

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 7.-8.9.21, 2.-3.11.21, 2.2.22, 6.4.22

Osallistuvan yksikön nimi: Janakkalan terveyskeskus

Kehittämistiimin jäsenet: Pia Lasmio, Sheima Ubeis, Hanna Sainio, Jaana Pohto, Marjo Kuikka, Tarja Saari, Suvi Hämäläinen

Sisällys

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

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Tavoitteemme on tuottaa vaikuttavuusnäyttöön ja hyviin käytänteisiin perustuvia laadukkaita terveydenhuollon palveluita kaiken ikäisille kuntalaisillemme. Strategiamme on ”yhdessä toimien hyvinvoivan kuntalaisen parhaaksi”.

Vastuullamme oleva väestö on 16317 asukasta (päivitetty tieto 31.3.2021) ikäjakauma: 0-14v 16,2%, 15-64v 59%, yli 64v 24,8%. Äidinkielenä on suomi 96,6%, ruotsinkielisiä 0,4%, muun kielisiä 3%. Pakolaispalveluiden asiakkaina oli elokuussa 2021 54 henkilöä.

Suun terveydenhuollon peittävyys: v 2019 6125 potilasta, osuus koko väestöstä 37,5%; v 2020 5323 potilasta, osuus koko väestöstä 32,6%; v 2021 puolessa vuodessa 3706 potilasta. Avovastaanottojen peittävyys: v 2019 9348 potilasta, osuus koko väestöstä 57,3%; v 2020 8467 potilasta, osuus koko väestöstä 51,9%; v 2021 puolessa vuodessa 10940 potilasta.

Henkilökuntamme muodostuu näistä ammattilaisista

- suun terveydenhuollossa: hammaslääkäreitä 7, suuhygienistejä 4, hammashoitajia 10, välinehoitajia 2*
- avovastaanotoilla: sairaanhoitajia 12, terveydenhoitajia 2, lähihoitajia 3,5, lääkäreitä 13,5, joista 1,5 hallinnossa (sisältää mm. neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto)*
- kuntoutuksessa: fysioterapeutteja 4,5, kuntohoitajia 1*
- mielenterveys- ja päihdeyksikössä: psykiatrisia sairaanhoitajia 4, mielenterveyshoitajia 1, psykologeja 2, päihdetyöntekijöitä 2, 1 psykiatri*

Henkilöstön eNPS-kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa keväällä 2021, mutta vastauksia tuli niukasti.

Tärkeimpiä prosessejamme on Suun terveydenhuolto: päivystyspotilaan prosessi, parodontiittipotilaan prosessi. Avovastaanotoilla tärkeä prosessi on asiakkaaksi tulo. Monet prosessit ovat päivittämättä ja toisaalta niiden jalkauttaminen haasteellista.

Asiakaspalautetta kerätään tekstiviestikyselyin: NPS (Net Promoter Score)-luku 11.1.-15.8.2021 koko terveyspalveluista: 62,8/100 (tavoite > 60).

Tavoitteenamme on hoidon saatavuuden parantaminen. Toivoimme saavamme myös valmennusta kehittämiseen.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Hammashoidossa kysyntää kartoitettiin puheluista, ammattilaisen vastaanotoilla annetuista ajoista sekä asiakkaan tullessa luukulle. Näiden lisäksi tunnistimme, että yhteydenotto asiakkaalta voi tulla avovastaanotoilla myös sähköisen kanavan kautta.

Mittasimme kysyntää hammashoidossa hammaslääkäreiden ja suuhygienistien päivystys-, lohkeama- ja kiireettömälle vastaanotolle. Avovastaanotoilla mittasimme 9 lääkärin ja kaikkien hoitajien kysyntää konsultaatioille, puhelinajoille, kiireettömille vastaanotoille ja sähköisiin palveluihin. Mielenterveys- ja päihdeyksikössä näiden lisäksi mitattiin myös etävastaanottojen kysyntää. Fysioterapiassa mitattiin kysyntää konsultaatioille, puhelinajoille, kiireettömille vastaanotoille.

Kapasiteetti

Mittasimme kaikkien edellä mainittujen ammattiryhmien kapasiteettia eli mistä työpäivä kullakin koostui kahden viikon seurantajakson aikana.

Muut mittaukset

Kolmatta vapaata kiireetöntä aikaa seurasimme kuukausittain. Samassa kehitimme uutta sähköistä reaaliaikaista työkalua T3 seurantaan (Exreport T3 –työkalu).

Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Lääkäreiden kiireetön kysyntä (9 lääkäriä, joilla muita vastuita kiireettömän ajanvarauksen lisäksi)

- puhelinajoille oli 107/2vk
- kiireettömälle vastaanotolle 291/2vk
- konsultaatioille 227/2vk
- sähköisiä asiointeja 13/2vk
- asiakkaalle ehdotettu aika ei sopinut 4/2vk.

Hoitajien kiireetön kysyntä avovastaanotoilla

- puhelinajoille oli 104/2vk
- kiireettömälle vastaanotolle 290/2vk
- konsultaatioille 168/2vk
- sähköisiä asiointeja 28/2vk

- asiakkaalle ehdotettu aika ei sopinut 3/2vk.

Mielenterveys- ja päihdeyksikkö (ei sisällä psykiatria)

- puhelinajoille oli 16/2vk
- kiireettömälle vastaanotolle 159/2vk
- videovastaanoitoille 3/2vk

Fysioterapeuteille

- puhelinajoille oli 20/2vk
- kiireettömälle vastaanotolle 90/2vk
- konsultaatioille 1/2vk
- asiakkaalle ehdotettu aika ei sopinut 0/2vk.

Suunterveydenhuolto laski kapasiteetin ja kysynnän minuutteina eri vastaanottolajeina

vastaanottolaji	kapasiteetti	kysyntä
vo=kiireetön potilasaika, jatkoajat	14630 min	17190min
särkyaika, päivystys	2040min	2125min
lohkeama-aika	1720min	2460min
aikuisten tarkistusaika	2440min	2550min
lasten tarkistusaika	2415min	1050min
peruuttamattomat ajat	shg 1055min	hml 565min
poissa	shg 1545min	hml 3880min
koulutus	1320 min	

KAPASITEETTI ja TASAPAINO

Henkilökunnassa oli paljon sekä suunniteltuja että äkillisiä poissaoloja mittausjaksolla. Jos resurssit olisivat täysimääräisesti käytössä, hoidon saatavuutemme olisi parempi. Suun terveydenhuollossa oli peruuttamattomia poisjääntejä suuhygienisteillä 17,5 tuntia ja hammaslääkäreillä 9,4 tuntia kahden viikon mittausjaksolla. Lääkäreiden työajasta kuluu paljon päivystämiseen puhtaalla ja tulehdusvastaanotolla. Lisäksi oheistyöt vähentävät merkittävästi lääkäreiden kiireettömään vastaanottoon käytettävissä olevaa aikaa. SOTE-valmisteluihin kului erilaisten hankkeiden myötä henkilökunnalla runsaasti aikaa. Hoitajien työpäivästä suurinosa ajasta kuluu hoidon tarpeen arviointiin puhelimitse.

VARIAATIO

Suun terveydenhuollossa maanantai, tiistai ja perjantai ovat ruuhkaisimpia. Avopuolellakin on eri päivien välistä vaihtelua.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Tavoitteemme on, että lääkärille, hoitajalle, fysioterapeutille, mielenterveys- ja päihdetyöntekijälle ja psykologille pääsee vastaanotolle alle seitsemässä päivässä. Lisäksi suun terveydenhuollossa lohkeaman vuoksi pääsee alle seitsemässä päivässä hoitoon.

Tavoittelemme, että asiakas ohjautuu heti oikean asiantuntijan vastaanotolle tavoiteajassa. Lisäämme sähköisten kontaktien määrää hoitajilla ja lääkäreillä 100 potilaaseen viikossa. Pyrimme parantamaan työhyvinvointia.

Suun terveydenhuollon asiakaslupaus: Asiakas löytää helposti tarvittavat yhteystiedot ja saa saman päivän aikana yhteyden suun terveydenhuoltoon. Ammattilaisen hoidontarpeen arvion perusteella aika hammashoitolaan järjestyy asiakasta kuunnellen. Kokonaisuhoito pyritään toteuttamaan samalla tiimillä. Jatkohoitosuunnitelma tehdään asiakkaalle selväksi.

Avoterveydenhuollon asiakaslupaus: Asiakas löytää kunnan nettisivuilta helposti ajantasaista tukea itsehoitoonsa ja helposti yhteydenottokanavat terveystietopalveluihin. Terveydenhuollosta vastataan takaisinsoittopuheluihin ja sähköisiin yhteydenottopyyntöihin saman päivän aikana. Sinua kuunnellaan ja saat asiantuntevaa ja laadukasta hoitoa. Turvataan hoitosi jatkuvuus ja asiiasi hoitaminen alkaa jo ensikontaktista. Sinun asiaasi hoitaa tuttu ammattilainen. Hoitomme pohjautuu kansallisiin hoitosuosituksiin ja ylläpidämme osaamistamme jatkuvasti. Ammattilaiset ovat tukenasi arkesi hyvinvoinnissa. Hoitoon pääset 7 vuorokaudessa. Jatkohoitosuunnitelma tulee asiakkaalle selväksi.

4. Muutokset ja kokeilut

PDSA: Suun terveydenhuolto: lohkeamapotilaille soitetaan klo 11 jälkeen, hiljaisena päivystyspäivänä lohkeamat hoidetaan samana päivänä.

Mielenterveys- ja päihdeyksikkö (miepä) ja psykologit: ajanvaraustiimi 4pvä/vko:ssa yhden sijasta nopeuttamaan hoitopaikkaa. Psykologit ovat mukana ajanvaraustiimissä, jolloin asiakasohjautuvuus on parantunut ja moniammatillisuus on parantunut.

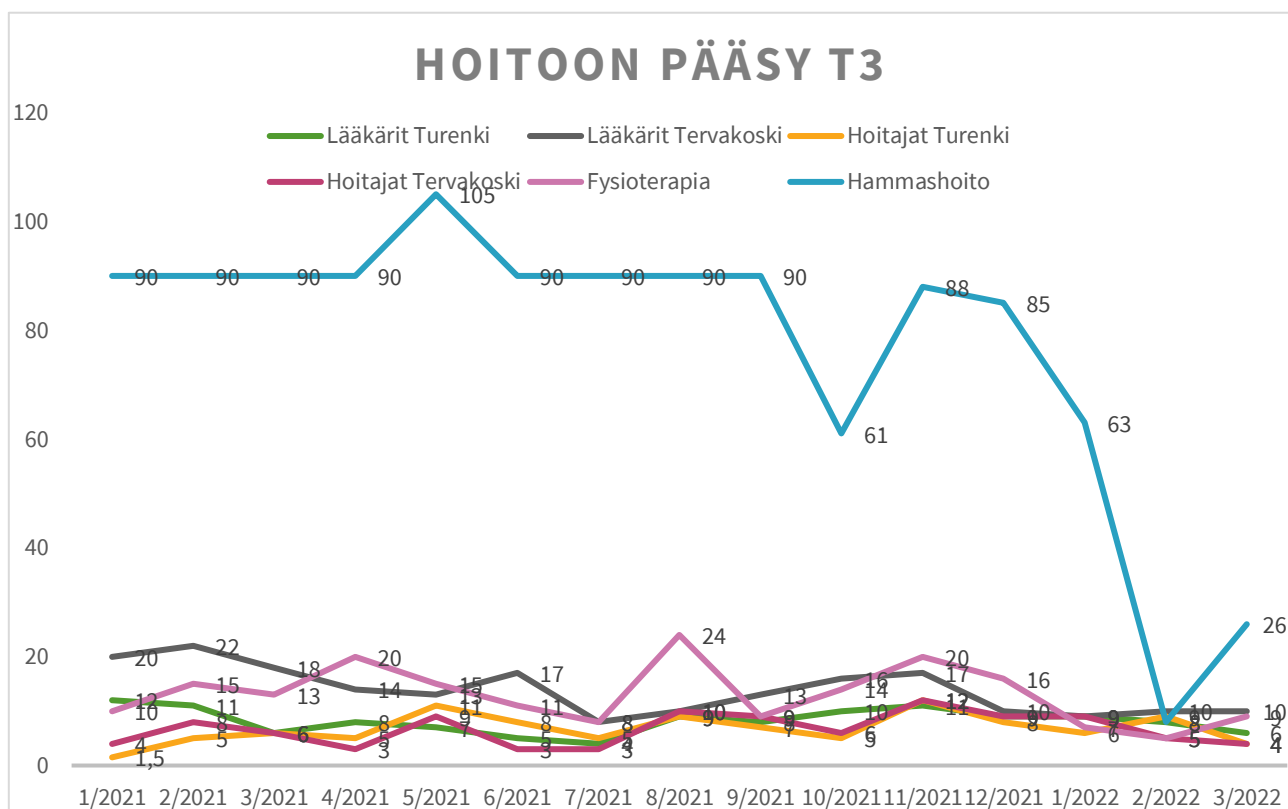
Avoterveydenhuollossa on ”reikä” kalenterissa. Jokaiselle ammattilaiselle (lääkäri, omahoitaja, fysioterapeutti, miepä-hoitajat, psykiatri ja psykologi) on sovittu ½ tuntia viikossa aika kalenteriin samanaikaisesti, jolloin voi nopeasti saada kokoon moniammatillisen tiimin.

Vielä emme voi täysin arvioida kaikkien kokeilujemme hyötyjä.

5. Tulokset

Hoitoon pääsy T3-mittarilla tarkasteltuna on pääosin laskenut. Osin hammashoidon laskua selittää myös laskentatavan muutos, mutta isona osana on ollut lohkeamien nopeampi hoito. Hammashoidossa äly-excelin avulla on muutettu ajanvarauskirjoja vastaamaan todelliseen tarpeeseen ja kysyntään.

Kehitämme avoterveydenhuollossa takaisinsoittojärjestelmään muutosta, jotta asiakas voi itse jo aloittaa hoidon tarpeen arviointia ja ensikontakti ohjautuisi paremmin oikealle ammattilaiselle. Takaisinsoittojärjestelmässä asiakas tekee valinnan oireiden mukaisesti ei niinkään organisaatiolähtöisesti. Mielenterveys- ja päihdeyksikön lisääntyneet ajanvarauksiin kokoontumiset ja psykologien liittyminen osaksi tiimiä on lisännyt moniammatillisuutta, nopeuttanut hoitoon pääsyä ja parantanut asiakkaiden ohjautumista oikealle ammattilaiselle. Avoterveydenhuollon toimijoilla on kerran viikossa ”reikä” kalenterissa, jotta pystytään nopealla aikataululla järjestämään moniammatillisen tiimin tapaaminen. Tästä on jo hyviä kokemuksia. Työntekijöitä motivoidaan esittelemään asiakkaille sähköisiä palveluita ja ehdottamaan sähköisten palveluiden kautta soveltuvissa tapauksissa asian hoitoa.



6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Pienillä muutoksilla saa yllättävän isoja tuloksia. Systemaattiset tapaamiset ovat edellytys muutokselle. Moniammatillisuus on lisääntynyt ja tämä on tukenut onnistumista. Tuntuu, että valmennus jää kesken, sillä kaikkia muutoksia ei ole vielä voitu edes jalkauttaa kunnolla johtuen koronasta ja muista aikahaasteista. Hyvä kehittämistiimi tuki onnistumistamme.

7. Miten tästä eteenpäin

Jatkamme säännöllisiä kokouksia ja muistutamme työyhteisöä sovituista toimintamalleista. Esimiesten tehtävänä on ohjata työntekijät itseohjautuvuuteen. Vahvistamme tiedollajohtamista.