

Case: Lahden kaupunginsairaalan terveyskeskuspäivystys / Mediverkko Oy

Mediverkko mukana kehittämässä Lahden lääkäripäivystystä

Mediverkko on vuoden 2010 alusta lähtien tuottanut lääkäripalvelut Lahden kaupunginsairaalan virka-ajan ulkopuoliseen terveyskeskuspäivystykseen. Kyseessä on yksi Suomen suurimmista päivystyksen lääkäripalvelujen ulkoistussopimuksista; potilaskäyntejä on vuodessa yhteensä noin 50 000. Mediverkko hoitaa päivystystä yli 10 lääkärin viikkotyöpanoksella.

Sopimus koskee lääkäripalveluiden tuottamista tapaturmaensivussa, valvonnassa sekä virka-ajan ulkopuolisessa keskitetyssä terveyskeskuspäivystyksessä. Lisäksi Mediverkko tuottaa kotisairaalan lääkäripalvelut. Sopimus on voimassa vuoden 2011 loppuun ja se sisältää kaksi vuoden mittaista optiokautta.

Laatutavoitteet saavutettu lyhyessä ajassa

Lahden kaupunginsairaalan päivystys on käyntimäärällä mitattuna Suomen kiireisin perusterveydenhuollon päivystyspiste. Palvelun siirtyessä Mediverkolle potilaita lisäsi entisestään norovirus-epidemia. Ammattitaitoinen henkilökunta suhtautui kuitenkin tilanteeseen joustavasti ja varmisti sujuvan palvelun alusta lähtien. *"Päivystystoiminnassa ruuhkatilanteet ovat aina haasteena ja meille norovirus aiheutti siirtymävaiheessa ylimääräisiä haasteita. Tukena on ollut päivystyksen osaava hoitohenkilöstö, joka omalla toiminnallaan on helpottanut lääkäreidemme perehtymistä paikallisiin käytäntöihin"*, kiittelee Mediverkon päivystyksen vastuulääkäri **Toni Vänni**.

Mediverkko tuottaa päivystyspalvelua toimitustakuulla ja vastaa siitä, että päivystyksessä on jatkuvasti riittävä henkilöstömiehitys. *"Oikea-aikaisen ja kysyntää mahdollisimman hyvin vastaavan henkilöstömäärän varmistamiseksi analysoimme potilasmääriä jatkuvasti"*, kertoo Mediverkon perusterveydenhuollon palveluista vastaava johtaja **Harri Pomell**. Pomellin mukaan Mediverkko hyödyntää toiminnassa eri puolilta Suomea saatuja kokemuksia päivystyspalveluiden järjestämisestä ja hyväksi todetut käytännöt otetaan huomioon myös Lahdessa.

Viiden kuukauden aikana toiminnalle asetetut laatutavoitteet on jo ylitetty. Esimerkiksi jonotusajat lääkärin vastaanotolle ovat lyhentyneet ja erikoissairaanhoidon läheteiden määrä on alittanut tavoitteen selvästi. Toimintaa seurataan tarkasti ja asiakkaan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. *"Mediverkko on ottanut vastuuta toiminnan kehittämisestä ja johtamisesta. Lyhyessä ajassa on osoitettu, että toimintamalli on tehostanut palvelua ilman, että laatu olisi kärsinyt"*, kertoo Lahden terveyspalvelujen johtaja **Risto Raivio**. Positiivista palautetta on tullut myös potilailta, jotka ovat olleet tyytyväisiä erityisesti palvelun nopeutumiseen.

Toimivaa yhteistyötä palvelun kehittämiseksi

Lahden kaupunginsairaala on käynnistetty projekti päivystyksellisen hoidon parantamiseksi terveyskeskuspäivystyksessä. Projekti liittyy Sosiaali- ja terveysministeriön käynnistämään kansalliseen päivystyshankkeeseen, jonka tavoitteena on potilasturvallisuuden parantaminen ja yhtenäinen ensiarvio hoidon kiireellisyydestä eli triage. *"Tavoitteenamme on luoda yhdessä Lahden kaupungin kanssa päivystykseen uusi toimintamalli, joka turvaa kiireellisen hoidon entistä paremmin sitä tarvitseville"*, kertoo Vänni.

Suunnitelmissa on kehittää yhteistyötä myös erikoissairaanhoidon, vuodeosastojen ja terveysasemien kanssa. Mediverkko konsultoi myös ulkopuolista ylilääkärinä palvelun kehittämisessä yhä tarkoituksenmukaisemmaksi. Raivion mukaan Lahden kaupunki on tyytyväinen onnistuneeseen hankintapäätökseen. *"Mediverkon sitoutuminen pitkäjänteiseen toiminnan kehittämiseen on ollut ilahduttavaa"*, Raivio toteaa. *"Voin suositella yritystä palveluntuottajana myös muille: toiminta on joustavaa ja lähtee asiakkaan tarpeista."*

CASE: LAHDEN KAUPUNGINSAIRAALAN TERVEYSKESKUSPÄIVYSTYS

YHTEISTYÖ LYHYESTI

Mediverkko on vuoden 2010 alusta lähtien tuottanut lääkäripalvelut Lahden kaupunginsairaalan virka-ajan ulkopuoliseen terveyskeskuspäivystykseen. Kyseessä on yksi Suomen suurimmista lääkäripalvelujen ulkoistus sopimuksista: potilaskäyntejä on vuosittain noin 50 000.

Sopimus koskee lääkäripalveluiden tuottamista tapaturmaensivussa, valvonnassa sekä virka-ajan ulkopuolisessa keskitetyssä terveyskeskuspäivystyksessä. Lisäksi Mediverkko tuottaa kotisairaalan lääkäripalvelut.

Käynnissä on esimerkiksi projekti päivystyksellisen hoidon parantamiseksi terveyskeskuspäivystyksessä.

- **Yksi Suomen suurimmista** lääkäripäivystyskokonaisuuksista
- **Toimitustakuu**
- Kaksivuotinen sopimus, jossa kahden vuoden optio

TULOKSIA

- **Kustannustehokkuus**
 - kustannukset laskeneet vuositasolla noin 10 % aiempaan toimintaan verrattuna
- **Laatutavoitteet ylitetty**
 - jonotusajat lääkärin vastaanotolle lyhentyneet
 - erikoissairaanhoidon läheteiden määrä vähentynyt
- **Toiminnan kehittäminen yhdessä**
 - projekti päivystyksellisen hoidon parantamiseksi (triage)
 - hoitaja-lääkäri -työparimallin käyttöönotto
 - yhteistyön kehittäminen eri toimipisteiden välillä
- **Tyytyväinen asiakas**
 - toimiva yhteistyö ja avoin kommunikointi

Lisätietoja:

Lahden kaupunki, terveysten palvelujen johtaja Risto Raivio, puh. (03) 818 2001

Mediverkko Oy, perusterveydenhuollon palveluiden johtaja Harri Pomell, gsm 0400 978 448

Mediverkko Oy, vastaava lääkäri Toni Vänni, gsm 040 565 3000