

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 7.-8.9.2021, 2.-3.11.2021, 2.2.2022 ja 6.4.2022

Osallistuvan yksikön nimi: Hämeenlinnan suun terveydenhuolto

Kehittämistiimin jäsenet: Mimosa Aspholm, Pauliina Karppinen, Teija Raivisto, Heli Selonen-Laine, Riitta Sutinen ja Anne Virtanen

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	5
Muut mittaukset	6
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot	6
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus	8
4. Muutokset ja kokeilut	9
5. Tulokset.....	10
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	13
7. Miten tästä eteenpäin.....	14
Liitteet.....	15

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Purpose / tarkoitus, mitä varten olemme olemassa

Tarjoamme hämeenlinnalaisille tarpeenmukaiset laadukkaat suun terveydenhuollon palvelut. Strategiset tavoitteemme ovat osaava ja hyvinvoiva henkilöstö, ennakoiva organisaatio, tyytyväinen ja osallistuva asiakas, vaikuttavat prosessit, tasapainoinen talous ja hyvä palvelukokemus.

Patients / potilaat (asiakkaat)

Hämeenlinnassa on 68 000 asukasta.

Väestöstä vuosittain palveluja käyttää 44 % (56,7 % kolmen vuoden aikana). Noin puolet yli 18-vuotiaista käy vähintään kerran kolmessa vuodessa.

Alle 18-vuotiaiden käynnejä oli vuonna 2020 19 997 (30,4 % kaikista käynneistä).

Yli 18-vuotiaiden käynnejä oli vuonna 2020 45 739 (69,6 % kaikista käynneistä).

Yleisimmät diagnoosit (2020): dentiinikaries, hampaiden ahtaus, pitkäaikainen periapikaalinen parodontiitti, supragingivaalinen hammaskivi ja pitkäaikainen ientulehdus.

Asiakaspalautetta kerätään tekstiviestikyselyin: NPS- (Net Promoter Score) luvun keskiarvo vuonna 2020: 72,1/100 (tavoite > 60). Asiakaspalautetta alettiin kerätä toukokuussa 2020.

People / henkilöstö

Vakanssit ammattiryhmittäin: Hammaslääkärit 32, hammashoitajat 38, suuhygienistit 12, välinehuoltajat 5. Lähijohtajia on 4.

Meillä työskentelee oikomishoidon erikoishammaslääkäreitä sekä pedodontti ja proteetikko.

Erikoishammaslääkäritasosta hoitoa myös parodontologiassa.

Syventynyttä osaamista meillä on protetiikassa ja kirurgiassa.

Työhyvinvointikyselyä ei tehty vuonna 2020.

Prosessit / keskeiset prosessimme

Keskeisiä prosessejamme ovat ajanvarausprosessi, tarkastus/tutkimus- ja päivystysprosessi.

Lasten ja nuorten määräaikaistarkastus (kehotteen kautta) ja recall-kutsujen prosessit on myös kuvattu.

Prosessit on kuvattu IMS-sovelluksen kautta.

Patterns / toimintatavat ja mittarit

Tavoitteet: kuntalaiset saavat tarvitsemansa vaikuttavat palvelut oikea-aikaisesti, hoitosuunnitelmat on tehty 90 % tutkituista, uusien vastaanottomallien pilotointi, asiakastyytyväisyyden mittaaminen.

Mittarit: 3. vapaa kiireetön aika (<90), hoitosuunnitelmien määrä/tutkimukset (%) ja NPS-luku (>60).

Seuraamme myös kuukausittain taloustoteumaa ja puheluiden määriä. Poikkeamiin puututaan, kun ne havaitaan.

Toimintaa kehitetään osallistumalla valmennuksiin ja pilotoimalla uusia vastaanottomalleja.

Olemme ylpeitä siitä, että olemme pilotoineet erilaisia vastaanottomalleja. Työhyvinvointi on meille tärkeää.

Perustelut valmennukseen lähtemiseen

Lähdime mukaan valmennukseen, koska ajanvarauskirjamme ovat täynnä ja vastaanottoajat menevät pitkälle. Toivomme keinoja saatavuuden parantamiseen.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Kysynnän kanavista tunnistettiin puhelimen kautta tapahtuva kysyntä ja vastaanotolla tapahtuva kysyntä (ammattilaisen antama aika). Hammashoitoloissa ei ole toimistopisteitä, joten paikan päälle tulevat ohjeistetaan soittamaan keskitettyyn ajanvaraukseen. Kysynnän mitaukset tehtiin viikoilla 40-41 vuonna 2021.

Mittasimme seuraavien ammattilaisten ja vastaanottolajien kysyntää:

Keskitetyn ajanvarauksen kysyntä

- Hammaslääkärit: tutkimusajat, kiireetön aika, semikiireellinen ja päivystysaika
- Suuhygienistit: vastaanottoajat
- Hammashoitajat: vastaanottoajat

Mittasimme erikseen 30, 45 ja 60 minuutin vastaanottoajat.

Mittasimme myös kuinka paljon aikoja kysytään viikonloppupäivystykseen ja röntgeniin samoin kuin vastaanottoaikojen siirrot ja peruutukset sekä mahdolliset neuvontapuheluiden määrät.

Kysyntä hammaslääkärin vastaanotolla

- Kysyntä omalle vastaanotolle (jatkoajat)
- Kysyntä suuhygienistille, toiselle hammaslääkärille, hammashoitajalle ja röntgeniin
- Lähetteet erikoishammaslääkäreille ja erikoissairaanhoidon

Mittasimme erikseen 15, 30, 45 ja 60 ja yli 60 minuutin vastaanottoajat.

Kapasiteetti

Hammaslääkärien, hammashoitajien ja suuhygienistien kapasiteetti mitattiin. Kapasiteettimitaukset tehtiin viikoilla 40-41 vuonna 2021.

Kapasiteetin mittauksessa mitattiin:

- Hammaslääkärit: koulutukset, kokoukset, tauot, toimistoajat, päivystykset, semi-kiireelliset ajat, kliiniset ajat ja muuhun käytetty aika

- Hammashoitajat: koulutukset, kokoukset, tauot, toimistoajat, välinehuolto, välipyyhintä, vastaanoton aloitukseen ja lopetukseen käytetty aika, kliiniset ajat ja muuhun käytetty aika
- Suuhygienistit: koulutukset, kokoukset, tauot, toimistoajat, välinehuolto, välipyyhintä, vastaanoton aloitukseen ja lopetukseen käytetty aika, kliiniset ajat ja muuhun käytetty aika

Muut mittaukset

Teimme työtyytyväisyyskyselyn lokakuussa 2021.

Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset olivat käytettävissä kuukausittain.

Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Mittaukset tämän raportin liiteenä.

Kysyntä

Keskeiset kysynnän kanavat ovat puhelimen kautta tapahtuva kysyntä ja vastaanotolla tapahtuva kysyntä (ammattilaisen antama aika). Vastaanotolla tapahtunut kysyntä mitattiin hammaslääkäreiden ja suuhygienistien vastaanotoilla.

Kiireettömän vastaanoton kysyntä keskimäärin/2 viikkoa:

Hammaslääkäriajat	1484
Suuhygienistiajat	418
Hammashoitajan ajat	15

Päivystyksessä hoidettiin 154 potilasta (luku ei sisällä viikonloppupäivystystä). Semikiireellisen ajan sai 131 potilasta. Luvut ovat kahden viikon ajalta.

Aikaa tarjottiin jokaiselle kysyjälle, ajat vain menivät pitkälle. ”Ei oota” ei tarjottu.

Kapasiteetti

Hammaslääkäreiden työajasta 28,8 % kului toimistotöihin. Kliinistä työtä tehtiin 53,5 % työajasta.

Hammashoitajien työajasta 12,38 % kului muuhun kuin kliiniseen työhön ja siihen liittyvään puhdistukseen.

Suuhygienistien työajan seurannasta ei tullut esiin yllätyksiä.

Sekä hammaslääkäreiden toimistotyöajan että -hoitajien muuhun kulunut työaika vaatii vielä lisäselvityksiä.

Tasapaino

Ammattilaisten kiireettömään vastaanottoaikaan käyttämä aika vastasi pitkälti kyseisillä viikoilla tunnistettuun kiireettömään kysyntään (keskimäärin). Tutkimusaikoja kysyttiin 166 viikolla 40 ja 118 viikolla 41. Tutkimusaikoja on tarjolla viikottain vähintään 140.

Variaatio

Kysyntä vaihteli molempien mittausviikkojen välillä. Ajanvarauksessa kysyntä vaihteli myös viikonpäivien välillä, kysyntä oli suurempaa alkuviikolla verrattuna loppuviikkoon.

Hammaslääkärivastaanotoilla kysyntä oli viikolla 41 noin 15 % suurempaa kuin viikolla 42. Suuhygienistivastaanotoilla tilanne oli päinvastoin. Kysyntä oli noin 35 % suurempaa viikolla 42 verrattuna viikon 41 kysyntään. Ajanvarauksessa hammaslääkäriaikojen kysyntä oli noin 9 % suurempaa viikolla 41. Suuhygienistiaikoja kysyttiin suurin piirtein yhtä paljon molemmilla viikoilla.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Tavoitteena on parantaa hoidon saatavuutta ja työn sujuvuutta sekä mielekkyyttä ja täten lisätä myös työhyvinvointia.

SMART-tavoitteet

Tavoitteet liittyvät pääsääntöisesti saatavuuteen.

1.-luokkalaisten tutkimusaikoja on kimppakirjalla enemmän (> 12/hammaslääkäri) kuin tavanomaisena tutkimuspäivänä.

Päivystyspotilaita on kimppakirjalla enemmän (> 12/hammaslääkäri) kuin tavanomaisena päivystyspäivänä.

Potilaiden jatkohoitoaikoja annetaan vähemmän.

Tutkimuksen yhteydessä hammashoitajat antavat kotihoidon opetusta ja terveystieteistä.

Sähköinen esitietolomake käyttöön 2/2022.

Muut tavoitteet

3. vapaa kiireetön aika (<90), hoitosuunnitelmien määrä/tutkimukset (vähintään 90 %) ja NPS-luku (>60).

Asiakaslupaus

Meihin voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Pyrimme vastaamaan 5 minuutin sisällä. Meillä on käytössä myös takaisinsoittopalvelu. Soitamme takaisin mahdollisimman pian, mutta viimeistään kolmen vuorokauden sisällä.

Varaamme tarpeesi mukaisen ajan. Pyrimme huomioimaan hoidon jatkuvuuden varaamalla ajan tutulle suun terveydenhuollon ammattilaiselle. Sähköisen ajanvarauksen kautta voit tarkastaa, siirtää tai peruuttaa vastaanottoaikasi. Lapsille ja nuorille lähetetyn kehoitteen kautta voi ajan varata sähköisesti. Ohjautuminen hammaslääkärille tai suuhygienistille tapahtuu hoitosuunnitelman tai asiakkaan tarpeen mukaan. Tarkastuksen yhteydessä hammaslääkäri tekee hoitosuunnitelman, joka määrittää seuraavan käyntiajankohdan joko hammaslääkärille tai suuhygienistille.

Esitiedot voit täyttää sähköisesti ennen vastaanottokäyntiä tai paperisena vastaanotolle saapuessasi.

4. Muutokset ja kokeilut

Alla olevat kokeilut ovat kaikki hieman eri vaiheessa.

Kokeilu	Odotettu hyöty	Vaihe (PDSA)	Vaikutukset	Opit
Päivystys	Lisätään kapasiteettia	S	Semi-kiireellisiä potilaita myös päivystykseen	Päivystysaikojen kysyntä vaihtelee paljon
1.-luokkalaisten tarkastukset	Lisätään kapasiteettia	D	Enemmän tarkastuksia samassa ajassa	Aikoja siirretään jonkun verran – päivä ei suju suunnitellusti
Työnjako HL/HH	Hammaslääkäri kirjaa vastaanotokäynnillä	D	Kirjaaminen ei venytä työaikaa	Palkkio kannustaa
Sähköinen esitietokaavake	Lisätään kapasiteettia	A	Ei mene aikaa esitietojen siirtämiseen paperilta Lifecareen	Kehittämiseen täytyy varata riittävästi aikaa

Uudistettu asiakasprosessi

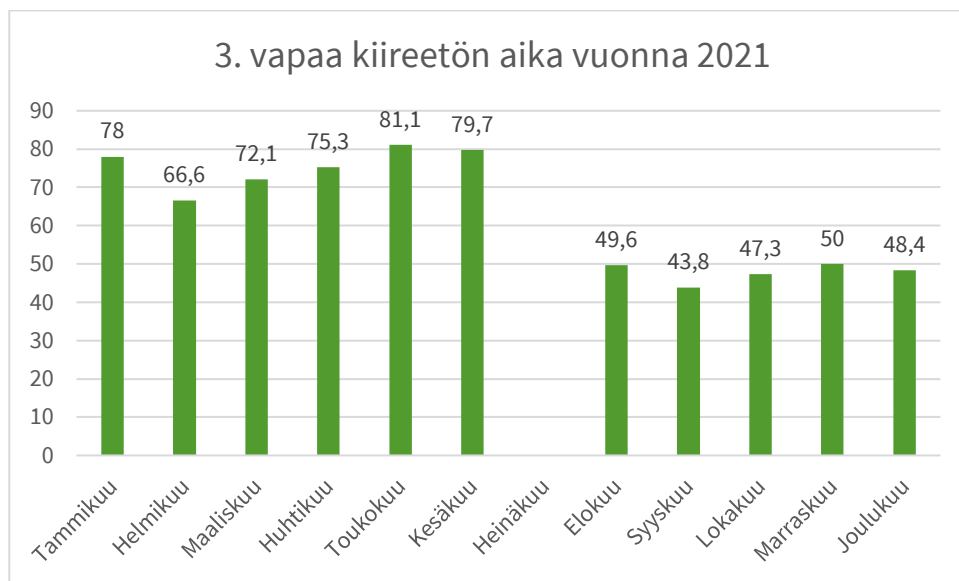
Tähän mennessä sähköinen esitietokaavake on otettu käyttöön.

5. Tulokset

Mittaustuloksia:

T3-seuranta

Hammaslääkärit



Suuhygienistit



Muut omien tavoitteidenne kannalta relevantit mittaustulokset

Työhyvinvointikyselyt

Työhyvinvointikyselyn tulos perustuu kysymykseen: Kuinka todennäköisesti suosittelisit työpaikkaa työtä etsivälle kollegallesi omasta yksiköstäsi?

18.-31.10.2021 (n = 35)

Keskiarvo 8,2

Vastausten jakauma:

0-6	7 ja 8	9 ja 10
Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat
5	15	15

17.-30.1.2022 (n = 40)

Keskiarvo 8,6

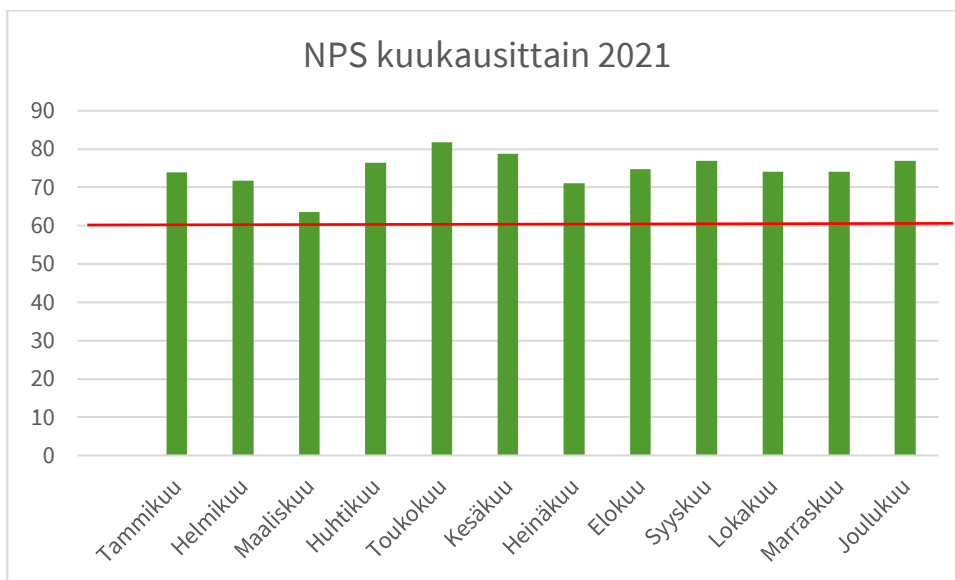
0-6	7 ja 8	9 ja 10
Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat
3	14	23

Asiakastyytyväisyyskyselyt

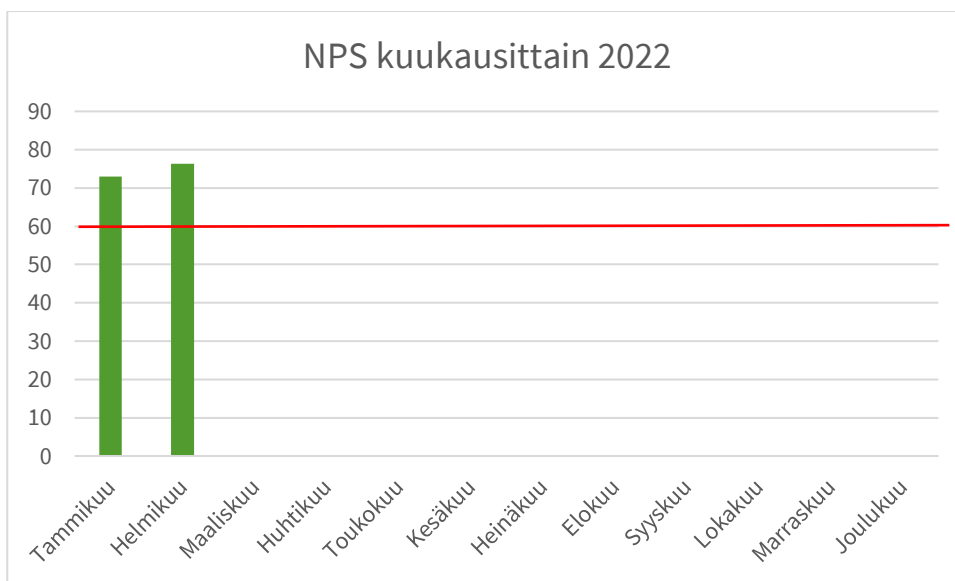
NPS eli Net Promoter Score on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari. Se mittaa asiakkaan suosittelemisvalmiutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla: Kuinka todennäköisesti suosittelet palveluamme ystäville tai tutuille.

NPS maksimiarvo on 100 ja arvoasteikko menee siis -100 ja +100 välillä. Laskentakaava: arvostelijoiden prosenttimäärä kaikista palautteista vähennetään suosittelevien prosenttimäärällä kaikista palautteista. Neutraalit lasketaan vain kokonaispalautemäärään. Suositteleviksi tulkitaan 9-10 arvosanat, neutraaleiksi tulkitaan 7-8 arvosanat ja arvostelijoiksi tulkitaan 0-6 arvosanat

NPS kuukausittain 2021



NPS kuukausittain 2022



6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Mitä opimme valmennuksen aikana?

- mittaaminen kannattaa, tulokset voivat olla yllättäviä
- kehittäminen vie aikaa

Mikä tuki onnistumista?

- ryhmän tuki
- aikaansaannokset

7. Miten tästä eteenpäin

Miten ylläpidämme tulokset ja kehitämme edelleen?

- jakamalla vastuut
- jatkuva seuranta

Millainen päivittäisjohtamisen malli meille rakentuu?

Päivittäisjohtamisen mallia emme muuttaneet.

Liitteet

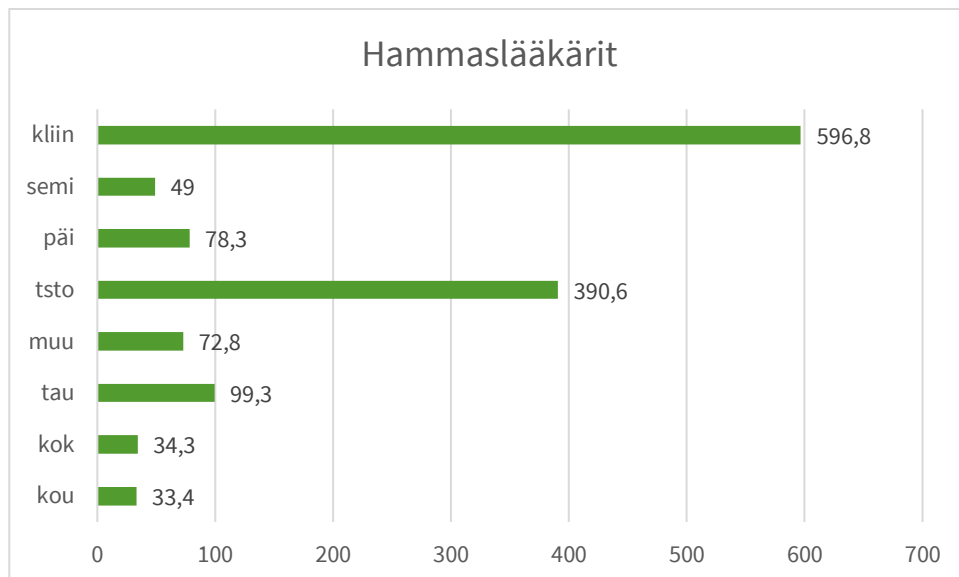
Kysynnän mittaukset

Kysynnän mittaukset kahden viikon aikana hammaslääkärin ja suuhygienistin vastaanotoilla ja keskitetyssä ajanvarauksessa.

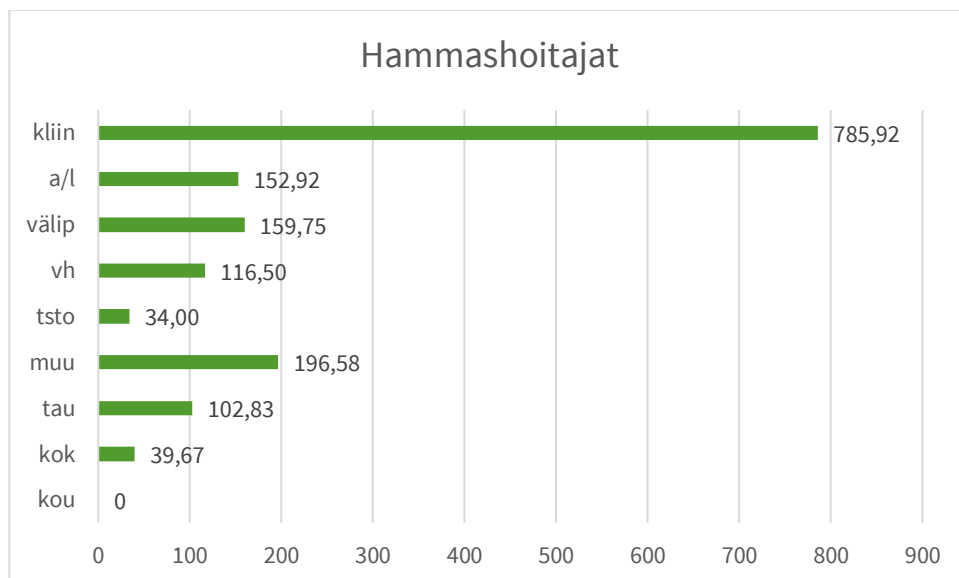
Aikojen kysyntä	HL vastaanotto	Ajanvaraus	SHG vastaanotto	YHTEENSÄ
HL-aikoja	738	636	110	1484
SHG-aikoja	147	208	63	418
HH-aikoja	4	11	0	15

Kapasiteettimittaukset

Hammaslääkärit



Hammashoitajat



Suuhygienistit

