

Pilottiryhmän nimi: Suun terveydenhuolto

Kohderyhmän kuvaus: Suun terveydenhuollolla oli hankkeessa kolme pilottia, joiden kohderyhmät erosivat toisistaan, mutta yhdessä kattavat koko väestön suun terveydenhuollon palvelut.

1. Kuopion kaupunki: Lasten ja nuorten moniammatillinen suun terveydenhuollon ennaltaehkäisevä prosessi, kohderyhmänä oli tuen tarpeessa olevat alle 18-vuotiaat.
2. Tampereen kaupunki: Suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon hakeutumisen ja ohjauksen prosessi, jossa kohderyhmänä olivat yli 18-vuotiaat kokonaishoitoon hakeutuvat tai ohjatut asiakkaat.
3. Turun kaupunki: Päivystyksellisen ja puolikiireellisen hoidon prosessi, jossa kohderyhmänä oli yli 18 –vuotiaat päivystykselliseen tai puolikiireelliseen hoitoon hakeutuvat tai ohjatut asiakkaat.

Ongelma, jota lähdettiin ratkaisemaan ja nykytilan tärkeimmät haasteet:

Lähtökohdat ja prosessit olivat joka pilotissa erilaiset ja se toi haastetta yhteiseen kehittämiseen. Ongelmat olivat kuitenkin samankaltaisia kaikissa pilottikaupungeissa, joten kehittämisideoita pystyttiin yhteistyössä nostamaan esille ja analysoimaan. Pilottikohtaisesti ongelmat ja haasteet projektin alussa olivat seuraavat:

<p>KUOPIO: Asiakas kutsutaan määräaikaistarkastukseen kirjeellä määriteltynä ikäkautena, mikäli asiakas on kunnan asiakasjärjestelmässä. Jos asiakas ei ole ilmoittautunut kunnan palvelujen piiriin, hän ei ohjaudu määräaikaistarkastuksiin.</p> <p>Järjestelmään määritely ajanvaraus toteutuu 3-4 kuukauden päähän määritellystä kutsuajasta. Mikäli aika ei sovi asiakkaalle, hän joutuu siirtämään aikaa puhelimitse. Ammatilainen ei saa asiakkaasta esitietoja. Mikäli asiakas on uusi, tarjotaan hänelle hoidon tarpeesta riippumatta 30 minuutin aikaa.</p> <p>Vastaanotolla ammatilainen tekee tutkimuksen ja</p>	<p>TAMPERE: Asiakas varaa ajan joko sähköisesti (monihuonevastaanotolle tai semi-kiireelliselle ajalle) tai puhelimitse. Puhelinajanvaraajat antavat ajan tarvearvion ja saamansa ohjeistuksen perusteella. Samat ohjeet netissä sähköisen ajanvarauksen yhteydessä. Esitietokaavake täytetään vastaanotolle tultaessa paperisena. Monihuonetoiminta aloitettu aikuisten osalta 01/17. Chat ei käytössä (aloitus 08/17).</p> <p>Tarkastus ja hoidon tarpeen arvio tehdään ensimmäisellä käynnillä suuhygienistin toimesta joka ohjaa hammaslääkärin hoitoa tarvitsevat varaamaan ajan hammaslääkärin tutkimukseen. Varattava ensikäynti aina saman</p>	<p>TURKU: Kiireelliseen ja puolikiireelliseen hoitoon hakeutuvien asiakkaiden määrä on suuri ja kasvaa vuosittain. Omaha-ohjeiden tai palvelunohjauksen saatavuus rajoittunut virka-aikaan, asiakkaat joutuvat odottamaan saadakseen tietoa, mikä saattaa johtaa väärän tiedon saamiseen muiden kanavien kautta. Koska asiakassegmentointia ei tehdä, asiakas saattaa joutua väärään hoitoprosessiin, hoito pitkittyy ja asiakkaalle tulee turhia käyntejä. Esitietoja kysytään useaan kertaan ja asiakas turhautuu. Ajanvarauspuhelut kuormittavat aamupäivään ja ajanvaraukset iltapäivään, tällöin yhteydenotto saattaa viivästyä ja asiakas ei saa apua sitä tarvitessaan.</p>
---	---	---

Omaolo

hoitosuunnitelman. Asiakas saa suullisesti (joskus valikoiduin osin kirjallisesti) kuvauksen tilanteestaan. Asiakaspalautteen perusteella suullinen informaatio unohtuu helposti. Asiakkaalle suoritetaan tilanteen vaatimat hoitotoimenpiteet jatkokäynneillä. Resurssipulan vuoksi ennaltaehkäisevälle työlle ei monesti ole aikaa. Lievässä huoltilanteessa ammattilainen ei ole yhteydessä sidosryhmiin. Vasta erittäin vakavan huolen herätessä ammattilainen tekee lastensuojeluilmoituksen.	pituinen. Tutkimuksen jälkeen asiakas saa tarvitsemansa määrän hoitoaikoja mutta vain yhden kerrallaan. Käyntien välit usein pitkiä. Asiakas saa omahoito-ohjeet ja ohjeen siitä milloin tulisi tehdä seuraava tarkastus suullisesti.	
--	---	--

Mitä Omaolon palveluja on tarkoitus käyttää ja miten:

Jokaisessa pilotissa kehitettiin pilottiprosesseihin liittyvät palvelut Omaoloon, valtakunnalliseen käyttöön. Palvelut asiakas löytää oman kuntansa terveystalouden nettisivuilta tai hänet voi ohjata palveluiden käyttöön ammattilainen.

Suun terveydenhuollon terveyskysely alle 18-vuotiaille ja kouluterveydenhuollon kysely psykososiaalisesta tilanteesta (3X10D-kysely).

Tunnistetaan peruskouluikäisen asiakkaan ja hänen perheensä varhaisen tuen tarve oikea-aikaisesti ja oikeassa paikassa. Asiakas ohjataan oikeaan palveluprosessiin.

Kiireettömän hammashoidon tarpeen arvioinnin kyselylomake (OHIP-14)

Tunnistetaan asiakkaan hoidon tarve ja tarjotaan asiakkaalle helpompi ja nopeampi pääsy oikeanlaisen ammattilaisen vastaanotolle ja oikean mittaiselle ajalle, kun asiakkaalla on hoidon tarve.

Kiireellisen hoidon oirearvio

Asiakas ohjautuu heti oikeaan hoitoprosessiin ja oikeanlaisen ammattilaisen vastaanotolle, asiakkaan hoito saadaan nopeammin valmiiksi.

Lisäksi ajanvaraukset integroidaan Omaolo –palveluun Efficassa ja WinHITissä

Oikeaan palveluun ohjautuessaan asiakkaalla on tulevaisuudessa mahdollisuus tehdä ajanvaraus sähköisesti, näin vähennetään puhelinajanvarauksen kuormaa. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ajanvaraus ajasta ja paikasta riippumatta omien tarpeidensa perusteella.

Omaolo

Millaisia toiminnallisia muutoksia on toteutettu ja mitä niiden kautta on saatu aikaan? eitä ammattilaisia on tarvittu mukaan? Miten muutokset ovat vaikuttaneet asiakkaisiin?

Lasten ja nuorten prosessissa on perustettu omahoidon vastaanotto, jossa annetaan erillisellä käynnillä omahoidon ohjausta, perehdytään asiakkaan hammashoitopelkoon sekä annetaan aikaa ja osaamista psykososiaalisen huolen varhaiseen tunnistamiseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Yhteistyötä on tiivistetty neuvolan, kouluterveydenhuollon, oppilashuollon ja perhepalvelujen kanssa. Omahoidon vastaanotto toimii yhteyslinkkinä suun terveydenhuollon ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon välillä.

Kokonaishoidon ja päivystyksen prosessit on kuvattu ja niistä on paikallistettu ongelmakohtat. Ajanvarauksen asiakasohjeet tarkennettiin. Esitietolomake muutettiin sähköiseksi ja sen tiedot siirtyvät suoraan potilastietojärjestelmään, joten tiedot ovat jo valmiina ammattilaisella hoidon alkaessa. Otettiin käyttöön monihuonemalli.

Päivystys keskitettiin yhteen yksikköön ja ajanvaraus muutettiin joustavaksi, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas ei saa tarkkaa aikaa vastaanotolle. Tällä mahdollistetaan se, että asiakkaan hoito voidaan saada kerralla valmiiksi ja jatkohoitojen tarve vähenee, mikä vaikuttaa myös kokonaishoidon kapasiteetin paranemiseen. Päivystyksessä työskentelee myös suuhygienisti, jonka vastaanotolle voidaan ohjata osa puolikiireellistä hoitoa tarvitsevista asiakkaista.

Lisätietoa:

Kuopion kaupunki: suun terveydenhuollon palveluesimies Katariina Savolainen

Tampereen kaupunki: vastaava hammaslääkäri Ulla Harjunmaa

Turun kaupunki: vastaava hammaslääkäri Ona Kopra