

Keskitetyn yhteydenottojärjestelmän käyttöönotto eläinlääkintähuollossa ja sähköisen ajanvarausjärjestelmän käyttöönotto

YTLTK 11.12.2024 § 81
668/07.03.02/2024

Eläinlääkintähuoltolain mukaan kunnan on järjestettävä alueellaan eläinlääkinnän peruspalvelut sekä kiireellinen hoito kaikille kotieläimille vuorokauden ympäri. Virkaehtosopimuksen mukaan eläinlääkäreiden päivystysringissä tulisi olla vähintään viisi eläinlääkärinä. Työnantaja ei lähtökohtaisesti saa kohdella työntekijöitä eriarvoisesti, ja samasta työstä tulee maksaa samaa palkkaa. Ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueita muodostettaessa on keskeisenä tavoitteena ollut eläinlääkäreiden ja muun henkilökunnan mielekkään työnjaon ja erikoistumisen mahdollistaminen ja tukeminen. Yhteistoiminta-alueella toimii yhteensä viisi praktikkoeläinlääkärinä kolmella eri vastaanotolla, kaksi Kemijärvellä, kaksi Sallassa ja yksi Savukoskella. Alueen potilastyöt eivät jakaudu tasaisesti eläinlääkäreiden kesken. Potilaspraktiikkatulo on olennainen osa eläinlääkärin palkkaa, vaikka eläinlääkäri kerää praktiikkatulon pakotettuna ammatinharjoittajana suoraan asiakkaalta kunnallisen eläinlääkäritaksan mukaisesti.

Valtakunnallisen eläinlääkintähuollon valvontaohjelman mukaan kunnan on järjestettävä eläinten omistajille mahdollisuus saada kotieläinten terveyteen ja sairauksiin sekä eläintenpitoon ja hyvinvointiin liittyvää eläinlääkärin antamaa neuvontaa virka-aikana myös puhelimitse. Ei-kiireellisiä tapauksia koskeva neuvonta voidaan rajoittaa tapahtuvaksi tietyinä asiakkaille ilmoitettavana ajankohtana. Puhelinneuvonta voi olla maksullista ja maksu voi olla korkeampi virka-ajan ulkopuolella. Maksujen on kuitenkin oltava kohtuullisella tasolla ja suhteessa maksuihin muissa kunnallisissa peruspalveluissa.

Päivystysalueelle on järjestettävä keskitetty palvelu yhteydenottoja varten (ElHL 13 §). Keskitetyn yhteydenottopalvelun tarkoituksena on tehostaa eläinlääkäripäivystyksen toimintaa keskittämällä eläinlääkäripalveluja koskevat yhteydenotot yhteen paikkaan, josta asiakas voidaan ohjata päivystävälle vastaanotolle tai tilata eläinlääkäri käymään eläimen pitopaikassa. Tarvittaessa yhteydenottopisteessä voidaan antaa hoitoon liittyvää neuvontaa ja ohjata kiireettömissä tapauksissa asiakas virka-aikana annettaviin palveluihin. Keskitettyssä palvelussa vastaajana ei välttämättä tarvita eläinlääkärinä, jos vastaajalla muutoin on riittävä asiantuntemus, kuten pieneläinhoitajalla.

Eläimen omistajan tai haltijan on halutessaan pystyttävä varaamaan aika eläinlääkärin käynnille eläintenpitopaikkaan, pieneläimen viemiseksi vastaanotolle tai hevosen viemiseksi tarvittaessa paikkaan, jossa hoitotoimenpiteet voidaan suorittaa turvallisesti. Kun yhteistoiminta-alueella toimii useampia praktikkoeläinlääkäreitä, tulisi asiakkaalle ei-kiireellisissä tapauksissa mahdollisuuksien mukaan antaa vapaus valita eläinlääkäri, jonka palveluksia hän käyttää. Tällaista mahdollisuutta pitää kuitenkin harkita, mikäli epätasainen töiden jakautuminen vaarantaa kunnan velvoitteena olevien palvelujen järjestämisen työsuojelullisesti kestävällä tasolla.

Valtakunnallisen eläinlääkintähuollon valvontaohjelman 2025 päivityksen mukaan ajanvaraukset yhteistoiminta-alueella tulee keskittää yhteen paikkaan, ja toiminta järjestää siten, että tietyinä päivinä tietty eläinlääkäri tai tietyt eläinlääkärit ovat vastuussa kiiretapauksien hoidosta ja pääosa eläinlääkäreistä keskittyy ajanvarausperusteiseen praktiikkaan. Tämä

edesauttaa myös eläinlääkäreiden jaksamista ja työn sekä muun elämän yhteensovittamista, kun päivittäisen työajan epäsäännöllisyys ja ennalta arvaamattomuus rajoittuu päiviin, joihin hoidetaan kiiretapauksia. Praktikkoeläinlääkäreille on varattava aikaa myös puhelinpalveluun, jolloin he voivat muun muassa vastata asiakkaiden soittopyyntöihin. Kunnan on suunnitelmassaan kuvattava, miten eläinlääkäripalveluissa on arkipäivisin järjestetty työnjako ajanvarausperusteisen palvelun ja kiireavun kesken.

Keskitetty yhteydenottojärjestelmä on ollut käytössä alueella päivystysaikaan 15–08 ja viikonloppuisin numerossa 060019699. Telian ja Kemijärven tietosuojavastaavan kanssa on neuvoteltu järjestelmän laajentamisesta ympärivuorokautiseksi.

Esitys pitää sisällään seuraavat askeleet:

1. Nykyisistä puhelinnumeroista luovutaan ja uudet numerot ovat salaisia. Kun puhelinnumero on salainen, se ei löydy numero- ja hakupalveluista, eikä se näy soittaessa vastaanottajalle. Numeron näkymistä ei kuitenkaan voi estää viranomaisnumeroihin soittaessa ja teksti- tai multimediaviestejä lähetettäessä.

Palvelu toimii palvelunumerolla ohjausvalikolla kolmelle ringille (Kemijärvi – Savukoski – Salla) ja loppuun tulevat puhepostit, jokaiselle ringille oma. Puhelut ohjautuvat aina pisimpään vapaana olleelle kussakin paikassa ensin. Vastaavia järjestelmiä on käytössä mm. hyvinvointialueilla ja myös eläinlääkintähuolloissa monin paikoin. Virka-ajan ulkopuolella järjestelmä ohjaa puhelun alueen päivystävälle eläinlääkärille kuten tähänkin saakka.

Telian hinnasto:

Palvelunumero 15 €/kk (Hansel sopimus)

Ohjausvalikko 125 €/kk

(Asiakaskohtainen tiedote 50 €/kk)

3xVastausrinki 60 €/kk/kpl

TLA CID – numerointi (”peitenumerot”) Hansel sopimuksella 0 €

Matkapuhelinnumerot pysyvät kustannuksiltaan ennallaan. Kertamaksu palvelun rakentamisesta on 70 €/h, laskutetaan toteutuneen mukaan.

2. Samalla kaikki alueen eläinlääkärit ottavat käyttöön potilasohjelmiston sähköisen ajanvarauskalenterin, josta eläinlääkärit ja pieneläinhoitaja näkevät kaikkien eläinlääkäreiden varaustilanteen sekä poissaolot. Potilasohjelmisto on jo hankittu vuosi sitten ja osa eläinlääkäreistä käyttää sähköistä ajanvarausta jo nyt. Potilaskuuteista poistetaan henkilökohtaiset numerot, puhelujen ohjaamiseksi keskitettyyn palveluun.

Työnantajan direktio-oikeus eli työnjohto-oikeus takaa sen, että työnantajalla on oikeus valvoa ja johtaa työtä. Työnantaja päättää miten, missä, milloin ja millä välinein työtä tehdään. Työntekijällä on velvollisuus noudattaa työnantajan antamia ohjeita ja määräyksiä.

Yhteydenottojärjestelmän käyttöönotto parantaa saavutettavuutta asiakkaalle, lisää avoimuutta, mahdollistaa paremmin töiden valvontaohjelman mukaista joustavaa järjestelyä kiireisten ja ajanvarausperusteisten potilaiden kesken (esim. vain toinen yhteisvastaanoton eläinlääkäreistä kuuntelee puhelut päivän aikana ja toinen on vapaa puhelimesta) sekä tasaa potilaita eläinlääkäreiden kesken, millä pyritään varmistamaan riittävä päivystäjämäärä alueella jatkossakin. Sähköinen ajanvaraus- ja potilastietojärjestelmä auttaa kaupunkia selviytymään raportointivelvoitteistaan.

Esittelijä

Ympäristöterveysjohtaja Nurmi Hanna Kemijärvi

Päätösehdotus

Ympäristöterveyslautakunta päättää

1. hankkia Telialta tarjouksen mukaisen ympärivuorokautisen keskitetyn yhteydenottojärjestelmän ja ottaa sen käyttöön viimeistään alkuvuodesta 2025,
2. edellyttää kaikkien alueen eläinlääkäreiden siirtyvän käyttämään sähköistä ajanvarausjärjestelmää kaikkien potilasajanvarauksien osalta samanaikaisesti keskitetyn yhteydenottojärjestelmän käyttöönoton kanssa,
3. edellyttää, että kaikki ajanvaraukset merkitään yhteiskäytössä olevaan Kliniq potilasjärjestelmään ja potilaat syötetään kunnan raportointivelvoitteiden ja tilastoinnin vuoksi ohjelmistoon yksilöinä lukuun ottamatta massarokotuksia,
4. edellyttää, että yhteisvastaanotoilla jaetaan potilaat yhteisymmärryksessä mahdollisimman tasaisesti eläinlääkäreiden kesken silloin, kun molemmat eläinlääkärit ovat praktiikkatöissä, ottaen huomioon mahdolliset osaamisvahvuudet,
5. toteaa, että ajanvaraus- ja neuvontapuhelut ohjataan jatkossa keskitettyyn numeroon, minkä vuoksi eläinlääkäreiden omat henkilökohtaiset numerot ovat salaiset ja poistetaan mm. internetsivuilta ja asiakkaalle jaettavasta materiaalista.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.