

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

SUURELÄINPÄIVYSTYKSEN TOTEUTUS KESKI-SUOMEN MAAKUNNALLISELLA PÄIVYSTYSALUEELLA**Yleistä**

Tässä liitteessä kuvataan suurelänpäivystyksessä noudatettava toimintatapa Keski-Suomen maakunnallisella päivystysalueella. Keski-Suomen alueella toimivista kunnan-/kaupungineläinlääkäristä neljä päivystää yhtä aikaa. Tiimejä muodostuu viisi ja päivystystiheys kullekin päivystäjälle korkeintaan joka viides vuoro. Alue jaetaan neljään päivystysvastuualueeseen.

Alueella on käytössä keskitetty puhelinpalvelu, joka perustuu maksulliseen palvelunumeroon.

Toimintatavan kuvaus

Keski-Suomi jaetaan neljään maantieteelliseen vastuualueeseen (pohjoinen, läntinen, eteläinen, itäinen). Vuoroja voidaan vaihtaa kunkin vastuualueen kunnaneläinlääkärin kesken ilman vastualueiden 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 päivystäville kunnaneläinlääkäreille, mikäli se on mahdollista vuorojaollisista syistä. Normaalina 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, jouluku= 2 päivystysvuoroa) jaetaan erillään muista viikonlopuista, jolloin ne jakautuvat tasaisesti päivystäjien kesken. Juhlapyhien päivystäjille tulee viikonloppuvuoroja tästä johtuen hieman tiheimmin ko. juhlapyhän ympärille. Päivystysvuorojen kirjanpito ja vaihdosten kirjaus sekä ilmoittaminen tapahtuu verkossa ns. päivystystietokannan avulla. Päivystysvuoroon vaihdoksen tehneen päivystäjän työnantaja vastaa vaihdoksen kirjaamisesta päivystystietokantaan. Päivystystietokanta on avoin vain päivystäville eläinlääkäreille sekä heidän työnantajilleen.

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.

Päivystävä eläinlääkäri vastaa tavoitettavuudestaan keskitetyn puhelinpalvelun kautta.

Iltapäiväkevennys 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 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 ajanvaraustyöt ovat helpompia suorittaa

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

(esim. terveydenhuoltokäynnit). Eläinlääkärit ovat kuitenkin työnantajan sekä alueen muiden eläinlääkäreiden tavoitettavissa yksityisnumeroistaan myös tuona klo 14-16 välisenä aikana.

Jotta tämä systeemi mahdollistuu, **on 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 se on 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 vastuualueen päivystäjä ei ehdi antamaan hoitoa potilasturvallisuuden vaarantumatta.
3	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: 3.1 toinen päivystäjä pääsee nopeammin tai on lähempänä 3.2 päivystäjä on väsynyt töiden kasaantumisesta tai yöhön ajoittumisesta johtuen 3.3 koko päivystävän eläinlääkäritiimin hyväksymästä työnjaollisesta syystä
4	Erityisen vaativissa tehtävissä päivystäjä voi pyytää toisen päivystäjän apua päivystystehtävän toteutukseen.

Vastuun määräytyminen

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

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 esteestä johtuen 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 vakiotiimeistä 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 palvelunumeroon ja kuulee tiedotteen, jonka perusteella valitsee yhden neljästä päivystäjästä. Asiakasta pyydetään valitsemaan lähin päivystäjä tai tiedotteen vastuukuntien mukaan.

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

Alue- ja tiimijako

Aluejako= tiimin noudattama maantieteellinen vastuunjako.

Tiimi = samaan aikaan Keski-Suomen alueella päivystävät neljä kunnaneläinlääkärä.

no	Virkanimike	Ell no	Vastaanoton sijaintipaikka
1	Laukaan kunnaneläinlääkäri	1/1	Laukaa
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	2/1	Palokka
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/1	Ruovesi
	Pohjoisen K-S:n kunnaneläinlääkäri	4/1	Saarijärvi/Pihtipudas/Karstula
2	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	1/2	Palokka
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	2/2	Kuhmoinen
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	3/2	Palokka
	Pohjoisen K-S:n kunnaneläinlääkäri	4/2	Saarijärvi/Pihtipudas/Karstula
3	Laukaan kunnaneläinlääkäri	1/3	Laukaa
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	2/3	Muurame
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/3	Keuruu
	Pohjoisen K-S:n kunnaneläinlääkäri	4/3	Saarijärvi/Pihtipudas/Karstula
4	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	1/4	Hankasalmi
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	2/4	Jämsä

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN

	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/4	Virrat
	Pohjoisen K-S:n kunnaneläinlääkäri	4/4	Saarijärvi/Pihtipudas/Karstula
5	Laukaan kunnaneläinlääkäri	1/5	Konnevesi
	Jyväskylän kunnaneläinlääkäri	2/5	Joutsa
	Keuruun kaupungineläinlääkäri	3/5	Mänttä-Vilppula
	Pohjoisen K-S:n kunnaneläinlääkäri	4/5	Saarijärvi/Pihtipudas/Karstula

Kartta kunnaneläinlääkärien päivystysalueista.

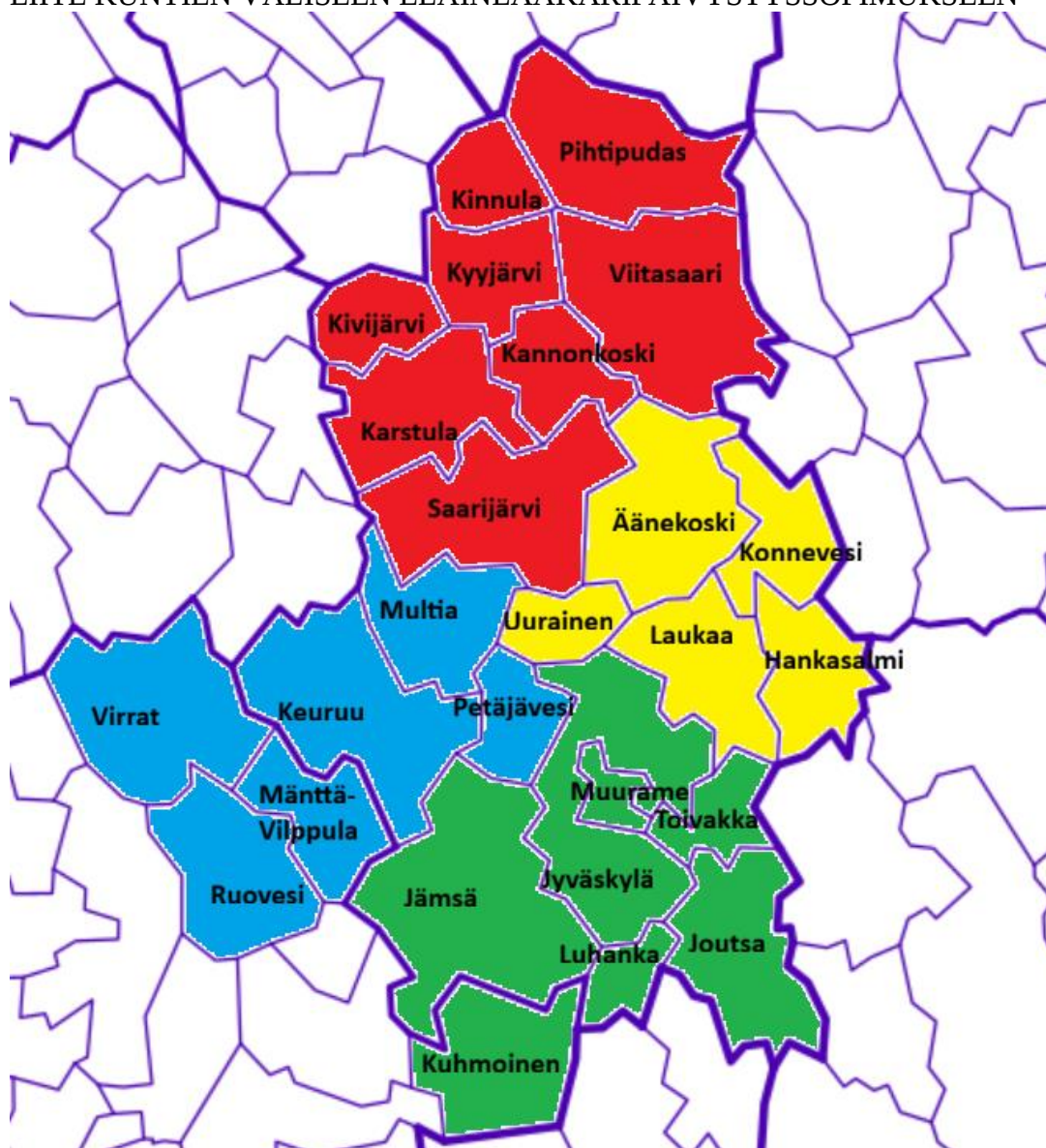
Punainen =Pohjoinen alue

Sininen = Läntinen alue

Keltainen = Itäinen alue

Vihreä = Eteläinen alue

LIITE KUNTIEN VÄLISEEN ELÄINLÄÄKÄRIPÄIVYSTYSSOPIMUKSEEN



Kartan lähde: MML