

Vastaukset tarkastuslautakunnan arviointikertomukseen

2158/00.03.01/2013

Sotela § 114

Valmistelija: sosiaali- ja terveysjohtaja Kirsi Korttila,
puh. 03-849 4200,
talouspäällikkö Paavo Posti, puh. 03-849 4215
etunimi.sukunimi@heinola.fi

Tarkastuslautakunta on vuotta 2014 koskevassa arviointikertomuksessaan kiinnittänyt erityistä huomiota sosiaali- ja terveystoimialaan koskien lastensuojelua, sote-uudistukseen, passiiviseen työmarkkinatukeen ja terveyskeskuksen toimintaan. Tarkastuslautakunta antoi kertomuksessaan sosiaali- ja terveystoimelle kaksi suositusta:

1. Tulosalueiden yhteistyötä ennaltaehkäisevässä työssä tulee lisätä.

Tarkastuslautakunta nostaa esiin huolen nuorten huumeiden käytön lisääntymisestä Heinolassa ja tästä johtuvat huostaanotot. Ongelma on otettava vakavasti ja tulosalueiden tiiviillä yhteistyöllä on tärkeä rooli.

Vastaus: Sosiaali- ja terveyslautakunta on kiinnittänyt asiaan huomiota kokouksessaan 4.6.2015 § 76, jolloin lautakunta ilmoitti sivistyslautakunnalle, että se näkee po. ongelman olevan yhteistyökysymys, johon myös muiden hallintokuntien on panostettava. Samassa yhteydessä lautakunta kehoitti sosiaalipalvelujohtajan ryhtymään toimenpiteisiin henkilökuntaresurssien siirtämiseksi kenttätöihin nuorten pariin myös ilta-aikana. Edelleen lautakunta päätti, että sille raportoidaan asioiden edistymisestä lautakunnan elokuun kokouksessa. Tämä raportti liitetään myös vastaukseksi arviointikertomuksen suositukseen.

2. Terveyskeskuksen hallinnollisia prosesseja tulee tehostaa asiakkaan tarpeet huomioiden.

Tarkastuslautakunta toteaa, että terveyskeskuksen hallinnollisissa prosesseissa, kuten johtamisessa sekä ajanvarauksen toimivuudessa ja sujuvuudessa asiakkaiden näkökulmasta on parannettavaa. Työntekijöiden perehdytykseen tulee kiinnittää huomiota; puutteita on havaittu mm. potilaskäyntien tallentamisessa, jotka muodostavat laskutusperusteen.

Vastaus: Ajanvaraus vastaanotolle tapahtuu 11 omahoitajan kautta, mutta tästä huolimatta puhelut ikävä kyllä joskus ruuhkautuvat. Tilastoista näemme ainoastaan jonoon jääneet puhelut, eli välittömästi vastattuja puheluita ei saada tilastoitua. Ajanvaraus ei ole pelkkää mekaanista ajanvarausta, vaan ajanvarauksen yhteydessä tulee tehdä myös lain mukainen hoidontarpeen arvio.

Heinolassa on siis vastaanotolla käytössä takaisinsoittojärjestelmä, eli niihin puheluihin, joihin ei ole välittömästi pystytty vastaamaan, soitetaan takaisin saman päivän aikana. Nispa-järjestelmän kautta soittopyyntöjä tulee 3300-3600 puhelua kuukaudessa arkipäivisin virka-aikaan ja kaikkiin näihin soittopyyntöihin vastataan saman päivän aikana.

Omahoitajilla on kuitenkin myös omaa sairaanhoitajien vastaanottoaan, joten takaisinsoittoja potilaille koetetaan tehdä soittoajan jälkeen myös kaikissa mahdollisissa väleissä muun työn ja vastaanoton lomassa. Jatkossa sairaanhoitajavastaanottojen tarve ja merkitys tulevat lisääntymään, mikä asettaa haasteita myös ajanvarauksen ja puheluihin vastaamisen näkökulmasta.

Päivystyspuheluihin vastataan erikseen. Päivystävä hoitaja voi olla kuitenkin kiinni asiakaspalvelussa tai hoitamassa potilasta, joten hänkään ei välttämättä ihan heti kykene vastaamaan puheluihin. Myös päivystyshoitajan tulee tehdä hoidontarpeen ja kiireellisyyden arvio.

Kaikki terveyskeskuksessa aloittavat työntekijät, ml. lääkärit saavat ennen työnsä aloittamista perehdytyksen ja koulutuksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Potilastietojärjestelmien käytössä ohjaavat Effican vastuukäyttäjät, joilla on paras asiantuntemus järjestelmistä. Lisäksi esimies jatkaa muuta perehdyttämistä. Lisäksi kaikille uusille työntekijöille erikseen sovitaan myös muu perehdytys. Etenkin nuorille työntekijöille sovitaan myös erillinen seniorituki työn sujumuuden helpottamiseksi. Erityisesti räätälöityä perehdytystä annetaan ennen vastaanottotyön alkua noin 2 työpäivän ajan ja koska uutta asiaa tulee paljon, tarvittaessa opastusta jatketaan työn lomassa.

Kaikki käynnit ja puhelut tilastoidaan ja tallennetaan. Ainostaan inhimillisen erehdyksen vuoksi tilastointi voi joskus tapahtua virheellisesti, mutta tällaisen tilanteen jälkeen opastetaan uudelleen. Erityisiä haasteita on tuottanut työntekijäpula (lääkäripula). Potilastietojärjestelmä, alue-Effican käyttö, sähköiset reseptit, uusi Kanta-arkisto, kirjaukset ja tilastoinnit ym. vievät runsaasti aikaa, mikä ikävä kyllä vähentää potilaalle käytettävissä olevaa aikaa.

Lääkäreitä on ollut vaikea saada Heinolaan. Nuoret lääkärit ovat kaihtaneet väestövastuuta, missä työn hallittavuus on mahdotonta ja työpäivät venyvät välillä kohtuuttomastikin. Syksystä 2015 alkaen luovumme väestövastuusta ja kaikki lääkärit siirtyvät tuntityöhön. Pitkäaikaissairaat ja paljon palveluita käyttävät hyötyvät tutusta omalääkäristä ja heidät listataan omalle lääkärille, mutta muut potilaat voivat käydä sillä lääkärillä, keneltä ensimmäisenä löytyy vapaa aika. Haasteita tulee tuottamaan se, että väestövastuun urakatyössä lääkärit ovat tehneet tuntityötä selvästi pidempää työpäivää, jolloin heidän vastaanottamansa potilasmäärät ovat luonnollisesti olleet

*selkeästi suuremmat kuin tuntityössä. Keskimäärin ero väestövas-
tuulääkärin ja tuntityötä tekevän lääkärin potilasmäärissä on ollut n.
100 potilasta kuukaudessa / lääkäri. Entistä suurempi osa potilaista
tulee jatkossa ohjata sairaanhoitajan vastaanotolle lääkäreiden vas-
taanottoaikojen merkittävästi vähentyessä. Tämä tulee asettamaan
merkittäviä haasteita myös ajanvaraukselle.*

*Sosiaali- ja terveystoimen johtamisjärjestelmää uudistetaan parhail-
laan; samassa yhteydessä ratkaistaan myös havaitut terveystoimen
johtamisen ongelmat ja haasteet. Laskutusta ja
potilaskäyntien kirjaamista hoitaville henkilöille tullaan järjestämään
tarvittavaa lisäkoulutusta.*

Esityslistan liitteenä 7 sosiaali- ja terveystoimen osuus tarkastuslau-
takunnan arviointikertomuksesta.

Ehdotus:

Sosiaali- ja terveystoimen johtaja (KK): Sosiaali- ja terveyslautakunta päät-
tää antaa edellä esitetyn selvityksen kaupunginhallitukselle
tarkastuslautakunnan suositukseen.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Tiedoksianto:

Kopio kaupunginhallitus