

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
pirha.fi

Vastaus valtuustoaloitteeseen
31.3.2024

Vastaus valtuustoaloitteeseen – Keskustan aluevaltuustoryhmä: Potilaiden arjen helpottamiseksi lääkärin soittoaikojen tarkentaminen ja järjeistäminen

Keskustan aluevaltuustoryhmä on 4.12.2023 jättänyt aluevaltuustoaloitteen lääkäreiden soittoaikojen tarkentamisesta ja järjeistämisestä. Valtuustoaloitteessa esitetään huoli lääkäreiden soittoaikojen epätarkkuudesta ja niiden vaikutuksesta potilaiden arkeen. Aloite kertoo, että monet potilaat kokevat nykyisen käytännön, jossa lääkäri voi soittaa milloin tahansa annetun päivän aikana, aiheuttavan tarpeetonta odottelua ja hankaluuksia päivittäisissä toimissa. Keskustan valtuustoryhmä ehdottaa, että aluevaltuusto selvittää mahdollisuuksia ja toimenpiteitä lääkärin soittoaikojen tarkentamiseksi ja järjeistämiseksi. Allekirjoittajat toivovat asian käsittelyä aluevaltuustossa siten, että asiaan löydetään ratkaisu alueen terveysviranomaisten ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Aloitteessa todetaan, että terveydenhuollon toimivuus ja saavutettavuus ovat keskeisiä tekijöitä alueemme asukkaiden hyvinvoinnin kannalta. Tarkasteltaessa lääkärin soittoaikojen järjeistämistä on tärkeää huomioida myös terveydenhuollon ammattilaisten työolosuhteet ja resurssit. Valtuustoaloitteen tavoitteena tulisi olla tasapainoinen ratkaisu, joka palvelee sekä potilaita että terveydenhuollon ammattilaisia parhaalla mahdollisella tavalla.

Soittoaikakäytäntöjen nykytila

Vastaanottotoiminnan lääkäreiden soittoaikakäytännöt selvitettiin aluevaltuustoaloitteen seurauksena. Jokaisella sote-asetalla käytäntönä on, että lääkäri soittaa potilaalle. Kahdeksan sote-asetama antaa potilaalle tarkan kellonajan, jolloin lääkäri soittaa. Potilaalle kuitenkin kerrotaan, että aika on



viitteellinen arvio ajankohdasta, jolloin lääkäri soittaa. Yhdeksän sote-asemaa ilmoittaa antavan potilaalle aikaväli, jolloin lääkäri soittaa. Tämä voi olla esimerkiksi klo 13–14 välillä tai aamupäivä /iltapäivä. 24 sote-asemaa kertoo lääkärin soittavan sovitun päivän aikana. Käytännöt vaihtelevat sote-aseman eri toimintojen välillä. Selvityksessä ilmeni, että kiireettömiä asioita on potilaan kanssa sopien siirretty paljon digitaaliseen kanavaan. Lääkäri siis esimerkiksi kuittaa laboratorio- ja muut tutkimustulokset potilastietojärjestelmään ja potilas katsoo tulokset OmaKannasta, tai saa vastaukset potilastietojärjestelmän sähköisen asiointin kautta.

Puhelinpalvelu on väline niille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita tai tilanteissa, joissa tarvitaan tosiasiallista puhelinvastaanottoa. Tämä muutos kohti digitaalista kanavaa on johtanut siihen, että tarkkoja puhelinaikoja ei useinkaan anneta.

Lasten, nuorten ja perheiden universaalipalveluissa (neuvola, kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto) useissa tilanteissa terveydenhoitaja on taho, joka asioi puhelimitse tai muutoin viestien perheen tai nuoren kanssa lääkärin konsultaation jälkeen. Niissä tilanteissa, joissa lääkäri asioi suoraan asiakkaan kanssa, toimintamallina on, että lääkäri soittaa potilaalle. Pyrkimyksenä on soittaa asiakkaalle varatun soittoajan tuntumassa tai vähintään muutaman tunnin aikavälin puitteissa. Puhelinajat ovat neuvola- ja koululääkäreillä useimmiten keskipäivällä ja opiskeluterveydenhuollossa työpäivän päätteeksi. Asiakaspalautteita lääkäreiden puhelinajoista ei ole tullut.

Lääkäreiden suorittamat puhelut ja hoitopuhelut toteutuvat sairaalapalvelulinjalla suurimmaksi osaksi suunnitellun työohjelman mukaisesti siten, että lääkärille on varattu aika puhelujen suorittamiseksi. Yleensä aika on 1-3 h mittainen, johon sijoittuu useita soittoja. Joissain tapauksissa tarve puhelun suorittamiseen voi tulla äkillisesti, jos esimerkiksi valmistuneet tutkimustulokset synnyttävät tarpeen olla potilaaseen yhteydessä nopeammin kuin oli suunniteltu. Tällaisia yhteydenottoja tulee erityisesti Acutasta.

Suunnitellut puhelut ja hoitopuhelut pyritään soittamaan ilmoitettuna ajankohtana. Joissain tapauksissa lääkäreiden päiväohjelmaan tulee äkillisiä muutoksia, jotka voivat johtua esimerkiksi siitä, että yksikössä on äkillisiä poissaoloja tai poikkeuksellisia potilashoidollisia tilanteita. Sairaalapalvelulinjalla pyritään siihen, että toimenpiteet ja paikan päällä tapahtuvat vastaanottokäynnit toteutuisivat

mahdollisimman täsmällisesti ilmoitetun ajan mukaisesti. Mikäli yksikön päiväohjelmaan joudutaan äkillisen tilanteen vuoksi tekemään muutoksia, puhelinsoittojen viivästämistä tai suorittamista suunnitellun ajankohdan ulkopuolella pidetään vähemmän haitallisena kuin toimenpiteiden tai paikan päällä tapahtuvien käyntien siirtämistä. Puhelinsoitot ovat näin ollen lähinnä joustotyöksi luettavaa työtä sairaalalääkärin työssä, vaikkakin asiakaskokemuksen kannalta myös niiden suorittaminen tarkasti suunniteltuna ajankohtana olisi optimaalista.

Kehittämistoimenpiteet

Valtuustoaloitteen perusteella tehdyn selvityksen tulokset kertovat, että puhelinaikakäytäntömme eivät ole asiakaslähtöisiä. Vastaanottoiminnan johtoryhmässä sovittiin, että kehitämme sote-asemien lääkäreiden soittoaikakäytäntöjä asiakaslähtöisimmiksi. Iso osa aikaisemmin puhelimitse hoidetuista kiireettömistä tulosten tiedusteluista siirretään digitaaliseen kanavaan kaikkien niiden potilaiden osalta, jotka kykenevät digitaalisia palveluita käyttämään ja asia sopii siinä kanavassa hoidettavaksi. Tämä tapa mahdollistaa asiakkaalle asian katsomisen hänelle parhaiten sopivaan ajankohtaan ja ammattilaiselle samoin vastaamisen siinä hetkessä, kun se töiden kannalta sujuvinta.

Kun puhelinaikaa tarvitaan, annetaan potilaalle tiedoksi päivä ja aikaväli, jolloin lääkäri soittaa. On luonnollisesti tilanteita, että puhelu myöhästyy ko. aikavälistä, mutta pyrimme noudattamaan tätä. Tarkan kellonajan antaminen on vaikeaa, koska lääkärin työpäivä ei ole niin tarkasti ennustettavissa. Tämä malli vaatisi turhaa väljyyttä lääkärin työjärjestykseen. Kiireellisissä asioissa puhelut soitetaan, kun kiireellinen asia on ilmaantunut lääkärille tietoon. Katsomme, että tarkennettu aikaväli lääkärin puhelinsoitolle parantaa tilannetta merkittävästi asiakaslähtöisemmäksi kuitenkin siten, että lääkärin työaikaresurssi käytetään viisaasti.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa ei tunnistettu tarvetta kehittämistoimenpiteille.

Sairaalapalvelulinjalla tunnistettiin, että soittoaikojen epätarkkuus aiheuttaa vaikeutta asiakkaiden arkeen. Palvelulinjalla tehdään jatkuvasti kehittämistyötä sen

eteen, että aikataulut soittojen osalta toteutuisivat. Potilailla on mahdollisuus ilmoittaa, mikäli hän toivoo soittoa tiettyyn aikaan päivää ja lähes aina soitto voidaan näissä tilanteissa priorisoida muun työn joukosta ja toteuttaa pyydettyä ajankohtana. Lisäksi mikäli potilas on estynyt vastaamaan puheluun tai ajankohta asian puhumiselle on huono, lääkäri soittaa uudestaan parempana ajankohtana. Digitaaliset asiointin muodot (OmaTays-hoitokeskustelu ja TaysPolku) kehittyvät ja laajentuvat. Ne mahdollistavat yhteydenoton ja keskustelun joustavasti potilaalle sopivana ajankohtana.

Valmistelijat

Sari Mäkinen, sosiaali- ja terveyskeskusjohtaja, avopalvelut

Tuire Sannisto, ylilääkäri, lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Olli Leppänen, johtajaylilääkäri, sairaalapalvelut