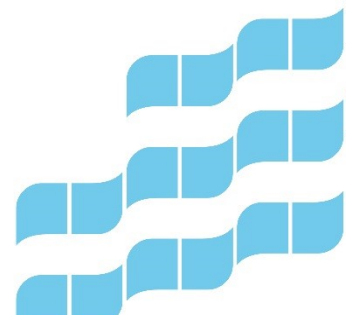


LSSAVI/6201/2021

Vastaus Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntöön

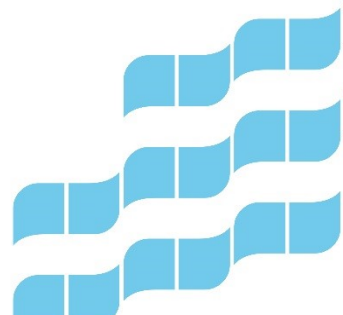
Linnainmaan terveysasemalla on 16 sairaanhoitajan ja 3,5 terveydenhoitajan tointa sekä yksi lähihoitajan toimi. Tällä hetkellä näistä työntekijöistä kolme sairaanhoitajaa on sijoitettu muihin tehtäviin Tampereen kaupungin vastaanottopalveluissa: yksi työskentelee pandemiavastaanotolla, yksi Ratinan koronarokotusyksikössä ja yksi terveystalvelujen neuvonnassa. Terveystalvelulla työskentelee ilman tointa kaksi sairaanhoitajan sijaista ja yksi lähihoitaja Tammelakeskuksen terveysasemalta. Hoitohenkilökunnan vahvuus käsittää parhaillaan siis 15 sairaanhoitajaa, 3,5 terveydenhoitajaa sekä kaksi lähihoitajaa. Linnainmaan terveysaseman lähijohdon alaisuudessa toimii myös Kämmenniemen terveysasema, jossa on kaksi sairaanhoitajan tointa.

Selvityspyyntöissä esitetty tilanne 16.4.2021 syntyi ennakoimattomien tekijöiden seurauksena. Terveystalvelun lähijohdon tiedossa oli kahden sairaanhoitajan pitkät sairauslomat, joihin oli varauduttu huomioimalla poissaolijat työntekijöiden työvuorosunnittelussa ja työnjaossa. Tilanne hankaloitui, kun samalle ajalle sattui kolme äkillistä sairaanhoitajan sairauspoissaoloa. Näistä yksi koski



Kämmenniemen terveystasemaa, jonne Linnainmaalta oli lähetettävä työntekijä perustoiminnan turvaamiseksi. Kolme sairaanhoitajaa työskenteli kyseisenä päivänä muissa yksiköissä: yksi pandemia-vastaanotolla, yksi Ratinan massarokotuspisteellä ja yksi keskitetyssä koronapuhelinpalvelussa terveystalvelujen neuvonnassa. Lisäksi Linnainmaan terveystaseman hoitajilla oli kyseisen viikonlopun kiirevastaanoton työvuorot vastuullaan sekä lauantaina että sunnuntaina. Kokonaisuudessaan Linnainmaan terveystasemalla työskenteli kyseisenä päivänä kuusi sairaanhoitajaa, neljä terveydenhoitajaa, yksi lähihoitaja ja yksi koronarokotuksia toteuttava sairaanhoitaja.

Terveystaseman lähijohto tiedotti paikan päällä asioiville asiakkaille poikkeuksellisesta tilanteesta terveystaseman oveen liimatulla lapulla, jotta päivystystasakkaat tulisivat ensisijaisesti hoidetuiksi. Terveystaseman tiimivuoron puhelinpalvelussa työskenteli kolme sairaanhoitajaa, terveystaseman palvelupisteessä hoidon tarpeen arvioissa yksi sairaanhoitaja, päivystyksessä yksi sairaanhoitaja, yksi sairaanhoitaja antoi koronarokotuksia ja yksi sairaanhoitaja piti vastaanottoa ja auttoi tiimivuorossa olevia. Terveystaseman neljä terveydenhoitajaa pitivät vastaanottoja ja yksi lähihoitaja palveli asiakaspalvelupisteessä ja avusti lääkäriä toimenpiteissä. Puhelutilastojen perusteella terveystasemalle soitettiin kyseisenä päivänä 123 eri puhelinnumerosta ja näistä 85 puhelinnumeroon vastattiin tai heille soitettiin takaisin. Poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta päivä sujui lähijohdon näkemyksen mukaan rauhallisesti.

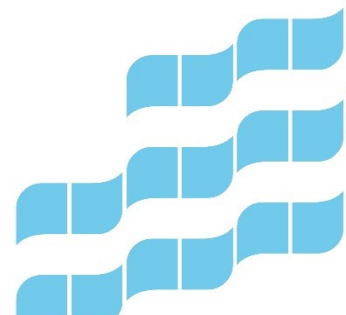


1. Millä tavoin potilasturvallisuus on varmistettu Linnainmaan terveysasemalla riittävin henkilöstöresurssein, osaamisen varmistamisella ja johtamisella?

Linnainmaan terveysasemalle on rekrytoitu uusia sairaanhoitajia pois lähteneen ja muissa toimipisteissä työskentelevän henkilöstön tilalle. Terveystasemalla aloittaa työnsä kaksi uutta sairaanhoitajaa toukokuun 2021 aikana. Terveystasemalle rekrytoidaan yksi uusi sairaanhoitaja sijaiseksi korona-ajan tehtäviin. Lisäksi kesän ajaksi terveysasemalle palkataan yhdestä kahteen sairaanhoitajaa sijaiseksi.

Uudet työntekijät perehdytetään työhön ja heille nimetään terveysasemalla mentori, joka tukee heitä työsuhteen alussa. Sairaanhoitajat suorittavat LOVE-koulutuksen ja muita verkkokursseja, jotka koskevat esimerkiksi potilasturvallisuutta, varfariinihoidon toteutusta, sosiaali- ja terveystalvelujen tietoturva ja tietosuojaa sekä veritapaturmien ehkäisyä.

Terveystasemalla on järjestetty hoitajien ja lääkäreiden yhteisiä koulutuksia, joita kutsutaan tiimimiiteiksi. Lisäksi henkilöstön osaamista vahvistetaan erilaisilla koulutuksiin, jotka koskevat esimerkiksi diabetes-, astma- tai mielenterveyspotilaiden hoitoa. Osa koulutuksista on toteutettu verkkokoulutuksina. Esihenkilö huolehtii, että henkilöstö osallistuu koulutuksiin ja heidän osaamisensa on ajantasaista. Yhtenäisen hoidon tarpeen arvioinnin varmistamiseksi terveysasemalla hyödynnetään Hoituki-sovellusta, josta työntekijät

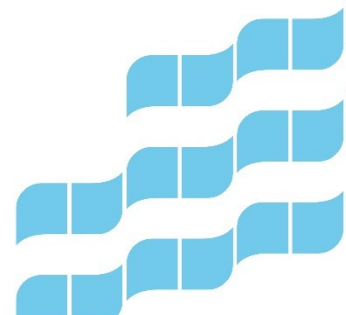


voivat hakea ohjeita eri sairauksien tunnistamista ja hoitoa varten ja saada tukea asiakastyöhön ja potilaan hoitamiseen sekä potilastietojen kirjaamiseen.

2. Millä tavoin yhteydenotto Linnainmaan terveysasemalle on varmistettu riittävin henkilöstöresurssein, osaamisen varmistamisella ja johtamisella?

Asiakas voi ottaa yhteyttä Linnainmaan terveysasemalle sähköisellä yhteydenottolomakkeella, puhelimitse terveysaseman omaan puhelinnumeroon tai asioiden paikan päällä. Puhelinpalvelu on avoinna ja asiointi paikan päällä mahdollista terveysaseman aukioloaikoina maanantaista torstaihin kello 8–16 sekä perjantaisin ja aattopäivinä kello 8–15. Potilastietojärjestelmään integroidut yhteydenottolomakkeet käsitellään mahdollisimman pian terveysaseman aukioloaikoina, kuitenkin viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenottolomakkeen lähettämisestä. Lisäksi pitkäaikaista hoitoa tarvitsevalle asiakkaalle on voitu nimetä terveysasemalta yhteyshenkilö, jonka kanssa asiakas on suoraan yhteydessä potilastietojärjestelmään integroiduilla web-viesteillä. Web-viesteihin vastaamisen palvelulupaus on viisi arkipäivää. Yhteydenottolomakkeella ja web-viestillä hoidetaan vain kiireettömiä asioita potilasturvallisuuden takaamiseksi.

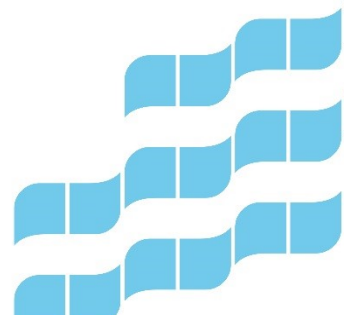
Terveysasemalle ohjautuvat puhelut ja yhteydenottolomakkeet käsitellään moniammatillisessa tiimissä, johon kuuluu sairaan-



hoitajien ja lääkkäreiden lisäksi fysioterapeutteja ja mielenterveys-työn ammattilaisia. Puheluihin vastaavat sairaanhoitajat voivat aina tarvittaessa konsultoida muita terveydenhuollon ammattilaisia, jotta asiakas ohjataan heti ensikontaktissa soveltuvimmalle ammattilaiselle. Henkilöstölle on järjestetty koulutusta sekä hoidon tarpeen arvioinnista puhelimitse että puhelinpalvelujärjestelmän käytöstä. Puhelinpalvelua on parannettu ottamalla käyttöön takaisinsoittojärjestelmä maaliskuussa 2021. Takaisinsoittopyynnön jättäneelle asiakkaalle soitetaan saman päivän aikana. Tällä hetkellä takaisinsoittojonossa voi olla yhtä aikaa 70 asiakasta.

Saapuvia ja takaisinsoittoon tulleita puheluita seurataan reaaliajassa puhelinoperaattorin tarjoamalla ratkaisulla. Lisäksi terveysaseman lähijohdon käytössä on puhelinoperaattorilta saatuun dataan perustuva raportti, jolta on mahdollista tarkastella takautuvasti terveysaseman puhelinpalvelua koskevia tilastoja.

Terveysaseman puhelinpalvelun lisäksi asiakkaita palvelee Tampereen kaupungin terveystalvelujen neuvonta joka päivä kello 7–22. Päivystyksellisissä asioissa asiakas voi soittaa Päivystysapuun 116 117.

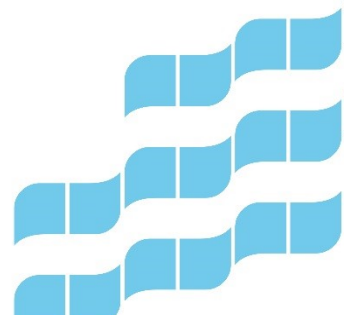


3. Miten Linnainmaan terveystaseman puhelinpalvelussa toteutuu terveydenhuoltolain (1326/2010) 51 §:n mukainen välitön yhteydenaanti terveystasemalle arkipäivisin virka-aikana?

Asiakkaalle vastataan välittömästi tämän soittaessa terveystaseman puhelinnumeroon tai asiakas voi jättää soittopyynnön, jotta terveystaseman ammattilainen soittaa hänelle takaisin mahdollisimman pian. Takaisinsoittopalvelun jonossa olevien asiakkaiden jonotusaikaa seurataan reaaliaikaisesti. Pisimpään jonottaneille soitetaan ensimmäisenä. Lisäksi reaaliaikaisen ja takautuvan puhelinpalveluraportoinnin avulla puhelinpalvelun resurssisuunnittelua kehitetään vastaamaan kysyntähuippuihin.

4. Miten omavalvonnallisin keinoin Linnainmaan terveystasemalla havaittuihin puutteisiin on reagoitu?

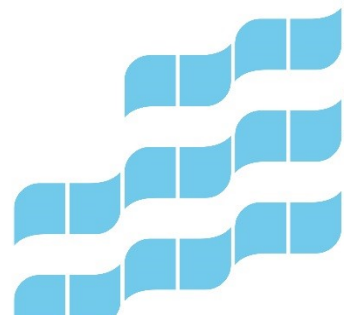
Terveystasemalla järjestetään aamuisin palaveri henkilökunnan kanssa, jossa käydään läpi päivän keskeiset asiat, kuten resurssien optimaalinen kohdentaminen eri tehtäviin (muun muassa moniammatillinen tiimi, päivystys, vastaanotot) sekä tarvittaessa äkillisiin poissaoloihin liittyvät järjestelyt. Lisäksi korona-aikana tiedotetaan toimintaan, koronatestaukseen tai rokottamiseen liittyvistä ohjeista. Toimintaa seurataan päivän mittaan ja yllättäviin muutoksiin reagoidaan aina tarvittaessa.



Lomat, vapaapäivät, koulutuspäivät ja kokoukset suunnitellaan etukäteen asiakaspalvelu ja perustoiminta turvaten. Samaa periaatetta noudatetaan influenssarokotusten ja nyt koronarokotusten järjestämisessä.

Poissaoloja ja henkilökunnan työhyvinvointia seurataan aktiivisesti. Työhön liittyvistä asioista keskustellaan säännöllisesti yhteisesti ammattiryhmien kokouksissa ja asemakokouksissa. Henkilökunnalle on järjestetty mahdollisuus osallistua työnohjaukseen. Kehityskeskustelut käydään vuosittain henkilökunnan kanssa, ja koulutuksia suunnitellaan toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Terveysaseman lähijohto seuraa terveysaseman toimintaa, puhelinpalvelua, asiakaspalautteita ja työntekijäkokemusta koskevia päivittyviä raportteja. Toimintaa koskevalla raportilla on mahdollista tarkastella esimerkiksi kontakti- ja asiakasmäärien kehitystä, käytien syitä ja diagnooseja sekä lähetteitä, laboratoriotutkimuksia ja kuvantamispyyntöjä. Työntekijät voivat antaa palautetta kokemuksistaan koko kaupunkiorganisaation kattavalla QWL-kyselyllä (Quality of Working Life) neljännesvuosittain tai jatkuvasti avoinna olevalla vastaanottotoiminnan palveluissa käytössä olevalla työfiiliskyselyllä. Palautteita käsitellään terveysasemalla ja niiden pohjalta muotoillaan kehittämistoimenpiteitä.



Maaliskuussa 2021 Tampereen kaupungin ja Oriveden yhteis-toiminta-alueen oman toiminnan terveysasemilla otettiin käyttöön eri tietoja yhteen kokoavat terveysasematoiminnan mittarit, joita päivitetään kuukausittain. Niillä tarkastellaan muun muassa asiakastytyvääisyyttä ja työntekijäkokenusta, lääkäreiden T3-aikaa, web-viesti-asiakkuuksien määrää hoitajilla ja lääkäreillä ja Hoituki-sovelluksen käyttökertoja.

Taru Kuosmanen
johtaja, sosiaali- ja terveystalvelut
puh. 040 704 7337

Eeva Torppa-Saarinen
palvelujohtaja, vastaanottotoiminta
puh. 050 516 4018

