

15.8.2023

Islabin Pohjois-Karjalan keskussairaalan walk-in -toimipisteen asiakaspalvelun sujuvoittaminen

Seuraamme ISLABissa jonotusaikojen pituutta, ja olemme tiedostaneet kyseisen ongelman. Ongelmana on ollut ruuhkapiikkien ennakoimattomuus. Ruuhkaiset päivät ovat olleet yksittäisiä, jonka vuoksi jatkuva suurempi henkilöstön resursointi ei ole mahdollista, etenkin terveydenhuollon nykyisessä haastavassa henkilöstötilanteessa. Tähän tilanteeseen olemme saamassa parannusta ajanvaraus- ja vuoronumerojärjestelmän uudistuksen myötä. Tavoitteena on saada laajemmin tietoa ruuhkapiikkien ajankohdista, jotta voisimme ennakoida tilanteita paremmin. Lisäksi uudistuva ajanvarausohjelma mahdollistaa näytteenottoon tarvittavan ajan tarkemman räätälöinnin, esim. enemmän aikaa vievien asiakkaiden osalta (EKG, lapset, jne.).

Nykyisten havaintojen ja saadun palautteen perusteella ruuhkapiikit ajoittuvat usein alkuviikkoon sekä perjantaihin. Voisiko tämä heijastua poliklinikoiden erikoisvastaanottojen ajankohdista ja näin lisääntyneistä näytteenottotarpeista? Mikäli saisimme näistä tiedon ennakkoon, olisi henkilöstöresurssia helpompi kohdentaa näytteenottoon. Lisäksi haasteena on, että asiakkaat suosivat aamuaikoja, vaikka tarvetta ei ole paastonäytteenotolle. Pääsääntöisesti kaupunkialueen näytteenottopisteissä on tarjolla vapaita iltapäiväaikoja lähipäiville, ja asiakas voi halutessaan käyttää kaikkia Pohjois-Karjalan näytteenottopisteitä. Lähes kaikissa näytteenottopisteissä otetaan ajanvarauksien välissä asiakkaiden päivystykselliset ja kiireelliset näytteet.

Ratkaisua näytteenoton ruuhkautumiseen on käsitelty sekä Tikkamäen että lähilaboratorioiden henkilöstön viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa. Näissä palavereissa esiin tulleita ehdotuksia otimme käyttöön nopealla aikataululla ruuhkapiikkien ilmaannuttua. Pyrimme resursoimaan tauottajan näytteenottoon, sekä lisäksi järjestimme pilotin, jossa yksi näytteenottoja keskittyy ottamaan vain ilman ajanvarausta tulevia potilaita. Näillä toimenpiteillä pystyimme osittain lyhentämään odotusaikoja.

Koska vastaavaa ruuhkautumista on esiintynyt myös Islab-alueen muissa laboratoriossa, on preanalytiikan osalta käynnistetty ISLAB-tasolla erilaisia kehittämistoimenpiteitä. Yhtenä kehittämiskohteena on näytteenottoon lähettävän tahon potilasohjauksen kehittäminen esimerkiksi, milloin on tarpeellista tulla näytteenottoon aamulla ja milloin näytteenotto voi tapahtua myös muuna aikana. Keväällä 2023 meiltä kävi henkilökuntaa tutustumassa myös muiden laboratorioiden näytteenottoratkaisuihin. Pidemmän aikavälin ratkaisuna pyrimme mahdollistamaan kaupunkialueella näytteenottoa pidemmälle iltapäivällä, että ruuhkapiikit tasaantuisivat. Suunnitelmissa on myös kehittää ilman ajanvarausta tapahtuvaa perusverenäytteiden ottoa erilliseksi ja sujuvammaksi toiminnoksi erityisesti sairaaloiden yhteydessä.

Jari Lappalainen

Aluelaboratorion johtaja