

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

HYÖTYELÄINPÄIVYSTYKSEN TOTEUTUS PÄIVYSTYSALUEELLA**Yleistä**

Tässä liitteessä kuvataan hyötyeläinpäivystyksessä noudatettava toimintatapa. Malli on syntynyt työryhmätyöskentelyn ja kunnaneläinlääkäreiltä saadun palautteen perusteella. Pohjoisen Keski-Suomen alue toteuttaa hyötyeläinpäivystyksen omalla mallillaan, mutta osallistuu keskitettyyn lemmikkieläinpäivystykseen. Eteläisen Keski-Suomen alueella toimivista kunnan-/kaupungineläinlääkäristä kolme päivystää yhtä aikaa. Tiimejä muodostuu siis viisi ja päivystystiheys kullekin on joka viides vuoro. Alue jaetaan kolmeen päivystysvastuualueeseen.

Valittu toimintamalli mahdollistaa eläinlääkintähuoltolain ja maakunnallisen päivystyselvityksen tavoittelemien hyötyjen toteutumisen. Näitä ovat mm. asiakkaan saaman palvelun ja kunnaneläinlääkärien työssä jaksamisen parantuminen.

Keskitetty puhelinpalvelu parantaa päivystävän kunnaneläinlääkärin tavoitettavuutta. Puhelinpalvelu perustuu maksulliseen 0600-palvelunumeroon, josta päivystävän kunnaneläinlääkärin tavoittaa yhdellä soitolla.

Toimintatavan kuvaus

Eteläinen Keski-Suomi jaetaan kolmeen maantieteelliseen vastuualueeseen (läntinen, eteläinen, itäinen). Vuoroja voidaan vaihtaa kunkin vastuualueen viiden kunnaneläinlääkärin kesken ilman vastuualueiden muutoksia. Muutkin vaihdokset ovat mahdollisia, mutta vain mikäli tiimin kaikki kunnaneläinlääkärit hyväksyvät vaihdoksen. Tällöin vastuualueet päätetään tarvittaessa etukäteen, jolloin tiimin kaikkien kunnaneläinlääkärien tulee sitoutua tapauskohtaiseen vastuualuemäärittelyyn.

Vuorojaossa noudatetaan tasaista viiden rytmiä arki-illoissa. Viikonloppupäivystysvuorot voidaan myös jakaa eläinlääkärien kesken, mikäli sopijaosapuolet näin sopivat. Kokonaisen viikonlopun päivystäneille kunnaneläinlääkäreille ei kuitenkaan jaeta arki-iltapäivystysvuoroa viikonlopun jälkeiselle viikolle, mikäli se on mahdollista vuorojaollisista syistä. Viikonloppua edeltävää torstai-iltavuoroa ei myöskään jaeta tulevaa viikonloppua päivystävälle kunnaneläinlääkäreille, mikäli se on mahdollista vuorojaollisista syistä. Normaalia viikonloppua pidemmät (yli 64 tuntia) vuorot jaetaan vähintään kahteen osaan asiasta erikseen päivystävien kunnaneläinlääkärien kanssa sopien. Juhlapyhät (uusivuosi=1 päivystysvuoro, pääsiäinen= 2 päivystysvuoroa, juhannus= 2 päivystysvuoroa, joulukuusi= 2 päivystysvuoroa) jaetaan erillään muista viikonlopuista, jolloin ne jakautuvat tasaisesti päivystäjien kesken. Juhlapyhien päivystäjille tulee viikonloppuvuoroja tästä johtuen hieman tiheämmin ko. juhlapyhän ympärille. Jyväskylän seudun ympäristöterveys pitää kirjaa päivystysvuoroista ja niiden vaihdoista. Päivystysvuoron vaihdosta tulee päivystävän kunnaneläinlääkärin ilmoittaa Jyväskylän seudun ympäristöterveyteen. Päivystysvuorojen kirjanpito ja vaihdosten kirjaus sekä ilmoittaminen voi tapahtua verkossa ns. päivystystietokannan avulla.

Päivystäjät toimivat itsenäisesti kuten tähänkin asti, eivätkä tiedä toistensa tilanteesta ilman tiedonvaihtoa. Yhteistyötä lisätään työn siirtosäännöillä. Päivystysjärjestelmän toimivuutta arvioidaan vuosittain sopijaosapuolten välisissä esihenkilöpalaverissa. Kukin päivystäjä dokumentoi päivystysaikaiset ongelma- ja poikkeustilanteet. Tiedot toimitetaan omalle työnantajalle erikseen sovitulla tavalla. Yksi tiimin päivystäjä vuorollaan vastaa tarvittaessa tiedotteen ajan tasalla olemisesta. Asiakas tavoittaa oman alueensa päivystäjän yhdellä puhelinsoitolla valiten puhelinpalvelun tiedotteen mukaisesti.

Järjestelmän antama hyöty perustuu näiden sääntöjen noudattamiseen ja vapaaehtoisen yhteistyön toimivuuteen.

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

Iltapäiväkevenys ja puhelujen ohjaus 14-16

Alueella on soitonsiirtokäytäntö arkisin klo 14-16 välisen ajan osalta. Jokaisen illan ja viikonlopun päivystäjä varautuu jo klo 14.00 eteenpäin kiireisiin töihin koko päivystysalueellaan. Eläinlääkäri voi halutessaan laittaa klo 14-16 väliseksi ajaksi puhelinvastaajaansa viestin, jossa kiireisissä sairastapauksissa asiakasta pyydetään soittamaan illan päivystäjälle. **Suoraa soitonsiirtoa ei siis käytetä.** Myöskään ei ole pakko siirtää puheluita, jos itse haluaa niihin vastata.

Tämän soitonsiirtokäytännön tavoitteena on rauhoittaa eläinlääkäreiden iltapäivät, jotta päivien pituus ei tarpeettomasti veny ja toisaalta ajanvarauksella työt ovat helpompia suorittaa (esim. terveydenhuoltokäynnit). Eläinlääkärit ovat kuitenkin työnantajan sekä alueen muiden eläinlääkäreiden tavoitettavissa yksityisnumeroistaan myös tuona klo 14-16 välisenä aikana.

Jotta tämä systeemi mahdollistuu, **on äärimmäisen tärkeää, että jokaisen päivystäjän tiedot ovat päivystystietokannassamme oikein.** Jokainen päivittää ne omalta osaltaan, sijaisten, joilla ei ole tunnuksia tietokantaan, tietojen päivittämisestä vastaa kyseisen päivystäjän työnantaja.

Tietokannasta pitää löytyä jokaisen päivystyksen kohdalta päivystäjän:

1. **Puhelinnumero, johon soitot ohjataan klo 14-16 välillä**
2. **Päivystysnumero, jos eri kuin kohdan yksi numero**
3. **Yksityisnumero työnantajaa ja kollegoja varten**

Mikäli päivystäjä on esim. ulkopuolinen sijainen ja alkaa päivystää vasta klo 16.00, kyseisen päivystäjän työnantaja huolehtii siitä, että yksikössä on sovittu, kelle puhelut ohjataan klo 14-16 välillä ja että tieto on merkattuna tietokantaan.

Työn siirto ja yhteistyö

Kukin päivystäjä toimii itsenäisesti, mutta soveltaa alla olevia sääntöjä. Tarkoituksenmukaisinta on, että työn toteuttaa yleensä lähin tai nopeimmin paikalle ehtivä päivystäjä. Töitä siirrettäessä tulee ottaa huomioon, että työn rasittavuuden tulee jakautua mahdollisimman tasaisesti päivystäjien kesken. Ajokilometrit eivät saa muodostua kohtuuttomiksi. Tämä on sekä asiakkaan, kunnaneläinlääkäriin että työnantajan etu (eläinten omistajille maksettavat subventiot pysyvät mahdollisimman alhaisina). Työn siirto/yhteistyö toteutetaan soittamalla toiselle päivystäjälle, perustelemalla (1-4), neuvottelemalla päätöksestä ja antamalla asiakkaan yhteystiedot. Palvelun antava päivystäjä soittaa asiakkaalle tarvittaessa. Puhelut voidaan tarvittaessa yhdessä sopien siirtää suoraan toiselle (ks. 3.2 ja 3.4.).

Säännöt työn siirtoon/yhteistyöhön	
1	Päivystäjä on viimekädessä velvollinen hoitamaan oman vastualueensa potilaat. Asiakkaan otettua yhteyttä ”väärään” päivystäjään hänet ohjataan soittamaan oman alueensa päivystäjälle. Jos puhelun vastaanottanut ”väärä” päivystäjä on tosiasiallisesti lähin tai (erityisesti kiireellisessä tapauksessa) nopeimmin paikalle ehtivä, puhelun vastaanottanut päivystäjä pääsääntöisesti toteuttaa työn eikä asiakasta ohjata soittamaan oman alueensa päivystäjälle.
2	Päivystystehtävä siirretään pääsääntöisesti, kun on kyseessä kiireellistä hoitoa vaativa tilanne, jossa vastualueen päivystäjä ei ehdi antamaan hoitoa potilasturvallisuuden vaarantumatta.

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

3	<p>Tehtävä voidaan siirtää myös yhteisellä päätöksellä ja sillä edellytyksellä, että potilasturvallisuus ei vaarannu eikä siirrosta seuraa asiakkaan etujen merkittävää huonontumista (esim. ajomatkan kohtuuton pidentyminen), seuraavista syistä:</p> <p>3.1 toinen päivystäjä pääsee nopeammin tai on lähempänä 3.2 päivystäjä on väsynyt töiden kasaantumisesta tai yöhön ajoittumisesta johtuen 3.3 kunnaneläinlääkärin erikoistumisen perusteella (esim. hevospotilaat) 3.4 koko päivystävän eläinlääkäritiimin hyväksymästä työnjaollisesta syystä</p>
4	<p>Erityisen vaativissa tehtävissä päivystäjä voi pyytää toisen päivystäjän apua päivystystehtävän toteutukseen.</p>

Vastuun määräytyminen

Kiistatilanteessa päivystystehtävän hoitaa se päivystäjä, jonka vastuualueella asiakas on riippumatta työn siirron säännöistä.

Siirtoihin suostuminen on siis viime kädessä tehtävän vastaanottavan päivystäjän osalta vapaaehtoista silloin, kun asiakas ei ole hänen vastuualueellaan. Tähän poikkeuksen muodostaa tilanne, jossa vastuualueen oma päivystäjä ei ole ylivoimaisesta syystä tavoitettavissa (tekninen vika, äkillinen sairastuminen tms.) ja potilasturvallisuus on vaarassa. Tällöin tulee lähimmän/nopeimmin paikalle ehtivän päivystäjän hoitaa ko. tehtävä riippumatta siitä kenen vastuualueella asiakas on.

On huomioitava, että järjestelmä ei toimi toivotulla tavalla eikä haluttuja hyötyjä saavuteta, mikäli työn siirtoja ei toteuta sääntöjen mukaisesti. Päivystystehtävää kulloinkin toteuttava päivystäjä vastaa omasta työstään.

Puhelinpalvelu

Palvelun ohjaus toteutetaan operaattorin ohjeiden mukaisesti. Mahdollisia tapoja ovat ohjaus puhelimen ja internetin avulla. Tiimin ollessa yksi vakioitiimeistä voidaan hyödyntää esiäänitettyjä tiedotteita.

Vuoronvaihdoksissa saatetaan joutua äänittämään tilannetta vastaava tiedote puhelinpalvelun tiedotepalveluun päivystysvuoron alkaessa (tai valitun operaattorin ohjeiden mukaisesti). Tiedotteessa ilmoitetaan joko päivystäjän sijaintikunta ja/tai vastuukunnat. Myös internet-tiedottamista voidaan halutessa hyödyntää.

Asiakas soittaa 0600-numeroon ja kuulee tiedotteen, jonka perusteella valitsee yhden kolmesta päivystäjistä. Asiakasta pyydetään valitsemaan lähin päivystäjä tai tiedotteen vastuukuntien mukaan.

Tiedote on muotoa: *”Olette soittaneet eteläisen Keski-Suomen hyötyeläinpäivystykseen. Palvelun hinta on xx €/min. Alueella päivystää tällä hetkellä kolme kunnaneläinlääkärinä, kunnissa/vastuu-alueilla xx, yy ja öö. Valitkaa päivystävä kunnaneläinlääkäri numerovalinnalla: 1(kunta/vastuu-alue xx) ...*

Kunnaneläinlääkäri voi tarvittaessa ohjata teidät toiselle päivystäjälle.” Asiakkaan tehtyä valintansa kuuluu ” Puhelunne yhdistyy suoraan kunnaneläinlääkärille. Odotusajalta peritään paikallispuhelumaksu. Jos kunnaneläinlääkäri on varattuna toimenpiteeseen, kuulette tiedotteen”.

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

Alue- ja tiimijako

Aluejako= tiimin noudattama maantieteellinen vastuunjako.

Tiimi = samaan aikaan eteläisen Keski-Suomen alueella päivystävät kolme kunnaneläinlääkärää.

no	Virkanimike	Ell no	Vastaanoton sijaintipaikka
1	Mikkelin kaupungineläinlääkäri	1/1	Kangasniemi
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	2/1	Palokka
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/1	Ruovesi
2	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	1/2	Palokka
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	2/2	Kuhmoinen
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	3/2	Palokka (entinen Petäjävesi)
3	Laukaan kunnaneläinlääkäri	1/3	Laukaa
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	2/3	Muurame
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/3	Keuruu
4	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	1/4	Hankasalmi
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	2/4	Jämsä
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/4	Virrat
5	Laukaan kunnaneläinlääkäri	1/5	Konnevesi
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	2/5	Joutsa
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/5	Mänttä-Vilppula

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

Kartta kunnaneläinlääkärien vastaanotoista ja päivystysalueista.

Sininen = Läntinen alue
Keltainen = Itäinen alue
Vihreä = Eteläinen alue

