

Vastaus Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuuston kokouksessa 16.1.2023 tehtyyn valtuustoaloitteeseen ”Ajanvaraussysteemistä lisätehoja – kalenterit auki ja tekniikka avuksi”

Valmistelijat:

Pasi Lehmus, tietohallintojohtaja

Sari Mäkinen, toimialuejohtaja, Avopalvelut

Jukka Karjalainen, ylilääkäri

”Aloitteen tavoitteena on selkeyttää hyvinvointialueen palveluihin pääsyä ja ajanvarausta. Keskeistä on saada eliminoitua ajanvaraukseen liittyvää kaksin- tai kolminkertaista työtä. Tahtotilana on myös vähentää asiakkaiden kokemaa epävarmuutta palveluun pääsystä sekä parantaa tuottavuutta ja asiakastytyvääsyyttä”.

Aloitteessa esiin nostettuihin kehityskohteisiin haetaan ratkaisuja kolmella päätoimenpiteellä:

1. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien kilpailutukset

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän kilpailutus on jo toteutettu, ja tavoitteena on saada yhtenäinen sosiaalihuollon järjestelmä käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisesti syyskuuhun 2024 mennessä. Yhtenäisen potilastietojärjestelmän kilpailutuksen valmistelu käynnistettiin aluehallituksen 21.11.2022 tekemän päätöksen pohjalta. Kilpailutus pyritään toteuttamaan siten, että lainvoimainen hankintapäätös saadaan tehtyä 31.3.2024 mennessä.

Uudet järjestelmät mahdollistavat yhtenäisen palvelutuotannon sekä palveluiden käytön ja ajanvaraukset yli kuntarajojen. Yhteinen potilastietojärjestelmä mahdollistaa sosiaali- ja terveyskeskuksiemme tulevaisuuden toimintamallin, joka perustuu potilaiden/asiakkaiden tarpeenmukaisesti palveluihin: satunnaisesti hoitoa tai palvelua tarvitseva asiakas palvelee kevyesti (digitaaliset palvelukanavat) ja sujuvasti sillä soteasemalla, jonka potilas valitsee.

Sen sijaan monisairaat, monipalveluasiakkaat ja pitkäaikaissairaat pyritään hoitamaan/ palvelemaan vaikuttavasti potilaalle tuttujen omatyöntekijöiden toimesta. Omatyöntekijä tuntee potilaan sairaus- ja palveluhistorian, mikä parantaa hoidon ja palvelun laatua, kustannusvaikuttavuutta sekä asiakastytyvääsyyttä. Tälle asiakas/potilasryhmälle tarjoamme digipalveluakin tuttujen omatyöntekijöiden toimesta.

2. Digiklinikan kilpailutus

Pirkanmaan hyvinvointialue on valmistelemassa Digiklinikan kilpailutusta. Tavoitteena on tarjota kaikille hyvinvointialueen asukkaille nopea ja nykyaikainen digitaalinen kanava, joka parantaa perustason palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Kilpailutukseen liittyen on käynnistetty markkinavuoropuhelu, ja tavoitteena on digiklinikan käyttöönotto alkuvuodesta 2024.

Digiklinikkaa tarjotaan asiakkaille tasapuolisesti koko hyvinvointialueella, asuinpaikasta riippumatta. Palvelua tuottava ammattilainen voi niin ikään työskennellä valinnaisessa toimipisteessä tai etätyössä, eikä palvelua tuoteta enää hajautetusti kunnittain. Digiklinikka on suunniteltu alustavasti 24/7-pohjaiseksi. Digitaalinen palvelu (chat tai etävastaanotto) tarjotaan nopeilla vasteajoilla, ja tarvittaessa asiakas ohjataan edelleen oikeaan palveluun ilman epävarmuutta hoidon jatkuvuudesta.

3. Pirha.fi -sivuston uudistaminen

Pirhan verkkosivustoa on kehitetty keväällä 2023 erityisesti siten, että asukkaat löytäisivät aiempaa helpommin tarvitsemansa palvelut ja niiden yhteystiedot. Kehitykseen on osallistunut eri käyttäjäryhmien edustajia ja saatu palaute on huomioitu sivuston kehittämisessä.

Sivuston toteutuksen ja sisällön käyttäjälähtöistä kehittämistä jatketaan ja sivustoa esitellään myös Pirhan vaikuttamistoimielimille (nuorisovaltuusto 15.6.2023, vammaisneuvosto 9.8.2023 ja vanhusneuvosto 15.8.2023). Palautetta uusille versioille pyritään hakemaan jatkuvasti yhä laajemmalla käyttäjäkunnalta.

Alle on eritelty vastaukset kuhunkin valtuustoaloitteen ehdotukseen.

1. Ajanvarauskäytännöt palvelemaan asiakkaita ja henkilöstöä – kalenterit auki

Ehdotus: Suurten asiakasvirtojen palvelut vaativat sujuvat ajanvarausjärjestelmät. Kun hoitokäynnin yhteydessä tunnistetaan tarve jatko- tai seurantakäynnille, tulee varaus saada ajanvarausjärjestelmään välittömästi. Nykyisestä käytännöstä, jossa kalenterit avataan varauksia varten myöhässä, tulee päästä eroon. Asiakkaiden ja henkilöstön muistin kuormitusta tulee vähentää ja mahdollisten muutosilmoitusten ja muistutusten lähettäminen voidaan automatisoida nykyistä pidemmälle.

Vastaus: *Ajanvarausten osalta pyrimme sujuvoittamaan prosessia juuri kuten aloitteessa kuvataan. Toistaiseksi toimintamallit ovat vielä hajanaiset. Mikäli hoitokäynnin yhteydessä tunnistetaan tarve jatko- tai seurantakäynnille, varaus pyritään tekemään välittömästi. Emme kuitenkaan tule lähtökohtaisesti avaamaan ammattilaisten vastaanottoaikoja suoraan asukkaiden varattaviksi, vaan ensin pyritään arvioimaan hoidon tarve esimerkiksi puhelimitse tai chat-keskustelulla.*

Niissä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, joihin pääsy ei edellytä ammattilaisen arviointia, edistetään koko hyvinvointialueen kattavaa sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon määräaikaistarkastusajat sekä perheoikeudellisten palvelujen lastenvalvojapalvelu.

2. Hyvinvointialueen toimipisteverkosto käyttöön ilman raja-aitoja

Ehdotus: Hyvinvointialueella on toiminnan käynnistysvaiheessa jopa 700 erillistä toimipistettä. Tulisi selvittää mahdollisuuksia siihen, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta saada halutessaan tarvitsemansa hoito myös joustavasti koko hyvinvointialueen verkostosta. Esimerkiksi asiakkaalle tulee voida tarjota mahdollisuus, hänen niin halutessaan, saada aika varatuksi myös muusta kuin omasta terveyskeskuksestaan.

Vastaus: *Aloitteessa mainittu ”toimipisteverkosto ilman raja-aitoja” on yksi olennaisimmista kehityskohteista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Nykyinen sirpaleinen tietojärjestelmäkokonaisuus asettaa sille kuitenkin käytännön rajoitteita – ammattilaisen on nähtävä potilaalle tehtyjen tutkimusten tulokset, ja palveluja paljon käyttävien osalta hoidon jatkuvuus on kyettävä*

varmistamaan. Pyrimme kuitenkin siihen, että pystyisimme tarjoamaan valittuja palveluita myös kotikunnan ulkopuolella kohdennetusti jo ennen potilastietojärjestelmien yhtenäistämistä. Digiklinikka tullaan käynnistämään alusta alkaen tasapuolisesti koko hyvinvointialueella, asuinpaikasta riippumatta.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaan on mahdollisuus valita haluamansa toimipiste heti, kun saamme sähköisen ajanvarauksen toimimaan.

3. Jonotustilanne läpinäkyväksi ja sen hallinta suunnitelluksi

Ehdotus: Tunnistetaan tekijät palveluiden kysynnän taustalla ja ryhdytään toimiin jonotustilanteen läpinäkyvyyden parantamiseksi. Kun viive palveluihin pääsyssä on myös asiakkaiden tiedossa, pystyvät asiakkaat omassa toiminnassaan sen paremmin ennakoimaan. Oletettavasti läpinäkyvyys parantaa sekä asiakkaiden että organisaation mahdollisuuksia tasata kuormitushuippuja.

Vastaus: Jo tällä hetkellä Pirhalla on pistemäisiä toteutuksia palveluissa, jotka ovat asiakkaan näkökulmasta keskeisiä. Tällainen on mm. Acutan ruuhkamittari. Nettisivuille päivitetään 15 minuutin välein Acutan jonotilannetta.

Digiklinikan osalta asiakkaille tullaan antamaan selkeät palvelulupaukset nopeilla vasteajoilla alusta alkaen palvelun käynnistyessä.

4. Kymmenien asiakaspalvelukanavien yhdistetty palvelutuotanto

Ehdotus: Maantieteellisesti rajatuista ja erillistä päivystystä vaativista palvelunumeroista tulee päästä kohti yhden palvelukeskuksen ja puhelinnumeron mallia. Tulee selvittää miten erillisiin saarekkeisiin sidottu henkilökunta voi palvella joustavasti koko hyvinvointialueen asiakkaiden tarpeita joukkueena.

Vastaus: Hajanaisuuden hallitsemiseksi sähköinen asiointi keskitettiin 1.1.2023 alkaen pirha.fi -sivuille. Asukkaiden tunnistautuminen hoidetaan keskitetysti, ja väestötietojärjestelmästä saatavan asuinpaikan perusteella asiakkaat ohjataan edelleen oman kotikuntansa palveluihin. Asiakkaat ovat löytäneet nopeasti digitaalisen palvelukanavan, ja rekisteröitymisiä on tehty heti vuoden alusta alkaen n. 1.000 kpl/vrk.

Puhelinnumeroiden osalta haemme tasapainoa keskittämisen ja palvelukohtaisen hajauttamisen kesken. Kiireellisiin asioihin ja keskitettyyn neuvontaan pyritään aina tarjoamaan selkeä yhteinen numero (112, päivystysapu 116117, terveysneuvonta 03 384 5000). Toistaiseksi on kuitenkin päädytty siihen, että asiakas pyritään ohjaamaan suoraan oikeaan palvelupisteeseen, esimerkiksi Pirkkalan hammashoitoon. Pyrimme selkeyttämään puhelinnumeroiden löydettävyyttä, ja samalla tulemme asteittain vähentämään puhelinnumeroiden määrää. Pirha.fi -verkkosivuston uudistaminen tähtää nimenomaan siihen, että asukkaat löytäisivät aiempaa helpommin tarvitsemansa palvelun ja sen yhteystiedot.

Uudet hyvinvointialuetasoiset asiakas- ja potilastietojärjestelmät mahdollistavat yhtenäisen palvelutuotannon sekä palveluiden käytön ja ajanvaraukset yli kuntarajojen.

Digiklinikka ja sähköinen perhekeskus tarjotaan asiakkaille tasapuolisesti koko hyvinvointialueella, asuinpaikasta riippumatta. Palvelua tuottava ammattilainen voi työskennellä valinnaisessa toimipisteessä tai etätyössä, eikä palvelua tuoteta enää hajautetusti kunnittain.