

MUISTIO 1.10.2020, Tapaaminen Keski-Karjalan diabetesyhdistys ry:n ja Kiteen terveysaseman toimijoiden kesken

Läsnä: Dm-yhdistyksestä Matti Perälä ja Kaija Halttunen, johtava lääkäri Juho Kähäri, vastaanottopalveluiden esimies Päivi Laine ja diabeteshoitaja Satu Hasunen Kiteen terveysasemalta

1. Diabetesyhdistyksen huolenaiheet ja terveiset

Diabetesliiton kautta on välittynyt paikallisyhdistykselle huolta siitä, ettei dm-hoitajalle enää pääse. Valitettavasti palautteessa ei ole käynyt ilmi tarkempaa tilannekuvausta siitä, minkälaisesta asiasta on ollut kysymys. Huolta tullut myös siitä, että hoitoon ja seurantaan kyllä pääsee, mutta ei oikein tulla kuulluksi. Yhdistyksen hallitukseen on myös tullut palautetta siitä, ettei diabeteshoitajalle ja -lääkärille pääse, palautetta on tullut sekä Kiteeltä, että Kesälahdelta.

Käyty läpi annettua palautetta ja pohdittu yhdessä mitkä asiat ovat voineet olla vaikuttamassa siihen, että terveydenhuollon palvelusta on jäänyt huono kokemus. Vuoden vaihteessa käynnistynyt uudenlainen tiimimalli ja siihen liittyvät suuret muutokset ja ehkä epätietoisuuskin ovat olleet varmasti osaltaan vaikuttamassa siihen, että huono kokemus on syntynyt. Tiimityömallin toimintaa ja periaatteita avataan tarkemmin muistion lopussa.

Työntekijän näkökulmasta kokemukset pitkäaikaissairaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta ovat olleet pääsääntöisesti hyviä, toki uudessa mallissa on aina kehitettävääkin, siksi onkin todella hyvä, että palautetta saadaan. Palautteen ja asiakaskokemusten systemaattiseen keräämiseen meillä ei tällä hetkellä ole työkalua, siksin otamme mielellään palautetta vastaan jatkossakin diabetesyhdistyksen kautta.

2. Tiimimallin esittely ja alkuvaiheen kokemuksia tiimimallista

Johtava lääkäri Juho Kähäri kertoi tiimimallitoiminnasta, muistion lopussa on lyhyt kuvaus tiimimallista. Lähtökohdiana on, että palvelua yksilöllistetään aiempaa enemmän.

Takaisinsoittopalvelu on koettu ajoittain hankalaksi, siihen on reagoitu ja teknisiä haasteita on pyritty ratkomaan. Takaisinsoittoja omalle yhteyshenkilölle voi jättää arkipäivinä klo 8-15.

3. Kiteen dm-vastaanoton tämänhetkinen tilanne ja yleistä terveysaseman tilanteesta muutenkin

Diabeteksen hoidossa on tapahtunut muutoksia aiempaan toimintamalliin nähden, tästä kerrottu tarkemmin tiimimallin esittelyn yhteydessä. Diabeteshoitajina toimivat tällä hetkellä th Satu Hasunen Kiteellä ja th Merja Heikkinen Kesälahdella. Diabetesvastuulääkäreitä meillä ei tällä hetkellä ole vaan kaikki lääkärit hoitavat diabeetikoiden asioita.

Aluejalkaterapeutin vastaanotto toteutuu edelleen kerran viikossa maanantaisin Kiteellä ja hoitoon ohjautuminen tapahtuu hoitajien ja lääkäreiden kautta. Jalkaterapeutin käynnit ovat muuttuneet maksullisiksi. Palvelusetelikäytäntö on voimassa.

Ravitsemusterapeutti käy Kiteellä noin kerran kuukaudessa ja Kesälahdella noin joka toinen kuukausi keväällä ja syksyllä, Kesälahtelaiset voivat varata aikoja myös Kiteen vastaanottopäiviin. Vastaanotolle hakeudutaan hoitajan tai lääkärin kautta.

Liikuntaneuvontaan on edelleen mahdollisuus. Tyypin 2 diabeetikoiden liikuntaneuvontaa toteutetaan fysioterapeutin vastaanotolla, vastaanotolle voi hakeutua hoitajan kautta tai suoraan fysioterapian ajanvarauksen kautta.

Diabeetikoiden silmänpohjakuvaukset toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä, kutsut saapuvat postitse. Tyypin 2 diabeetikoiden kuvausväli määritetään Pohjois-Karjalaisen silmänpohjakuvaussuosituksen mukaan. Tyypin 1 diabeetikoiden silmänpohjat kuvataan säännöllisesti kansallisen suosituksen mukaisesti.

Hoitotarvikejakelu on siirtynyt hoitotarvikeyksikköön Joensuuhun, uusi toimintamalli on käynnistynyt hyvin. Diabeetikko ei voi kuitenkaan koskaan jäädä pulaan käytäntöjen muuttumisen vuoksi, esimerkiksi insuliininpuutosdiabeetikoiden hoitotarvikkeet turvataan pitämällä pientä ”häätävaravarastoa” terveysasemalla siltä varalta, jos tilaaminen vaikka unohtuisi, kannustamme kuitenkin tekemään tilaukset ajoissa. Tilausohjeet pöytäkirjan liitteeksi.

Ravitsemusterapeutin luento toteutui viime syksynä, osanottajia oli vaatimattomasti paikalla.

4. Syksyn ajankohtaisia asioita

Syksyn influenssarokotukset toteutuvat ajanvarauksella.

Infektio-oireisten potilaiden hoito on keskitetty infektiovastaanotolle Kiteen terveysaseman yhteyteen.

Tiimityöskentelymalli Siun soten terveysasemilla

Tiimityöskentelyyn perustuvassa toimintamallissa asiakkaan asian hoito pyritään aloittamaan heti ja viemään mahdollisuuksien mukaan loppuun saman päivän aikana.

Moniammatilliseen tiimiin voi kuulua hoitajien ja lääkäreiden lisäksi muun muassa fysioterapian, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, sosiaalipalvelujen ja suun terveydenhuollon ammattilaisia.

Kun soitat terveysasemalle, puheluusi vastaa sairaanhoitaja. Hän kysyy tarvittaessa neuvoa toiselta tiimin jäseneltä, joka antaa neuvoja hoitajalle, soittaa sinulle itse tai pyytää sinut käymään omalla vastaanotollaan.

Etätoiminta on keskeinen osa tiimimallia. Hoidamme etänä silloin, kun ei ole tarvetta vastaanottokäynnille. Näin säästämme sekä ammattilaisen että potilaan aikaa ja vaivaa, vähennämme infektiosairauksien leviämistä ja luontokin kiittää.

Tiimimalliin kuuluu olennaisena osana **oma yhteyshenkilö**.

Saat oman yhteyshenkilösi nimen ja suoran puhelinnumeron silloin, kun soitat terveysaseman ajanvarausnumeroon ensimmäisen kerran tiimimalliin siirtymisen jälkeen.

Jatkossa olet yhteydessä omaan yhteyshenkilöösi puhelimitse kaikissa terveyteen liittyvissä asioissa.

Näin toimit terveysasemasi siirryttyä tiimimalliin

Ensimmäisellä kerralla soita terveysaseman ajanvarausnumeroon

- Mikäli sinulla ei vielä ole oman yhteyshenkilösi puhelinnumeroa, soita terveysaseman yleiseen numeroon ja jätä takaisinsoittopyyntö. Sulje puhelin vasta, kun saat siihen luvan, jotta takaisinsoittopyyntö rekisteröityy varmasti. Soitamme sinulle saman päivän aikana takaisin.

Jatkossa ota yhteyttä suoraan yhteyshenkilöösi kaikissa terveyteen liittyvissä asioissa

- Soita omalle yhteyshenkilöllesi ja jätä takaisinsoittopyyntö. Sulje puhelin vasta kun saat siihen luvan, jotta takaisinsoittopyyntö rekisteröityy varmasti.
- Terveysaseman ollessa suljettu, soita kiireellisissä asioissa Siun soten maksuttomaan Päivystysapupalveluun numeroon 116 117.
- Henkeä uhkaavassa tilanteessa soita aina suoraan yleiseen hätänumeroon 112.

Kehotamme mahdollisimman monia jättämään ensisijaisesti takaisinsoittopyynnön, jolloin puhelimesta ei tarvitse jonottaa. Kaikille takaisinsoittopyynnön jättäneille soitetaan takaisin saman päivän aikana.

On tärkeää kuunnella nauhoite loppuun saakka, jotta takaisinsoittopyynnön jättäminen onnistuu. Sulje puhelin vasta kun kuulet äänitteeltä lauseen: "Kiitos soitostanne. Otamme yhteyttä mahdollisimman pian. Voitte sulkea puhelimen." Jos suljet puhelimen kesken kaiken, ei takaisinsoittopyyntösi tallennu.

Näin jätät soittopyynnön terveystasemalle

- Valitse palvelunumero ja odota, että puhelu yhdistyy.
- Äänite kertoo mihin olet soittanut, esimerkiksi "Soititte Kiteen terveystaseman puhelinpalveluun."
- Äänite tarjoaa takaisinsoittoa heti edellisen nauhoitteen jälkeen.
- Kuuntele äänite ja toimi ohjeiden mukaan.
- Puhelun päätteeksi äänite kertoo: "Kiitos soitostanne. Otamme yhteyttä mahdollisimman pian. Voitte sulkea puhelimen.". Takaisinsoittopyyntö tallentuu vasta tässä vaiheessa.
- Soittopyyntö on jätetty ja voit lopettaa puhelun. Antamasi puhelinnumero rekisteröityy järjestelmään ja saat takaisinsoiton saman päivän aikana. Soitto voi tulla myös tuntemattomasta numerosta.
- Mikäli et jätä takaisin soittopyyntöä voit jäädä linjalle odottamaan, että puheluun vastataan. Jos katkaiset puhelun ja soitat uudelleen, joudut jonon viimeiseksi.



Siun soten hoitotarvikejakelua on yhdenmukaistettu. Terveys-
aseman hoitotarvikejakelusta vastaa Siun soten Hoitotarvikeyksikkö

Tuotteet tulee tilata ennakoon

sähköpostilla: hoitotarvikejakelu@siunsote.fi (kokonimi tai
Mediatrinumero (asiointitunnus) sekä tarvikkeiden REF-koodi ja/tai nimi) tai soittamalla ma-to klo 8 – 15
ja pe klo 8 - 14 p. 013 330 2804

Tarvittavat tiedot löytyvät hoitotarvikelähetteestä. Hoitotarvikejakelusta voi tilata vain
hoitotarvikelähetteessä mainittuja tarvikkeita. Tuotteiden tilauksen yhteydessä on ilmoitettava, mistä
tuotteet haetaan

Kaikki tuotteet (myös verensokeriliuskat ja insuliinineulat) on tilattava **kaksi (2) viikkoa** ennen
haluttua haku- tai toimituspäivää. Muutamissa tuoteryhmissä (avanteet, katetrit,
insuliinipumpputarvikkeet) on mahdollista käyttää toimittajan kotijakelua. Lisätietoja voit kysyä
hoitotarvikejakelusta seuraavan tilauksen yhteydessä.

TUOTTEIDEN NOUTO

Kerro tilauksen yhteydessä, mistä noudat hoitotarvikkeet.

Teille ilmoitetaan, kun tuotteet lähetetään terveysaseman noutokaappiin. Noutokaapista tuotteet
ovat noudettavissa noin kaksi arkipäivää ilmoituksen jälkeen. Tuotteet ovat pakattuna ja
noudettavissa asiakaskohtaisella asiointitunnuksella noin viikon ajan ilmoituksesta.