

ENSIHOIDON JA
PÄIVYSTYKSEN LIIKELAITOS

Mitä kuuluu päivystykseen

Sirpa Rantanen
17.10.2017 Kuntaneuvottelut



Toiminta lukuina vuositasolla

- 142.000 puhelua
- 140.000 päivystyskäyntiä
- 66.000 ensihoidon tehtävää
- 12.000 hoitolaitossiirtoa
- 100.000 sisäistä kuljetusta
- 360 omaa työntekijää (750 operatiivisen johdon alla)
 - › 30 Iirin virkaa, 12 el, joista 7 akuuttilääketieteen el
 - › Lisäksi ostopalveluina toimialueiden päivystäjät, Attendo, miepäi-henkilöstö, osastofarmaseutti ja lääketyöntekijä, tekstinkäsittelypalvelu, eh ostop.
- 73.000.000 € toimintakuluja
 - › 39.000.000 € palveluiden ostoja
 - › 26.000.000 € henkilöstökuluja

Hoitoonpääsytilasto

EWQ

Syyskuu
1.9.–30.9.2017

74%

Kuinka suuri osa potilaista pääsi
hoidon tarpeen arvioon
alle 10 minuutissa?

7:48 min

Kuinka kauan asiakkaat odottivat
hoidon tarpeen arvioon pääsyä
keskimäärin?

96%

Kuinka suuri osa potilaista pääsi
hoidon tarpeen arvioon
alle 30 minuutissa?

Asiakkaita yhteensä: 9077

10:42 min

Kuinka kauan aikuiset odottivat
hoidon tarpeen arvioon pääsyä
keskimäärin?

6:08 min

Kuinka kauan lapset odottivat
hoidon tarpeen arvioon pääsyä
keskimäärin?

6:45 min

Kuinka kauan tapaturma-
vastaanotolle odotettiin pääsyä
keskimäärin?

M. Sundell

ODA-projektisihteeri, EPLL
02 313 8870, 050 405 2764
mattias.sundell(at)tyks.fi

ENSIHOIDON JA PÄIVYSTYKSEN LIIKELAITOS

VARSINAIS-SUOMEN SAIRAANHOITOPIIRI

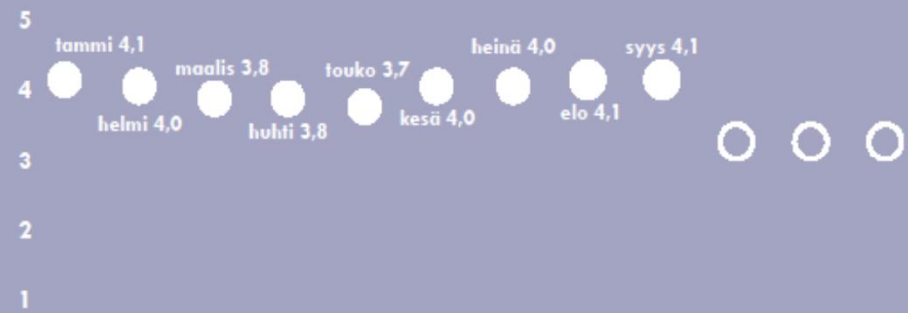
Asiakastyytyväisyys

MoodPointer

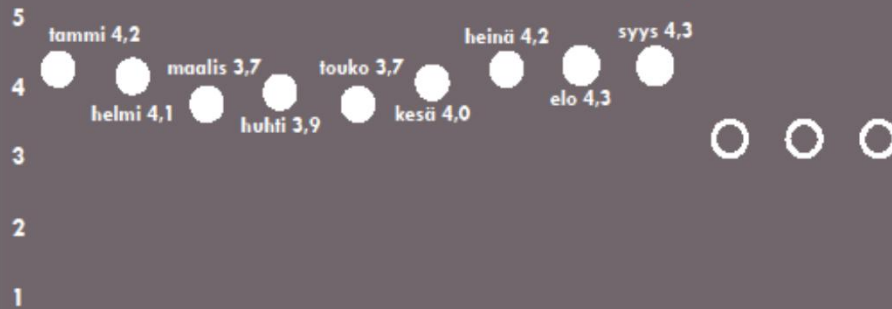
Pääsin tutkimukseen tai hoitoon riittävän nopeasti?



Kipujani ja oireitani hoidettiin riittävästi?



Henkilökunta kohteli minua hyvin?



Saamani palvelu oli hyvää?



M. Sundell
ODA-projektisihteeri, EPLL
02 313 8870, 050 405 2764
mattias.sundell(at)tyks.fi

2017

ENSIHOIDON JA PÄIVYSTYKSEN LIIKELAITOS

VARSINAIS-SUOMEN SAIRAANHOITOPIIRI

PUHELINTILASTOT

Orange Contact

Syyskuu

1.9.-30.9.2017

84,2%

Keskimääräinen vastausprosenttimme, eli kuinka suureen osaan meille tulleista puheluista on vastattu tai soitettu takaisin. 15,8% luopui yhteydenotosta - keskimäärin luopuneet jonottivat 1 min 52 s.

30 s

Aika (mediaani), jonka asiakkaat odottivat ennen kuin hoitaja vastasi puheluun.

15 min

Takaisinsoiton viiveen keskiarvo.

▼ 0,4%

Edelliseen kuukauteen verrattuna, vastausprosenttimme **laski** alle puoli prosenttiyksikköä.

34%

Asiakaspalvelijoidemme itse hoidettujen puheluiden osuus. Aspat blokkasivat vastaamistaan puheluista yli **kolmasosan**, keventäen hoitajiin kohdistuvaa kontaktipainetta.

11 580

Syyskuussa meitä tavoiteltiin 11 580 puhelun verran.

Kiireisin päivä oli lauantai 9.9.2017, jolloin puheluita tuli 527.

37%

Viikonloppuisin (la-su) hoidettiin noin 37% koko kuun puheluista.

M. Sundell
ODA-projektisihteeri, EPLL
02 313 8870, 050 405 2764
mattias.sundell(at)tyks.fi

Valtakunnallisen ODA-hankkeen pilotointi on käynnissä Ensihoidon ja päivystyksen liikelaitoksessa. Jos sinulle tulee kysyttävää, ota ihmeessä yhteyttä!

Muutoksista tältä vuodelta

- Potilaiden palveluketju on kehittämisen keskiössä
 - › Triage-aulaan tuli palvelutiski – vähän hakee vielä
 - › Traumalinjaa viilattiin
 - › Bed managerit
- Helmikuussa yksi puhelinnumero
 - › kohti 116 117
 - › kohti keskitettyä maakunnallista toimintaa?
- Yöpäivystys loppui 1.4. Loimaalla ja VSS:ssa
- Sosiaalipäivystys aloitti 1.9.2017 – sotea tehdään
- ODA-hankkeen pilotti alkanut – digitalisaatio tosi lähellä
 - › Olemme tekemässä koko Suomeen päivystyksen oirearviokyselypohjia

Nykypäivän haasteita

- Asiakaspalvelu ja viestintä
- Työ on muuttunut vaativammaksi
 - › Nopea/Tarkkailu ja hoito = 49,4 / 50,6 (2014: 55 / 45)
 - › Aku-huoneessa hoidettujen potilaiden määrä on kasvanut viimeisen 3 vuoden aikana 31 % (v.2016 km 12pt/vrk)
 - › Akuuttihoiton osaamisen lisääminen (myös hoitajilla)
 - › Potilasprofiili ajoittain haasteellinen, "triage vuotaa"
 - › Palveluohjaus, yhteistyö terv.keskusten kanssa
- Hoitoyksiköissä tungosta
 - › Kriisipäivät (ma, pe, la ja su); Flow liian hidas
 - › Henkilökunnan vähyys, sijaisten varassa (osaaminen)
- EPLL:n Loimaan ja VSS:n lääkäriytyö ostopalvelun varassa

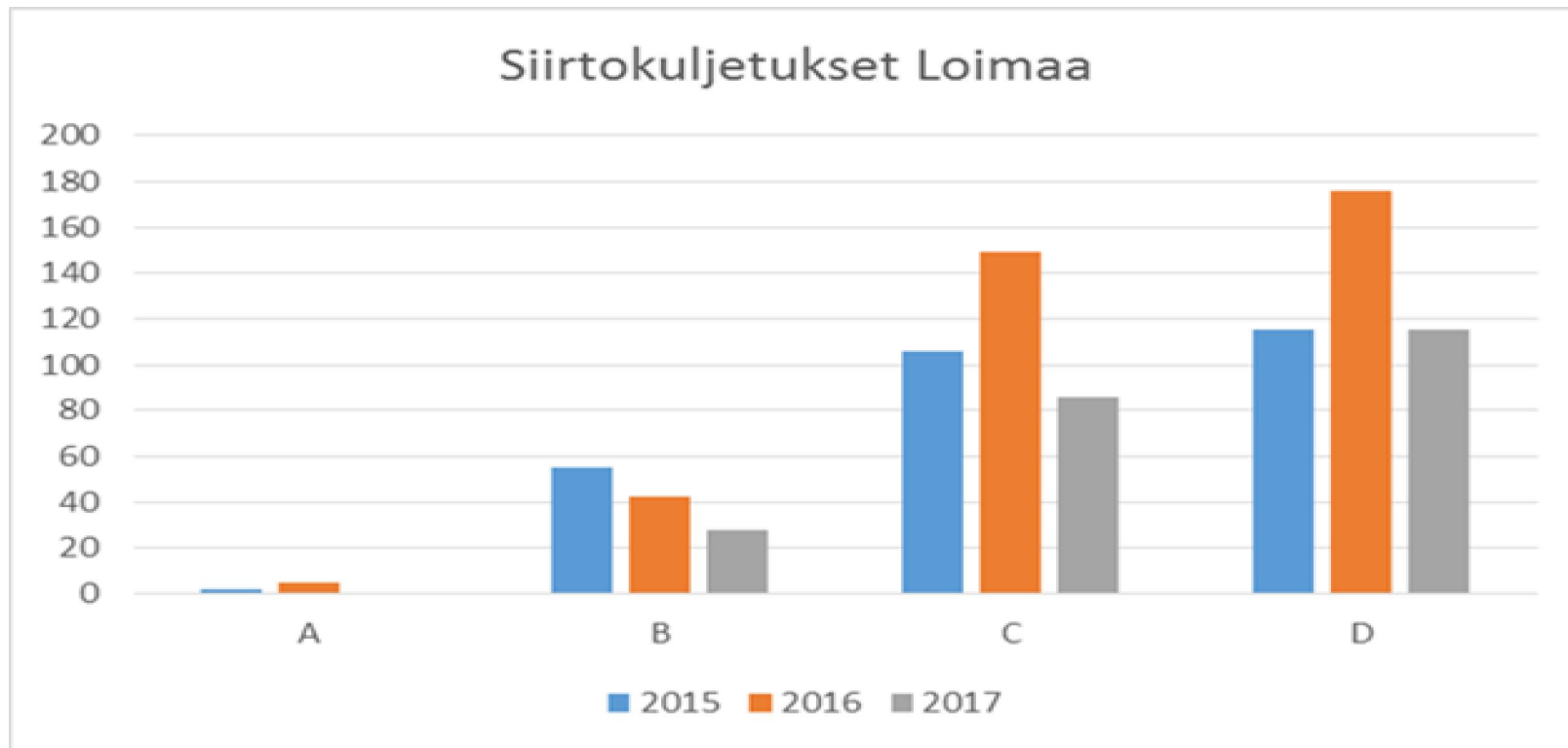


Suunnitelmia ja visioita....

- Asiointipalveluiden kehittämisessä ollaan mukana Suomen kärjessä
 - › Yksi puh.nro, digitaaliset palvelut, yhteistyö peruspalveluihin
 - › Sähköinen ajanvaraus, yhden kontaktin taktiikalla, odotellaan sotea
- Akuuttiosaston perustaminen
 - › Potilaan palveluketjun sujuvoittaminen
- Lastenpalveluiden siirto lasten toimialueelle
- Päivystyspalveluiden suunnittelu maakunnan alueella
 - › Lähisairaalapalveluiden parempi haltuunotto
 - › Maakunnan päivystyspalvelut – maakunnan sairaalaosastot
 - Suunnittelussa huomioon synergiaetu

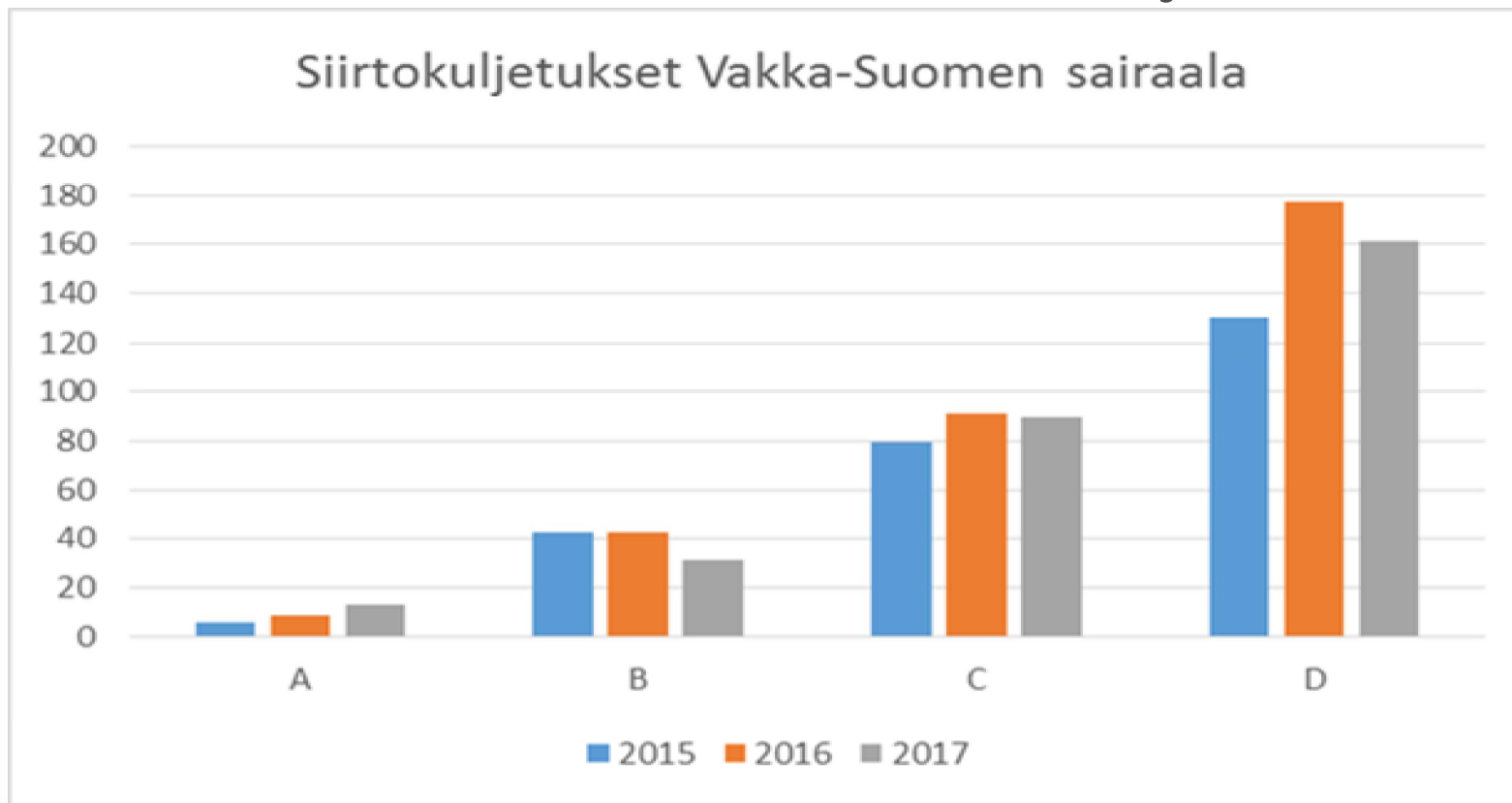
Yöpäivystyksestä loppumisesta kysyttyä

- Ovatko ensihoidon kuljetukset lisääntyneet?
 - › Loimaan sairaalasta lähteneet ambulanssilla tehdyt siirtokuljetukset



...yöpäivystyksen loppumisesta...

- Ovatko ensihoidon kuljetukset lisääntyneet?
 - › Vakka-Suomen sairaalasta lähteneet siirtokuljetukset



...yöpäivystyksen loppumisesta...

- Ovatko ensihoidon hälytykset lisääntyneet?
 - › Koko valtakunnassa on ensihoidon tehtävät lisääntyneet
 - › Ensihoidon hälyttämiskriteerit ovat säilyneet Häkessä ennallaan – päivystyksen toimipisteillä ei merkitystä
 - › Vaikeimmat potilaat on ohjattu T-sairaalaan vuoden 2015 alusta
- Loimaan ja VSS:n seudulla tavoittaa ensihoito paremmin potilaat kuin ennen yöpäivystyksen loppumista – resurssia lisättiin

...yöpäivystyksen loppumisesta...

- Onko T-sairaalan päivystyksen kuormituksen syy yöpäivystyksen loppumisessa
 - › Loimaan ja VSS:n päivystyskäynnit ovat vähentyneet jo ennen yöpäivystyksen loppumista (Yksi sairaala)
 - › Loimaan alueen kunnat:

Aika 2017	Loimaan päivystyskäyntien vähenemä	T-sairaalan käyntien lisäys	Muutos T-sairaalan käynneissä/vrk
1.4. – 31.8	1048	165	+ 1,1

- › Vakka-Suomen alueen kunnat:

Aika 2017	VSS:n päivystyskäyntien vähenemä	T-sairaalan käyntien lisäys	Muutos T-sairaalan käynneissä/vrk
1.4. – 31.8	2359	246	+ 1,6

...yöpäivystyksen loppumisesta...

- Onko Loimaan ja VSS:n alueelta jouduttu paljon hakeutumaan T-sairaalaan yöllä?
 - › VSS:n alueen kunnat (Kustavi, Laitila, Pyhäranta, Taivassalo, Uusikaupunki, Vehmaa)
 - → n. 2 käyntiä /yö T-sairaalassa
 - → n. 1 käynti/yö T-sairaalassa ennen yöpäivystyksen loppumista
 - › Loimaan alueen kunnat (Aura, Koski Tl, Loimaa, Oripää, Pöytyä)
 - → n. 2 käyntiä/yö T-sairaalassa
 - → n. 1,5 käyntiä/yö T-sairaalassa ennen yöpäivystyksen loppumista
- Muutos: VSS-seutu n. 1 käynti/yö ja Loimaan seutu n. 0,5 käyntiä/yö lisää yöpäivystyksen loputtua



ENSIHOIDON JA
PÄIVYSTYKSEN LIKELAITOS

Kiitos