



Kuvio 1. Lääkärin työpäivän töitä terveyskeskuksessa.

Terveyskeskustyön ajankäytön hallinnasta

Länsimaisessa yhteiskunnassa aika rytmittää elämääme, halusimme sitä tai emme. Ajankäytön hallinta on olennaista niin työssä selviytymisessä kuin elämässä yleensä. Ajankäyttöä kannattaa suunnitella, koska ajankäytön hallinta antaa hallinnan tunteen elämään ja lähitulevaisuuteen.

Lääkärikoulu varustaa meitä tiedoin, taidoin ja asentein, mutta yliopistossa ei ehdiä - eikä pysyttyä - paneutumaan käytännön työtehtävien ja työajan organisointiin. Alasta ja työpaikasta riippumatta valmistunut lääkäri

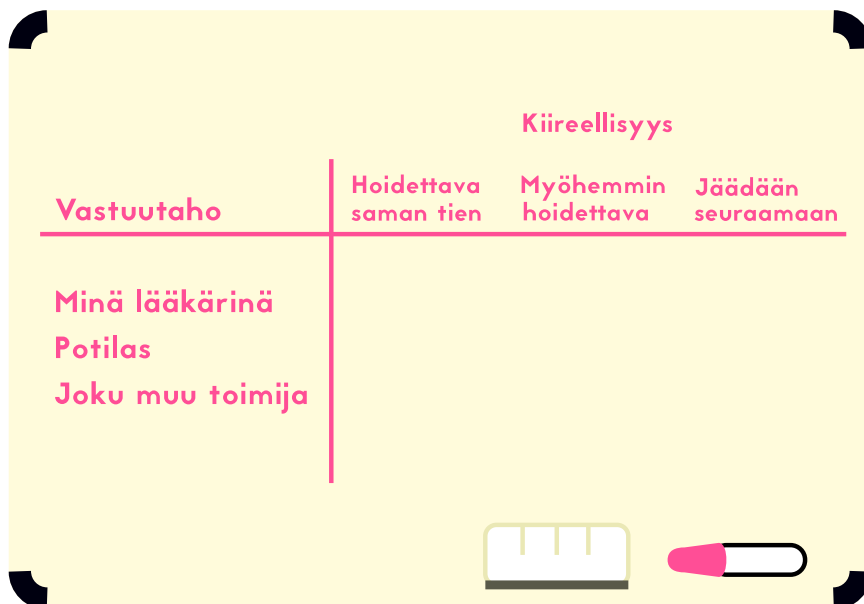
joutuukin pohtimaan työtapojansa ja opettelemaan tekemisensä organisoitua aina kokonaistyöajan käytöstä yksittäisen vastaanottotilanteen hallintaan. Kaikkea ei tarvitse kuitenkaan omaksua omien kokeilujen kautta, vaan kollegojen esimerkkejä kannattaa katsella ja ottaa vinkeistä vaariin.

Mitä terveyskeskuslääkärin töihin sisältyy?

Terveyskeskuksen lääkärin työpäivässä vastaanotto tai muu potilastyö on perusta, johon muut tehtävät liittyvät; teemmehan töitämme potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi (Kuvio 1).

Epikriisin lukeminen on potilaan asian hoitamisen kannalta yhtä olennaista kuin laboratoriovastausten tarkastaminen ja hoitopäätösten teko sekä niiden välittäminen eteenpäin. Lounas- ja kahvitaumat kuuluvat olennaisina työpäivään, koska nälkäinen, janoinen tai väsynyt lääkäri voi tehdä keinoja päätöksiä. Harva lääkäri pystyy toimimaan tehokkaasti yksin, minkä vuoksi epämuodollinen kanssakäyminen lounasaikaan ja kahvitauoilla on työtä siinä missä muodollisemmat työkokoukset ja toimipaikkakoulutuksetkin.

Jos lääkärin työ terveyskeskuksessa tuntuu kaoottiselta, syyttävä sormi kääntyy usein osoittamaan työnantajaa tai lähiesimiestä työnantajan edustajana. Esimiehillä on vastuu työn sujuvuudesta ja he vastaavat annettujen voimavarojen



Kuvio 2. Vastaanottotilanteessa asioiden hoitamiseen liittyvää päätöksentekoa helpottava matriisi.

puitteissa myös siitä, että potilaat saavat palveluita. Lähiesimies määrittelee, toivottavasti yhteisymmärryksessä jokaisen kanssa, ns. sektoritöiden ja muiden töiden määrät. Hän ei todennäköisesti ehdi kuitenkaan seuraamaan, millä tavoin käytännössä toimitaan. Viime kädessä vastuu työajan organisoimisesta annettujen raamien sisällä on jokaisella itsellään. Työsuunnitelmaa laadittaessa kannattaa ottaa huomioon ainakin kuviossa 1 esitettyjä asioita.

Vastaanottotilanne

Uran alkuvaiheessa lääkärin työtavat hakevat muotoaan: rutiinit puuttuvat, toimintaympäristö on uusi, hankitun tietämyksen ja osaamisen soveltaminen vaatii aikaa ja kun vielä potilaatkin ovat kaikki tuntemattomia, vastaanottojen pitäminen aikataulussa on oikea haaste. Vastaanottoaikojen pituuden räätälöinti lääkärin kokemuksen ja osaamisen mukaan auttaa tavallisesti. Joskus saattaa olla paikallaan kerrata vastaanottotilanteen rakennetta ja sitä, mitä vastaanotolla pitäisi tapahtua. Niin sanottu Calgary-Cambridge-malli on havaittu toimivaksi.



http://www.essentialgptrainingbook.com/resources/web_chapter_04/04%20consultation%20models.pdf

Jokaiseen mallin viidestä vaiheesta liittyy erityistä osaamista, joiden hallinta sujuvoittaa vastaanottotilannetta. Varteen otettava vaihtoehto on oman tutorlääkärin vastaanoton analyttinen seuraaminen.



Viime kädessä vastuu työajan organisoimisesta annettujen raamien sisällä on jokaisella itsellään.

Vastaanottotilanteen vaikein vaihe on päätöksenteko. Mihin suuntaan edetään, mitä tutkitaan, mitä jätetään tutkimatta, miten hoidetaan, kuka hoitaa ja missä, vai jäädäänkö seuraamaan. Tavallisesti potilaalla on huolen aiheena useampi kuin yksi ongelma. Monet ongelmista ovat vielä sellaisia, etteivät ne ole ehtineet tulla tutuiksi opintojen aikana, epä-määräisiltä tuntuvia oireita ja kroonisten sairauksien seurantaa ja hoidon säätöä. Vaikka tutorlääkäri auttaa ongelmatilanteissa, päätöksiä on tehtävä jokaisen potilaan kohdalla. Terveyskeskustyössä on kuitenkin yksi olennainen ero sairaalan poliklinikkaan verrattuna: potilaan ongelmia ja asioita ei tarvitse ratkoa yhdellä kerralla, eikä se usein ole edes mahdollistakaan. Yksi toimiva malli on

jäsentää mielessään potilaan ongelmat ja priorisoida ne kuviossa 2 esitetyn matriisin avulla. Olennaista on, että lääkäri yhdessä potilaan kanssa laatii jatkosuunnitelman, mutta suunnitelmalla voi olla useita muita toteuttajia riippuen asian luonteesta ja kiireellisyydestä. Sekä lääkärin että potilaan elämä on helpompaa, jos mahdollisen jatkokäynnin aika varataan jo vastaanottotilanteen yhteydessä.

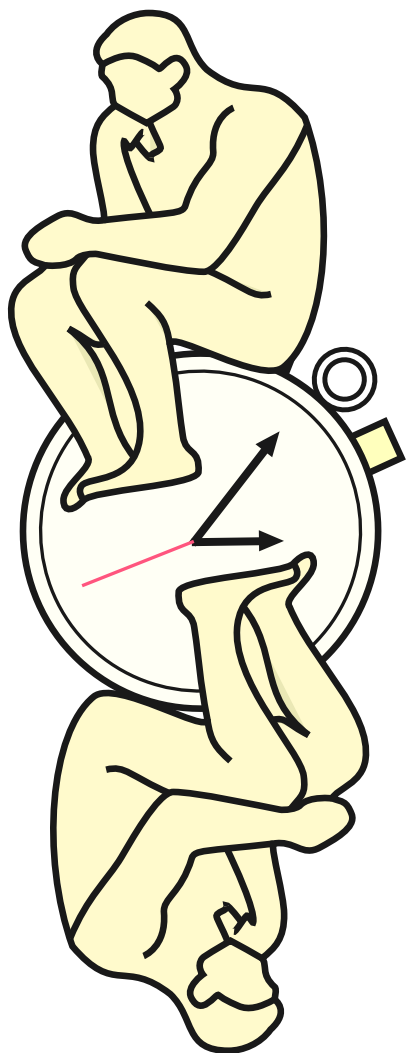
Miten työpäiviä sujuvoitetaan?

Kantava periaate terveystyössä on, että potilaita hoidetaan käytettävissä olevan työajan puitteissa. Aika on aina rajallista ja julkisen terveydenhuollon palveluiden kysyntä ylittää säännönmukaisesti tarjonnan. Tarjonnan lisääminen puolestaan lisää kysyntää. Siksi maailma ei muutu juurikaan paremmaksi sillä, että työpäivään kuuluvia asioita hoidetaan iltaisin tai viikonloppuisin. Näin toimittaessa varastetaan aikaa ”henkilökohtaisesta aikapankista” ja työmotivaatiota saattaa kärsiä.



Aika on aina rajallista ja julkisen terveydenhuollon palveluiden kysyntä ylittää säännönmukaisesti tarjonnan. Tarjonnan lisääminen puolestaan lisää kysyntää. Siksi maailma ei muutu juurikaan paremmaksi sillä, että työpäivään kuuluvia asioita hoidetaan iltaisin tai viikonloppuisin.

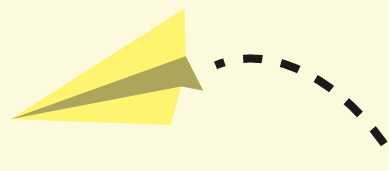
Tulevan viikon ohjelmaa kannattaa vilkaista etukäteen; milloin on päivystysvuoro, milloin voi tarvittaessa venyttää työpäivää, milloin on pakko päästä lähtemään ajoissa, ja milloin on laadittava lausuntoja. Kunkin päivän paperityökin kannattaa suunnitella ennakkoon esimerkiksi uusittavien reseptien määräaikaisten mukaan. Tällöin työpäivän aikana ilmaantuneet pienetkin tauot voidaan täyttää kullekin päivälle kuuluvilla välttämättömillä töillä. Kun työt on priorisoitu, tulee tehneeksi tärkeät työt ajallaan, suuremmin stressaamatta. Töiden priorisoinnissa voidaan



Taulukko 1.

Vihjeitä työpäivän sujuvoittamiseen

- Tee seuraavan päivän potilaiden paperikierto aamun aluksi tai edellisen päivän lopuksi ja ennakoi konsultoinnin tarve
- Varaa aikatauluusi jokaiselle asialle tarkoituksenmukainen aika ja paikka
- Pyri tekemään asiat heti alta pois, tartu käsillä olevaan
- Hyödynnä fraaseja
- Toissä ollessa tehdään töitä (kahvi- ja ruokatauat ovat työtä)
- Pohdi, voidaanko seurantakäynti korvata puhelinkontaktilla
- Soita itse potilaalle vastauksista: informaatio kulkee nopeammin, oikeellisemmin ja suoraan potilaan kanssa keskustelemalla voit vaihtaa enemmän tietoja
- Kirjoita ja tulosta vastaanoton lopuksi hoidon jatkosuunnitelma potilaalle, vaikka muutoin sanelisit
- Tee yllättävillä tauoilla toimistoajan töitä, älä käytä aikaa odotteluun
- Siivoa työpöytä päivän lopuksi ja siirrä keskeneräiset asiat muistilistalle
- Muista hallinnoida muistilistaasi



käyttää esimerkiksi omaa ajanvarauskirjaa, työsähköpostin kalenteria tai varta vasten tehtyä muistilistaa.



Työpäivän pituudesta ja sisällöstä kannattaa sopia lähiesimiehen kanssa jo ennen työskentelyn aloittamista.

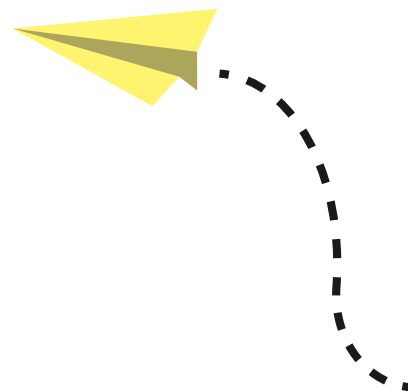
Päiväkohtainen suunnitelma, johon pystyy itse vaikuttamaan, rytmittää päivää ja lisää hallinnan tunnetta. Niin kauan kun asiantuntija pystyy itse päättämään asioiden hoitamisen järjestyksestä tai määrästä, hän todennäköisesti selviää stressittä, vaikka asioita olisi runsaasti. Ennakkoon sovittu tavallista pidempi työpäivä ei tunnu ollenkaan samalta kuin se, että joutuu perumaan sovittun menon työpäivän yllättävän venymisen vuoksi.

Ammatillisen uran alku ajoittuu useimmilla perheen perustamisen ja lasten hankkimisen yhteyteen. Koska lapset on haettava hoidosta määrää-aikaan mennessä, työpäivän pituudesta ja sisällöstä kannattaa sopia lähiesimiehen kanssa jo ennen työskentelyn aloittamista. Iltaapäivän viimeiselle tunnille ei esimerkiksi kannata varata vastaanottoaikoja, vaan työpäivän loppu kannattaa käyttää sellaisiin töihin, jotka voivat tarvittaessa odottaa seuraavaan päivään.

Potilaan asioiden hoitaminen mahdollisuuksien mukaan jo vastaanoton tai saman työpäivän aikana sujuvoittaa ajan käyttöä, koska samoihin asioihin ei tarvitse perehtyä erillisellä ajalla uudelleen. Silti toimistoajalle riittää yleensä tekemistä, kun sen aikana paneudutaan kuvion 1 vihreissä pallukoissa esitettyihin asioihin. Kokosimme taulukkoon 1 myös muita vinkkejä työpäivän sujuvuuden edistämiseksi.

Toimisto aika ja työkokoukset

Toimistoajalle kasaantuu tyypillisesti sekalainen joukko asioita hoidettavaksi ”paremmalla ajalla”. Tehtävälistan asioihin tarttumiseen tarvitaan kuitenkin energiaa. Ihmisellä (myös lääkäriellä) on taipumus tehdä asiat helpoimman kautta. Tämän vuoksi monet aloittavat toimistoajan työt rutiinimaisista tehtävistä, jolloin kiireellisemmät, mutta enemmän paneutumista edellyttävät tai vähemmän kiireelliset, mutta esimerkiksi työn sujumisen kannalta keskeiset asiat, saattavat jäädä tehtäväjonon hännälle. Toimistoajan asioiden tietoinen luokittelu voi auttaa tässä (Kuvio 3). Luokittelua helpottaa, kun jokaisen asian kohdalla pohditaan ensin ”miksi tämä asia pitää tehdä” ja sen jälkeen vasta ”mitä asialle pitää tehdä”. Näiden perusteella useimmat asiat voidaan sijoittaa kuvion 3 mukaisesti omaan laatikkoonsa.



Kuvio 3. Toimistoajan töiden luokittelu.



Luokittelua helpottaa, kun jokaisen asian kohdalla pohditaan ensin ”miksi tämä asia pitää tehdä” ja sen jälkeen vasta” mitä asialle pitää tehdä”.

Toimistoajan alussa kannattaa työstää tärkeää ja aikaa vaativaa tehtävää eteenpäin, vaikkei se kerralla valmistuisikaan. Sen jälkeen loppuaika varataan nopeasti hoidettaville tärkeille asioille ja sitten vasta rutiineille. Neljännen laatikon asioita tehdään, jos ehditään. Tämän laatikon asioilla on taipumus siirtyä myöhemmin kenttiin 1-3, mutta siellä on tyypillisesti myös asioita, jotka aika hoitaa. Toimistoajan sijoittamista työpäivän eri osiin kannattaa kokeilla.

Työpaikan henkilöstön yhteiset kokoukset ovat työn sujumisen kannalta erittäin tärkeitä; hiljaista tietoa vaihdetaan ja asioista sovitaan yhteisesti. Vieläkin olennaisempaa on osallistua työkulujen sujuvoittamiseen tähtäävään kehittämistyöhön, jossa ”ulkopuolisin silmin katselu” muutaman ensimmäisen kuukauden ajan on kaikkien kannalta hyödyllistä.

Mihin työaika käytetään?

”Sitä mitä et ole mitannut, sitä et voi muuttaa ja seurata”. Tämä pätee myös lääkärin työviikkoon. Yleensä lääkärin työt terveyskeskuksissa on rytmitetty viikon jaksoihin. Siksi suunniteltua ja toteutunutta viikkoaikataulua analysoimalla on mahdollista tehdä korjausliikkeitä. Valmiin työsuunnitelman lisäksi tarvitaan vain erillinen päiväkirja toteutuneen ajankäytön kuvaamiseksi.



Työpaikan henkilöstön yhteiset kokoukset ovat työn sujumisen kannalta erittäin tärkeitä; hiljaista tietoa vaihdetaan ja asioista sovitaan yhteisesti.

Tuloksia kannattaa käsitellä vertaisryhmässä esimerkiksi tutor-tunnilla tai kahden kesken nimetyn ohjaajan kanssa. Yhteisesti pohdittavia näkökulmia on esitetty taulukossa 2.

Muutoksen kohteeksi kannattaa ottaa yksi konkreettinen asia kerrallaan ja toteuttaa se. Jonkin ajan kuluttua viikkosuunnitelman toteutumista kannattaa tutkailla uudelleen ja pohtia miten muutoksen toteuttaminen onnistui ja ryhtyä jälleen uusiin toimenpiteisiin.



Taulukko 2.

Viikkotyöajan analysoinnissa pohdittavia seikkoja

- Lähtökohdat, mitä varten töitä tehdään?
- Mikä on työssä olennaista ja tärkeää?
- Millaista epäsuhtaa havaitaan suunnitelmien ja toteumien välillä?
- Mitkä työt ovat ”aikasyöppöjä”? Onko se tarkoituksen mukaista?
- Tarvitaanko muutoksia? Mitä voisi tehdä toisin? Kannattaa keskittyä asioihin, joihin voi vaikuttaa. Myös esimiehen ajatteluun voi vaikuttaa – keskustelu ei ole kiellettyä!



Muita vinkkejä ajanhallintaan:



<http://925design.fi/925-abc-to-do-lista-abc>



<http://kollega.fi/2013/08/kehita-aivojesi-kayttotaitoja/>



<http://kollega.fi/2013/08/kehita-aivojesi-kayttotaitoja-osa-2/>



<http://www.torfinnslaen.com/blogi/>

Ennakointi

Kokemus on osoittanut, että potilaan käyttämän vakituksen lääkityksen kirjaaminen sujuvoittaa seuraavia vastaanotto-kertoja. Lisäksi potilaan kanssa yhteisesti sovitun jatko(hoito)suunnitelman kirjaaminen potilaan ymmärtämällä tavalla tukee suunnitelman toteutumista. Hoito-suunnitelma kannattaa kirjoittaa ja tulostaa potilaalle vastaanotolla, vaikka merkinnät muutoin saneltaisiinkin. Näin voidaan välttyä ylimääräisiltä yhteyden-otoilta ja myös muut työntekijät tietävät ennen sanelun valmistumista, mitä potilaan kanssa on sovittu.

Lääkärin työhön kuuluvat yllätykset ja ennakoimattomat tilanteet myös muualla kuin päivystyksessä. Esimerkiksi potilas saattaa pyörtyä kesken vastaanoton, 50 reseptiä tulee yllättäen uusittavaksi kollegan sairastumisen vuoksi tai koululta ilmoitetaan, että vakavassa kriisissä oleva nuori tulee perheineen iltaapäivän ainoalle vapaalle ajalle. Yllättävissä kään-teissä tarvitaan innovatiivisuutta, tii-mityötä ja usein myös päiväohjelman

organisoinnista uudelleen. Esimerkiksi ennalta sovittu seurantakäynti saate-taan joutua perumaan, jotta työpäivään saadaan riittävästi aikaa nuoren kriisissä olevan potilaan tilannearviolle. Yllättäviä tilanteita on kuitenkin helpompi hal-lita, jos niihin valmistaudutaan ennak-koon, vaikka mentaalisesti. Muusikoilla ja urheilijoilla on tapana käydä mieles-sään suorituksiaan lävitse etukäteen. Yhtä hyvin lääkäri voi miettiä ennakkoon toi-mintamalleja mahdollisten yllättävien tilanteiden varalle.

teksti

Arja Helin-Salmivaara

koulutusylilääkäri

HUS:n perusterveydenhuollon yksikkö

arja.helin-salmivaara@hus.fi

Satu-Maaria Walle

koulutusylilääkäri

Espoonlahden terveysasema

satu-maaria.walle@espoo.fi

Kirjoittajien sidonnaisuudet:

AHS: Suomen yleislääketieteen yhdistyksen hallituksen varajäsen.

SMW: Omistaa Orion Oyj:n osakkeita, Suomen Lääkäri-liiton professiovaliokunnan jäsen.

kuvitus Nico Vehmas



Yllättäviä tilanteita on helpompi hallita, jos niihin valmistaudutaan ennakkoon, vaikka mentaalisesti.