



Urjalan terveyskeskuksen saatavuuden parantaminen

22.9.2021

johtava ylilääkäri Tiina Määttä



Akaa ja Urjala

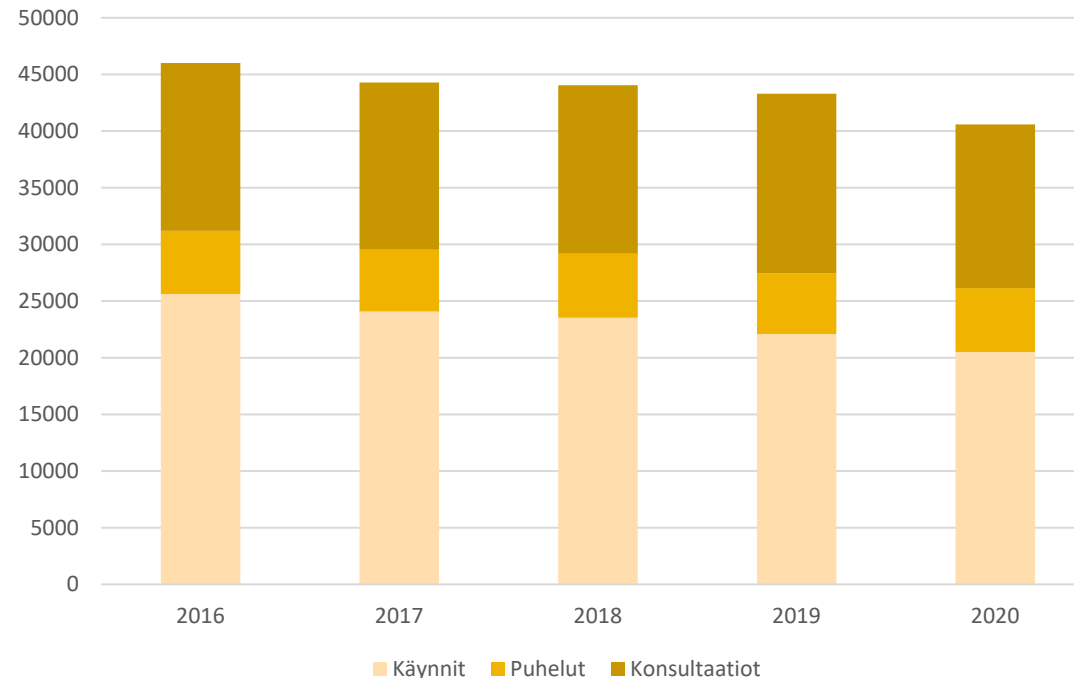
2 terveysasemaa

Väestöpohja Akaa n 17 000
Urjala noin 4200
-4 Iri, 3 sh, 1 tk avustaja



IG: @akaanterveyspalvelut
FB: Akaan terveyspalvelut

Lääkäreiden suoritteet (avosairaanhoido)



Lähtötilanne

Miksi muutosta tarvittiin?



Uusi hyvinvointikeskus Akaaseen syksyllä 2021

uudet tilaratkaisut vaativat uusia toimintamalleja

Urjalan jonotilanne

T3-aika 42 vrk

jonoissa 65-196 asiakasta

Urjalan rekrytointihaasteet

uusi lääkärinvirka 2020

2/4 virasta täyttämättä

Monipuoliset mahdollisuudet tehdä työtä

mm. etätyö

Omalääkärijärjestelmän hyvät puolet halutaan säilyttää

Yhdessä kehittyminen ja kehittäminen



Miten ja mitä tehtiin?

- Urjalan henkilöstö suunnitteli muutoksen
 - Terveyspalveluiden johto väisti, antoi rajat (lait, epäonnistuminen sallittu)
- 9 vko pilotti
- Alkuun 2 palaveria /vko, jossa toimintaa suunniteltiin ja muutettiin, lopussa 1/vko
- Keskitetty ajanvaraus > oma puhelin
- Puhelinaika 8-10:30 + välittömän yhteydensaannin puhelin
- Konsulttilääkäri
 - ”tyhjää” iltapäivään, jonne voidaan aamulta ohjata potilaita
- Hoitajien työnkuva selkeytyi
- Lääkärin tuki hoitajille
- Moniammatillisuus
 - Kotihoito
 - Fysioterapeutti
 - Neuvola

Ratkaisu asiaan yhdellä kontaktilla

”omalääkärimallia kunnioittava tiimimalli”

Sosiaalityön integrointi aloitettu

Asiakkaan prosessi

Puhelimeen vastaa todennäköisesti tuttu henkilö

Asian hoito aloitetaan heti / asia hoidetaan heti

- Hoitaja ja lääkäri
- Tarvittaessa muut ammattilaiset

Ei luukuttelua

Yksi ammattilainen hoitaa asian





Hoidon tarpeen arviointi

Urjala

- Yhteisessä tilassa
**puhelinsairaanhoitajat + klinik
hoitaja, ns. luukkuhoitaja, konsultti
lääkäri**
- (Päivystävä sh + päivystävä lääkäri)
- Välittömässä läheisyydessä
 - Fysioterapeutti
 - Terveystenhoitajat (aikuisneuvola)
 - Psykologi
 - Kotihoito
- Vain puhelimitse/pegasosviestillä:
päihdehoitaja, sos tt. STH

Urjalan terveysaseman muutos

Akaa



Sujuvan vastaanotto toiminnan avulla nopeammin hoitoon

Hoitoon pääsyyn nopeuttaminen ja jonojen lyhentäminen

Pilotti rakennettiin jo käytössä olevan omalääkäritoiminnan ympärille, jota tuettiin uudella matalan kynnyksen konsultointimallilla ja sitä tukevilla toimintatavoilla.

Lääkärin tuki helposti saatavilla jo hoidon tarvetta arvioitaessa

Hoitaja-lääkäri-työpari vastaa yhdessä hoitoon hakeutuvien potilaiden ohjauksesta ja hoidon välittömästä käynnistämisestä. Konsultaatiolääkärin tuella helpot ja selkeät tapaukset pystytään hoitamaan nopeasti ja kirjoilta vapautuu aikoja omalääkäreille ohjattavien tapausten hoitoon.

Määräaikaistarkastusten kehittäminen

Pitkäaikaispotilaiden, fysioterapian ja aikuisneuvolan potilaiden hoitoa toteutetaan ainakin toistaiseksi vielä entiseen tapaan, mutta määräaikaistarkastusten käytäntöjä mm. sähköisten palveluiden lisäämiseksi ollaan kehittämässä.

Toimintamallin avulla palvelussa olevien asiakkaiden määrä väheni



T3-aika lyhentyi 42 vuorokaudesta jopa alle 7:ään (n.5-15)



Jonot purettiin, osa jopa etuajassa

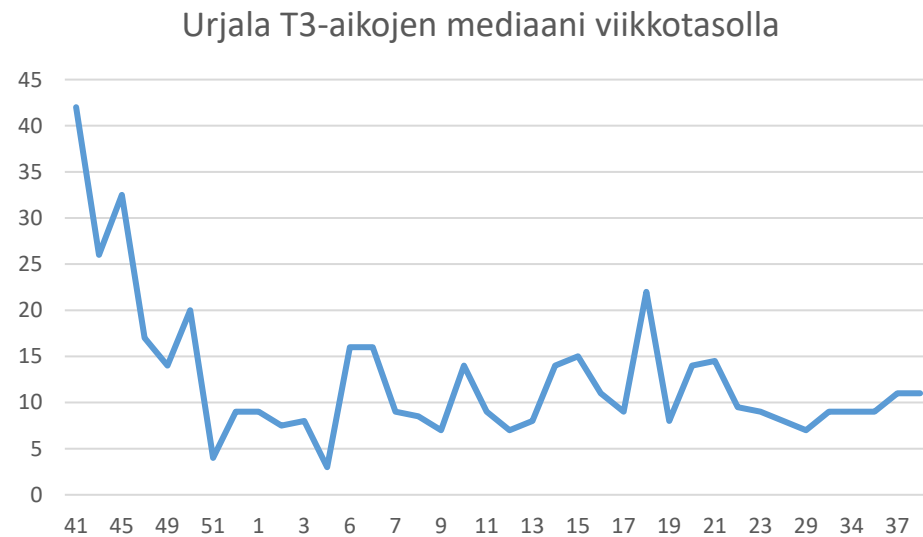


Asiakkaat ja henkilökunta ovat olleet tyytyväisiä

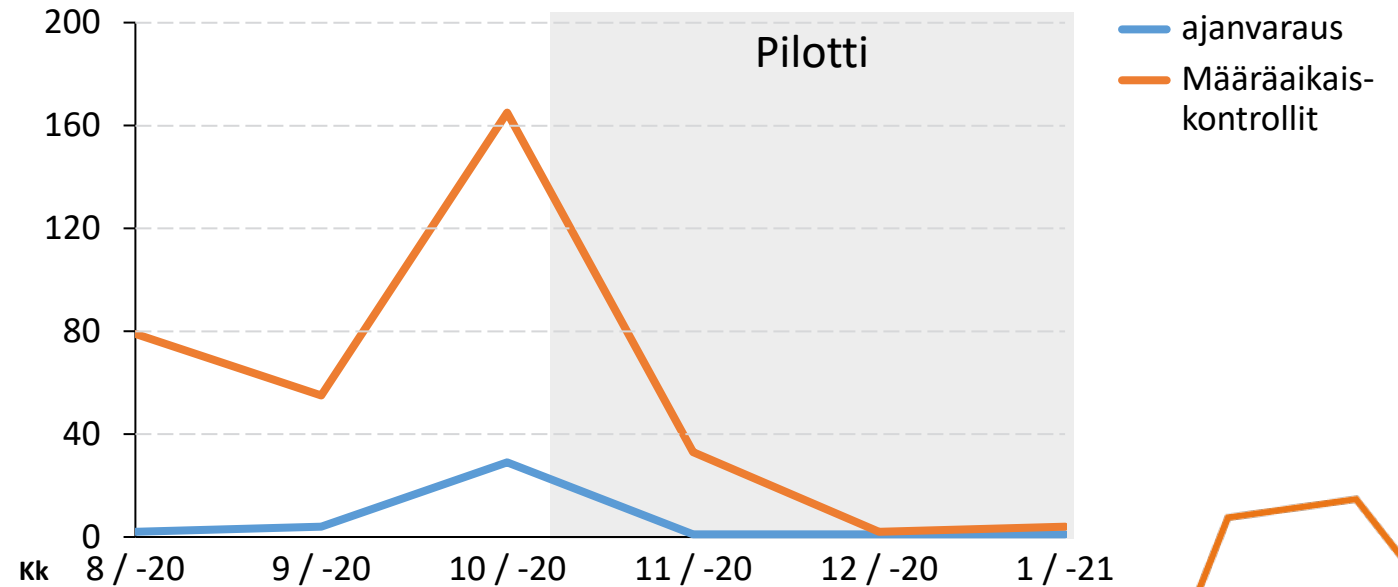
Muutoksen myötä T3-ajan mediaani on lyhentynyt ja jonotilanne on parantunut huomattavasti

Muutoksen myötä T3-aika eli lääkärille 3. vapaana oleva aika on lyhentynyt 42 vuorokaudesta 4-21 vuorokauteen sen lisäksi, että ajanvaraus ja määräaikaistarkastusten jonot on purettu

T3-ajan mediaani viikkotasolla,

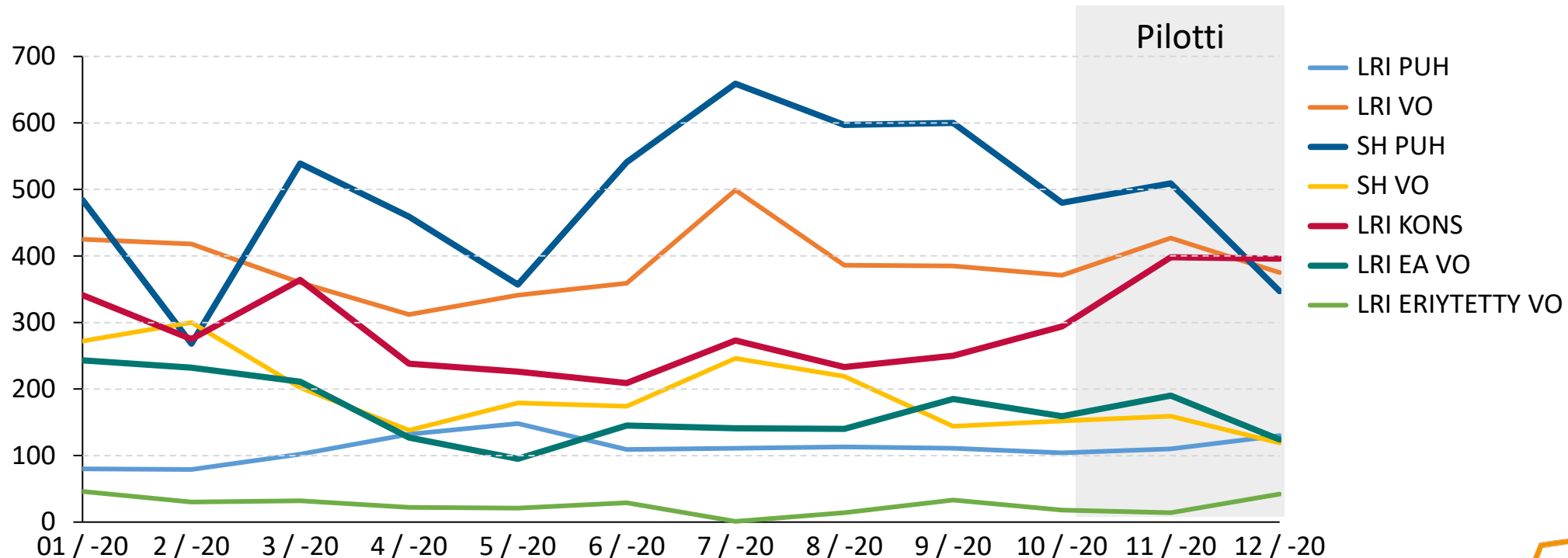


Jonotilanne, ajanvaraus- ja määräaikaistarkastusjonoissa olevien lkm



Tietojärjestelmän tietojen perusteella muutoksen vaikutukset näkyvät käyntien ja puheluiden välisessä suhteessa

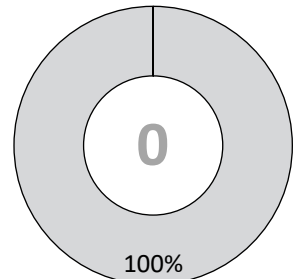
Lääkärien konsultaatioaikojen lisääminen ja puhelinalvelun käyttöönotto on vähentänyt sairaanhoitajan puhelinaikojen ja lääkärin päivystyskäyntien määrää



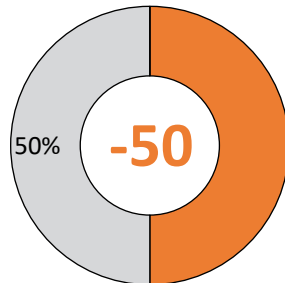
Palautteen mukaan myös henkilöstö suosittelee pilottia muille

Koko pilotin ajalta laskettu henkilöstöpalautteen NPS-arvo on 27

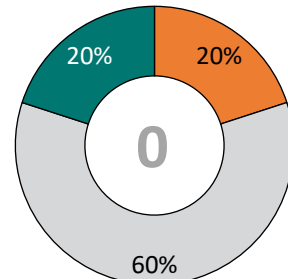
NPS



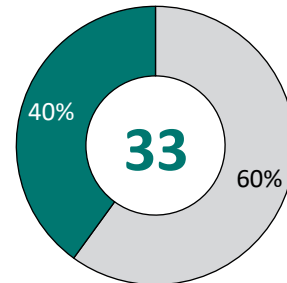
Vko 43



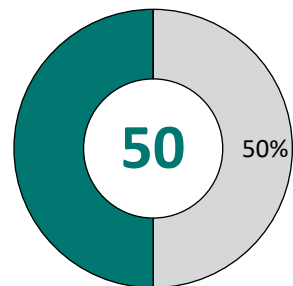
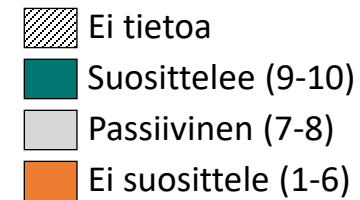
Vko 44



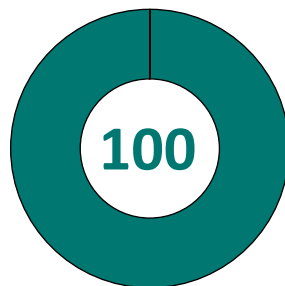
Vko 45



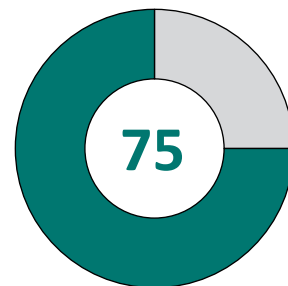
Vko 46



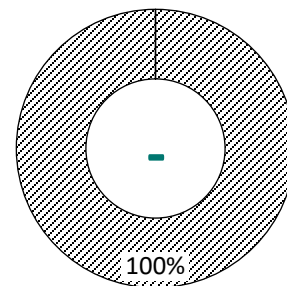
Vko 47



Vko 48

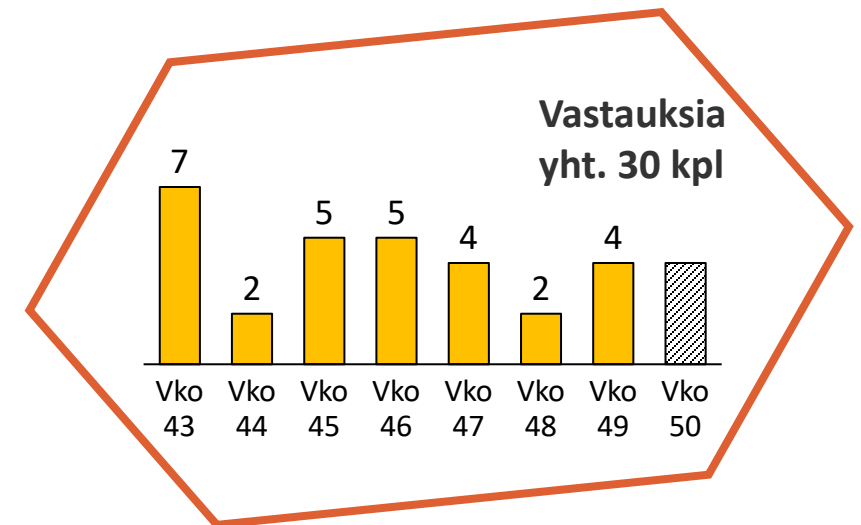


Vko 49



Vko 50

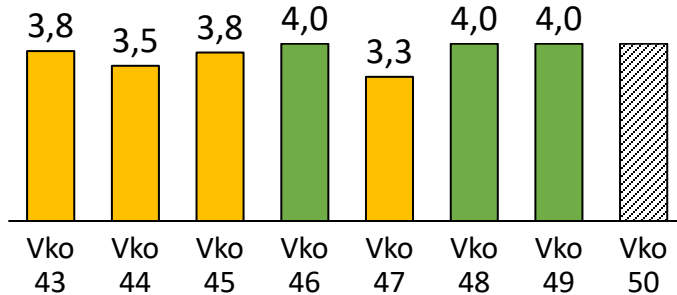
Henkilöstön antaman palautteen NPS-arvo on noussut pilotin aikana, mutta vastausten n-määrä on laskenut hieman 2. sprintin aikana ja viimeisen viikon palaute on jäänyt antamatta. Henkilöstöpalautteen osalta olisi todennäköisesti riittänyt, että sitä olisi kerätty 2 viikon välein.



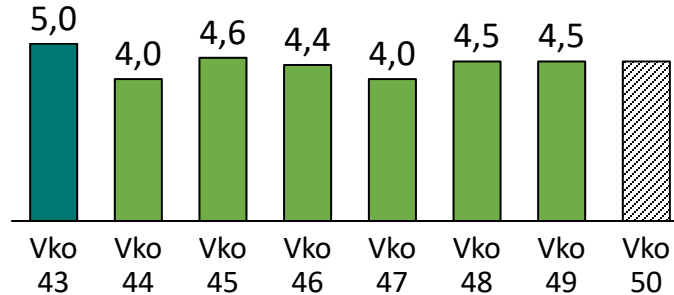
Henkilöstöä pyydettiin arvioimaan myös omaa työssä jaksamista ja fiilistä - Kaikilla mittareilla trendi on ollut positiivinen

Pilotin 1. sprintin aikana kokemus työn kuormittavuudesta oli laskenut, mikä otettiin huomioon viikkotavoitteiden asetannassa

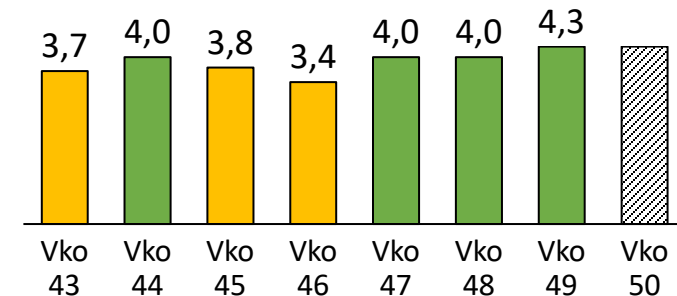
Fiilis



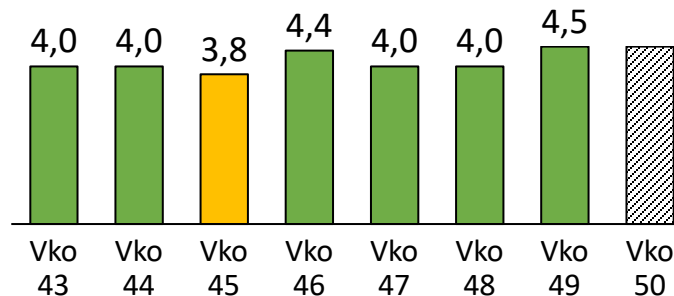
Työkaverit



Kuormittavuus



Jaksaminen



”Roolit selkeytyneet!”

”Työnkuva selkiytynyt todella paljon, hoitajien työt pystyy selkeämmin jakamaan samoilla resursseilla.”



Henkilöstöpalautteen avoimissa kommenteissa täsmennettiin, että roolit ja työnkuva ovat selkeytyneet pilotin myötä

Henkilöstöpalautteen ja viikkostatusten läpikäynneissä esiin nostetut kehityskohteet ohjasivat kehittämistä ja vaikuttivat viikkotavoitteisiin

"Roolit selkeytyneet!"

"Hieman epäselvyyttä edelleen, milloin kuuluu/voi konsultoida lääkäriä."

"Konsultaatiot on selkeästi keskitetty ja niille on varattu aikaa lääkärin työkirjalla. Lääkärin työ on selkeämpää ja tiimityöskentely on mahdollista."

"Pikkuhiljaa alkaa toimimaan ja oppimaan uusia tapoja."

"Työnkuva selkiytynyt todella paljon, hoitajien työt pystyy selkeämmin jakamaan samoilla resursseilla."

"Pilotti toimii, varsinkin puhelinaika on hyvä."

Pilotti on vasta niin alussa, että vaikeaa arvioida miten jatkossa menee. Alku vaikuttanut toimivalta.

"Konsultointiaikaa voi käyttää joustavasti esim. lyhyihin toimenpiteisiin, jotka muuten veisivät enemmän aikaa. Voi vähentää potilaan pallottelua luukulta toiselle."

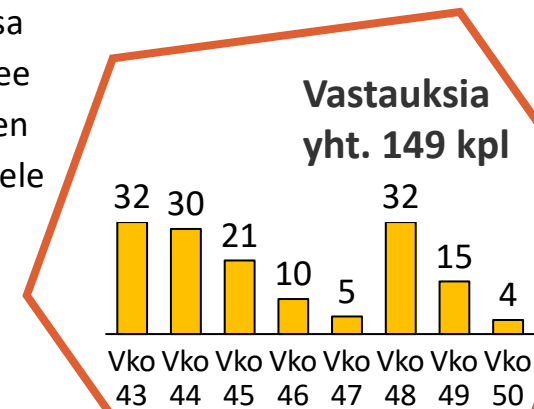
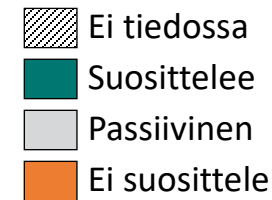
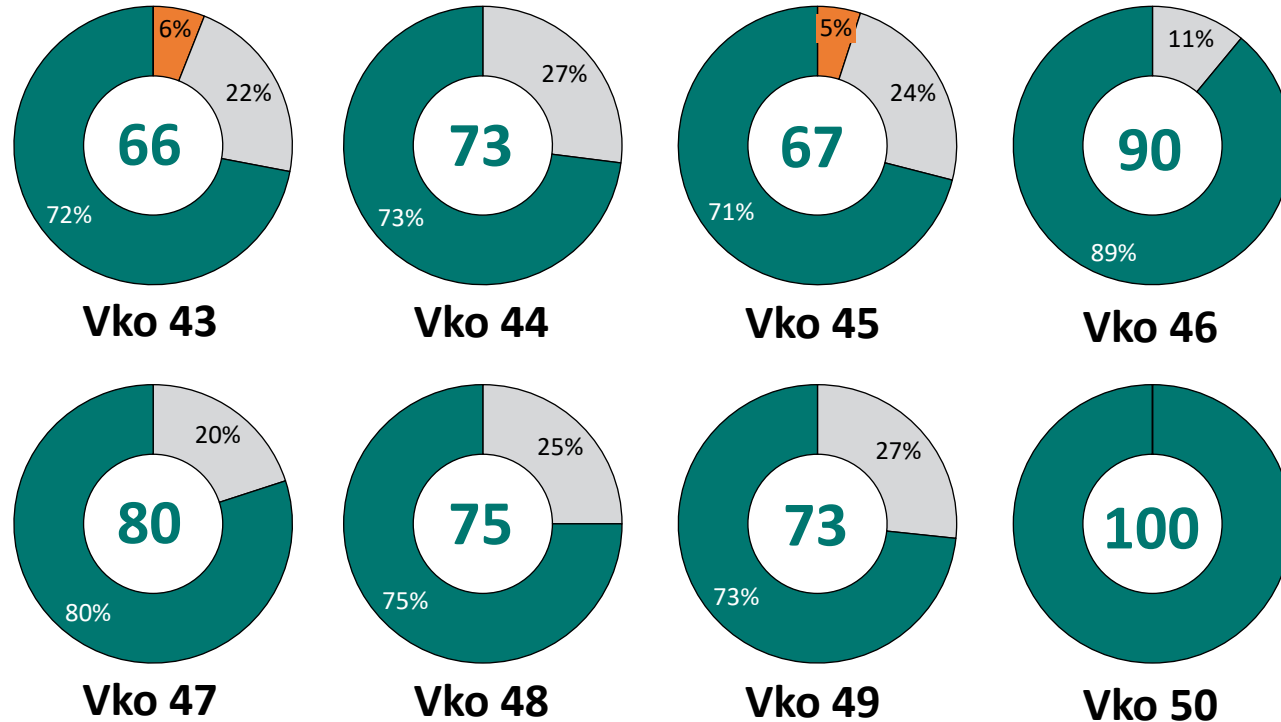
"Korona vaikuttaa vastaanottojen määrään, mutta oletettavasti toimii myös normaaliaikana."

"Konsulttilääkäri hyvä, saa nopeasti vastauksen kysymykseen eikä tarvitse "notkua" lääkärin oven takana."

Pilotin asiakaspalaute oli erittäin positiivista

Koko pilotin ajalta laskettu asiakaspalautteen NPS-arvo on 73 ja kaikista vastaajista 75 % suosittelisi palvelua

NPS



"Kaikessa onnistuttu, ei mitään huonoa sanottavaa."
 "Aina olen saanut hyvää ja ystävällistä palvelua, palvelu on ollut jouhevaa!"
 "Nopea apu, mukavat hoitajat!"



KIITOS!



Oikea-aikainen

Vuorovaikutteinen

Luotettava

Uusi hyvinvointikeskus

Uusjola

Asiakaslähtöinen

Sujuva