloin niiden lähettäminen vie todennäköisesti vähemmän aikaa kuin se, että potilaalle soitetaan useita kertoja.

Seuraavassa jäseniemme palautetta tiimimallista:

- Potilaalle jää liikaa vastuuta oman sairauden kehittymisen seurannasta ja arvioinnista.
- Tähän toisi helpotusta se, että potilas pääsisi ammattitaitoisen ja koulutuksen saaneen sairaanhoitajan vastaanotolle.
- Potilaan perusoikeus on päästä terveydenhuollon henkilökunnan vastaanotolle.
- Tiimimallista puuttuu pitkäaikaissairaiden seuranta, josta seuraa sairauden eteneminen ja erikoissairaanhoidon tarpeen lisääntyminen ja kustannusten kasvu.
- Tiimimallissa puuttuu myös ennaltaehkäisevä toiminta ja tämä lisää sairauksia ja potilaiden kärsimyksiä sekä erikoissairaanhoidon kustannuksia.

Potilaat kaipaavat parempaa kartoitusta perusvoinnista, koska kaikkea ei pysty ratkomaan pelkän kyselylomakkeen perusteella. Toivomme, että varsinkin iäkkäillä ihmisillä olisi mahdollisuus päästä nykyistä helpommin sairaanhoitajan vastaanotolle ihan kasvokkain. Monesti ikäihmisten on vaikea pukea vointiaan tai oireitaan sanoiksi puhelimesta, koska mukana on lähes aina jännitysmomentti.

Toivomme, että saamme Siun Sotelta vastauksia edellä esitettyihin kysymyksiin.

Yhteistyöterveisin

Helka Ratilainen
puheenjohtaja, Outokummun Sydänyhdistys ry

Raimo Ratilainen
puheenjohtaja, Eläkeliiton Outokummun yhdistys ry

Hilkka Malinen
puheenjohtaja, Outokummun Reumayhdistys ry

Tuija Kervinen
puheenjohtaja, Outokummun Invalidit ry