

Muistio

HARJUN TERVEYDEN ASIAKASRAATI

21.11.2023 klo 17.30-19.30 Lahden sote-keskus, Masto, 6. krs, kabinetti

Paikalla: 10 raatilaista, 2 poissa

Harjun terveydestä: toimitusjohtaja Petja Orre (aloituspuheenvuoro/teams), Harjun terveyden kiirevastaanoton vastaava hoitaja Henry Raita (teams), suun terveydenhuollon johtava hammaslääkäri Eija Peltonen, vastaava hammaslääkäri Hanna Ristanen, terveysosastotyön palvelupäällikkö Marjo Taipale (puheenjohtaja/sihtööri), palvelumuotoilun opinnäytetyötä Lahden sote-keskukselle tekevä opiskelija Riikka Miettinen

TEEMA: HARJUN TERVEYDEN KIIREVASTAANOTTO

1. Ajankohtaista Harjun terveydestä/Toimitusjohtaja Petja Orre

- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen aluehallitus päätti 13.11.2023 ottaa käyttöön Harjun terveyden palvelusopimuksen 5+5 vuoden optiokaudet. Sopimus jatkuu täten vuoden 2040 loppuun saakka, ellei toisin päätetä
- AINO eli Ennakoivan hoidon toimintamallin suostumuksia kerätään rokotuspisteillä ja Päijät-Sote sovelluksessa
- Koko Päijät-Hämeen alueella on 37 000 rekisteröitynyttä Päijät-Sote sovelluksen käyttäjää. Sovelluksen lataamisesta on tekstiviesti lähdössä lähiaikoina kaikille, joilla on Terveys LifeCaressa lupa lähettää tekstiviestejä
- Harjun terveydessä tehdään vuosittain koko henkilöstölle henkilöstötutkimus. Tämän vuoden henkilöstötutkimuksessa tulokset olivat parantuneet kauttaaltaan ja erityisen tyytyväisiä oltiin esihenkilötyöhön.

2. Kiirevastaanotto/Vastaava hoitaja Henry Raita

- Kiirevastaanotto on auki ma-pe 8-20 ja la 10-16
 - päivittäin asiakkaita käy n.100-120
 - maanantait ja perjantait ruuhkaisimmat päivät
- Henkilöstö:
 - hoitajia vuorossa 6 (arkisin 5+ hoidon tarpeen arviointi)
 - lääkäreitä 2-4
 - fysioterapeutti
 - vastaava hoitaja sekä vastaava lääkäri
- Tapaturmapoliklinikka on osa kiirevastaanottoa:
 - avoinna arkisin klo 8-16 (röntgen)
 - 2 hoitajaa sekä lääkäri
 - torstaisin 2 hoitajaa ja 2 lääkäriä (kontrollit)
- Kiirevastaanotolla hoidetaan kiireellistä hoitoa vaativia perusterveydenhuollon asiakkaita
- Asiakkaat seuloutuvat hoidon tarpeen arvioinnin kautta puhelimesta tai luukulta (huom! Illat ja lauantait)
- Hoidontarpeenarvioinnilla pyritään seulomaan oikeat asiakkaat oikeaan paikkaan:
 - väärin ohjautuneet asiakkaat vievät resursseja tarvitsevilta
 - kiirevastaanoton hoidon tarpeen arvioinnista 20-30 asiakasta ohjataan tiimeihin, hti (=hengitystieinfektiovastaanotto) poliklinikalle yms.
 - ohjaus suoraan fysioterapeutille

- Tulevaisuudessa:
 - selkeä tavoite läpimenoajan pienentäminen
 - uusi vuoronumerojärjestelmä tulossa (esim. lapsien parempi huomioiminen)
 - tapaturmapoliklinikan uudistaminen
 - kiirevastaanotolle uusien toimintamallien kokeilu -> näkyy asiakkaalle lyhyempänä jonotuksen

3. Ennakkotehtävän purkaminen

- Sähköinen kysely lähetettiin etukäteen asiakasraadille sekä sähköiselle raadille
- Kyselyssä kartoitettiin, millaisissa asioissa kiirevastaanotolla on asioitu sekä pyydettiin kehittämisehdotuksia
- Useimmin toistuvat kehittämisehdotukset:
 - Enemmän lääkäreitä ja sairaanhoitajia
 - Tietoa jonotusajasta näkyviin
 - Mahdollisuus syömiseen ja juomiseen odottaessa (Huom. Lahden sote-keskuksen ala-aulassa on juoma- ja välipala-automaatti)
 - Priorisointia jonotukseen esim. lapset, ikäihmiset, kipupotilaat

4. Parityöskentely

- Muita kommentteja raatilaisilta Harjun terveyden kiirevastaanottoon liittyen
 - Kiire ja hätä on eri asia: hätätilanteessa yhteys 112. Pitäisikö kiirevastaanotolla olla eri nimi?
 - Iltissä koetaan epätasa-arvoa, koska omalla paikkakunnalla ei ole kiirevastaanottoa
 - Kiirevastaanotosta ei löydy tietoa netistä. Netistä tai Päijät-Sote sovelluksesta olisi hyvä löytyä info kiirevastaanotosta
 - Tiedotusta palvelusta tulisi lisätä koko hyvinvointialueelle, jotta ohjaaminen kiirevastaanotolle sujuisi oikein
 - Jonotusta varten voi olla hyvä varautua etukäteen, jos mahdollista ja ottaa mukaan, esim. vesipullo ja pieni tyyny

5. Palvelumuotoilun opinnäytetyötä tekevä opiskelija teki harjoituksen raatilaisille liittyen Lahden sote-keskuksen tilaratkaisuihin