

Kokonaisuus kuntoon

Vipa-ajattelu

VIREILLEPANOASIAKKAAT (2016)

- EI ENÄÄ JAKOA ERI KIIREELLISYYSLUOKKIIN, VAAN KAIKILLE TARJOTAAN PALVELUA SAMANA PÄIVÄNÄ
- ASIAKKAAN PROSESSIN ON EDETTÄVÄ JOKA VAIHEESSA VIREILLEPANOHEKKESTÄ ALKAEN, JOKAINEN HOITAA PROSESSIA ETEENPÄIN JA TUOTTA TEKSTIÄ, EI PELKKÄÄ DELEGOINTIA TOISELLE (VAIN AJAN VARAUS TAI SOITTOPYYNTÖ)
- VIREILLEPANOON OSALLISTUU ARVIOIVA LÄÄKÄRI KLO 8-11 YHDESSÄ HOITAJATIIMIN KANSSA. ASIKAALLE ANNETAAN AIKA LÄÄKÄRILLE TAI HOITAJALLE ARVIOINTITIIMIN PÄÄTÖKSELLÄ, MIELELLÄN SAMALLE PÄIVÄLLE
- TYÖPÄIVÄ PÄÄTTY, KUN KAIKKIEN SEN PÄIVÄN ASIAKKAIDEN ASIAT ON SAATU KUNNOLLA VIREILLE TAI HOIDETTUA

VASTAANOTON HUKAT 2019

1. Asia hoituisi yhdellä kontaktilla, mutta siihen käytetään niitä kaksi tai useampi
2. Asia hoituisi puhelimessa tai sähköisesti, mutta asiakas pyydetään vastaanotolle
3. Potilaan asiaan perehdytään useita kertoja eli siirretään asia tuonnemmaksi tai toiselle henkilölle
4. Sama sairauskertomusteksti kirjoitetaan useita kertoja
5. Varataan aika, mutta ei tehdä mitään muuta
6. Portinvartiointi ja resurssien vähyyden selittely, vaihtoehtoisten ratkaisujen miettiminen
7. Konsultoinnin monimutkaisuus
8. Yhteydenoton hankaluus ja asiakkuuden rajoittaminen
9. Osaamisen ja johtamisen puutteesta aiheutuva loputon sähellys: Käsien sijaan tarvitaan lisää päätä!!

VIPA

Laboratorio / Röntgen
Laboratorium / Röntgen



5:25 31

15

Loviisan
terveyskeskus



honor 10

Kaksi palvelulinjaa

- 1. Suunnitelman mukainen hoito
 - Kontrollit kutsujärjestelmän mukaisesti
 - Vanhustenhuolto, preventiivinen työ, palliatiivinen hoito ym. erityisryhmät
- 2. Vireillepano
 - Kaikki kontaktitavat suositeltuja
 - Vireillepanon toteutus samana päivänä, yleensä heti
 - Perinteinen ajanvaraus ja toiselle työntekijälle delegointi lopetettu
 - Lääkärikonsultti koko ajan käytössä

Onnistumisen edellytykset

- Koulutettu ja motivoitunut hoitajatiimi
- Hyvät ja helpot kontaktikäytännöt
- Lääkärikonsultin aktiivinen ja näkyvä rooli etulinjassa
- Vireillepanon vaatimat jatkotoimet järjestyvät ilman takkuilua
- Hyvät tiimityötaidot

2 vuoden kokemukset

- Ei tarvetta perinteisille akuuttiajoille eikä kovin paljoa muillekaan ajoille
- T3 menettää merkityksensä
- Hoitajien työnkuva monipuolistunut ja tullut aikaisempaa haastavammaksi
- Päivystyksen käyttö ei ole lisääntynyt
- Kaikkien osaaminen ja ammattitaito on tullut paremmin hyödynnettyä
- Välitön potilaspalaute myönteistä

3 vuotta kulunut-missä mennään

- +edelleen kaikkiin yhteydenottoihin vastataan ja kaikki potilaat hoidetaan samana päivänä
- +hoitajien hyvä ammattitaito entistä parempi
- +vipa-lääkärikäynnin hinta 38 euroa
- lääkärin tavallisen vastaanottokäynnin hinta 200 euroa, jono pitkä toivotulle lääkärille, potilaat valuvat vipaan
- vipa syö valtavan osan lääkäreiden työajasta, koska potilaat ohjautuvat sinne
- hoitajat tyytyväisiä ja vahvasti sitoutuneita, lääkärit eivät, potilaat ovat vähän sekä että

3 vuotta kulunut, missä mennään

Yhteydenottotavat: puhelin, walk in, avosiirtoportaali, ei vielä sähköistä vipa:aa.

Delegointi toiselle on varsin vähäistä – hoitajat-lääkärit konsultaatio erittäin runsasta.

Asiakasreklamaatiot harvinaisia (kirjallisia 0)

Suullisia: yhdelle ei soitettu, kun avosiirtoportaalia ei oltu luettu. Joinain maanantaina puhelinruuhkaa iltapäivälle asti, potilaat tulivat walk in:inä, kun ei soitettu luvatussa ajassa, ei reklamaatioita, muttei tyytyväisiäkään naamoja.

3 vuotta, ketä töissä

- Ma + pyhän jälkeiset päivät: 2.5 lääkäriä, muulloin 1.5-2.5 lääkäriä, 1-2 hoitajatiimin kanssa konsulttiapuna, toinen huoneessa
- 1 hoitaja pitää vastaanottoa: flunssat, sairaslomat, sairaat lapset
- 1 hoitaja hoitaa toimenpideavustamisen ja valvonnan
- 4 hoitajaa vastaa puhelimeen ja hoitaa Walk-in:in

3 vuotta, mitä opimme

Terveyskeskus voi poistaa kiireellisyysluokittelun ja hoitaa kaikki potilaat samana päivänä ilman suurta ponnistelua, jos

- vanhusten huolto on järjestetty muutoin

- suunnitelmallinen hoito toimii

kutsujärjestelmän kautta, on hyvin organisoitua ja ihmisillä on vastuuhoitaja/vastuulääkäri

- vipa-vastaanotolla on kokeneet lääkärit ja vastaanottotyöhön koulutautuneet hoitajat

mitä opimme, eli kaikki ok, jos

- kukaan ei delegoi potilaita toisille
- välitön konsultointi toimii koko ajan
- viikonpäivien erilainen kuormittavuus on huomioitu ja resursointi vastaa kysynnän vaihteluun
- potilaiden jatkoseuranta on järjestetty
- potilaille on riittävästi aikoja pidempikestoisten asioiden hoitoon ja etuisuusasioiden hoitoon

Mitä emme ole oppineet

Asenteet (tässä kuussa kuultua): ”lehdessähän sanottiin melkein, että tulkaa tänne vaan kaikki” ”tänne päivystykseen voi tulla ihan ei-kiireellisiä tapauksia” ”voinko siirtää nämä potilaat sinulle?” ”yhdelläkin oli ollut olkapää 2 kuukautta kipeä”