

Asiakaskokemuksia Kainuun perusterveydenhuollon palveluista

Perusterveydenhuollossa hoitoon pääsyssä on ollut ongelmia jo vuosia. Sote-uudistuksen myötä tilannetta on lähdetty ratkomaan ja osittain uusien toimintojen myötä ongelmat on saatu ratkaistua. Kainuussa terveysasemien vastaanotolla on uudistettu toimintoja kesästä 2020 alkaen. Toimintojen muutos on edennyt eri tahtiin eri kunnissa. Osassa on hyvää matkaa edetty ja osassa vielä ollaan alkutaipaleella. Sote-uudistuksessa tavoitteena on parantaa hoidon saatavuutta ja jatkuvuutta sekä lisätä ennakoivaa ja ennaltaehkäisevää työtä. Näiden myötä toiminnot ovat kustannustehokkaampia sekä henkilöstö- ja asiakastytyväisyys lisääntyvät. Voit lukea lisää toimintojen kehittämistä ja Helposti lähelläsi (Hellä) -hankkeesta: [Moniammatillinen vastaanottotoiminta | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)

Asiakaskokemusten kerääminen

Kysyimme asiakkailta kokemuksia Kainuun perusterveydenhuollon palveluista vuodelta 2022. Vastaamaan pääsi hyvinvointialueen verkkosivujen tai somejulkaisujen kautta. Asiakkaiden kokemuksia kerättiin maaliskuussa 2023. Asiakkaat saivat vapaasti kertoa oman kokemuksensa. Tähän kirjoitukseen on koottu avoimien palautteiden perusteella, miten asiakkaat ovat kokeneet palvelut. Lisäksi tyytymättömiin kokemuksiin on pyritty vastaamaan, kuinka palvelut voisivat toimia paremmin.

Vastauksia tuli yhteensä 90. Avoimet vastaukset on jaettu tyytyväisiin ja tyytymättömiin kokemuksiin, josta on koostettu palautteiden jakauma (kuvio 1). Vastauksissa, joissa oli kokemuksena sekä tyytyväisyyttä että tyytymättömyyttä, on eroteltu omakseen. Emme kysyneet suoraan oletko tyytyväinen vai tyytymätön palveluun, ja koska kooste on tehty avoimista vastauksista, luvut ovat suuntaan antavia. Osaan vastauksista ei ollut vastattu tai vastaus ei liittynyt perusterveydenhuoltoon. Kysyimme asiakkailta, missä terveysasemalla olet asioinut ja niiden perusteella asiakaskokemuksia tuli eniten Kajaanin (sis. Vuolijoen) yleislääketieteen poliklinikalta 37.8 % ja Suomussalmen terveysasemalta 24.4 %. Muilla terveysasemilla asiointien vastausprosentit: Sotkamo 13.3 %, Paltamo 11.1 %, Kuhmo 5.6 %, Hyrynsalmi 4.4 % ja Ristijärvi 3.3 %. Kysyimme lisäksi, ketkä ammattilaiset ovat olleet osana kokemaasi palvelua. Eniten asiakkaat olivat asioineet sairaanhoitajilla (82,2 %) ja lääkäreillä (74.4 %). Muita ammattilaisia olivat terveydenhoitajat, fysioterapeutit, päihde- ja mielenterveystyöntekijät, sosiaalityöntekijät ja laboratoriohoitajat.



Kuvio 1. Avoimet vastaukset jaettu tyytyväisiin ja tyytymättömiin kokemuksiin, kooste jakaumasta

Kiitosta saa omahoitajuus

Tyytyväiset asiakkaat kokivat eniten, että hoito on hyvää ja asiantuntevaa sekä hoitoon pääsee hyvin. Omasoten kautta viestit kulkevat hyvin. Omahoitajamalli sai kiitosta, siinä koettiin hoidon jatkuvuutta. Lisäksi puhelimen kautta asiointi on sujuvaa, hoitajan kautta asiat sujuvat hyvin ja reseptin uusiminen sähköisesti onnistuu.

”Omasoten kautta on helpompi asioida kuin puhelimella ja vastaukset saa sinne nopeasti.”

”...Moni ongelma on ratkennut etänä ilman, että olisi tarvinnut istua tuntitolkulla terveysaseman aulassa niin kuin teimme vielä 10 vuotta sitten. Palvelut toimivat esimerkillisellä tavalla.”

”Omahoitajan konsultaatiopuhelut toimivat erittäin hyvin ja säästävät kaikkien aikaa ja resursseja. Plussaa valokuvakonsultoinnista esim. iho-oireissa.”

”...Painonhallinta taival kesken, mutta kultaakin tärkeämpiä asia puhelimen kautta oleva tuki... Myös muut asiat hoituneet helposti yhden ihmisen kautta, ilman että tarvii kaikkia asioita kertoa pitkältä aikaa...”

Lisäksi kaivattiin digitaalisia ohjeita omahoitoon:

”Omaohjausta voisi olla, esim. digitaalisesti tietoihin voisi tutustua.”

Tyytymättömyyttä tuo hoitoon pääsemättömyys

Tyytymättömät asiakkaat kokivat eniten, että lääkärille ei saa aikaa tai hoitoon ei pääse. Takaisinsoittojärjestelmä on hidas tai puhelimeen ei vastata. Lääkäreiden läsnä- ja etävastaanotolla ei tutkita riittävästi. Lisäksi vastauksista nousi, että laboratoriolähetteitä ei muisteta tehdä tai laboratoriotuloksiin ei vastata. Hoidon viivästyttämisestä, hitaudesta tai riittämättömästä tutkimisesta johtuen on tullut haittoja. On hakeuduttu yksityiselle, koska hoitoa ei ole muuten saanut. On koettu epäasiallista käytöstä, pompottelua ammattilaisten välillä ja epäselvyyttä jatkoista.

”Lääkäriin ei saa aikoja kuin vasta kuukausien jonotuksen jälkeen. Terveystenhoitajaan saa yhteyden takaisinsoittosysteemillä, joka on liian hidas...”

”Lääkäri ei tutkinut edes lapsen jalkaa, jonka vuoksi olimme vastaanotolla eikä antanut kipulääkeohjeita.”

”...noin kahden tunnin aikana hoiti noin 8 eri ihmistä asiaa. Tämä jos mikä on häiriökäyttäytymistä ja resurssien väärinkäyttöä...”

”Monesti ei tietoa kuka katsoo vastaukset ja soittaako vai miten jatkot.”

Kuinka palvelut toimisivat paremmin?

Kun asiakas ottaa yhteyttä, hänelle nimetään omahoitaja, joka koordinoi asiakkaan palveluprosessia. Jatkossa asiakas ottaa yhteyttä omahoitajaan. Omahoitaja voi koordinoida asiakkaan lääkärille, joka asiakasta on hoitanut aikaisemmin. Näin turvataan hoidon jatkuvuus. Lisäksi asiakkaat eivät pompi eri ammattilaisten välillä sekä jatkohoito on selkeämpää, kun asiakkaan asiaa hoitavat samat ammattilaiset.

Takaisinsoittojärjestelmän puhelinruuhkien tulisi vähentyä, kun asiakkaat ottavat yhteyttä omahoitajaan joko soittamalla suoraan omahoitajan numeroon tai ottamalla yhteyttä Omasote-viestin kautta. Vastaanotolle varataan aika, kun asia vaatii asiakkaan fyysisistä näkemistä.

Hoitajalla tulisi olla lääkärin nopea konsultaatiomahdollisuus, näin hoitaja pystyy asian usein hoitamaan lääkärin antaman ohjeistuksen mukaan. Vain ainoastaan lääkäriä tarvitsevat ohjataan lääkärille. Resurssien oikein kohdentamisella ja päällekkäisen työn poistuksessa, toimintoja saadaan tehostettua olemassa olevilla resursseilla. Kun hoidon jatkuvuus toteutuu, hoito ei viivästy ja tutkiminen on tarkoituksenmukaista.

Lisätietoja:

Laura Pasanen, suunnittelija
Kainuun hyvinvointialue
laura.pasanen@kainuu.fi
puh. 040 688 4019

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Kainuuseen – Helposti lähelläsi (HELLÄ) -hanke

Seuraa somessa:

[Sote-uudistuksen kehittämishanke Kainuussa \(@sotehankkeet\) / Twitter](#)

[Helposti lähelläsi - HELLÄ \(@tulevaisuudensote_kainuu\) • Instagram-kuvat ja -videot](#)

[Sote-uudistuksen kehittämishankkeet Kainuussa - HELLÄ, KaRa | Facebook](#)