

Paljon palveluja käyttävät asiakkaat yhteispäivystyksessä. Asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia

Alatalo Niina, Hamari Nea, Heino Annina, Hakala Satu, Koivunen Kirsi

19.4.2017 ::

Metatiedot

Nimeke: Paljon palveluja käyttävät asiakkaat yhteispäivystyksessä. Asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia

Tekijä: Alatalo Niina; Hamari Nea; Heino Annina; Hakala Satu; Koivunen Kirsi

Aihe, asiasanat: akuuttihoitopalvelut, asiakaskokemus, asiakkaat, kokemukset, päivystys, terveystalot

Tiivistelmä: Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla ja selvittää palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen Oulun seudun yhteispäivystyksessä (OSYP) paljon asioivien asiakkaiden profiileja, kokemuksia ja kehittämisehdotuksia OSYP:n palveluista sekä muista käyttämistään sosiaali- ja terveystaloluista. Tutkimus tehtiin asiakaslähtöisestä näkökulmasta ja tavoitteena on saada asiakkaiden ääni kuuluviin.

Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla kuutta asiakasta, jotka olivat hakeutuneet OSYP:seen kuusi kertaa tai useammin vuonna 2014. Haastateltavat valikoituivat ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ”Paljon Oulun seudun yhteispäivystyksessä asioivien profiloimista sekä sosiaali- ja terveystalolujen kokonaiskäytön kustannukset” pohjalta. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2016. Aineiston keruussa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaat hakeutuivat OSYP:seen lähinnä sydän- ja verenkiertoelimistön ja erilaisten kipujen vuoksi. Asiakkaat kokivat hakeutuneensa OSYP:seen aina akuuttien ja aiheellisten asioiden vuoksi. Osa asiakkaista oli pääosin tyytyväisiä yhteispäivystyksessä saamaansa palveluun ja osa toi taas esille tyytymättömyytensä palveluun. Odotusajat koettiin usein pitkiksi ja tilat epäkäytännöllisiksi. Suurin osa vastaajista koki tarvitsevansa paljon sosiaali- ja terveystalolun palveluja ja eniten käytettiin terveystaloksen ja erikoissairaanhoidon palveluja. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää OSYP:n palvelujen ja palvelunohjauksen kehittämisessä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2017-04-19

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201703245821>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: Julkaisu on tekijänoikeussäännösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Näin viittaat tähän julkaisuun

Alatalo, N., Hamari, N., Heino, A., Hakala, S. & Koivunen, K. 2017. Paljon palveluja käyttävät asiakkaat yhteispäivystyksessä. Asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 8. Hakupäivä xx.x.20xx. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201703245821>.

Tämä tutkimus kuuluu laajempaan tutkimushankkeeseen, jossa tarkasteltiin Oulun seudun yhteispäivystyksen (OSYP) paljon palveluita käyttäviä asiakkaita. Tutkimuksessa oli mukana kolme opiskelijaryhmää Oulun ammattikorkeakoulun hoitotyön tutkinto-ohjelmasta ja yksi ryhmä ylemmän (master) ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijoita. Monialaisen master-opiskelijaryhmän tekemä aiempi retrospektiivinen rekisteritutkimus vuodelta 2014 osoitti, että paljon palveluita käyttävät asiakkaat kuormittivat Oulun seudun yhteispäivystystä (OSYP) merkittävästi. Tämä tutkimus käsittelee asiakkaiden omaa näkökulmaa OSYP:n palveluista ja omasta palveluntarpeestaan. Tuloksissa asiakkaiden tyytymättömyyttä ilmentävinä tekijöinä nousivat esiin pitkät odotusajat ja puutteelliset resurssit. Osa asiakkaista ilmaisi myös tyytyväisyyttään palveluihin.

Johdanto

Terveydenhuollossa on parhaillaan meneillään monia uudistuksia ja kehittämishankkeita. Merkittävin näistä on sote-uudistus, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteiden muutos. Sote-uudistuksen myötä myös sairaalaverkkoa ja yhteispäivystyspalveluja uudistetaan. [\[1\]](#) [\[2\]](#)

Yksittäisten terveydenhuollon organisaatioiden meneillään olevista hankkeista ja uudistuksista tämän tutkimuksen syntyyn vaikutti muun muassa Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Tulevaisuuden Sairaala 2030 -hanke. Siinä yhtenä tavoitteena on muuttaa palveluita asiakaslähtöisemmiksi ja antaa asiakkaille enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. [\[3\]](#)

Hannus, Kurkela ja Palokangas [\[4\]](#) tekivät vuonna 2015 tutkimuksen, jossa selvitettiin Oulun seudun yhteispäivystyksessä paljon asioivien asiakkaiden profiilit sekä palveluiden käyttöä ja käytön kokonaiskustannukset vuodelta 2014. Määritelmien mukaan paljon palveluita käyttävällä asiakkaalla päivystyskäyntejä on vuodessa yli kuusi. Tulosten mukaan paljon palveluita käyttävät (N=389) ovat keski-ikäisiä ja monisairaita, usein elämänhallinnallisista ongelmista kärsiviä ihmisiä. Myös muissa tutkimuksissa [\[5\]](#) on todettu, että nämä asiakkaat ovat usein moniongelmaisia ja heillä voi somaattisten sairauksien lisäksi olla myös psyykkisiä ongelmia.

Hannuksen ym. [\[4\]](#) tutkimustulosten mukaan paljon OSYP:n palveluita käyttäviä asiakkaita oli 0,2 % Oulun kaupunkilaisista ja he käyttivät 14,9 % kaikista Oulun kaupungin asukkaiden tekemistä yhteispäivystyskäynneistä vuonna 2014. Heille kertyi vuoden aikana yhteensä 5 440 palvelutapahtumaa yhteispäivystyksessä. Keskimäärin palvelutapahtumia oli 14 henkilöä kohden. Vähimmillään palvelutapahtumia oli kuusi ja enimmillään 192. Useimmiten päivystykseen tulon syynä olivat vammat ja myrkytykset. Lisäksi asiakkailla kertyi vuoden aikana muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käynnejä yhteensä 3 371, Keskimäärin käynnejä oli yhdeksän, vähimmillään yksi ja enimmillään 27. Vuonna 2014 asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön kokonaiskustannukset olivat 9 556 947 euroa. Keskimääräiset kustannukset olivat 24 568 euroa asiakasta kohti. Kustannukset olivat keskimäärin kahdeksan kertaa suuremmat kuin keskivertokaupunkilaisella. Yli kolmasosalla (139 henkilöllä) kustannukset ylittivät keskimääräisen kustannuksen. Näiden henkilöiden osuus sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön kustannuksista oli 7 128 030 euroa.

Edellä minituista tuloksista voidaan päätellä, että yhteispäivystyksen paljon palveluita käyttävillä asiakkailla tulosy ei usein ole sama kuin palvelun todellinen tarve, eikä nykyinen järjestelmä ole onnistunut auttamaan heitä riittävän kattavasti [\[6\]](#). Tässä tutkimuksessa halutaan saavuttaa syvempi ymmärrys asiakkaiden kokemuksista ja näkökulmista OSYP:n palveluista ja omasta palveluntarpeestaan.

Tutkimuksen tarkoitus ja toteuttaminen

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla ja selvittää palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen OSYP:ssä paljon asioivien asiakkaiden profiileja, kokemuksia ja kehittämisehdotuksia OSYP:n palveluista. Tutkimus tehtiin asiakaslähtöisestä näkökulmasta, jolloin tavoitteena oli saada asiakkaiden kokemukset ja ääni kuuluviin palvelujen kehittämisen perustaksi.

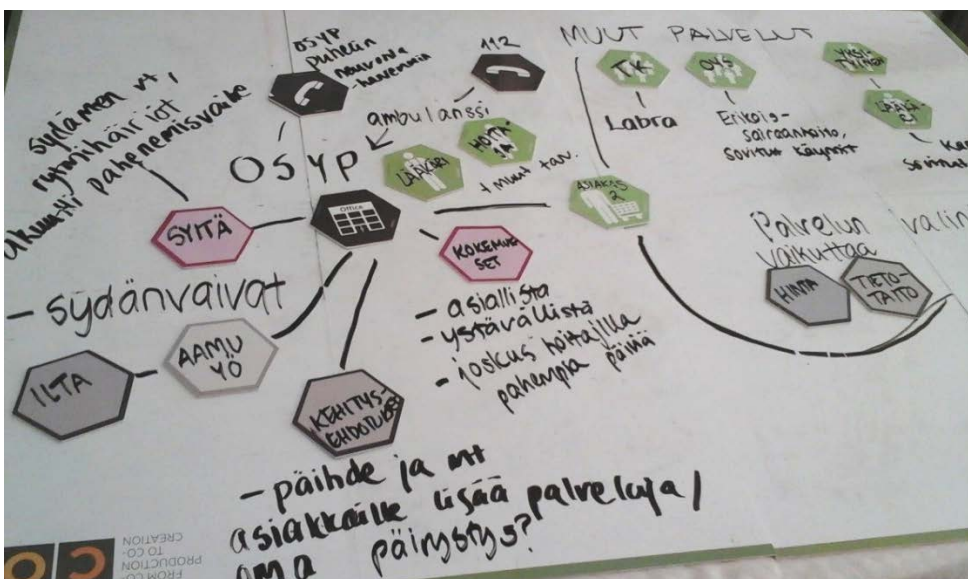
Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin tutkimustehtäviin:

1. Millaisia kokemuksia Oulun seudun yhteispäivystyksessä paljon asioivilla asiakkailla on saaduista palveluista?
2. Millainen on paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan oma käsitys palvelujen tarpeesta?
3. Miten palveluja tulee kehittää Oulun seudun yhteispäivystyksessä paljon asioivien asiakkaiden näkökulmasta?
4. Millaisia ovat paljon Oulun seudun yhteispäivystyksen palveluja käyttävien asiakasprofiilit

Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin sen jälkeen, kun Hannuksen ym. [1] tekemän kvantitatiivisen tutkimuksen aineistosta selvitettiin alustavia asiakkaiden profiileja. Tutkimukseen pyydettiin mukaan harkinnanvaraisesti noin 20 asiakasta niistä paljon yhteispäivystyksessä asioivista asiakkaista, jotka olivat ennalta asetettujen kriteerien (6 kertaa tai enemmän päivystyksessä käyneet) perusteella valikoituneet mukaan kvantitatiiviseen tutkimukseen asiakas- ja potilastietojärjestelmistä. Harkinnanvaraisuus tässä tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että kvantitatiivisen vaiheen alustavan asiakasprofiloinnin perusteella tutkimukseen valittiin mahdollisimman monipuolinen joukko tiedonantajia erilaisista asiakasryhmistä, miehiä ja naisia sekä eri-ikäisiä, yksineläviä ja perheellisiä. Poissulkukriteereinä tutkimuksen osallistumiseen pidettiin asiakkaan huumeiden käyttöä tai jos henkilölle oli määrätty edunvalvoja, eikä hänen terveydentilansa mahdollistanut haastatteluun osallistumista (henkilö esimerkiksi kärsi vaikea-asteisesta aivoverenkiertohäiriöstä tai dementiaasta). Valituille asiakkaille lähetettiin suostumuskirjeet ja asiakkaille vielä myöhemmin soitettiin ja kysyttiin heidän halukkuutta osallistua tutkimukseen. Lopulta suostumuksen antaneita asiakkaita oli kuusi.

Tutkimuksessa haastateltiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen kuutta asiakasta, joilla oli vuonna 2014 OSYP:ssä käyntejä enemmän kuin kuusi. Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämismenetelmä, jonka tarkoituksena on kuvata palvelu asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Ideat kuvataan visuaalisesti esimerkiksi piirrosten, kuvakertomusten tai videoiden avulla. Palvelumuotoilun tarkoituksena on, että tällaisten havainnollistavien menetelmien kautta palvelun kehittäjiä on helpompi ymmärtää, mistä palvelussa on kysymys. [2] Erilaisista palvelumuotoilun menetelmistä tässä tutkimuksessa käytettiin Coco Kosmos-aineistonkeruumenetelmää.

CoCo Toolkit on työkalupakki, joka koostuu viidestä työkalusta sekä yhteistyökehittämisen työkirjasta. Se on alunperin yritystoimintaan kehitetty peli, jota asiakas ja yritys pelaavat yhdessä. Sen näkyvin osa on CoCo Kosmos, joka on 300 pelimerkin yhteiskehittämisen innovaatiotyökalu. Sitä voidaan käyttää muun muassa asiakaspalautteen keräämiseen ja palvelun kehittämiseen. CoCo Kosmosin pelimerkit edustavat toimijoita, toimintoja asiakkaan ja yrityksen välillä, paikkoja, joissa toiminnot tapahtuvat sekä asiakkaan ja yrityksen välisen toiminnan tuloksia. [3]



KUVA 1. Aineiston keruuta CoCo Kosmos -menetelmällä (kuvaajat: Niina Alatalo, Nea Hamari ja Annina Heino)

Viisi haastattelua toteutettiin asiakkaiden kotona ja yksi Oulun ammattikorkeakoulun tiloissa. Haastatteluiden ajankohdat sovittiin ennakkoon puhelimitse. Kriteerinä paikan valinnalle oli sen helppous haastateltavalle.

Koska monilla kulkeminen tuotti vaikeuksia, päädyttiin suurin osa haastatteluista suorittamaan asiakkaan kotona. Toinen kriteeri oli ympäristön rauhallisuus ja tutkittavan yksityisyyden suojan säilyttäminen haastattelun yhteydessä. Ennen haastattelun alkua tutkittavilta pyydettiin allekirjoitukset saate- ja suostumuskirjeenä toimivaan lomakkeeseen, joista jäi kappaleet sekä tutkijoille että haastateltavalle itselleen.

Haastatteluihin meni aikaa 20 minuutista tuntiin. Haastattelujen rakenne muodostettiin siten, että yksi tutkijoista toimi vuorollaan itse haastattelijana, toinen kokosi aineistoa CoCo Kosmosin avulla ja kolmas kirjoitti haastattelun pääpiirteitä ylös. Lisäksi jokainen haastattelu äänitettiin. Haastatteluiden lopuksi CoCo Kosmos-aineisto käytiin läpi asiakkaan kanssa ja heille annettiin mahdollisuus täydentää aineistoa. Valmiit tuotokset valokuvattiin.

Kerätty aineisto muodostui äänitetyistä haastatteluista, haastattelun lomassa tehdyistä muistiinpanoista sekä valokuvista CoCo Kosmos- alustalle kerätystä materiaalista. Aineiston purkaminen aloitettiin kuuntelemalla äänitetyt haastattelut, jotka sitten litteroitiin eli kirjoitettiin auki. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 53 sivua.

Aineistoin analyysissa käytettiin hyväksi kolmivaiheista aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen [8].

Asiakasprofiilien muodostaminen

Kerätyn aineiston perusteella muodostettiin kaksi asiakkaiden tyypillisiä piirteitä ja ominaisuuksia kuvaavaa asiakasprofiilia. Asiakasprofiilit ovat tärkeä osa käyttäjätiedon kiteyttämistä ja yksi esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili on kuvaus tutkimusryhmästä esiin nousseesta arkkityypistä. Asiakasprofiilien tarkoitus on yleistää kohderyhmän mieltymyksiä ja siten auttaa kehittämään kohderyhmälle sopivia palveluratkaisuja. [9] Asiakasprofiilien määrittely pohjautuu tietoihin todellisista käyttäjistä, jotka on saatu esimerkiksi haastatteleamalla asiakkaita. Profiilit muodostetaan tutkimusaineiston pohjalta siten, että kerätty tutkimusaineisto esimerkiksi muunnetaan kuvauksiksi palvelun mahdollisista asiakkaista. [7]

Tutkimustulokset

Oulun seudun yhteispäivystykseen hakeutumisen syyt

Suurin osa haastatteluista asiakkaista koki palveluntarpeensa suureksi ja he kertoivat käyttävänsä paljon sosiaali- ja terveyspalveluita. Yleisimpiä syitä OSY:n hakeutumiseen olivat erilaiset kiputilat ja sydän- ja verenkiertoelimistön häiriöt. Muita mainittuja syitä olivat tuki- ja liikuntaelimistön sairaudet, hengityselinsairaudet, yleinen heikkous, paniikkikohtaukset ja katkaisuhuitoon pääsy. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Oulun seudun yhteispäivystykseen hakeutumisen syyt

Alaluokka	Yläluokka
Tuki- ja liikuntaelimistön sairaudet	Perussairaudet
Sydän- ja verisuonisairaudet	
Päihdeongelmat	
Psyykkiset sairaudet	
Hengityselinsairaudet	
Akuutti	Kivut
Krooninen	
Kiireellinen hoidontarve	Palveluntarpeesta johtuvat syyt
Erikoissairaanhoidon osaamisen tarve	
Peruspalveluiden vaikea saatavuus	
Osaamisen puute peruspalveluissa	

Asiakkaat kertoivat valinneensa juuri OSYP:n, koska tilanteet olivat olleet akuutteja ja hän oli tarvinnut kiireellistä hoitoa, eikä esimerkiksi kovan kivun kanssa ole enää pärjännyt kotona. Osa asiakkaista mainitsi hakeutuneensa OSYP:een myös siksi, koska hänen vaivansa olivat vaatineet erikoissairaanhoidon osaamista. Tällaisia tilanteita olivat olleet esimerkiksi rytmihäiriöt. Jotkut asiakkaista mainitsivat myös peruspalveluiden olleen riittämättömiä sekä osaamisen peruspalveluissa olevan heikkoa.



"No se on ehkä pinna tullu täyteen, että monta päivää ollut vaikka kipuja nii, nii sitte sitä päättää että pakko mun on lähtyä."

Asiakkaiden kokemuksia OSYP:n palveluista

Jotkut haastatelluista asiakkaista kertoivat olevansa tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä OSYP:stä saamaansa palveluun. Nämä asiakkaat kokivat myös, että heitä oli kohdeltu OSYP:ssä hyvin ja he olivat tyytyväisiä koko henkilökunnan toimintaan.



"No en mää pysty valittaan mitää, kyllä mää oon saanu ihan asiallisen kohtelun ainakin. Ei sen puoleen."

Toinen puoli asiakkaista taas koki palvelun olevan vaihtelevaa tai huonoa. Osa asiakkaista luonnehti palvelua hitaaksi. Eräs asiakas koki palvelun OSYP:ssä erityisen huonoksi, hänen mielestä palvelu ei vastannut yksilön tarpeisiin. Osa asiakkaista koki potilaiden olevan eriarvoisia. Lisäksi eräs asiakkaista koki, että iäkkäät saavat huonompaa palvelua kuin muut. Puolet asiakkaista koki myös, että kohtelu OSYP:ssä on huonoa ja että kohtelu on viime vuosina huonontunut entisestään. Osa asiakkaista luonnehti henkilökunnan käytöstä epäystävälliseksi ja välinpitämättömäksi. Eräs asiakas koki, että henkilökunnan ammattietiikassa on puutteita ja että henkilökunnan asenteissa sekä potilaisiin suhtautumisessa pitäisi tapahtua muutos. Hän myös koki, että kohtelu OSYP:ssä on pilkallista ja kovakouraista, jopa suorastaan väkivaltaista. (Taulukko 2.)

Osa asiakkaista koki OSYP:n tilojen olevan epäkäytännölliset. Lisäksi tiloja kuvailtiin ruuhkaisiksi ja ahtaiksi, erityisesti tilanteissa jolloin yhteispäivystyksessä on paljon potilaita. OSYP:n tiloja myös kuvailtiin levottomiksi ja osa koki, että päihdeongelmaiset samoissa tiloissa häiritsevät. Osa asiakkaista mainitsi myös, että yksityisyyden suoja OSYP:n tiloissa on heikkoa. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Asiakkaiden kokemuksia OSYP:n palveluista

Alaluokka	Yläluokka
Epäasiallinen kohtelu	Asiakkaan saama kohtelu
Asiallinen kohtelu	
Pitkät odotusajat	Riittämättömät resurssit
Epäkäytännölliset tilat	
Yksityisyyden puute	
Vähäinen hoitohenkilökunnan määrä	



"Silleen ko aattelee, niin ei se oo niin inhimillistä, mutta sitte ku aattelee sitä kokonaisuutta, niin se hoitaja näkee paremmin kokonaisuuden ku ei oo esteitä välissä. Ja itekki voi vinkata niille."



"Ainoa vaan, että joskus kun on ruuhkaa niin siinä saa kuulla sitten naapurinkin vaivat."

Puolet asiakkaista piti odotteluajoja OSYP:ssä liian pitkinä. Osa asiakkaista koki, että potilaat jätetään yksin "oman onnensa nojaan" ja "pukataan käytävän perälle syrjään, pois tieltä". Erään asiakkaan mielestä ilmapiiri yhteispäivystyksessä on sellainen, että potilas saa käsityksen, ettei ole tervetullut tai että "mene muualle sieltä".



"... että kokee, ettei siihen suhtauduta vakavasti, että pukataan tavallaan niinku syrjään, että saatat olla siellä kaks – kolme tuntia että kukkaan ei käy kattomassakaan. Niin se on hirveen pelottavaa."



"No ei, kyllähän se palvelu sitten ku se lähtee käyntiin nii on hyvä, mutta se odotusaika on pitkä. Varsinkin kun on kipiä, nii se tuntuu vielä pidemmältä."

Asiakkaiden kehittämissuositukset OSYP:n toiminnan parantamiseksi

Suurin osa asiakkaista toivoi parannusta OSYP:n tiloihin. Jotkut asiakkaista mainitsivat, että yksityisyydensuojaa OSYP:ssä voitaisiin parantaa. Eräs asiakas ehdotti tilojen muokkaamista sellaisiksi, että asiakkaat eivät niin helposti kuulisi toisten asiakkaiden henkilökohtaisia asioita. Toinen asiakas huomioi kuitenkin tilojen avoimuuden helpottavan hoitajan havainnointia. Hän myös ehdotti jonkinlaisen hoitajakutsujärjestelmän kehittämistä, jolla hoitajan voisi kutsua tarpeen tullen. Eräs asiakas ehdotti tilojen järjeistämistä tai tilojen laajentamista niin, että OSYP:ssä ei olisi niin ahdasta. Asiakas myös uskoi tilan lisäämisen vähentävän ahtautta ja levottomuutta OSYP:ssä. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Asiakkaiden kehittämissuositukset OSYP:n toiminnan parantamiseksi

Alaluokka	Yläluokka
Yksityisyydensuojan parantaminen	Resurssien parantaminen
Hoitajan kutsujärjestelmä	
Tilojen järjeistämisen	
Erilliset tilat päihdeongelmallisille	
Henkilökunnan lisääminen	
Asenteen muutos	
Asiakkaan huomiointi	Hoitohenkilökunnan vuorovaikutustaidot ja osaaminen
Eettisen osaamisen lisääminen	Ennaltaehkäisevän hoidon parantaminen
Akuutti- ja mielenterveyspalveluiden parantaminen	
Resurssien lisääminen muissa palveluissa	



"No justiin se tilan ahtaus, että kun joskus on paljon porukkaa niin, se ahtaus. Ja sitten joskus sattui semmoisia levottomia potilaita, että nehän sitten oli äänessä siellä."

Suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että palvelua tulisi nopeuttaa ja sujuvuutta lisätä. Asiakkaiden mielestä sujuvuuden ja hoitoon pääsyn parantaminen vaatisi henkilökunnan lisäämistä.

Asiakkaat toivat esille, että ennaltaehkäisevien palvelujen, kuten esimerkiksi mielenterveyspalvelujen parantaminen voisi helpottaa OSYP:n toimintaa. Asiakkaat toivat esille myös sen, että paremmalla ennaltaehkäisevällä hoidolla jotkut asiakkaat eivät joutuisi turvautumaan OSYP:seen. Eräs asiakas ehdotti, että mielenterveys- ja päihdeongelmallisille perustettaisiin oma päivystys, joka vastaisi heidän hoidontarpeisiinsa. Eräs asiakas taas uskoi, että esimerkiksi akuuttihoitojen osaamisen lisääminen terveyskeskuksiin voisi vähentää turhia käyntejä OSYP:ssä.

Suurin osa asiakkaista koki, että henkilökuntaa tulisi olla enemmän. Eräät asiakkaat mainitsivat, että henkilökunta voisi olla ystävällisempää ja potilaiden kohtelu kunnioittavampaa ja tasa-arvoisempaa. Osa asiakkaista toi esille lisäkoulutuksen tarpeen potilaan kohtaamisessa.



"Että otetaan ihminen vakavasti kun se tulee sinne jonkun ongelman kanssa. Kuunnellaan, mikä hänellä on hätänä ja mikä on ongelma, paneudutaan siihen ja kohdellaan ihmistä niin kuin ihmistä tulee kohdella."



"No se on se... asiakaspalvelun mmmm... niinku hoitoon pääsyn nopeuttaminen, että se tutkimukseen pääsyn nopeuttaminen... asenneilmapiirissä on tullu vähän semmosta muutosta, joka ei oo vanhoille ihmisille myönteinen."

Paljon Oulun seudun yhteispäivystyksen palveluja käyttäneiden asiakkaiden profiilit

Asiakasprofiilit on luotu tutkimusaineiston pohjalta. Profiileissa nostetaan esille asiakkaiden taustoja, päivystykseen hakeutumisen syitä, kokemuksia päivystyksestä ja saadusta palvelusta sekä mahdollisia kehittämisehdotuksia. Profiileissa halutaan korostaa asiakkaiden tuntemuksia ja tuoda esille asiakkaiden näkökulmaa palvelun laadusta. Haastatteluissa oli selkeästi erotettavissa kaksi pääryhmää, joista luotiin asiakasprofiilit "Tyne Tyytymätön" (kuva 2) ja "Matti Myönteinen" (kuva 3).

"Tyne Tyytymätön"



Tyine on 78 -vuotias yksin asuva leskirouva. Tyynen lapset asuvat kauempana, mutta käyvät kuitenkin säännöllisesti Tyynen luona vierailuilla, tämän lisäksi Tyne pitää yhteyttä lapsiinsa puhelimen välityksellä. Tyne kokee arkensa vaihtelevaksi ja tuhuilee kotona voinnin mukaan. Tyynen tukiverkosto on niukahko ja Tyne kokeekin usein arkensa yksinäiseksi. Tyynellä on paljon erilaisia perussairauksia, kuten esimerkiksi verenpainetauti ja reuma. Lisäksi Tyne on kärsinyt matalasta mielialasta, jonka vuoksi hänen alkoholin käyttönsä on ajoittain runsasta. Tyne kokee tarvitsevarsa paljon apua/palveluja selvitäkseen.

Päivystykseen Tyne on hakautunut kipujen ja perussairauksien pahenemisen vuoksi sekä kotona pärjäämättömyyden tunteen vuoksi. Tyne on kokenut vointinsa huonontuneen siinä määrin, että ei pärjää kotona ja tämän vuoksi päivystykseen hakautuminen on ollut välttämätöntä.

Tyine on suhteellisen tyytymätön päivystyksestä saamaansa palveluun. Hän kokee, ettei hän tule kuulluksi ja ettei häntä oteta tosissaan. Henkilökuntaa Tyne luonnehtii välinpitämättömäksi ja epäasialliseksi. Tyne kokee päivystyksessä olon raskaaksi pitkien odotteluajkojen vuoksi ja tuntee ajoittain tulleensa unohtetuksi. Kaikesta huolimatta Tyne kuitenkin kokee saaneensa apua vaivoihinsa.

Tyynen mielestä päivystyksen henkilökunnan asenteita ja käytöstä sekä eettistä osaamista tulisi parantaa. Lisäksi odotteluajkojen lyhentäminen ja resurssien lisääminen olisivat Tyynen mielestä tärkeitä kehittämisen kohteita.



”Matti Myönteinen”

Matti on 64 -vuotias sairaseläkkeelle jäänyt mies. Matti asuu yhdessä vaimonsa kanssa ja heidän aikuiset lapsensa asuvat kohdullisen välimatkan päässä. Matti on päällisin puolin tyytyväinen arkeensa ja hän kokee saavansa riittävästi apua arjessa selviytymiseen lähipiiriltään. Perussairauksina Matilla on sydämen vajaatoiminta ja kihti. Lisäksi Matti on kärsinyt sydämen rytmihäiriöistä. Matti ei koe tarvitsevänsä kovinkaan paljon palveluita.

Päivystykseen Matti on hakeutunut perussairauksien akuutin pahenemisen vuoksi ja koska on tarvinnut vaivojensa hoitoon erikoissairaanhoidon osaamista. Matti tiedostaa perussairauksien huonon hoitotasapainon vaikuttaneen merkittävästi akuuttihoiton tarpeeseen.

Matti on yleisesti ottaen tyytyväinen päivystyksestä saamaansa palveluun, vaikka mainitseekin pitkien odotteluajkojen olevan ikäviä. Matti kokee tulleen kaikin puolin hyvin kohdelluksi. Hän luonnehtii henkilökuntaa ystävälliseksi ja asiantuntevaksi. Matti kuitenkin kokee, että päivystyksen tilat ovat epäkäytännölliset ja rauhattomat.

Matin mielestä päivystyksen tiloja tulisi järjeistää. Hän kokee, että näin voitaisiin hillitä päivystyksen ruuhkaa sekä levottomuutta ja kokonaisuus pysyisi paremmin kasassa. Ennaltaehkäisevien palvelujen kehittäminen voisi Matin mielestä helpottaa päivystyksen tilannetta.

KUVA 3. A asiakasprofiili ”Matti Myönteinen”

Yhteenveto

Tutkimukselle haettiin tarvittavat tutkimusluvut keväällä 2014 Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin (PPSHP) johtajalta, Oulun kaupungin terveystalouden johtajalta, Oulun kaupungin sosiaalisen palveluiden johtajalta ja ikäihmisten hyvinvoinninjohtajalta sekä Työ- ja elinkeinoministeriöstä. Tutkimukselle haettiin myös PPSHP:n eettisen toimikunnan lausunto ja myöhemmin vielä erillinen lupa haastatteluiden äänittämiselle.

Asiakkaiden henkilötietoja säilytettiin huolellisesti yhdellä muistitikulla, eikä niitä kopioitu tai lähetetty sähköpostilla. Asiakkaiden valikoiduttua heidät koodattiin nimimerkein (esimerkiksi asiakas 1, asiakas 2 jne.) ja kaikki kerätty aineisto tallennettiin näillä nimimerkeillä, joten anonymiteetti säilyi koko tutkimuksen ajan. Lisäksi varmistettiin, ettei asiakkaat ole tunnistettavissa tutkimustuloksista. Tutkimuksessa käytettyjä tietoja ja aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Lisäksi tutkijoita sitoo pysyvä vaitiolovelvollisuus ja tutkimuksessa esiin tulleista tiedoista huolehditaan myös tutkimuksen päätyttyä, jottei tiedot päädy ulkopuolisille.

Asiakkaat olivat mukana vapaaehtoisesti ja he saivat jättää tutkimuksen kesken niin halutessaan. Asiakkaat saivat ennen haastatteluja allekirjoitettavakseen suostumuslomakkeen, jossa kerrottiin muun muassa

tutkimuksen tarkoituksesta, kulusta, luottamuksellisuudesta, vapaaehtoisuudesta ja tutkimukseen osallistumiseen liittyvistä riskeistä ja hyödyistä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaiden kokemukset OSYP:stä olivat vaihtelevia. Osalla asiakkaista ei ollut moittimista palvelun laadusta, mutta osa koki siinä olevan paljonkin parantamisen varaa. Yhteisenä asiana lähes kaikkien asiakkaiden kohdalla tuli ilmi palvelun hitaus ja pitkät odotusajat. OSYP:n tilat koettiin pääosin epämiellyttäväksi niiden ruuhkaisuuden ja levottomuuden vuoksi. Myös aiemmassa Kirsin ym. [\[10\]](#) tutkimuksessa asiakkailla oli ennakkokäsityksiä ja osalla omakohtaisia kokemuksia päivystyksen ahtaista ja ruuhkaisista tiloista, pitkistä odotusajoista sekä hoitajien työkeästä käytöksestä.

Savilammen ja Sumukarin [\[11\]](#) tutkimuksen asiakkailla oli paljon perussairauksia, joiden hoitaminen oli usein ollut syynä hoitoon hakeutumiseen. Muita yleisiä syitä olivat erilaiset kiputilat sekä epätietoisuus omaan terveyteen liittyvissä asioissa. Tässä tutkimuksessa haastatellut asiakkaat kokivat hakeutuneensa OSYP:een silloin kun siihen on oikeasti ollut tarvetta esimerkiksi kipujen tai sairauskohtauksen vuoksi, eikä asia ole voinut odottaa. Yhtenä yleisenä syynä taustalla oli sydän- ja verisuonisairaudet. Tietyntyyppisen vähättelyn kokeminen hoitohenkilökunnan asenteissa tarvittaisiin muutosta, eikä käytös asiakkaita kohtaan aina ollut asiallista. Toisaalta voidaan ajatella, että resurssien vähyys ja kiire voivat aiheuttaa hoitohenkilökunnan turhautumista ja sitä kautta kireyttä.

Tämän tutkimuksen asiakkaat olivat yhtä mieltä siitä, että OSYP:n resursseja tulisi lisätä, ja että tällä hetkellä henkilökuntaa on liian vähän. OSYP:n tiloihin toivottiin parannusta esimerkiksi siten, että yksityisyydensuojaa voitaisiin parantaa ja levottomuutta vähentää. Eräät asiakkaat mainitsivat, että sairauksia ja ongelmia ennaltaehkäisevien palveluiden kehittäminen (esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalvelut) helpottaisi myös OSYP:n kohdistuvaa kuormitusta. Yhdeksi kehittämiskohteeksi mainittiin myös hoitohenkilökunnan vuorovaikutustaitojen parantaminen.

Lopuksi

Tämän tutkimuksen tuloksista saatiin tärkeitä, yksittäisten henkilöiden kokemuksia Oulun seudun yhteispäivystyksessä asioimisesta ja asiakkaiden omaa näkökulmaa tulosityihin sekä kehittämisideoita päivystystoiminnan parantamiseksi. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää päivystys- ja hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Tutkimus antaa myös pohjan uusille aiheeseen liittyville tutkimuksille, jotta palveluja saataisiin kehittyttyä asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi.

Lähteet

1. [^](#) Alueuudistus.fi. 2016. Sote- ja maakuntauudistus. Sote-uudistuksen tavoitteet. Hakupäivä 15.11.2016
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>
2. [^](#) Alueuudistus.fi. 2016. Sote- ja maakuntauudistus. Päivystyksen ja erikoissairaanhoidon rakenneuudistus. Hakupäivä 15.11.2016
<http://alueuudistus.fi/erikoissairaanhoido-ja-paivystys>
3. [^](#) Pohjois-Pohjanmaan Sairaanhoidopiiri. 2012. Tulevaisuuden sairaala OYS 2030. Ohjelmakokonaisuus. Hakupäivä 15.11.2016.
http://www.ppsph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/npp/embeds...
4. [^ abc](#) Hannus, A., Kurkela, T. & Palokangas, M. 2015. MULTUM, NON MULTA. Paljon Oulun seudun yhteispäivystyksessä asioivien asiakkaiden profilointia sekä heidän sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaiskäytön kustannukset. Hakupäivä 13.10.2016.
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102919...>
5. [^](#) Koskela, T. 2014. Millaisia ovat eniten palveluita käyttävät terveyskeskusten potilaat? – ja onko vaikuttavaa hoitoa heidän auttamiseksi? Tampereen yliopisto, Omapihlaja 15.1.2014. Hakupäivä 13.4.2015.
<http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat...>
6. [^](#) Hannus, A., Kurkela, T. & Palokangas, M. 2015. MULTUM, NON MULTA. Paljon Oulun seudun yhteispäivystyksessä asioivien asiakkaiden profilointia sekä heidän sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaiskäytön kustannukset. Hakupäivä 13.10.2016.
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102919...>
7. [^ abc](#) Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknovia Oy.
8. [^](#) Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
9. [^](#) Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
10. [^](#) Kirsi, T., Mylläri, E. & Valvanne, J. 2014. Miksi iäkäs ihminen lähtee päivystykseen? Laadullinen tutkimus kotona asuvien ikäihmisten päivystykseen lähtemispäätökseen vaikuttavista tekijöistä.

Helsinki: Kuntaliitto. Hakupäivä 9.11.2016.

<http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads...>

11. [△](#)Savilampi, J. & Sumukari, M. 2015. Paljon palveluja käyttävän asiakkaan kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Tutkimus- ja kehittämistyö. Hakupäivä 17.11.2016.

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95133...>