

PÄIVYSTYSPOTILAAN
VASTAANOTTOPROSESSI
MÄNTSÄLÄN TERVEYSKESKUKSESSA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hoitotyön koulutusohjelma
Sairaanhoitaja AMK
Opinnäytetyö
Kevät 2011
Rantala Elina
Opponentti Rytönen Kirsi

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan laitos
Hoitotyön koulutusohjelma

RANTALA, ELINA :
Mäntsälän terveyskeskuksessa

Päivystyspotilaan vastaanottoprosessi

Hoitotyön opinnäytetyö, 20 sivua

Kevät 2011

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päivystyspotilaan vastaanottoprosessi Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä. Vuonna 2010 Mäntsälän kunnan strategiasuunnitelmassa on asetettu tavoitteeksi päivystyspotilaan prosessin kuvaus. Päivystystoiminnan kehittäminen aloitettiin kaksi vuotta sitten keskittämällä päivystyksen ajanvaraustoiminta koskemaan vain päivystyksen ajanvarausta sekä keskittämällä oma henkilökunta päivystykseen.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa kuvataan prosessia ja päivystystoimintaa perusterveydenhuollossa. Teoreettisessa viitekehyksessä on käytetty lähteenä mm. Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet -raporttia, jossa kuvataan päivystyspotilaan hoitoa.

Prosessikuvauksen tarve on työelämälähtöinen. Opinnäytetyössä avataan päivystyspotilaan vastaanottoprosessi Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selventää päivystyksen toimintaa ja kuvata päivystysluonteisen hoidon toteutumista. Toiminnan selkiyttämällä pyritään tarjoamaan päivystyspotilaille tarpeen mukainen ja samanlainen hoito kaikissa tilanteissa.

Opinnäytetyö jäsentää päivystyspotilaan vastaanottoprosessia ja prosessikuvauksen avulla on helpompi hahmottaa potilaan hoitoa päivystyksessä. Vastaanottoprosessin kuvaus auttaa myös uutta työntekijää perehtymään paremmin päivystyksen toimintaan. Taloudellisesta näkökulmasta opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa päivystyspalvelut mahdollisimman edullisesti kohdentamalla päivystyspotilaan käynnit oikeisiin hoitopaikkoihin. Tarkoituksena on päivystyksen toiminnan tehostaminen ja lähipalveluiden saatavuuden turvaaminen.

Olen kuvannut päivystyspotilaan vastaanottoprosessin kaaviona. Sekä olen avanut sen kertomalla miten Mäntsälän terveyskeskuksen henkilökunta toimii päivystyspotilaan saapuessa päivystykseen ja mitä toimenpiteitä lähi- tai sairaanhoitaja tekee päivystyspotilaalle. Vastaanottoprosessikaavio ohjaa lähi- ja sairaanhoitajaa päivystyspotilaan hoidossa.

Avainsanat: päivystys, prosessi, terveyskeskus

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Social and Health Care
Degree Programme in Nursing

RANTALA, ELINA: Emergency patients' process in the Mäntsälä health center

Bachelor's Thesis in Nursing, 20 pages

Spring 2011

ABSTRACT

The objective of this thesis was to represent the process of reception of an emergency patient in Mäntsälä health center. The objective to represent this process is set in the strategy of municipality of Mäntsälä, in 2010. The developing of activities started two years ago by focusing on the appointment emergency duty and by centralizing staff to emergency duty.

The theoretical part of this thesis describes the process and appointment emergency duty in basic health care. As a source in the theoretical framework of references, among other things, a report "Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet" is used. It describes the treatment of emergency patients.

The need for the representation of this process comes from working life. The thesis reveals the reception process of an emergency patient. The objective of the thesis is to clarify the activities of emergency duty and to depict the realization of treatment. The aim of clarifying the activities is to give emergency patient the precise treatment needed.

The thesis outlines the emergency patients' reception process and it is easier to perceive the treatment of patient. The representation of reception process also helps the orientation of new employees. From economical point of view, the objective of the thesis is to keep costs as low as possible by targeting the patients visits to appropriate places. The objective is the efficiency of the activities emergency duty and to secure localized services.

I have represented the emergency patients' reception process as a graph and have told what nurses do in emergency care in Mäntsälä health center when patients go there and what procedures practical and registered nurses perform to the emergency patients. The representation of reception process helps the nurses with emergency patients' treatment.

Key words: emergency, process, health center

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VASTAANOTTOPROSESSI PERUSTERVEYDENHUOLLOSSA	2
3	PÄIVYSTYSTOIMINTA PERUSTERVEYDENHUOLLOSSA	4
4	MÄNTSÄLÄN TERVEYSKESKUS	6
5	PÄIVYSTYSPOTILAAN VASTAANOTTOPROSESSI MÄNTSÄLÄN TERVEYSKESKUKSESSA	8
	5.1 Potilaan yhteydenotto päivystykseen tai ajanvaraukseen	10
	5.2 Hoidon tarpeen arviointi	10
	5.4 Päivystykseen saapuminen	12
6	YHTEENVETO JA POHDINTA	17
	LÄHTEET	19

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päivystyspotilaan vastaanotto-prosessi Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä. Mäntsälän terveyskeskuksen päivystys on perusterveydenhuollon päivystyspiste, siellä tehtävä päivystys on yleislääketieteen alan päivystystoimintaa. Siellä hoidetaan kaiken ikäisiä potilaita vauvasta vanhuksiin ja kaikille potilaille pyritään tarjoamaan paras mahdollinen hoito. Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä hoidetaan mäntsäläläisiä ja porotalaisia päivystyspotilaita sekä kiireellisissä tapauksissa myös ulkokuntalaisia potilaita.

Mäntsälän kunnan strategiasuunnitelmassa vuonna 2010 on asetettu tavoitteeksi kuvata päivystyspotilaan hoitoprosessin kuvaus. Prosessikuvauksen avulla pyritään tehostamaan päivystyksen toimintaa ja sitä, että potilaat ohjautuvat tarpeidensa mukaisesti oikeisiin hoitopaikkoihin. Prosessilähtöinen ajattelutapa mahdollistaa olemassa olevien toimintojen muuttamisen asiakaslähtöisempään suuntaan. (Virtanen & Wennberg 2007, 14.) Asiakasnäkökulmasta katsottuna potilaan hoitoon pääsy nopeutuu ja hoidon tarpeen arviointi tehostuu. Henkilökunnan työpanos saadaan ohjattua oikeisiin toimintoihin mahdollisimman tehokkaasti. Taloudellisesta näkökulmasta katsottuna perusterveydenhuollon päivystyspalvelut pyritään tuottamaan mahdollisimman edullisesti kohdentamalla potilaskäynnit tarpeiden mukaisesti oikeisiin hoitopaikkoihin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä päivystyspotilaan vastaanotto-prosessi-kuvio ja kertoa sitä avaamalla mitä Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä päivystyspotilaalle tehdään hänen hoitoprosessin aikana. Opinnäytetyön tavoitteena on myös yhtenäistää ja kehittää päivystystoimintaa. Olen pyrkinyt kuvaamaan myös sen, mitä lähi- ja sairaanhoitajien tehtäviin kuuluu Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä päivystyspotilaan hoitoprosessin yhteydessä.

Päivystyspotilaiden jatkohoito voi tapahtua monessa eri toimipisteessä esimerkiksi terveyskeskuksen vuodeosastolla, päihde- ja mielenterveysyksikössä tai potilas

voi käydä päivittäin päivystyksessä saamassa antibioottia suoneen tai avokatkaisulääkitystä katkaisuhoidon yhteydessä. Mikäli päivystyspotilaan hoito vaatii erikoissairaanhoidossa tapahtuvaa jatkohoitoa, niin potilas siirtyy hoitoon Hyvinkään tai Porvoon sairaalaan, potilaan kotikunnasta riippuen.

2 VASTAANOTTOPROSESSI PERUSTERVEYDENHUOLLOSSA

Prosessi on sarja suoritettavia toimenpiteitä, jotka tuottavat määritellyn lopputuloksen. Se koostuu tapahtumista tai asioista, joita yhdistää etenemisen logiikka. Prosessi tarkoittaa yleisesti edistymistä. Prosesseja laaditaan sen vuoksi, jotta samanlaisia asioita voitaisiin hoitaa samalla tavalla joka kerta. Prosessit tuovat tehokkuutta ja ryhtiä organisaation toimintaan. (Lohisto 2011, 11.) Prosessi lähtee asiakkaan tarpeen havaitsemisesta ja päättyy tarpeen tyydyttämiseen. Prosessien kehittämiseen on olemassa lukuisia eri tapoja. Niitä tulee kehittää toiminnan lähtökohdista käsin. Prosessilähtöisessä toiminnassa lähtökohtana on asiakas ja hänen tarpeisiinsa vastaaminen. (Sopanen 2009, 16 – 20.)

Prosessikuvaus esittää asioiden välisiä riippuvuuksia, auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja toteuttajan omaa roolia prosessin tavoitteiden saavuttamisessa. Prosessikuvaus edistää prosessissa toimivien ihmisten yhteistyötä ja antaa mahdollisuuden toimia joustavasti tilanteen mukaan. Prosessissa henkilökunta joutuu ottamaan aikaisempaa enemmän vastuuta omasta työstään ja kokonaisuudesta, se saattaa laajentaa heidän tehtäväkenttää ja vaatia heiltä venymistä sekä kehittymistä uusiin tehtäviin. (Lohisto 2011, 11.)

Terveysdenhuollossa prosessiajattelu on ollut vierasta. Prosessiajattelun käsitteitä terveysdenhuollossa ovat muun muassa hoitoprosessi tai palveluprosessi. Hoitoprosessi viittaa yleensä sairauksien hoitamiseen ja palveluprosessi yleensä ennalta ehkäisevään terveysdenhuoltoon. Hoitoprosessilla tarkoitetaan asiakkaan tiettyyn ongelmaan kohdistuvien hoitotapahtumien muodostamaa suunniteltua toimintasarjaa. Hoitoprosessit tulee määritellä ja suunnitella asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Suunnitelmallinen hoitoprosessien joukko muodostaa hoitoketjun. Palveluketjun ja hoitoprosessien sujuminen edellyttää ammattihenkilöiden välistä sujuvaa

yhteistyötä ja viestintää potilaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen. (Sopanen 2009, 19 -21.) Hoitoprosessi on organisaatiokohtainen tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvien suunniteltujen hoitotapahtumien muodostama toimintasarja. Hoitoprosessit koostuvat erilaisista tapahtumista esimerkiksi poliklinikkakäynti, röntgentutkimukset jne. Erilaisia hoitotapahtumia voidaan yhdistää tarpeen mukaan. (Lillrank, Kujala & Parviainen 2004,123.)

Potilasprosessin tarkastelu on tärkeää, kun halutaan selvittää hoidon etenemistä, sen kestoa sekä kustannuksia. Terveyspalveluiden tuottajat tunnistavat yleensä vain oman yksikkönsä hoitoprosessit. (Lillrank ym. 2004,126.) Lääkärit tuntevat erityisesti potilaan hoitoon liittyvät prosessit lääketieteellisen hoidon ja päätöksenteon näkökulmasta, hoitajat taas huolehtivat hoidollisesta osuudesta. (Lillrank ym. 2004,155.)

Hoitoprosessin näkökulmasta voidaan tarkastella myös päivystystoimintaa. Päivystyspotilaiden hoito perustuu suunnitelmalliseen joukkoon tapahtumia. Potilaan päivystyskäynti käynnistää hoitoprosessin, joka on joissakin tapauksissa pidemmän hoitoketjun ensimmäinen vaihe. Päivystysprosessit on suunniteltava siten, että ne toimivat parhaalla mahdollisella tavalla osaamisen ja resurssien jakajana takaamalla kullekin päivystyspotilaalle riittävän hyvän ja osaavan hoidon. (Kittinöja 2011,5.) Päivystystoiminnassa prosessiajattelua on sovellettu erityisesti potilasmäärien hallintaan. Potilaat saapuvat päivystykseen jonkin kiireellisen ongelman tai joidenkin ongelmien johdosta ja heidän hoitonsa perustuu suunnitelmalliseen joukkoon toimenpiteitä. (Mattila 2006,9.)

3 PÄIVYSTYSTOIMINTA PERUSTERVEYDENHUOLLOSSA

Päivystyksellä tarkoitetaan hätätapausten välitöntä hoitoa ja kiireellistä potilaiden hoitoa, siellä voi olla hoidettavana vaikeasti loukkaantunut tai sairas potilas, joka tarvitsee välittömiä peruselintoimintoja tukevia toimenpiteitä. Päivystyshoito on pääsääntöisesti alle 24 tunnin kuluessa annettavaa hoitoa, sitä ei voi siirtää ilman oireiden pahentumista tai vamman vaikeutumista. (Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet 2009, 14.) Kansanterveyslain mukaan kunnan tulee järjestää kiireellinen avosairaanhoito potilaan asuinpaikasta riippumatta. Päivystyksen potilasturvallisuudessa osaamisella on erityisen korostuva merkitys. Siihen liittyy jatkuvaa kouluttamistarvetta henkilökunnan osalta, koska henkilökunnalta edellytetään laaja-alaisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia.

Päivystyspoliklinikan perustehtävänä on henkeä ja terveyttä äkillisesti uhkaavan vaaran torjuminen sekä päivystyshoidon tarjoaminen, mikä sisältää kiireellisen tutkimuksen, hoidon ja palveluiden tarpeen selvittämisen, välittömän hoidon antamisen sekä tarpeen mukaiseen hoitoon ja palveluihin ohjaamisen. (Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet 2009, 17.) Päivystyspoliklinikan yhtenä tärkeänä tehtävänä on seuloa sinne hakeutuneiden potilaiden joukosta ne, jotka ovat kiireellisen hoidon tarpeessa ja ne potilaat, jotka voidaan ohjata hoitoon esim. seuraavana päivänä omalle terveysasemalle. (Castren, Aalto, Rantala, Sopanen & Westergård 2009, 60.) Päivystyspoliklinikalla tapahtuva hoito on ennustamatonta ja se tähtää nopeisiin elämää ylläpitäviin toimenpiteisiin. (Nikki & Paavilainen 2010, 321.) Päivystyspoliklinikalla toimivan lähi- tai sairaanhoitajan työn arkeen kuuluvat samaan aikaan hyvä ammattiosaaminen, potilaan hoitoprosessien hallinta, korkea ammattietiikka sekä moni ammatillinen tiimityö. (Castren, ym. 2009, 61.)

Päivystyspoliklinikalla annettava hoito on osa palvelukokonaisuutta kotihoidon, ensihoidon sekä laitoshoidon välissä. Päivystyspoliklinikan toiminta on avohoitoa, koska potilas ei ole sisään kirjautuneena sairaalan vuodeosastolle. Päivystyspoli-

klinitkat toimivat osana laajaa toimintayksiköiden ja muun terveydenhuollon verkostoa. (Castren ym. 2009,61.)

Perusterveydenhuollon päivystys on terveyskeskuksissa tehtävää yleislääketieteen alan päivystysvastaanottotoimintaa, jossa hoidetaan yleisiä ja tavanomaisia päivystysluonteisia sairauksia sekä pientraumoja. Mikäli potilas tarvitsee erikoissairaanhoidon päivystyksellistä hoitoa, niin hänet lähetetään jatkohoitoon terveyskeskuksen päivystyksestä päivystysläheteellä erikoissairaanhoidon päivystysteeseen. (Castren ym. 2009, 61.)

Päivystyspoliklinikka on usein ainoa paikka, jossa lääkäri, röntgenpalvelut ja laboratoriotutkimukset ovat saatavilla ympäri vuorokauden. (Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet 2009, 18.) Päivystyksessä hoidetaan nopeasti vaihtuvissa tilanteissa vakavasti sairastuneita tai vammautuneita potilaita ja usein samaan aikaan suuria määriä lievemmin oirein tulleita potilaita. (Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet 2009, 30.) Päivystyspoliklinikalla hoito saattaa jäädä lyhyeksi potilaan siirtyessä hyvinkin pian jatkohoitoon toiseen yksikköön. Toisinaan odotusaika päivystyspoliklinikalla saattaa olla pitkä, tällöin hyvä vuorovaikutussuhde hoitajien, potilaiden ja läheisten kanssa vaikuttaa päivystyskäyntiin.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785 2 luku 8§ sanoo, että potilaalle on annettava hänen henkeään tai terveyttään uhkaavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen hoito, vaikka potilaan tahdosta ei tajuttomuuden tai muun syyn vuoksi voi saada selvitystä. Jos potilas on aikaisemmin vakaasti ja pätevästi ilmaissut hoitoa koskevan tahtonsa, potilaalle ei kuitenkaan saa antaa sellaista hoitoa, joka on vastoin hänen tahtoaan.

Äkillinen sairastuminen tai tapaturma voi olla syitä, jotka johtavat hoitoon hakeutumiseen päivystyspoliklinikalle. Sairastuminen voi olla kriisi potilaalle tai hänen omaiselleen, koska siihen ei ole voitu valmistautua ennakolta. Päivystyspoliklinikalla ollessaan potilas rekisteröi tarkasti ympäristön tapahtumia. Hoitajan on tärkeää kiinnittää huomiota ammatilliseen käyttäytymiseen, jotta potilaan luottamus sekä turvallisuudentunne vahvistuu ja näin potilas saa voimia selviytyäkseen tule-

vasta hoidosta. Hoitajien onnistuminen työssään vaikuttaa potilaan käsityksiin koko hoitoprosessin ajan.

Päivystyksessä potilas odottaa saavansa terveydentilansa edellyttämää käypää hoitoa, lievitystä kärsimyksiinsä ja lohdutusta. Potilaalla on oikeus hyvään sekä arvokkaaseen kohteluun. Jotta potilas voi osallistua päätöksentekoon hoitoaan koskevista asioista, täytyy hänelle antaa tietoa vaihtoehtoista hänen ymmärtämällä tavalla. Potilaalla on oikeus päättää omista asioistaan. (Koponen & Sillanpää 2005, 23 - 24.)

4 MÄNTSÄLÄN TERVEYSKESKUS

Mäntsälän terveyskeskus on toiminut nykyisellä paikallaan 12.2.1979 alkaen, ennen tätä toimintaa oli useammassa toimipisteessä. Uudella terveysaseman rakentamisella pyrittiin parantamaan kuntalaisten perusturvallisuutta. Terveysaseman suunnitteluaihe oli kestänyt yli 10 vuotta. Uudelle terveysasemalle sijoitettiin lääkärin vastaanotto, laboratorio, röntgen, 40 sairaansijaa käsittävä vuodeosasto, työterveyshoitajan- ja sosiaalihoitajan tilat, Hyvinkään kasvatusneuvolan ja A-klinikan sivuvastaanottojen tilat, terveyskeskuksen apteekkitavarain varasto, taloustoimisto sekä yksikön huoltotilat.

Uuden terveyskeskuksen toiminnan tavoitteeksi oli asetettu se, että mahdollisimman moni sairastunut pystyttäisiin tutkimaan ja hoitamaan kotipaikkakunnalla sekä ongelmat pystyttäisiin selvittämään mahdollisimman vähillä terveyskeskuskäynneillä. Mäntsälän laboratoriotointa perushoidon tarvetta vastaavana alkoi 1.6.1964. Ensiapuryhmän toiminta siirtyi viralliseksi terveyskeskustoiminnaksi vuonna 1972, jo sitä ennen oli SPR:n paikallisen osaston organisoimaa ensiapuryhmän toimintaa. Sairaankuljetus oli jo silloin vakiintunutta palvelua.

Uusien terveyskeskuksen tilojen myötä tutkimusmahdollisuuksien parantuminen aiheutti terveysasemalle myös ohimenevän kysynnän tarpeen lisääntymisen. Terveyskeskuksen tehostunut valmius hoitaa vakavastikin sairastuneita pidemmälle ja

paremmin muutti myös päivystystyön luonnetta. Tästä syystä päivystykseen ei voitu antaa tarkkaa vastaanottoaikaa. (Mäntsälän seutu 1979.)

Mäntsälän ja Pornaisten kuntien sosiaali- ja terveystoimi yhdistyivät vuoden 2009 alusta Mustijoen perusturvaksi, jonka isäntäkuntana toimii Mäntsälä. Yhdistymisen myötä myös pornaislaiset potilaat ovat voineet hakeutua hoitoon Mäntsälän terveyskeskuksen päivystykseen.

Mäntsälän terveyskeskuksen päivystystoiminta erotettiin omaksi toiminnaksi vastaanotto toiminnasta 2 vuotta sitten. Siinä yhteydessä päivystystilat rajattiin ja erotettiin omaksi tilaksi sekä henkilökunta jaettiin erilleen vastaanotolla työskentelevistä lähi- ja sairaanhoitajista. Päivystykseen valittiin lähi- ja sairaanhoitajat sillä perusteella, että heillä on kokemusta päivystystoiminnasta sekä heillä on halukkuutta kehittää päivystystoimintaa ja he kaikki ovat sitoutuneita tekemään kaksi vuorotyötä. Mäntsälän terveyskeskuksen päivystys toimii kaikkina viikon päivinä klo 8 - 22. Päivystyksessä työvuorossa kerrallaan on yksi lähihoitaja ja yksi sairaanhoitaja sekä päivystävä lääkäri.

Mäntsälän terveyskeskuksen päivystystoimintaa on kehitetty siten, että päivystyksen ajanvaraus keskitettiin kattamaan vain päivystykseen annettavat ajat. Kiireetöntä hoitoa tarvitsevien potilaiden ajanvaraus toimii erillään päivystyksestä ajanvarausvastaanoton kautta. Mäntsälän terveyskeskuksen päivystys toimii ajanvaraus periaatteella ja sinne tuleville potilaille annetaan viitteellinen ilmoittautumisaika, jolloin heidän tulee ilmoittautua päivystykseen. Mikäli päivystykseen tulee äkillisesti sairastunut potilas, niin hänet hoidetaan kiireellisyyden perusteella ennen muita aiemmin ilmoittautuneita potilaita.

Päivystyspotilaiden lisäksi Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä tehdään myös erilaisia toimenpiteitä. Esimerkiksi mikäli potilaan vointi ei vaadi sairaalahoitoa, niin hänelle voidaan tiputtaa suoneen annettava antibiootti Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä tai potilas voi ohjautua erikoissairanhoidosta jatkohoitoon tiputusta varten Mäntsälän terveyskeskuksen päivystykseen. Sairaanhoitajat suorittavat päivystyksessä myös venesektioita erikoissairanhoidosta tulleille potilaille, tällöin potilaiden ei tarvitse käydä toimenpiteessä Hyvinkään sai-

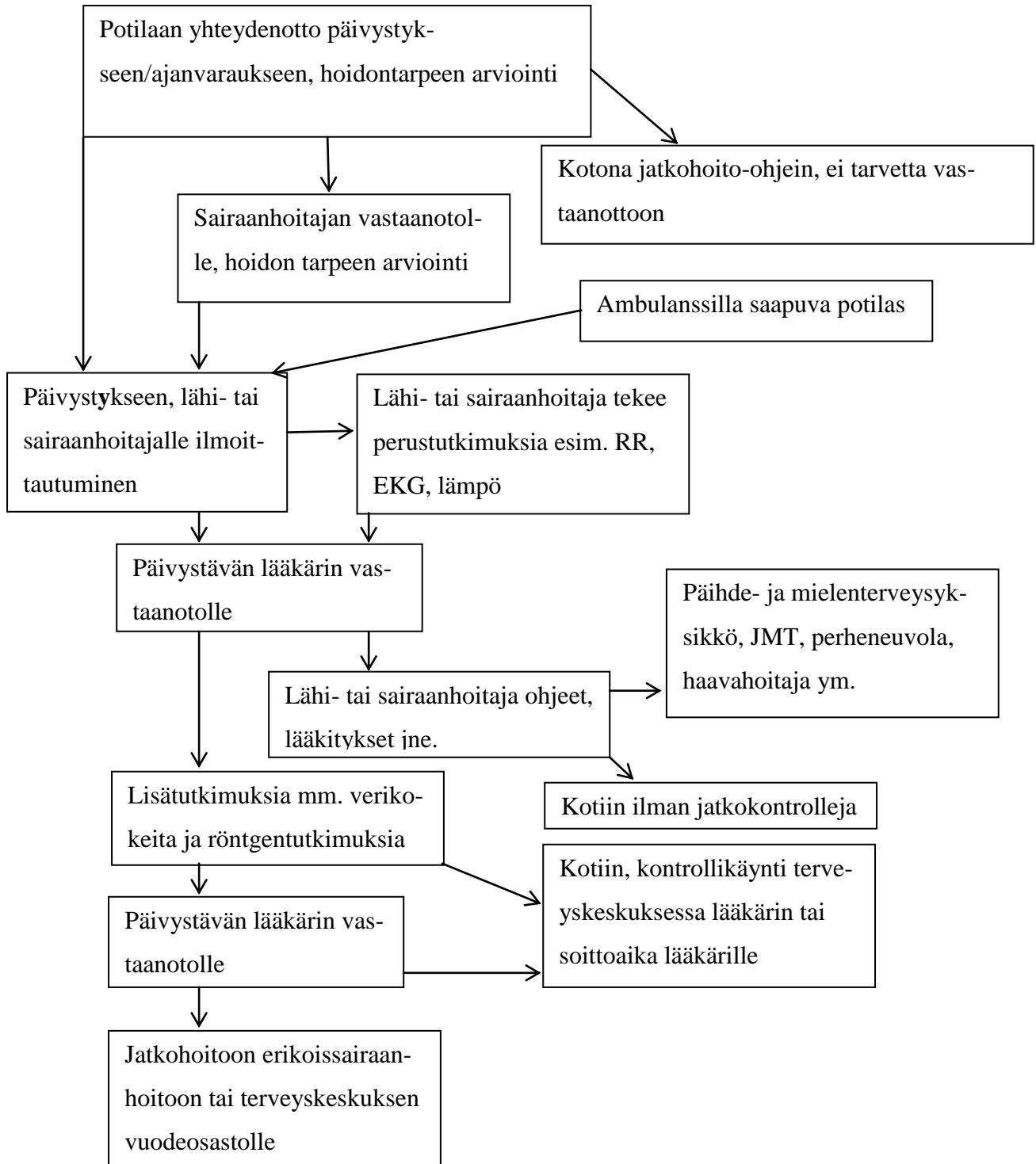
raalassa vaan he saavat tarvitsemansa hoidon kotipaikkakunnalla terveyskeskuksessa.

Avohoidonpäällikkö Pertti Sopasen tekemän tilaston mukaan Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä vuonna 2010 kävi 12 311 mäntsäläläistä, 560 pornaislaista ja 374 ulkopaikkakuntalaista potilasta eli yhteensä 13245. Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä käy vuorokaudessa noin 30 - 40 päivystyspotilasta.

5 PÄIVYSTYSPOTILAAN VASTAANOTTOPROSESSI MÄNTSÄLÄN TERVEYSKESKUKSESSA

Vastaanottoprosessin kuvauksessa (kuvio 1) kuvataan se, kuinka potilas tulee Mäntsälän terveyskeskuksen päivystykseen samaan tarvitsemaansa hoitoa ja kuinka hänen hoitonsa etenee päivystyksessä. Vastaanottoprosessissa kuvataan myös tapahtumia ja toimenpiteitä joita päivystyspotilaalle tehdään hänen ollessaan Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä aina siihen asti, kun hän kotiutuu tai siirtyy toiseen hoitopaikkaan saamaan tarvitsemaansa jatkohoitoa.

Mäntsälän päivystyksestä potilaat siirtyvät erikoissairaanhoidon Hyvinkäälle tai mikäli potilaan kotikunta on Pornainen, niin hänen erikoissairaanhoidon hoitopaikkansa on Porvoon sairaala. Mikäli potilas ei tarvitse erikoissairaanhoidon palveluja tai hän ei pärjää vointinsa vuoksi kotona, niin hän voi siirtyä jatkohoitoon terveyskeskuksen vuodeosastolle. Mikäli mielenterveysongelmista kärsivä potilas tarvitsee päivystyksenä sairaalahoitoa, niin hän siirtyy Kellokosken- tai Porvoon sairaalaan kotikunnasta riippuen tai hänelle voidaan tehdä lähete mielenterveyspoliklinikalla Järvenpäähän tai Porvooseen. Päihdepotilaille voidaan antaa avokatkaisua varten tarvitsemansa lääkkeet päivystyksessä tai he voivat siirtyä vuodeosastolla tapahtuvaan katkaisuhoidon terveyskeskuksen vuodeosastolle, heidät ohjataan myös Mäntsälän kunnan päihde- ja mielenterveysyksikköön jatkohoitoon.



KUVIO 1. Päivystyspotilaan vastaanottoprosessi Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä

5.1 Potilaan yhteydenotto päivystykseen tai ajanvaraukseen

Potilas soittaa Mäntsälän terveyskeskuksen päivystykseen tai ajanvaraukseen ja varaa ajan päivystävän lääkärin vastaanotolle. Puhelimessa pyritään varmistumaan potilaan henkilöllisyydestä kysymällä hänen henkilötunnus sekä tekemällä mahdollisia lisäkysymyksiä esimerkiksi osoite- ja puhelinnumerotietoja. Kansanterveyslain (17.9.2004/855) 15 b §:n mukaan potilaan täytyy saada välitön yhteys terveyskeskukseen virka-aikana, yhteyttä ottava potilas voi valita soittaako hän vai tuleeko hän henkilökohtaisesti käymään terveyskeskuksessa. Yhteydenoton yhteydessä tehdään hoidon tarpeen arviointi ja sen perusteella potilas ohjataan oikeaan toimipisteeseen tai hänelle annetaan riittävät kotihoito-ohjeet kotona pärjäämisen tueksi. Terveystenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata yhteydenottoa/hoidtoa koskevat asiat välittömästi potilaan Pegasos-sairauskertomustietoihin.

Mikäli puhelimesta on hankala tehdä päätöstä potilaan hoidon tarpeesta, niin pyydetään potilas tulemaan päivystykseen tai sairaanhoitajan vastaanotolle hoidon tarpeen arviointia varten. Potilaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä tehdään päätös siitä, että tarvitseeko potilas päivystävän lääkärin vastaanottoa vai pärjääkö hän kotihoito-ohjein kotona ja tarvittaessa ottaa uudelleen yhteyttä päivystykseen tai terveyskeskuksen ajanvarausvastaanotolle.

Mikäli potilas tulee suoraan terveyskeskuksen päivystykseen, niin tehdään hänelle siellä hoidon tarpeen arviointi ja sen perusteella hänelle annetaan aika päivystävän lääkärin vastaanotolle tai hänet ohjataan kotiin riittävien kotihoito-ohjein turvin. Osa päivystyspotilaista tulee terveyskeskuksen päivystykseen ambulanssilla. Silloin heidät laitetaan päivystävän lääkärin vastaanottolistalle hoidon kiireellisyyden mukaan.

5.2 Hoidon tarpeen arviointi

Terveystenhuoltolain (30.12.2010/1326) 51§:n mukaan terveystenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas on ottanut yhteyttä terveyskeskukseen, mikäli hoidon tarpeen

arviointia ei ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Terveystenhuollon ammattihenkilöllä on oltava riittävä koulutus ja työkokemus tehdessään hoidon tarpeen arviointia, hänellä täytyy olla käytettävissä myös potilasasiakirjat sekä yhteys hoitoa antavaan yksikköön. Hoidon tarpeen arviointi voidaan tehdä joko puhelimitse tai vastaanoton yhteydessä. Kansanterveyslain (17.9.2004/855) 15 b §:n perusteella kiireelliseen hoitoon on kuitenkin päästävä välittömästi.

Hoidon tarpeen arvioinnissa selvitetään, miksi potilas ottaa yhteyttä terveyskeskukseen, mitä oireita potilaalla on, kuinka kauan niitä on ollut, mikä on potilaan yleisvointi ja mikä on oireiden vaikeusaste. Selvitetään hoidon kiireellisyys, pitääkö potilaan tulla heti lääkärin vastaanotolle vai voiko hän varata ajan myöhemmäksi ajankohdaksi vai pärjääkö hän kotona kotihoito-ohjein ja ottaa tarvittaessa uudelleen yhteyttä terveyskeskukseen.

Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä tulee terveydenhuollon ammattilaisen kirjata kaikki potilaan yhteydenottoa koskevat tiedot välittömästi Pegasos-sairauskertomustietoihin. Mäntsälän terveyskeskuksessa on Pegasos-sairauskertomustietoihin luotu valmiita ”fraaseja” kirjaamisen apuvälineeksi. Fraaseja on luotu eri oireiden/sairauksien perusteella ja niissä on pyritty huomioidaan eri potilaiden hoitoon vaikuttavia asioita. Fraaseja on tehty muun muassa korva oireista kärsivälle lapselle, flunssa potilaalle, vatsa oireista kärsivälle potilaalle jne.

5.3 Sairaanhoitajan vastaanotto

Mäntsälän terveyskeskuksessa kaksi sairaanhoitajaa ottaa vastaan sairaanhoitajan vastaanotolla arkipäivisin virka-aikana. Heidän vastaanotolleen voi hakeutua ilman ajanvarausta ja vastaanotolle pääsy tapahtuu jonotusperiaatteella. Sairaanhoitaja tekee vastaanoton yhteydessä hoidon tarpeen arvioinnin ja ohjaa tarvittaessa lääkärin vastaanotolle tai päivystävän lääkärin vastaanotolle, mikäli potilaan vaiva vaatii välitöntä hoitoa eikä hän pärjää kotihoito-ohjein kotona. Sairaanhoitaja tekee vastaanotolla myös monenlaisia hoitotoimenpiteitä sekä puhelinneuvontaa. (Kangasmetsä & Manninen 2007, 29.)

Mikäli sairaanhoitajan vastaanotolle saapuneen potilaan hoito ei vaadi välitöntä lääkärin vastaanottoa, niin sairaanhoitaja antaa hänelle tarvittavat kotihoito-ohjeet sekä ohjeet yhteydenotosta päivystykseen tai ajanvarausvastaanotolle potilaan vaivojen/oireiden pahentuessa. Tarvittaessa sairaanhoitaja voi pyytää potilaan tulemaan uudelleen vastaanotolleen ns. kontrollikäynnille ja mikäli siinä sairaanhoitaja huomaa potilaan tilanteen pahentuneen, niin hän ohjaa potilaan lääkärin ajanvarausvastaanotolle tai päivystykseen päivystävän lääkärin vastaanotolle. Sairaanhoitaja kirjaa kaikki potilaan hoitotapahtumaa/hoidon tarpeen arviota koskevat asiat Pegasos-sairauskertomustietoihin sekä hän kirjaa myös antamansa kotihoito-ohjeet Pegasos-sairauskertomustietoihin.

5.4 Päivystykseen saapuminen

Potilas voi saapua päivystykseen ambulanssilla, omaisen, hoitajan tai jonkun tuttavien saattamana tai itsenäisesti. Potilaan saapuessa päivystykseen vastaanottava lähi- tai sairaanhoitaja tekee hoidon tarpeen arvioinnin, mikäli sitä ei ole tehty jo aiemman yhteyden oton aikana saman ongelman vuoksi ja hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilaalle annetaan viitteellinen ilmoittautumisaika päivystävän lääkärin vastaanotolle. Mikäli potilas tarvitsee välitöntä hoitoa kiireellisyyden perusteella, niin laitetaan hänet heti päivystävän lääkärin vastaanottolistalle eikä hänelle anneta viitteellistä aikaa johonkin myöhäisempään ajankohtaan samalle päivälle vaan hänen hoitonsa aloitetaan heti. Potilaan hoitoa koskevat tiedot kirjaan Pegasos-sairauskertomustietoihin.

Päivystykseen ilmoittautuminen. Potilaan saapuessa päivystykseen laitetaan hänet ilmoittautuneeksi päivystävän lääkärin vastaanotolle. Ilmoittautumisen yhteydessä tarkistetaan potilaan perustiedot eli osoite, puhelinnumero ja lähiomainen. Kun potilas on ilmoittautunut päivystykseen, niin päivystävä lääkäri näkee omalta vastaanottolistaltaan potilaan saapuneen ja kutsuu hänet sen perusteella vastaanotolle.

Mikäli potilas saapuu päivystykseen ambulanssilla tai jonkun toisen henkilön saattamana, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja ottaa vastaan raportin potilaan tilasta, oireista sekä taustatiedoista. Näiden tietojen perusteella päivystyksen

lähi- tai sairaanhoitaja tekee hoidon tarpeen arvioinnin ja laittaa potilaan kiireellisyiden perusteella lääkärin vastaanottolistalle.

Lähi- tai sairaanhoitajan tekemät perustutkimukset. Potilaan saavuttua päivystykseen vastaanottanut lähi- tai sairaanhoitaja ottaa häneltä perustutkimukset oireiden/perussairauksien perusteella. Lähi- ja sairaanhoitajan tekemiä perustutkimuksia ovat muun muassa verenpaine, lämpö, happisaturaatio, sydänfilmi, verensokeri, pika-CRP eli pikana otettava tulehdusarvo sekä virtsan liuskatesti. Mäntsälän terveyskeskuksessa on määritelty tietyt verikokeet, jotka lähi- tai sairaanhoitaja voi määrätä potilaalle laboratorioon valmiiksi jo ennen lääkärille vastaanotolle menoa, mikäli hänellä on esimerkiksi kuumetta, yskää, hengenahdistusta.

Mittaustulokset lähi- ja sairaanhoitaja kirjaa hoitosuunnitelmakaavakkeelle tai suoraan potilaan Pegasos-sairauskertomustietoihin. Mikäli lähi- tai sairaanhoitaja ottaa oireiden perusteella sydänfilmin, hän hakee arkistosta aiemmin otetut sydänfilmit vertailua varten päivystävälle lääkärille ja vie ne heti lääkärin katsottavaksi.

Päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja ohjaa tarvittaessa potilaan vuodepaikalle tarkkailuun odottamaan päivystävän lääkärin vastaanottoa. Päivystyksen lähi- ja sairaanhoitaja huolehtii potilaan tarkkailusta esimerkiksi verenpaineen seurannasta, tajunnan tasosta jne. Mikäli potilaan tila vaatii useamman tunnin seurantaan, huolehtii päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja siitä, että potilas saa säännöllisesti potilaan käytössä olevat lääkkeensä sekä jotain syötävää/juotavaa tarpeen mukaan.

Mikäli potilaalla on jokin vamma esimerkiksi haava, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja ohjaa potilaan ensiapuhuoneeseen ja aloittaa hoidon mahdollisimmin pian. Päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja puhdistaa haavan ja arvioi minkälaista hoitoa potilaan haava tarvitsee. Mikäli haava on pieni ja pinnallinen, niin lähi- tai sairaanhoitaja voi liimata haavan ja antaa potilaalle mukaan kotiin tarvittavat jatkohoito-ohjeet suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli haava on ommeltava, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja laittaa potilaan lääkärin vastaanottolistalle ja valmistelee potilaan ompelemista varten sekä antaa ompelemisen jälkeen potilaalle tarvittavat jatkohoitoa ja ompeleiden poistoa koskevat ohjeet sekä suullisesti että kirjallisesti.

Päivystävän lääkärin vastaanotto. Päivystävä lääkäri kutsuu potilaan vastaanotolle vastanottolistaltaan. Mikäli päivystykseen on saapunut kiireellinen potilas, tiedottaa päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja päivystävää lääkäriä siitä ja hän tutkii potilaan mahdollisimman pian kiireellisyyden mukaan.

Päivystävä lääkäri antaa tarvittavat lisätutkimusohjeet päivystyksen lähi- tai sairaanhoitajalle. Mikäli potilas tarvitsee lääkitystä, lääkäri kirjaa ohjeen Pegasos-sairauskertomustietoihin ja ohjeen mukaan lähi- tai sairaanhoitaja lääkitsee potilaan ja huolehtii tarvittavasta potilaan voinnin seurannasta. Mikäli potilaalta tarvitsee ottaa röntgentutkimuksia, niin virka-aikana tutkimukset voidaan tehdä Mäntsälän terveyskeskuksen röntgenissä. Mikäli päivystävä lääkäri arvioi, että röntgentutkimus pitää tehdä päivystysaikana, niin potilas ohjataan Hyvinkään tai Porvoon sairaalan röntgeniin.

Lähi- tai sairaanhoitajan antamat jatkohoito-ohjeet/lääkitykset. Potilaan käytyä päivystävän lääkärin vastaanotolla, tulee hän päivystyksen lähi- tai sairaanhoitajan luo saamaan tarvittavat lisäohjeet jatkohoito-ohjeista tai lääkityksestä. Mikäli päivystävä lääkäri määrää potilaalle lisätutkimuksia laboratorioon tai röntgeniin, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja varaa soitto- tai vastaanottoajan valmiiksi tulosten kuulemista varten. Mikäli laboratoriotutkimukset ovat perusverikokeita, niin potilas soittaa vastauksista ajanvaraus vastaanotolle tai sairaanhoitajan puhelintunnille ja mikäli vastauksissa on poikkeavaa niin puhelimeen vastannut lähi- tai sairaanhoitaja konsultoi lääkäriä tai varaa ajan lääkärille jatkohoito-ohjeita varten, jos päivystävä lääkäri ei ole tehnyt niitä jo valmiiksi Pegasos-sairauskertomustietoihin. Mikäli potilaalla on ollut haava, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja antaa potilaalle suullisesti ja kirjallisesti jatkohoito-ohjeet haavan hoidosta ja ompeleiden poistosta.

Mikäli potilaan vointi ei vaadi sairaalahoitoa, niin päivystävä lääkäri voi määrätä hänelle suoneen annettavan antibiootin, jonka päivystyksen sairaanhoitaja voi annostella potilaalle ja hän voi käydä päivystyksessä 1-3 kertaa vuorokaudessa saamassa antibiootti lääkitystä ja tarvittaessa päivystävän lääkärin vastaanotolla voinnin kontrollissa.

Mikäli potilaalla on todettu murtuman, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja tekee potilaalle kipsin päivystävän lääkärin ohjeen mukaan. Päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja antaa suulliset ja kirjalliset jatkohoito-ohjeet potilaalle kipsin hoidosta sekä antaa potilaalle kyynärsauvat lainaan, mikäli kyseessä on murtuma alaraajassa.

Lähi- tai sairaanhoitajan ottamat lisätutkimukset. Päivystävä lääkäri voi tutkimuksensa perusteella pyytää päivystyksen lähi- tai sairaanhoitajaa ottamaan lisäverikokeita esimerkiksi d-dimeeri, sydänentsyymit tai sydänfilmin. Päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja ottaa tarvittavat kokeet ja vie verinäytteen laboratorioon koneeseen analyysia varten, kun verikokeen vastaus on valmiina, niin hän tiedottaa vastauksesta päivystävää lääkärää.

Uudelleen päivystävän lääkärin vastaanotolle Lisätutkimusten valmistumisen jälkeen päivystävä lääkäri tutkii potilaan uudelleen ja antaa tarvittavat jatkohoito-ohjeet tai lähettää potilaan jatkotutkimuksiin erikoissairaanhoidon. Mikäli lisätutkimukset eivät kaikki valmistu saman päivän aikana, niin annetaan potilaalle yhteystiedot vastausten kysymistä varten tai kontrolliaika ajanvaraus vastaanoton lääkärille.

Potilaan ohjaus toiseen hoitopaikkaan. Mikäli potilaan sairaus ei vaadi erikoissairaanhoidoa, niin hänet voidaan siirtää saamaan jatkohoitoa terveyskeskuksen vuodeosastolle. Vuodeosastolla on henkilökuntaa ympäri vuorokauden ja siellä voidaan toteuttaa myös suoneen annettavia lääkehoitoja.

Mikäli potilaalla on kyseessä päihde- tai mielenterveysongelma, niin hänet ohjataan jatkohoidon Mäntsälän kunnan päihde- ja mielenterveysyksikköön tai Porvoon sairaalan psykiatriseen yksikköön. Päihde- ja mielenterveysyksikköön potilas ei tarvitse erillistä lähetettä, vaan sinne voidaan ohjata ottamaan potilasta itse yhteyttä tai päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja voi olla yhteydessä yksikköön, josta sitten ollaan yhteydessä potilaaseen. Tarvittaessa päivystävä lääkäri voi tehdä potilaasta lähetteen Kellokosken tai Porvoon sairaalaan, mikäli potilaan tila vaatii välitöntä sairaalahoitoa.

Kriisitilanteessa potilaalle annetaan päihde- ja mielenterveysyksikön yhteystiedot, jotta hän voi olla yhteydessä psykiatriseen sairaanhoitajaan tai päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja voi olla potilaan puolesta yhteydessä yksikköön ja antaa sinne potilaan yhteystiedot. Mikäli psykiatriseen sairaanhoitajaan ei saada yhteyttä tai hänellä ei ole mahdollisuutta ottaa potilasta hoitoonsa, niin akuutissa kriisissä voidaan olla yhteydessä myös seurakunnan diakonia työntekijään, hänellä on kriisisityön koulutusta.

Potilaan kotiutuminen. Kotiutuessa potilaalle annetaan suulliset kotihoito-ohjeet, reseptit ja tarvittavat todistukset päivystävältä lääkäriltä. Päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja varmistaa, että potilas/hänen saattaja ymmärtää kotihoito-ohjeet. Tarvittavat kotihoito-ohjeet voidaan antaa myös kirjallisena. Mikäli potilas kotiutuu päivystyksestä apteekin ollessa suljettuna, niin annetaan hänelle päivystävän lääkärin aloittaman lääkityksen (antibiootin tai kipulääkkeen) aloituspakkaus kotiin mukaan. Mikäli potilas kotiutuu taksilla, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja tilaa hänelle taksin ja kirjoittaa matkaa varten kansaneläkelaitoksen taksitodistuksen.

Potilaan siirtyminen jatkohoitoon erikoissairaanhoitoon. Tarvittaessa terveyskeskuksen päivystävä lääkäri tekee päivystyslähetteen erikoissairaanhoitoon. Potilas menee ilmoittautumaan päivystyslähetteen kanssa erikoissairaanhoidon päivystyksen ilmoittautumiseen. Mikäli potilas siirtyy erikoissairaanhoidon päivystykseen ambulanssilla, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja tilaa ambulanssin hälytyskeskuksen kautta. Päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja antaa suullisen ja kirjallisen raportin sairaankuljettajille jatkohoitoon menon syistä ja taustoista. Raportin antamisen jälkeen hoitovastuu siirtyy hoitotyön osalta sairaankuljettajille, mutta kokonaisvastuu potilaan hoidosta potilassiirron ajan on lähettävällä päivystävällä lääkärillä. Tarpeen mukaan sairaankuljettajat voivat pyytää hoito-ohjeen esimerkiksi siirron aikana tarvittavasta lääkityksestä lähettävältä päivystävältä lääkäriltä. Mikäli potilas siirtyy erikoissairaanhoidon päivystykseen taksilla, niin päivystyksen lähi- tai sairaanhoitaja tilaa hänelle taksi ja kirjoittaa kansaneläkelaitoksen taksitodistuksen matkaa varten.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tärkeintä päivystyspotilaiden hoidossa on varmistaa hoidon laatu ja potilasturvallisuus. Päivystyksessä täytyy olla osaava ja vakituinen henkilöstö, joka tuntee alueen väestön tarpeet ja palvelut. Päivystyksessä hoidon täytyy olla joustavaa ja edetä määrätietoisesti, jotta potilaiden hoitoaika ei veny ja siitä johtuen potilaan tila pahene sekä kustannukset nouse. Tästä syystä opinnäytetyöni aihe oli tärkeä, jotta saadaan kaikille Mäntsälän päivystyksessä työskenteleville samanlaiset toimintaohjeet ja toimintatavat päivystyspotilaan hoitoprosessissa. Opinnäytetyötä tehdessäni itselleni selkeytyi potilaan hoitoprosessi päivystyksessä ja se, miten pystymme kehittämään potilaan hoitoa ja vastaanottotilannetta sekä vuorovaikutusta päivystyksessä.

Mäntsälän terveyskeskuksen on aiemmin tehty prosessikuvauksia esimerkiksi ajanvaraus vastaanoton puolella toimivan terveyskeskusavustajan työstä. Kuvauksessa tehtiin hänen työstään prosessikaavio ja se rajasi hänen toimintaansa lääkärin työparina työskentelyssä. Prosessikaaviota laadittaessa terveyskeskusavustajan ajankäyttöä pystyttiin arvioimaan ja samalla pystyttiin rajaamaan hänelle kuuluvien tehtävien määrää sekä siirtämään ylimääräisiä tehtäviä toisiin toimipisteisiin. Prosessikaavion tekeminen selkeytti hänen toimenkuvaansa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata päivystyspotilaan vastaanottoprosessi Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä ja mielestäni pääsin tavoitteeseen työssäni. Päivystyspotilaan vastaanottoprosessikuvio selventää päivystyspotilaan hoitoa terveyskeskuksen päivystyksessä. Prosessikuvio on hyvä muistilista käytännössä päivystyspotilaan hoitoprosessissa, jotta potilas saa kaiken tarvitsemansa hoidon.

Mielestäni opinnäytetyötä pystytään hyödyntämään päivystyspotilaan hoitoprosessissa ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Päivystyspotilaan vastaanottoprosessikuvio voidaan ottaa käyttöön elokuussa, kun ajanvarausvastaanotto siirtyy hoitaja - lääkäri- työparityöskentelyyn ja siinä yhteydessä päivystyspotilaan rooli tarkentuu. Päivystyspotilaan vastaanottoprosessikuviota on helppo korjata ja täy-

dentää, mikäli toimintaan tulee muutoksia tai on tarpeen tehdä esimerkiksi lisätutkimuksia tai toimenpiteitä päivystyspotilaalle.

Tätä opinnäytetyötä pystyy käyttämään apuna, kun päivystykseen tehdään uuden työntekijä perehdytysohjeet. Tämän opinnäytetyön prosessikuvio on valmiina perehdytyksen apuna. Tulevaisuudessa opinnäytetyötä voi täydentää, mikäli päivystyksen lähi- ja sairaanhoitajien toimenkuvissa tapahtuu muutoksia tai päivystyspotilaan hoitoprosessiin tulee lisätutkimuksia terveyskeskukseen. Taloudellista säästöä tulee päivystyspotilaan hoitoprosessissa, kun tehdään prosessiin kuuluvat toimenpiteet ja jätetään päällekkäiset tutkimukset sekä käynnit tekemättä.

Opinnäytetyön jatkotutkimuksia voisi olla esimerkiksi se, että vaikuttaako prosessikuvion tekeminen päivystyspotilaiden määrään tai tehtäviin toimenpiteisiin sekä onko prosessikuvio yhtenäistänyt hoitajien toimintaa Mäntsälän terveyskeskuksen päivystyksessä.

LÄHTEET

Castren, M., Aalto, S., Rantala, E., Sopanen, P. & Westergård, A. 2009. Ensihoi-
dosta päivystyspoliklinikalle. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Kangasmetsä, M. & Manninen, J. 2007. Sairaanhoidajavastaanotto yhteispäivys-
tyksessä. Toimintamalliehdotus Keski-Suomen sairaanhoitopiirin NOVA-
hankkeeseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala.

Kansanterveyslaki 17.9.2004/855 15 b §.

Kitinoja, E. 2011. Hyvin toimiva yhteispäivystys. Poliklinikka 1/2011,4 - 5.

Koponen, L. & Sillanpää, K. 2005. Potilaan hoito päivystyksessä.1. painos. Hel-
sinki: Tammi.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Lillrank, P., Kujala, J. & Parviainen, P. 2004. Keskeneräinen potilas. Terveysden-
huollon tuotannonohjaus. Helsinki: Talentum.

Lohisto, S. 2011. Asikaspalveluprosessi TYKS Vakka-Suomen sairaalan yhteis-
päivystyksessä. Poliklinikka 1/2011, 10 - 12.

Mattila, J. 2006. Hoitoprosessi ja resurssien käyttö tertiäärisellä päivystyspolikli-
nikalla. Espoo. Teknillinen korkeakoulu, Tuotantotalouden osasto, Teollisuusta-
louden laboratorio. Diplomityö.

Terveyskeskus vihittiin virallisesti käyttöönsä. 1979. Mäntsälän seutu - leh-
ti.24.8.1979.

Nikki, L & Paavilainen, E. 2010. Läheisten hoitoon osallistuminen päivystyspoliklinikalla – kirjallisuuskatsaus. *Hoitotiede* 2010, 22 (4), 312 - 323.

Sopanen, P. 2009. Prosessijohtaminen terveydenhuollossa. Hyvän hallinnon elementtien soveltuvuus prosessijohtamiseen. Vaasa. Vaasan yliopisto, Hallintotieteiden tiedekunta. Sosiaali-ja terveyshallintotietään kandidaatintutkielma.

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2007. Prosessijohtaminen jukishallinnossa. 2. painos. Helsinki: Edita.

Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön asettama hanke. STM 058:00/2009. Työryhmän raportti 31.1.2010.