

Hyvä vastaanotto - kehittämiskokemuksia KYS -alueella

12.1.2022

Heli Mattila, THL



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

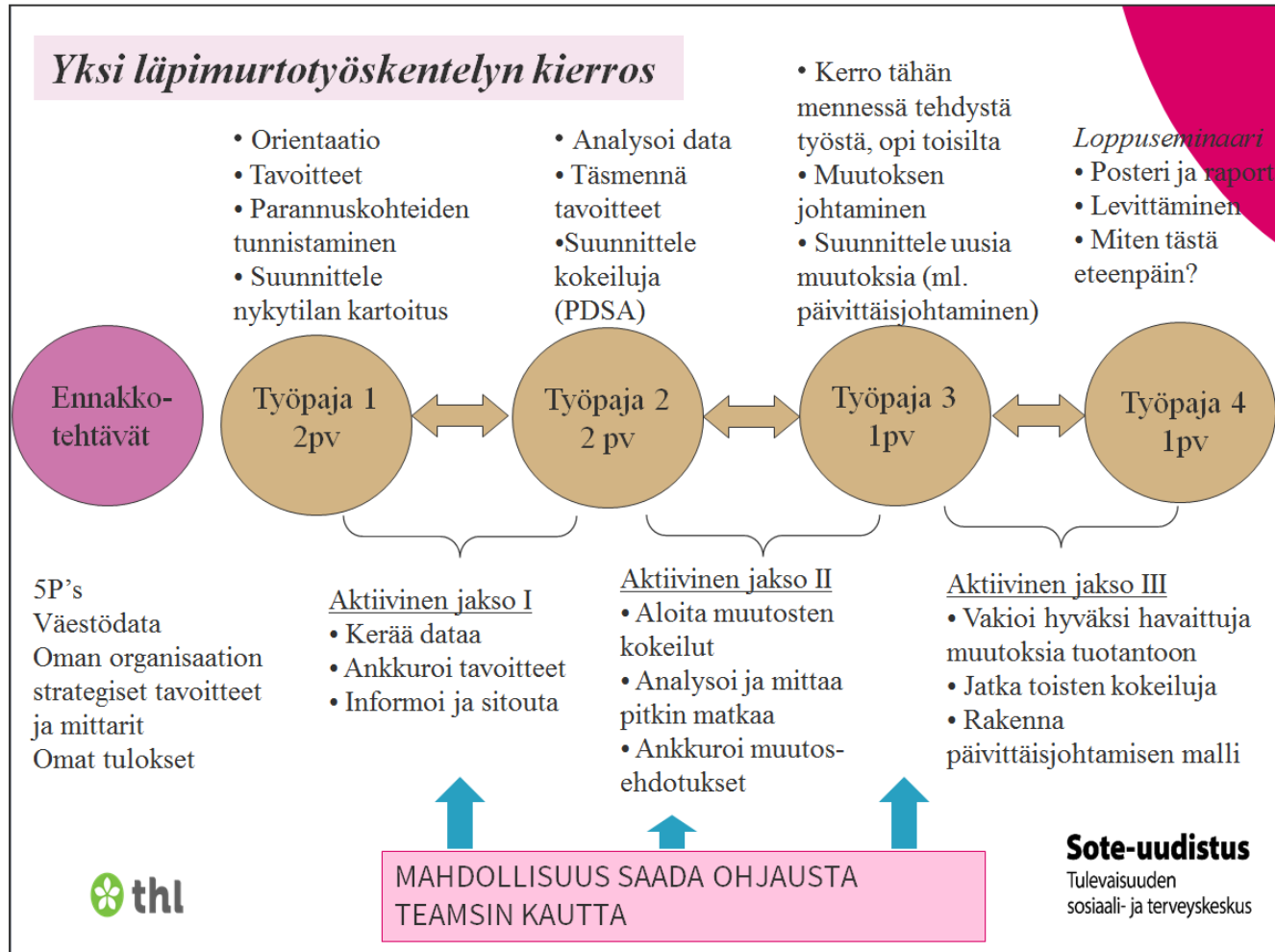
Aamun ohjelma

- 8.00 – 8.05 Tervetuloa! ylilääkäri Heli Mattila, THL
- 8.05 – 8.25 Tavoitteena sujuvampi vastaanotto THL:n valmennuksen tuella, Siilinjärven TEPSU -ryhmä, Pohjois-Savo
- 8.30-8.50 Valkeakosken terveyskeskus, hoidon saatavuuden kehittäminen
- 8.50-9.30 Kysymyksiä ja keskustelua
Hyvä vastaanotto -valmennuksen sisältö

Hyvä vastaanotto-valmennuksessa hyödynnetään läpimurtotyöskentelyä

(Breakthrough collaboratives)

Tavoite on yhteinen, mutta kukin tiimi rakentaa itse oman polkunsa kohti tavoitetta



- Työyhteisö valitsee joukostaan kehittämistiimin (5-8 hlöä, kaikki ne ammattiryhmät, joiden työtä kehitetään)
- Moniammatilliset tiimit analysoivat omaa arkeaan ja suunnittelevat ja tekevät muutoksia, pienten kokeilujen kautta.
- Työskentelytapa on hyvin strukturoitu ja pohjautuu Lean oppeihin
- Tiimit jakavat keskenään kokemuksiaan, sparraavat toisiaan, oppivat yhdessä
- Työpajoissa lyhyitä tietoiskuja, yhteistä jakamista ja ryhmätöitä omassa tiimissä
- 3-4 valmentajaa tukee kehittämisen prosessia
- Työpajojen välillä työskentelyä omassa arjessa

Hyvä vastaanotto -kehittämiskokemuksia

- Siilinjärvi (kierros 2)
- Valkeakoski (kierros 1)

Muutoksen lähtökohtana on nykytilan ymmärrys

Yhteenvedo / lääkärit

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl			
Puhelinaikoja/kpl			
Etävastaanottoja/kpl			
Muita?			
Yhteensä			
Tunteja (*laskukaava alla)			
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)			

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30?
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10/15?
Etävastaanotto pituus (KA, min) = 20?

T3 =



”REPPUA” (jonoa) voidaan arvioida näistä laskemalla

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)
Esim.
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500
1500x5= 7500
7500/7 = 1071 potilasta ”jonossa”

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto			
Puhelinajat			
Muu kiireetön?			
Yhteensä			

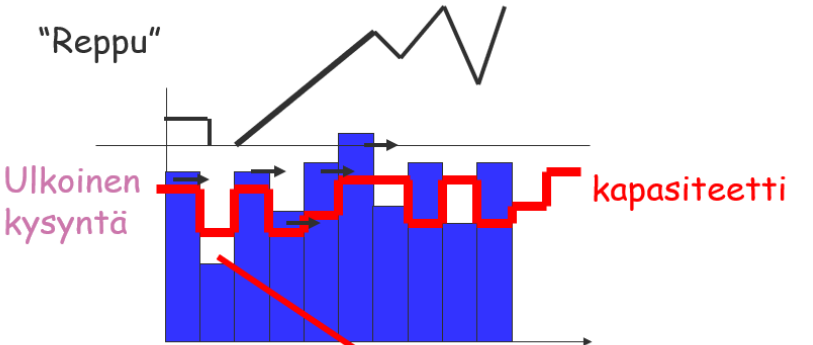
Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	
Kysyntä /2vk	
Edellisten erotus	

Sote-uudistus

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

Variaatio



Käyttämättä jäänyttä kapasiteettia ei voi säästää



Arvoa tuova toiminta, vastataan asiakkaan ongelmaan, toiminta, josta asiakas on valmis maksamaan esim. toimenpiteen suorittaminen, yhteistyöneuvottelu asiakkaan kanssa, arjen toimissa ohjaaminen.

Välttämätön toiminta, taustalla tehtävä työ esim. päätöksen valmistelu, lääkkeiden jako tarjottimelle

Jokainen tiimi kehittää omista lähtökohdistaan

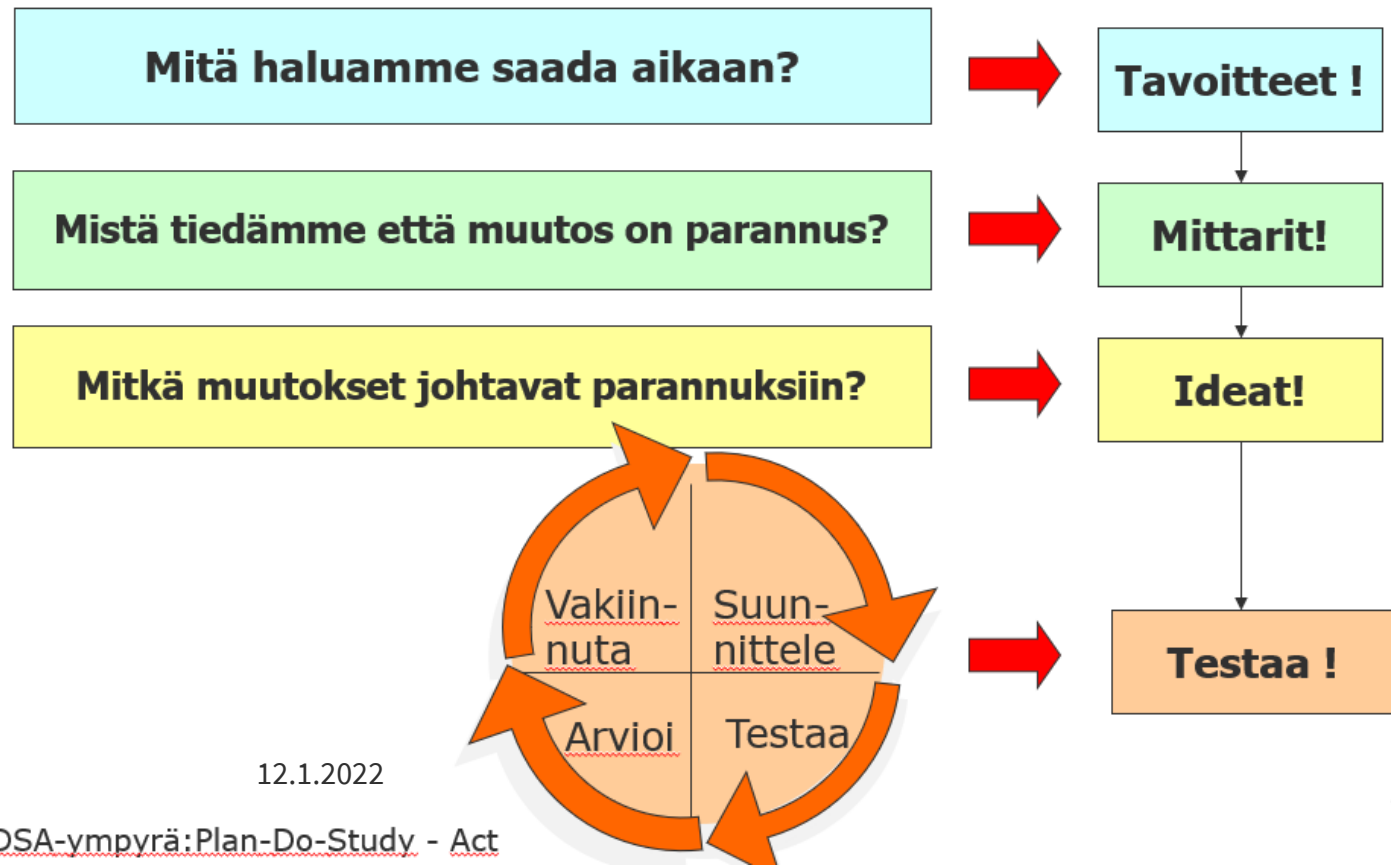
SMART tavoite on

- **S**elkeä ja tarkka
- **M**itattava
- **A**ikaansaataavissa
- **R**ealistinen ja merkityksellinen
- **T**oteutumisaika

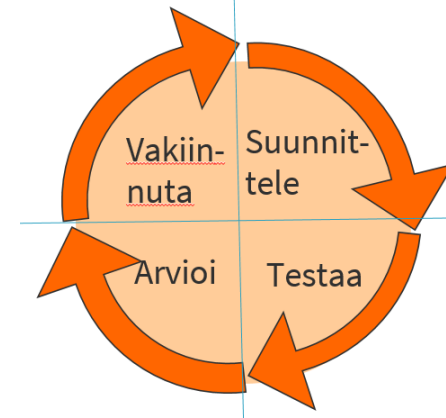
- **Numeerinen!**

Jatkuvan parantamisen malli

T Nolan, E Deming m fl



Saatavuuden parantamisen perusstrategiat



1.

Toiminnan kysyntä ja kapasiteetti ovat tasapainossa

Lisätään kapasiteettia

Vähennetään kysyntää

Vähennetään ja varaudutaan vaihteluun

2.

Ei jonoja tai pitkiä odotusaikoja

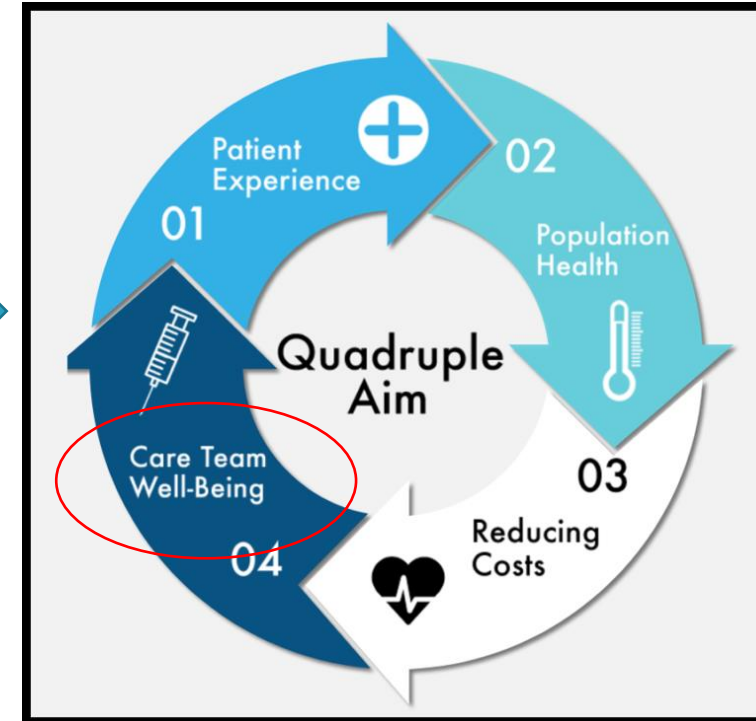
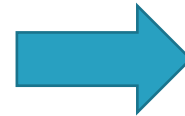
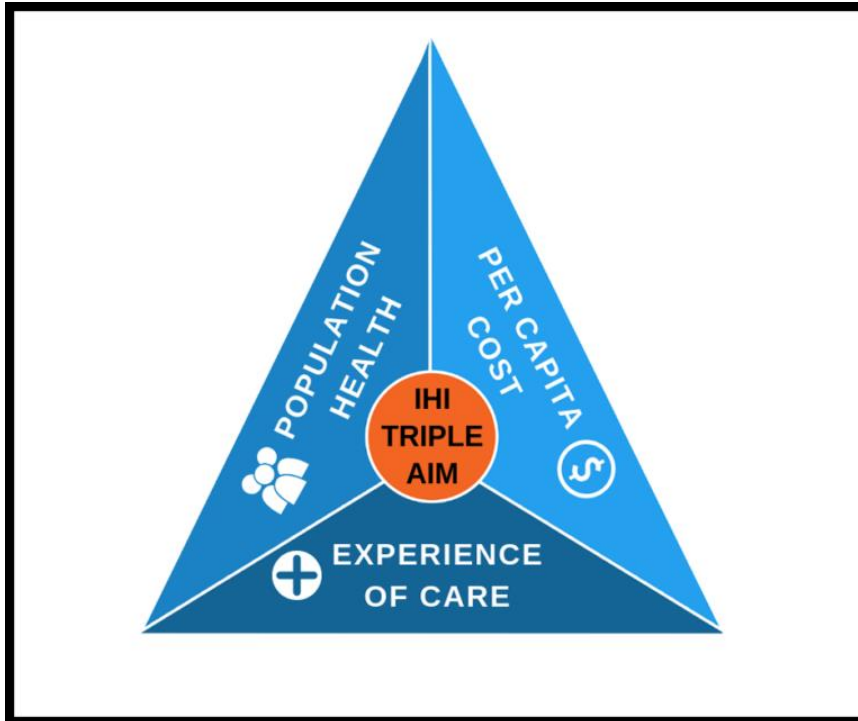
Hävitetään reppu

Työskennellään kaikilla neljällä osa-alueella!

Nelimaali arvioinnin viitekehystenä

Institute for Healthcare Improvement (IHI)
2007 kehittämää Triple Aim -mallia on
käytetty palvelujärjestelmän mittaamisen
pohjana useissa maissa ja
useilla eri alueilla

Nelimaaliin (Quadruple aim) on lisätty
henkilöstön hyvinvointi



Esimerkkejä Nelimaali arvioinnista

- Esim.
- Kysynnän selvittäminen
- **Hoidon saatavuus: (avohilmo/T3)**
- **Asiakastyytyväisyys**
- Hoidon jatkuvuus: COCI

- **Talous- ja toimintaluvut, esim.**
- **Investointi = intervention kustannus**
- **Hoidetut potilaat/henkilöstö**
- **Panos-tuotos -suhde,**
- **Tuottavuus (kokonaistuottavuus, henkilötöiden tuottavuus)**

Asiakas-
kokemus ja
saatavuus

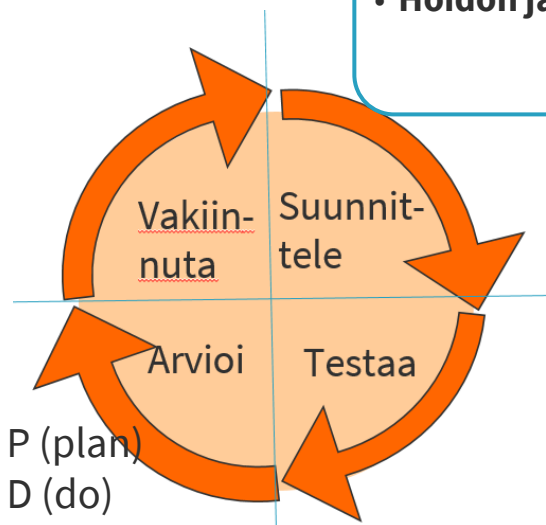
Tuottavuus

Vaikuttavuus

Henkilöstö-
kokemus

- Esim.
- Kliiniset mittarit
- Laatu (COCI, jatkuvuus)
- **Heijasteet, mm. yhteispäivystyksen käyttö (Esh-lähetteet)**

- Esim.
- **Työtyytyväisyys**
- **Henkilöstön pysyvyys/ vaihtuvuus%**
- **Sairauspoissaolot**



P (plan)
D (do)
S (study)
A (act)

Hyvä vastaanotto –valmennuksen tavoitteet:

- 1. Asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun ilman viiveitä / haluamassaan aikataulussa (viikon hoitotakuu!)**
2. Palvelun jatkuvuus ei huonone/paranee = asiakas pääsee halutessaan aina saman tutun ammattilaisen puheille
3. Paljon tai jatkuvaa palvelua tarvitsevien asiakkaiden hoidon suunnitelmallisuus ja tulokset paranevat
- 4. Osallistuvat tiimit/työyhteisöt osaavat kehittää omaa työtään systemaattisesti ja jo saavutettujen tulosten pysyvyys varmistetaan mm. rakentamalla omaan arkeen sopiva päivittäisjohtamisen malli**
5. Henkilöstön työtyytyväisyys paranee
6. Toiminta on kustannustehokasta (-vaikuttavaa)

Kiitos!

heli.mattila@thl.fi
salla.sainio@thl.fi



Heli Mattila, THL

12.1.2022

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

