

## Ajanvaraussysteemistä lisätehoja – kalenterit auki ja tekniikka avuksi

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa kymmeniä kanavia palveluihin hakeutumiseen: terveyskeskusten omien numeroiden ohella mm. Sote-luuri, puhelinvaihte, Pirkanmaan terveysneuvonta, Pirbotti chat-asiointipalvelu, kotitori, omakanta, omalolo, päivystysaikana paikan päälle meneminen jne. Vuosi 2023 alkaa pienin mullistuksin - ”Asiointi jatkuu pääosin samoissa paikoissa kuin aiemmin ja yhteyttä ammattilaisiin ja hoitopaikkoihin otetaan samalla tavalla kuin aiemminkin.”.

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 asiakastytyväisyyttä.

Selvitetään nykyisten käytäntöjen ongelmakohdat ja pyritään löytämään niihin ratkaisut:

### 1. Ajanvarauskäytännöt palvelemaan asiakkaita ja henkilöstöä – kalenterit auki

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.

### 2. Hyvinvointialueen toimipisteverkosto käyttöön ilman raja-aitoja

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 terveyskeskuksesta.

### 3. Jonotustilanne läpinäkyväksi ja sen hallinta suunnitelluksi

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

### 4. Kymmenien asiakaspalvelukanavien yhdistetty palvelutuotanto

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

Tampereella 16.1.2023

Antti Ivanoff

Diplomi-insinööri  
Aluevaltuuston jäsen, kok

Anneli Taina	Erkki Paloniemi	Jari Kinnunen	Klaus Myllymäki	Iina Hänninen
Touko Sikala	Manta Tolvanen	Leena Kostainen	Arto Lampinen	Sari Tanus
Anitta Korpio	Kaija Holli	Anna-Kaisa Ikonen	Linda Lähdeniemi	Hanna Holma
Ida Leino	Jori-Pekka Träskbäck	Jari Andersson	Tiina Wesslin	Kauko Turunen
Aleksi Jäntti	Ilkka Sasi	Petra Schulze Steinen	Perttu Jussila	Mauri Jussila
Erja Pelkonen	Kari-Matti Hiltunen	Tuula Petäkoski-Hult	Olga Haapasalo	Minna Sarvijärvi
Anne Nyman	Sirja Kaartinen	Katariina Pylsy	Markku Virkamäki	Juha Ojares