

17.1.2022



VALKEAKOSKI

Valkeakosken terveystakeskus, Hyvä vastaanotto -hanke

Sohvi Mäntykoski 12.1.2022

Valkeakosken terveyskeskus, avosairaanhoito

- Asukkaita 20800
- Entinen teollisuuskaupunki, suurimmat työnantajat Valkeakosken kaupunki, Saarioinen, UPM, TAYS Valkeakoski (aluesairaala), Amcor Oy
- Lähtötilanne syksyllä 2021
 - Yllättävä lääkäripula (onneksi lyhytaikainen)
 - Koronakuormitus, hoitovelka
 - T3-aika 42 (7/2021 alkaen)
 - Käynnistimme tiimimallin 10/2021 → näkynyt jonkin verran kysynnän vähenemisenä

Kapasiteetin ja kysynnän mittaustulokset

- Kysyntä / viikko
 - PVO20 – 56 kpl (18,7 h)
 - PVO40 – 33 kpl (22 h)
 - PPUHVL – 16 kpl
 - ”kerralla puhelimesta hoidetut asiat” – 165 kpl
- Kapasiteetti / viikko
 - PVO20 – 21 kpl
 - PVO40 – 26
 - PPUHVL – 12
- Toteutunut työaika
 - Kiireettömään vastaanottoon käytetty aika: 62 h (suunniteltu 24,3 h)

SMART-tavoite, 1.6.2022

- Kiireettömissä asioissa ammattilaisen vastaanotolle 7 vrk sisään (T3-tavoite 10)
 - 3/2021 välitavoite T3 → 21
- Kiireellisissä asioissa ajan saa 1 vrk sisään (arkipäivisin), päivystykseen ohjataan vain ne potilaat, jotka sinne selvästi kuuluvat
- Työt tehdään työajan puitteissa
- Puhelujen vastausprosentti tavoiteajassa (< 5min) $\geq 85\%$
- NPS (potilaat) $> 75\%$?

- Visio: Oikeaa hoitoa oikean ammattilaisen toimesta oikeaan aikaan

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Lääkärin ja hoitajan etätyöt			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Poissaolopäivien vähentäminen, työpaikalla olevien lääkärin päivän tiivistäminen, hoitajien puhelintyön/digityön keventäminen työpaikalla			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	v
Työvälineet kuntoon (tietokone, puhelin, Citrix)	XXXX	KEVÄT 22	
Ohje siitä, mitä etätyöpäivänä tehdään	XXXX	-21 LOPPUUN MENNESSÄ	
Suunnitelma siitä, mitä muiden päiväohjelmille tapahtuu	XXX, lääkärimmeeting	KEVÄT 22	
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
Peruttujen aikojen lkm			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Omaolon käyttöönotto			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Puhelinliikenteen väheneminen			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	v
Koulutetaan henkilökuntaa Omaolon käytöstä	XXXX	11/2021	
Omaolo otetaan käyttöön		12/2021	
Miten otetaan asiakas mukaan? → Voiko Omaolon nettisivujen kautta kysyä tyytyväisyyttä	XXXX selvittää		
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
Puheluiden määrä ja Omaolon (ja Klinikin) käyttömäärät			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Hoituen hyödyntäminen

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Yhtenäistää HTA, kirjaamista, selkiyttää hoitopolkuja → palvelu tasalaatuista ja nopeampaa

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä

Kuka

Milloin

✓

Hoituen päivittäminen jatkuvasti

JOVI

Henkilökunnan jatkuva kouluttaminen

S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Hoituen käyttöaste

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Lähetetään enemmän tekstiviestejä potilaille jatkohoitosuunnitelmista (esim. lab. tulokset)			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Puhelinliikenteen vähentäminen			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	v
Pyydetään joka kontaktissa lupa tekstiviestin lähettämiseen	Kaikki	11/2021	
Lupalaput jakoon esim. ilmoittautumisautomaatin yhteydessä	XXXX	11/2021	
Avustaja jakamaan lupalappuja	XXXX	11/2021	
Yhteisesti käytettävien fraasien luominen ("lue Omakannasta tai soita omahoitajalle")	XXXX	11/2021	
Miten "allekirjoitetaan" viesti	XXXX	11/2021	
Asiakasnäkökulma?			
Luodaan ohje tekstiviestien lähettämisestä → ohje Hoitukeen	Tiimikokous? TPK? Hoitajien kokous?		
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
Puhelujen määrä, lähetettyjen txt-viestien määrä			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Hoitajille varattavat puhelinajat

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Siirtää pitkät hoitopuhelut varatuille ajoille, työn selkeyttäminen

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	✓
Luodaan hoitajien päiväohjelmaan puhelinaikoja	NKO	3.1. alkaen	
Ohje puhelinaikojen varaamisesta	Hoitajien kokouksessa tehdään		

S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Varattujen puhelinaikojen määrä/viikko

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Miten reagoidaan T3-ajan nousuun?			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
T3-aika pysyy määritellyssä 10 päivässä			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Syy selvittäminen: miksi T3 nousee?			
Päivitetään suunnitelma siitä, miten reagoidaan, kun T3 nousee (lääkäreille lisää aikoja? Kysynnän hillitseminen? Kokousten/sectoripäivien peruminen?)	XXXX	Viim. 3/2022	
Lääkärimeetingissä keskustelu keinoista			
Mikä on T3 hälytysraja? Milloin pitää reagoida?			
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
T3 seuranta			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Ketjuvastaanotto, konsulttilääkärin käyttö ketjuvastaanotolla			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Lääkärin vuosikontrolliaikojen kysynnän vähentäminen, potilastyytyväisyyden lisääminen			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Ketjuvastaanottojen järjestäminen sekä hoitajien että lääkärin päiväohjelmiin → Tehdään aikatyppi POMA tiistaille klo 11.10 – 11.30 lääkärin päiväohjelmiin	työparit	14.2-22 alkaen	
Potilastyytyväisyys? → Roiduun vastaukset potilailta ketjuvo:n jälkeen	kaikki		
Työparien pitää olla vierekkäisissä huoneissa (remontti)		2/2022	
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
PVO40-aikojen kysyntä			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Superlääkäri			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Enemmän lääkärin vastaanottoja (per päivä), ajankäytön tehostaminen			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	v
Lääkärin päiväohjelmaan vain vastaanottoja yhdelle päivälle/vko	XXXX+ lääkärimeeting	2/2022	
Milloin tehdään superpäivän muut työt? Seuraavalle päivälle lisää toimistoaikaa.	XXXX		
Ketkä haluaisivat kokeilla? Valitse oma superhahmo (kuva oveen, niin muut tietävät, ettei saa häiritä)	lääkärimeeting		
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
T3, työtyytyväisyys			

Yksikkö:

Pv:

Osallistajat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Hoitosuunnitelmien tekeminen			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Pitkäaikaissairaiden ja paljon palveluja käyttävien potilaiden hoito haltuun: suunnitellut kontrollit, vähemmän suunnittelemattomia käyntejä/kontrolleja. Potilaan osallistaminen.			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	v
Henkilökunnan kouluttaminen hoitosuunnitelmin tekemisestä	Lääkärimeeting + hoitajakokous	1/22	
Hoituen pohja käyttöön hoitosuunnitelman tekemiseksi	Lääkärimeeting + hoitajakokous		
Hoitosuunnitelmien tilastoinnin tarkistaminen, Hoitosuunnitelma-lehti (som tarkistaa)	Lääkärimeeting + hoitajakokous		
Potilastyytyväisyys? Roidu-kyselyllä (erittele hoitosuunnitelmakäynti)			
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
Hoitosuunnitelmien määrän seuraaminen			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Infektiopotilaiden tutkiminen, kuka ja missä?			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Tk:n infektiopotilaat hoidetaan tk:ssa, ei päivystyksessä			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Infektio-oireisille ajanvaraus konsulttilääkärin kautta	XXXX	11/2021	
Konsultille 5 aikaa/pvä	XXXX	11/2021	
Lisäksi yhden lääkärin akuuttiajat infektiopotilaille	XXXX	11/2021	
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		
Inf.vo:n aikojen käyttöaste			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Asiakaspalautteen kerääminen kohdennetusti tekstiviestillä			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Palvelun laadun parantaminen asiakasnäkökulmasta			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	v
Pyydetään vastaamaan palautekyselyyn tekstiviestillä	Kaikki		
Kohdennetaan kysely aina yhteen asiakasryhmään/kontaktimuotoon esim. puhelimessa hoidetut, akuuttiajoilla käyneet, tietty sairausryhmä tms.			
Luodaan palautekysely, samat kysymykset kuin Roidussa (1-2 kysymystä + vapaa sana)			
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)		

Lopuksi

- 7 vrk tavoite hoitoonpääsyssä voi osoittautua liian kovaksi, mutta katsotaan mihin asti päästään!
- Korona hidastaa muutosta, erityisesti hoitajien työaikaa kuluu nyt muuhun kuin perustyöhön
 - Suurta muutosta on vaikeampi viedä läpi, kun emme tapaa toisiamme fyysisesti

Kiitokset!

