

ALOITE

18.01.2017

Terveyspalvelujen johtaja Kati Liukko
Porvoon kaupunki

LABORATORIOTULOSTEN INFORMOIMINEN

Porvoon terveyskeskuksessa noudatetaan käytäntöä, jossa asiakas/potilas soittaa keskukseseen ja kysyy laboratoriotutkimustensa tulokset hoitajalta. Potilaan kannalta nykykäytäntö on vaativa ja turhauttava.

Käytössä oleva takaisinsoittopalvelu on hyvä, mutta sitoo odottamaan jopa moneksi tunniksi. Se sitoo myös paljon henkilöresursseja, koska jokaisen soittajan osalta pitää erikseen tarkistaa henkilöllisyys, selvittää puhelun syy, avata tietokoneohjelmat, konsultoida lääkäriä, sopia jatkosta jne. Tilanne on muuttumassa ajan myötä, kun yhä useammat tarkistavat tietonsa kanta.fi – palvelun kautta. Se riittää kuitenkin vain tilanteissa, joissa tulokset ovat asiakkaan omaehtoisesti tulkittavissa eivätkä vaadi jatkotoimia.

Ehdotamme, että työt organisoidaan ja resurssoidaan uudelleen, vastaavasti kuin päivystävän hoitajan ja lääkärin tehtävät:

Laboratoriotulosten valmistumisesta menee automaattisesti tieto vastaavalle hoitajalle, joka informoi potilasta esim. tekstiviestillä, ellei jatkotoimenpiteitä tarvita. Jos niitä tarvitaan, ilmoittaa hoitaja niistä niin tarvittaville viranhaltijoille kuin asiakkaalle. Päivystävän lääkärin tavoin kiertävä reseptilääkäri tai lääkäri/hoitaja-tiimi kirjoittaa tarvittavat reseptit päivittäin keskitetysti. Erittäin kiireelliset tapaukset hoidetaan tietenkin välittömästi. Samaan yhteyteen voidaan koota myös reseptien uusimispyynnöt

Näin toimien työt pystytään järjeistämään nykyistä paremmin. Asiakaspuhelut vähenevät ja soittojonot lyhenevät merkittävästi, jolloin soittajille pystytään vastaamaan nopeammin. Kaikkien osapuolien odotusajat vähenevät, kun hoitaja tietää ja tuntee asian ja voi suunnitella tarvittavat jatkotoimenpiteet jo ennen puhelua tai muuta yhteydenottoa.

Vammaisneuvoston puolesta

Maija Aatelo
puheenjohtaja