

## Vastaus Pirkko Valtolan valtuustoaloitteeseen 21.2.2024, Hoidon jatkuvuuteen on panostettava Eloisan palvelujärjestelmää kehitettäessä

Aluehallitus 27.05.2024 § 126

Valmistelija

Avoterveydenhuollon tulosaluepäällikkö Anna-Sofia Simula puh. 040 129 4676

Hoidon jatkuvuus on yksi keskeisimmistä perusterveydenhuollon vaikuttavuuden indikaattoreista hoitoon pääsyn rinnalla. Tämän vuoksi hoidon jatkuvuus on ollut Eloisan alusta alkaen punaisena lankana kaikessa kehittämisessä. Oleellista hoidon jatkuvuuden osatekijänä on myös häiriökysynnän vähentäminen kautta linjan. Myös sen eteen tehdään jatkuvasti töitä. Alla keskeisimmät kehittämisen kohteet, joiden tavoitteena on parantaa hoidon jatkuvuutta Eloisan perusterveydenhuollossa.

### **1. Henkilöstön kouluttaminen:**

Hoidon jatkuvuuden ymmärtäminen potilaan näkökulmasta ei ole ammattilaisillemme helposti ymmärrettävää. Vuosien ajan esimerkiksi hoitotyötä on valtakunnallisesti kehitetty erityisosaamisen suuntaan, jolloin kokonaisvaltaisesti potilaan kohtaavien osaajien määrä on vähentynyt ja potilaita herkästi ohjataan jo hoitotyössä sairauden mukaiselle erityisasantuntijahoitajalle. Laaja-alaisen työnkuvan omaksuminen vaatii henkilöstön lisäkoulutusta sekä kokonaisvaltaisen lähestymistavan jalkauttamista arkeen. Vuoden 2023 hyvävastaanottovalmennuksessa keskeisenä tavoitteena oli pitkäaikaissairaana hoitomallin rakentaminen omahoitajamalliin. Mallin mukaan potilas saa nimetyn hoitajan ja mikäli potilaalla on useita sairauksia, voi hoitaja konsultoida toisen sairausryhmän erityisosaajaa. Pilottiluonteisesti toimintaa on jo kokeiltu eri yksiköissä kivijalkavastaanotoilla.

Hoidon jatkuvuutta pidetään aktiivisesti esillä kaikessa päivittäisohjaamisessa. Ammattilaisia ohjataan hoitamaan potilaan asia yhdellä kontaktilla mahdollisimman pitkälle siirtämättä asian hoitamista seuraavalle ammattilaiselle. Ajattelutavan juurruttamista jatketaan edelleen. Hoidontarpeen arvioissa toimintatapa on esimerkiksi vähentänyt

puheluiden määrää verrattuna transaktiopohjaiseen aiempaan ostopalvelutoimintaan.

Hoidon jatkuvuuden koulutusta viikkokokouksien yhteydessä järjestetään myös esihenkilöille. Heidän kanssa rakennetaan työjärjestelyjä siihen suuntaan, että ammattilaisten on mahdollista toimia hoidonjatkuvuusperiaatteen mukaisesti.

## 2. Omavalvonta:

*Lainaus valtuustoaloitteesta: ”Kokoomuksen valtuustoryhmä esittää, että perusterveydenhuollon hoidon jatkuvuutta selvitetään Eloisan toiminnassa sisäisesti niin kivijalkavastaanotoilla kuin digipalveluissa.”*

Hoidon jatkuvuutta ja häiriökysynnän määrää on seurattu Eloisan aikana oma-auditointeina vastaanotoilla ja hoidontarpeen arviossa. Tyypillisiä ongelmakohtia on ratkottu yhdessä henkilöstön kanssa ja hoidon jatkuvuutta tukevia ohjeita ja toimintamalleja on luotu arkeen. Hoidontarpeen arvion auditoinneissa on löytynyt lisäkoulutustarvetta esimerkiksi ohjautumisien suhteen sekä puutteita palveluverkossa, joita on päästy korjaamaan.

Vastaanotoilla hyvä vastaanottovalmennuksessa ammattilaiset ovat käyneet esimerkkitapausten kautta läpi potilaan polkuja ja näin päässeet havainnoivalla tavalla lisäämään omaa ymmärrystä sekä luomaan potilaan näkökulmasta mielekkäämpiä hoitopolkuja.

COCI indeksi, joka kuvaa hoidon jatkuvuutta rakennettiin hyvinvointialueiden valmisteluaikana entisen Essoten alueelle järjestelmään (Logex region analytics), jonka käytettävyys ei tyydyttänyt Eloisaa. Näin ollen kohtuullisen työläs mittarointi on nyt rakennettu uudelleen kattamaan koko Eloisan alue. Mittarista ensimmäiset luotettavat arvot saimme vasta toukokuun alussa 2024. Tiedot mittaria varten on saatavilla vuoden 2022 alusta alkaen. Mittari kertoo hoidon jatkuvuudesta edeltävän kahden vuoden käyntien perusteella, minkä vuoksi indeksiarvoja on saatavilla vuoden 2024 alusta. Jotta voimme seurata kehittämistoimien vaikutuksia, olemme rakentaneet mittarin hyvin potilaslähtöiseksi. Alla esimerkkitulokset THL:n seuraaman ikäryhmässä eli yli 65-vuotiaiden lääkärikäyntien ja puheluiden osalta. Eloisassa myös digitaaliset palvelut halutaan rakentaa hoidon jatkuvuuden ja saatavuuden näkökulmasta ja siksi olemme mahdollistaneet indeksin raportoinnin digitaaliset palvelut

mukaan lukien ja ilman niitä vertailun mahdollistamiseksi. Kuluvan vuoden aikana on tulossa myös ammattilaiskohtainen hoidonjatkuvuusindeksi, jolla voimme jatkossa antaa palautetta suoraan ammattilaisille ja kannustaa heitä tekemään potilaalle merkittäviä valintoja arjessa hoidonjatkuvuuden tukemiseksi.

**Hoidonjatkuvuus lääkärillä yli 65-vuotiailla koko  
Eloisan alueella vuonna 2024**

<b>Kuukausi</b>	<b>Käynnit ja puhelut (Ilman digiä)</b>	<b>Käynnit ja puhelut (Digi mukana)</b>
<i>Tammi</i>	0,18	0,18
<i>Helmi</i>	0,18	0,18
<i>Maalis</i>	0,18	0,18
<i>Huhti</i>	0,19	0,18
<b>Yhteensä</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>

**3. Toimintamallien kehittäminen:**

*Lainaus valtuustoaloitteesta: ”Selvityksen jälkeen ryhdytään toimenpiteisiin hoidon jatkuvuuden ja perusterveydenhuollon toiminnan kehittämiseksi. Hoidon jatkuvuutta tulee kehittää myös digisotessa, jotta ei tapahdu sitä, että teemme ja tarjoamme epätarkoituksenmukaisia palveluita, jotka lisäävät samalla kustannuksia ja aiheuttavat potilasturvallisuusriskin.”*

Keväällä 2023 laaditussa omalääkärijärjestelmään liittyvän valtuustoaloitteen vastineessa on kuvattu tarkemmin vuoden 2023 kehityskohteita. Niissä hoidonjatkuvuuden kehittäminen kohdennettiin koko hyvinvointialueella erityisesti riskissä oleviin potilaisiin. Nyt esimerkiksi asiakasvastaava hoitaja-lääkäri työparimalli sekä moniammatillinen työkyvyntuen palvelu on käytössä koko hyvinvointialueella. Alla kuvaan tarkemmin joitakin vuoden 2024 aikana työn alla olevia kehittämiskohteita. Hoidontarpeen arvioissa lääkärin konsultaatiotuki on tuotu päivittäiseen toimintaan keväällä 2024, jolloin puhelimesta voi hoitaa asian mahdollisimman pitkälle ja vähentää hoidon pirstaloitumista. Chatissa lääkärin on saanut välittömästi tueksi jo vuoden 2023 alusta. Digitaalisissa palveluissa ammattilaisille mahdollistetaan mahdollisten koevastausten katsominen itse tälle varattuna aikana.

Pitkäaikaissairaiden hoidonjatkuvuutta laajennetaan riskissä olevien lisäksi suuremmalla joukolla vuoden 2024 aikana kehitettävän digitaalisesti tuetun hoidonjatkuvuusmallin avulla. Uusi digitaalinen asiointialusta mahdollistaa pitkäaikaisten digitaalisten hoitopolkujen rakentamisen. Hoitopolulla potilaan kiireetön asiointi tapahtuu digitaalisella asiointialustalla potilaalle tutun tiimin kanssa yleisen hoidontarve-linjan sijaan. Hoidon saatavuus ja jatkuvuus paranee proaktiivisella potilasta aktivoivalla ja omahoitoa vahvistavalla terveyshyötymallilla, joka vahvistaa potilaan ja ammattilaisen hoitosuhdetta ja hoitoa tukevan tiimin yhteistoimintaa. Digitaalisella hoitopolulla voidaan hyödyntää potilaan omamittauksia, kyselyjä, ajastettuja tehtäviä ja elintapamuutoksen tukea. Pitkäaikaissairaana digitaalisella hoitopolulla potilaan tarvitsema tieto, seuranta ja ammattilaiset kerätään potilaan ympärille helposti saavutettavaan muotoon. Hoitopolun omatoimisuuden aste ja tuen määrä arvioidaan tarpeeseen pohjautuen. Hoitopolku rakennetaan avoterveydenhuollon ja digitaalisten terveyspalvelun tiiviillä yhteistyöllä (Liitteessä havainnollistavat kuvat henkilöstölle esitetystä koulutusmateriaalista).

#### **4. Palkkausjärjestelmä ja henkilöstö**

Eloisan ensimmäisenä vuonna lääkäreille tehtiin porraspalkkauksen lisäksi yhteinen paikallinen lisätyösopimus erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon kanssa. Pian huomattiin, että yksiköiden välille luotu liikkumista vahvasti kannustava palkkausmalli oli ristiriidassa hoidonjatkuvuutta tukevan yhdellä asemalla mahdollisimman paljon työskentelyn kanssa. Tämä oli yksi tekijä, minkä vuoksi perusterveydenhuoltoon tehtiin uusi oma paikallissopimus, joka paremmin tukee hoidonjatkuvuutta. Sotekeskukslääkäreiden työsuhde edulla pyritään myös pidentämään työsuhteita siten, että merkittävä työsuhde-etu on käytössä vain vähintään 12kk virkamääräyksissä. Tämä on erittäin merkittävä kannuste tilanteessa, jossa vain noin 20% lääkärikunnasta on erikoislääkäreitä ja 80% lääkäreistä vastavalmistuneita tai muutaman vuoden työssä olleita, joiden työsuhteet ovat tyypillisesti hyvin lyhyitä. Digitaalisissa palveluissa on hyödynnetty tähän asti hyvin onnistunutta kilpailutusta sekä keikkalääkäreitä. Nyt ns. keikkatyörinki on täynnä ja emme halukkuudesta huolimatta pysty ottamaan mukaan enempää lääkäreitä. Tämä on mahdollistanut kannustimen virkatyöhön asteittain siirtymiselle, jotta halukkaille lääkäreille voidaan tarjota heille mieluisaa työtä. Tämä tulee parantamaan edelleen hoidonjatkuvuutta sekä etä- että läsnätyöhön.

Eloisassa on edelleen lääkärivajetta perusterveydenhuollossa. Valtaosa lääkäreistä on nuoria ja kokemattomia ja vaihtuvuus on erittäin korkeaa. Valtaosa lääkäreistä työskentelee lyhyemmän ajan kuin 2 vuotta, mikä on hoidonjatkuvuusindeksin seuranta- aika. Kehittämistyö on pitkäjänteistä ja edellyttää meiltä merkittävää panostusta lääkäreiden rekrytointiin ja työhyvinvointiin sekä mielekkääseen työnkuvaan, jota hoidon jatkuvuus tukee. Huhti-toukokuussa sotekeskuksessa aloittaa kaksi uutta lääkärirekrykoordinaattoria, joiden tehtävänä on rekrytoida uusia lääkäreitä sekä tukea lääkäreiden työhyvinvointia ja alueella juurtumista. Työhyvinvoinnin ja arjen sujuvuutta tukevien kehittämistoimien seuranta varten on perustettu nuorista lääkäreistä koostuva 5 tähden työryhmä, jota avoterveydenhuollon tulosaluepäällikkö tapaa kerran kuukaudessa. Heiltä saadun kokemuksen perusteella ylilääkäreiden ja vastaavien lääkäreiden kanssa tehdyt työjärjestelymuutokset olivat jo näkyneet lääkäreiden arjessa parempana mahdollisuutena hoitaa omien potilaiden jatkoasiat itse.

Hoidon jatkuvuuden aktiivista seuranta jatketaan ja toimenpiteitä edelleen kehitetään hoidon jatkuvuuden parantamiseksi. Esihenkilöitä ja henkilöstöä koulutetaan hoidon jatkuvuutta tukevan arjen mahdollistamiseen ja potilaan kokonaisvaltaiseen hoitoon. Edistetään esityksen mukaista digitaalisesti tuetun hoidonjatkuvuusmallin kehittämistä

Toimivalta

Hallintosääntö 124.2 §, Hallintosääntö 9.2 §:n 3 kohta

**Hyvinvointialuejohtajan esitys:**

Aluehallitus merkitsee vastauksen tiedoksi ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle, joka toteaa asian loppuun käsitellyksi.

**Päätös:**

Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Tiedoksi

Aluevaltuusto

Aluevaltuusto 17.06.2024 § 53

9635/00.02.10/2023

Asiaselostus: Aluehallitus 27.05.2024 § 126 (ks. asian aiempi käsittely).

Toimivalta

Hallintosääntö 124.3 §

**Aluehallituksen esitys:**

Aluevaltuusto merkitsee tiedoksi vastauksen valtuustoaloitteeseen ja toteaa asian loppuun käsitellyksi.

**Päätös:**

Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Tiedoksi