

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 7. -8.9., 2. 3.11.2021, 2.2. ja 6.4.2022

Osallistuvan yksikön nimi: Keiturin Sote Oy

Kehittämistiimin jäsenet:

Sh Minna Nenonen

Sh Elisa Hietakangas

Oh Terhi Palander

LL Tieu Vi

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	5
Muut mittaukset	5
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.....	16
7. Miten tästä eteenpäin.....	16
Liitteet.....	17

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle



Keiturin Sote Oy toimii kahden kunnan terveys- ja sosiaalipalveluiden järjestäjänä Pohjois-Pirkanmaalla. Keiturin Sote Oy järjestää laadukkaat ja kattavat terveyspalvelut Virrat – Ruovesi yhteistoiminta-alueella. Perusterveydenhuollon lääkäri- ja hoitajapalveluiden lisäksi tarjoamme kattavasti erikoislääkäreiden- ja erityistyöntekijöiden palveluita, lähellä kuntalaisia. Väestöpohja alueellamme on noin 10500.

Meidän on tarkoitus järjestää kuntalaisille tarkoituksenmukaisia terveyspalveluita oikea aikaisesti. Terveyspalveluita tuotetaan Virtain terveyskeskuksessa ja Ruoveden terveyskeskuksessa.

Meidän potilaamme ovat kaikenikäisiä, eri elämänvaiheessa ja tilanteissa olevia kuntalaisia. Alueen väestö on iäkstä ja he ovat monisairaita. He odottavat meiltä laadukkaita, monipuolisia ja lähellä tuotettuja palveluita.

Potilaat antavat palautetta saamastaan hoidosta ja palveluista sähköisen palautejärjestelmän kautta, kirjallisesti ja Roidu-potilaspalutteen avulla. Kirjallista asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole järjestetty korona pandemian aikana. NPS 02/22 terveyskeskuksessa käynneiltä kerättynä 91. Pääsääntöisesti potilaspalaute on positiivista ja kehittävä. Jonkin verran on tullut negatiivista palautetta koronarokotuksiin ja niiden ajanvaraukseen liittyen.

Kiireettömällä lääkärin – ja hoitajien vastaanotoilla työskentelee viisi yleislääkärää, 12 sairaanhoitajaa, 4 perushoitajaa ja yksi toimistosihiteeri. Lisäksi meillä käy eri alojen erikoislääkäreitä pitämässä vastaanottoja 1 – 2 krt / kk. Erikoislääkäreitä on mm. Neurologi, Urologi, Kardiologi, Gastrokirurgi, Radiologi, Gynekologi ja Ortopedi.

Terveyskeskuksistamme löytyy runsaasti erikoisosaamista: kolme diabeteshoitajaa, päihdehoitaja, ravitsemusterapeutti, fysioterapeuttien suopravastaanotto, puheterapeutti, perheneuvoja ja kaksi haavanhoitohoihin erikoistunutta sairaanhoitajaa. Sairaanhoitajat tekevät lisäksi Uni- ja Holter tutkimuksia.

Työhyvinvointia seurataan fiilismittarin avulla, joka toinen viikko. Fiilismittarin tulokset käydään läpi yhteisissä kokouksissa. Fiilismittarin tulokset vaihtelevat jonkin verran. Poliklinikan fiilismittarin keskiarvo on vaihdellut välillä 7,2-8,7. Lähes aina positiivisena asiana on koettu kannustavat ja auttavat työkaverit. Negatiivisena asiana on koettu resurssipula ja kiire. Infektiopoliklinikka on työllistänyt hoitajia poikkeuksellisen paljon vuoden 2021 ja 2022 aikana. Lisäksi infektiopoliklinikka ja Covid-testaus ovat vieneet hoitajaresurssia muista toiminnoista, joka on vaikuttanut siihen että välillä työilmapiiri on ollut kireä.

Koulutusmyönteisyys ja kehittäminen kuuluvat olennaisena osana Keiturin Soten toimintamalliin. Useita hoitoprosesseja on lähdetty työstämään ja aukikirjoittamaan, mutta ne eivät ole vielä jalkautuneet käytännön työhön. Meidän keskeisimmät prosessit ovat: Kiireettömän hoidon prosessi, kiireellisen hoidon prosessi, hoidon tarpeen arvioinnin prosessi ja puhelinprosessi.

Hyvä vastaanotto -valmennukseen lähdimme mukaan, Keiturin Soten johdon ilmoittamana. Toivoimme saavamme koulutuksesta työkaluja jokapäiväiseen työhön ja työmme kehittämiseen. Lähtiessämme hyvä vastaanotto - valmennukseen hoitajien T3-aika oli jo 1, mutta lääkäreiden T3-ajassa oli vielä paljon parannettavaa. Puhelinprosessi tarvitsee muutosta, jotta pystymme vastaamaan suoriin puheluihin paremmalla prosentilla, tähän toivomme saavamme ideoita valmennuksesta.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Miettiessämme tilannetta etukäteen tunnistimme useita väyliä, joiden kautta asiakkaat hakeutuvat meille tai kysyntää tulee. Puhelin selkeästi suurimpana yhteydenotto kanavana. Hoitajat tekevät hoidon tarpeen arvioinnin puhelimitse, jonka perusteella potilaan tuleva hoitopolku määräytyy. Sähköistä ajanvarausta meillä ei vielä ole käytössä. Lisäksi potilaita kävelee suoraan terveyskeskukseen varaamaan aikaa vastaanotoille (walk in). Lisäksi ammattilaiset antavat itse itselleen seuranta-aikoja potilaille, näitä on kuitenkin määrällisesti hyvin vähän.

Kysyntää oli runsaasti myös lääkäreiden puhelinajoista. Potilailla on tarve etukäteisselvittelyihin ennen vastaanottokäyntiä tai jatkosuunnitelman välissä tehtyjen tutkimusten vuoksi. Jonkin verran poliklinikoille ohjautuu potilaita muiden ammattilaisten ohjaamina. mm. Neuvola, Aikuisneuvola, MTT / päihdehoitaja, erikoissairaanhoito ja työterveyshuolto.

Omaolo digitaalisena kanavana otettiin käyttöön terveyskeskuksessamme 08/21. Ensin oli ainoastaan koronaoirearvio, sen jälkeen on tullut muita oirearvioita vähitellen lisää. Ainakaan OmaOlon käyttö ei ole lisääntynyt merkittävästi. Potilaat tekevät lähinnä vain koronaoirearvioita OmaOlossa.

Hyvä Vastaanotto valmennuksen myötä lähdimme selvittämään poliklinikoiden hoitajien ja lääkäreiden kysyntää tarkemmin. Teimme kahden viikon seurantajakson viikoilta 40 ja 41 vuonna 2021. Lisäksi mittasimme puheluiden määrää ja sitä, kuinka nopeasti saamme hoidettua puhelut, jotka on jätetty takaisinsoittojärjestelmään.

Kapasiteetti

Mittasimme lääkäreiden, perushoitajien ja sairaanhoitajien kapasiteettia, molemmissa yksiköissä. Kapasiteetti jaettiin puhelinaikoihin, vastaanottoaikoihin, kirjalliseen työhön, kokouksiin, konsultaatioihin ja poissaoloihin.

Muut mittaukset

Lisäksi mittasimme vastattujen puheluiden määrää. Puhelut eritellään kiireellisiin ja kiireettömiin puheluihin. Molempiin ryhmiin voi jättää takaisinsoittopyynnön, johon vastaamme saman päivän aikana, virka-ajan sisällä.

Olemme mitanneet koko vuoden 2021 Covid-testien näytteidenottomääriä. Testaukset vaikuttavat olennaisesti meidän järjestämään kiireettömään hoitajan vastaanottoon, josta olemme joutuneet karismaan koronapandemian aikana.

Mittasimme myös henkilöstön hyvinvointia fiilismittarin avulla.

Analyyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Keskeisin kysynnän kanava oli odotetusti puhelin. Tavoitteenamme on ollut, että potilaat ottavat ensikontaktin puhelimitse, eivätkä asioi terveyskeskuksen neuvonnassa, tässä olemme onnistuneetkin hyvin. Puheluiden määrä on noussut entisestään koronapandemian aikana.

Seurantaviikkojen aikana lääkäreille annettiin aikoja puhelimesta 86%, joka on yhteensä 216 kpl. Vastaanottojen yhteydessä annettiin aikoja lääkäreille 14%, joka on yhteensä 34kpl. Sähköistä ajanvarausta ei ole käytössä, joten se on 0%. Ei oota ei periaatteessa tarvinnut tarjota kenellekään siitä syystä, ettei olisi ollut vapaita aikoja lääkäreille, mutta tietyt potilaat halusivat yhdelle lääkärille ja hänelle ei ollut antaa aikoja seurantajaksolla.

Hoitajille seurantaviikkojen aikana annettiin vastaanottoaikoja 100% puhelimitse, joka oli 241 kpl. Hoitajille ei tarjottu lainkaan ei oota.

Ensimmäisellä seurantaviikolla (40) hoidettiin kiirevastaanotolla 205 potilasta ja toisella seurantaviikolla (41) hoidettiin 219 potilasta.

KAPASITEETTI

Lääkärit kirjasivat kahdelle seurantaviikolle työtunteja 360,74. Aikaan sisältyy vastaanottoa, puheluita, kirjallista työtä, kokouksia, konsultaatioita ja ruokatuot. Yhdellä lääkärillä oli poissaoloja seurantajaksolla 7 päivää. Tuloksissa kannattaa huomioida, ettei kaikki lääkärit tee viisi päiväistä työviikkoa.

Hoitajat kirjasivat kahden seurantaviikon aikana työtunteja 1023. Aikaan sisältyy vastaanottoa, puheluita, kirjallista työtä, kokouksia, lääkäreiden avustamista, ruokailuja ja koulutukset.

Seurantajakson jälkeen olemme organisoineet yhdelle lääkärille etätyöpäivän, jolloin hän hoitaa etävastaanottoa ja puhelinaikoja. Samalla vähensimme kiireettömän vastaanoton lääkäreiltä puhelinaikoja, joka vapautti vastaanottoaikoja. Meillä on käytössä HTA-tiimi, johon kuuluu lääkäri, hoitaja, diabeteshoitaja, fysioterapeutti, mielenterveyshoitaja, hammashoitaja ja asiakasohjaaja. Tiimi kokoontuu x 3 viikossa. Tiimiin tuodaan potilastapauksia, jotka vaativat moniammatillisen työryhmän valmistelun / jatkohoidon suunnittelun, lisäksi tiimistä voidaan ohjata vaativan vastaanoton potilaita jatkohoitoon. Tätä tiimiä käytetään myös konsultaatio väylänä, joka vähentää ” roikkumista” lääkäreiden huoneiden ovilla. Konsultaatiioväylänä käytämme myös Lifecare- viestejä.

TASAPAINO

Kahden viikon seurantajaksolla kysyntä ja tarjonta kohtasivat hyvin, vaikka yksi lääkäri oli sairasloamlla usean päivän ajan. Lääkäreiden T3-aika oli Virroilla ensimmäisellä seurantaviikolla 11 ja toisella viikolla 13. ruovedellä T3-aika oli ensimmäisellä seurantaviikolla 23 ja toisella viikolla 19. Lääkärireseurssia on enemmän Virroilla, kuin Ruovedellä. Meillä on käytössä blokkiajanvaraus, joka on ollut jo ennen hyvä vastaanotto- valmennuksen aloitusta. Me jatkamme valmennuksen jälkeenkin saman mallin mukaisesti. Lääkärit ovat itse suunnitelleet blokkiajanvarauksen rungon, jonka mukaan aikoja annetaan erilaisten sairauksien, lausuntojen ja kontrollien mukaan.

Kahden seurantaviikon aikana hoitajilla jäi aikoja käyttämättä jonkin verran, tämä oli tiedossa jo ennen seurantajakson aloitusta, Hoitajien T3-aika loistava 1.

Koronapandemian myötä hoitajaresurssi on ollut erilainen, kuin normaalissa tilanteessa. Infektiopoliklinikka vie 1-2 hoitajaa pois kiireettömästä työstä. tämän vuoksi valmistelevaa vastaanottoa ei ole ollut mahdollista järjestää. Kun pystymme aloittamaan valmistelevanvastaanottotyön, niin sitä myöten vapautuu lääkäreiden aikoja. Potilaiden ei ole aina tarkoituksenmukaista päästä lääkärin vastaanotolle, vaan hoitajan vastaanotolla hoituisi kaikki asiat kerralla kuntoon. Tämä vaatii toiminta- ja ajatusmallin muutosta ja vahvistamista niin organisaatiomme työntekijöiden keskuudessa, kuin potilaidenkin keskuudessa.

VARIAATIO

Maanantait korostuivat selkeästi kiireisimmiksi päiviksi, erityisesti puheluiden määrissä. Edellä mainittujen puheluiden suuresta määrästä johtuen tuolloin varattiin enemmän myös kiireettömiä vastaanottoaikoja ja puhelinaikoja lääkäreille. Maanantaisin puheluiden määrää lisää myös kiirevastaanoton kysyntä. Kiire jatkuu yleensä myös tiistaille, keskiviikosta lähtien alkaa rauhoittumaan. Meidän yksiköissämme samat hoitajat vastaavat kiire- ja kiireettömiin puheluihin, kiirevastaanottoa ei ole eroteltu niin kuin monissa yksiköissä on. Pääsääntöisesti pystymme hoitamaan potilaan asiat yhden yhteydenoton aikana.

Hoitajien työajasta iso osa on tällä hetkellä puhelintyötä, näin on ollut jo pidemmän aikaa, noin kaksi vuotta. Päivittäiset vaihtelut ovat kuitenkin suuria. Työmäärät ja työtehtävät jakautuvat ajoittain epätasaisesti. Kaikki hoitajat eivät voi toimia infektiopoliklinikalla, joka osaltaan kuormittaa toisia hoitajia. Erikoislääkäreiden palvelut hoidetaan Virtain terveyskeskuksessa. Lähes kaikilla hoitajilla on vastuualueita, liittyen erikoislääkäreiden jonojen hoitamiseen ja avustamiseen toimenpiteissä.

Olemme lisänneet puhelinresurssia hoitajien kirjoille aamuihin ja puhelimeen vastaajia on enemmän, kuin aiemmin. Muutokset on tehty jo ennen hyvä vastaanotto- valmennuksen alkamista. Käytännössä tämä ei kuitenkaan aina ole toteutunut. Tämän vuoksi kehitämme puhelinprosessiamme vuoden 2022 aikana.

YHTEENVETO

Tekemämme selvityksen mukaan tulokset olivat odotettuja. Hoitajien työpäivä koostuu suurelta osin puhelimesta työskentelyyn. Kiireettömät lääkäreiden vastaanottoajat menivät välillä pitkällekin, erityisesti jos potilaat toivoivat pääsevänsä tietyn lääkärin vastaanotolle. Meillä on tavoitteena saavuttaa hoitoon pääsy lääkäreille alle seitsemässä päivässä kesäkuuhun 2022 mennessä. Tällä hetkellä meillä T3-aika lääkäreille Virroilla on 10 ja Ruovedellä 12.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Tavoitteenamme on pystyä parantamaan hoidon saatavuutta, että kaikki potilaat saisivat laadukasta, tasavertaista ja oikea-aikaista hoitoa. Hoidon jatkuvuus pitää huomioida aina potilasta ohjatessa ja jatkohoitosuunnitelmaa laadittaessa. Me olemme jo hyvin lähellä tavoiteltua T3-aikaa, lääkäreiden suhteen. Kun saamme hoitajaresurssit kuntoon ja pystymme järjestämään valmistelevaa vastaanottoa, niin se vaikuttaa suoraan lääkäreiden T3-aikoihin. T3-ajan tavoite alle 7 vrk. / 1.6.2022. Lisäksi meillä on tavoitteena saada asiakastytyväisyyskyselyn tulos 95% :iin.

Hoidon tarpeen arviointia tulee kehittää yhtenäisemmäksi, jotta voimme saavuttaa tavoittemme. Tällä hetkellä hoidon tarpeen arviointia on kirjavaa. Tähän on tulossa koulutusta myöhemmin vuonna 2022.

Henkilöstötyytyväisyys halutaan nostaa korkeammaksi. Pyrimme tasaamaan työtehtäviä ja työkuormaa, henkilöstön jaksamisen tukemiseksi. Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan fiilismittareilla säännöllisesti.

4. Muutokset ja kokeilut

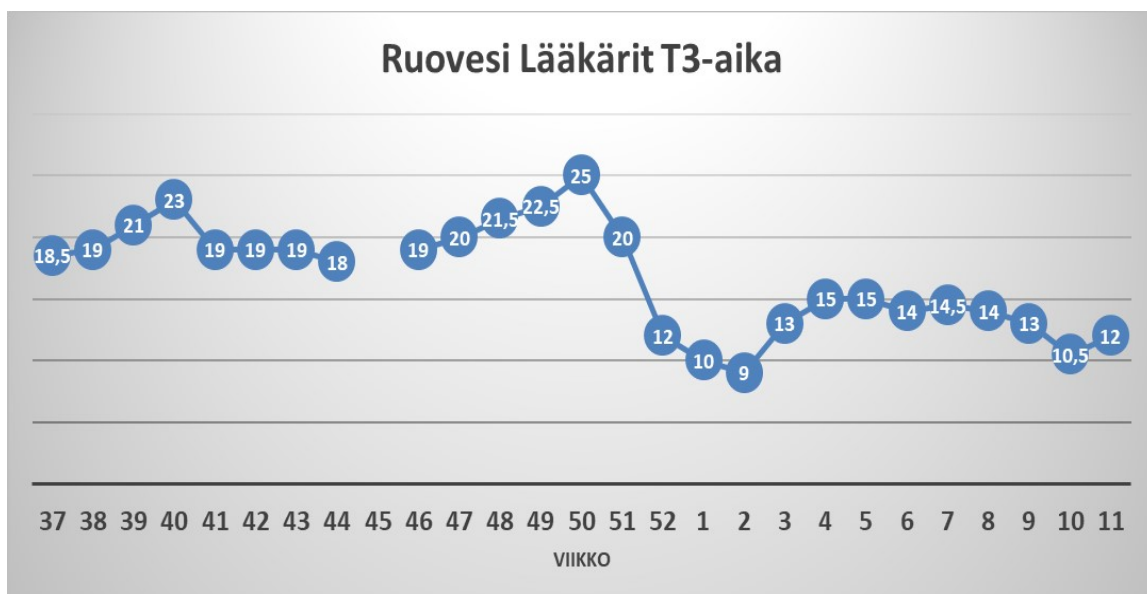
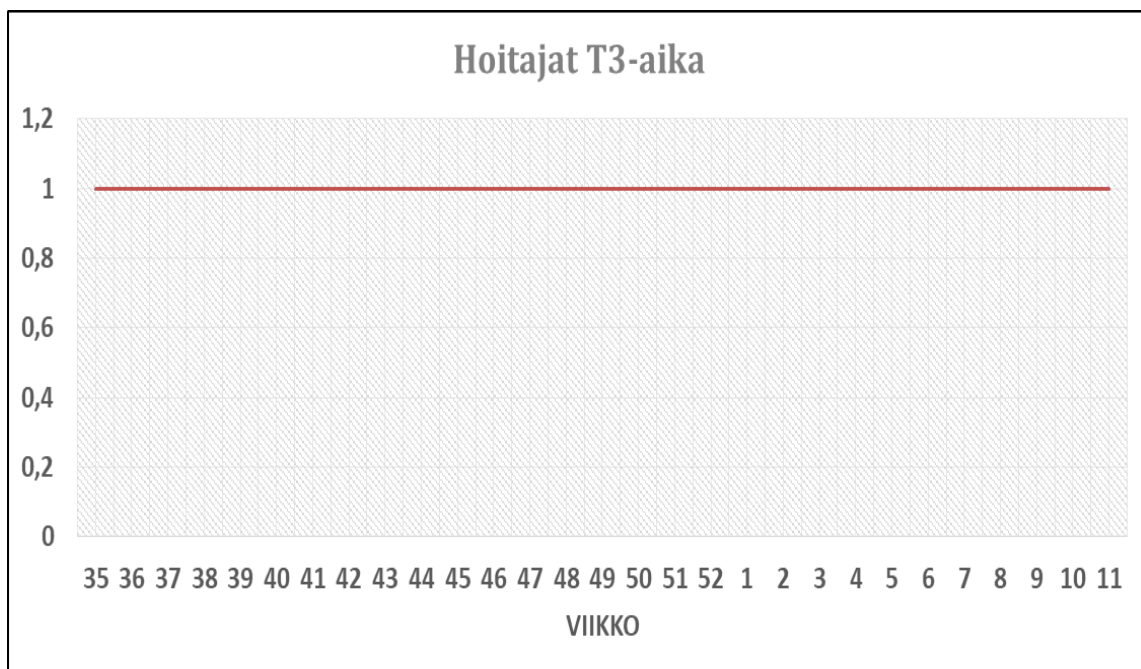
Olemme tehneet muutoksia aikaresurssien kohdentamiseen. Yksi lääkäri tekee etävastaanottoa ja hoitaa puheluita yhden päivän viikossa. Tämän vuoksi kiireettömän vastaanoton lääkäreiltä on vähennetty puhelionaikoja ja lisätty vastaanottoaikoja. Nämä ovat olleet toimivia kokeiluja ja näin ollen ne jäävät käytäntöön pysyvinä ratkaisuinä.

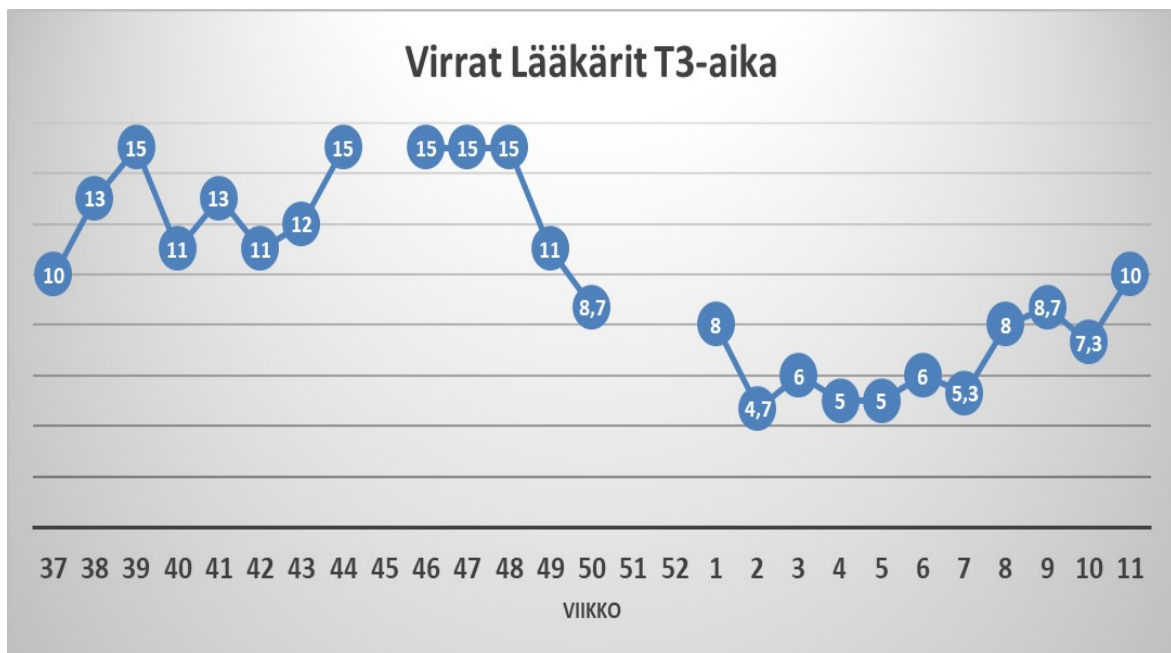
Puheluihin vastaa useampi hoitaja, erityisesti aamupäivisin, mikä helpottaa aamuruuhkan purkamista. Tämä muutos tehtiin jo ennen hyvä vastaanotto- valmennukseen lähtemistä ja siitä on tullut pysyvä.

OmaOlo on laajentunut runsaasti vuoden 2021 lopulla ja laajennetaan lisää kevään 2022 aikana. OmaOlo alkoi meillä kesällä yhdellä oirearviolla, koronaoirearviolla. Markkinoimme sosiaalisessa mediassa (instagram ja facebook), paikallislehdissä ja Keiturin Soten omilla nettisivuilla OmaOlon käyttöönottoa, jotta saisimme potilaat käyttämään sitä aktiivisesti. Haasteita tuo ikääntynyt väestö, lapsiperheitä on vähän.

5. Tulokset

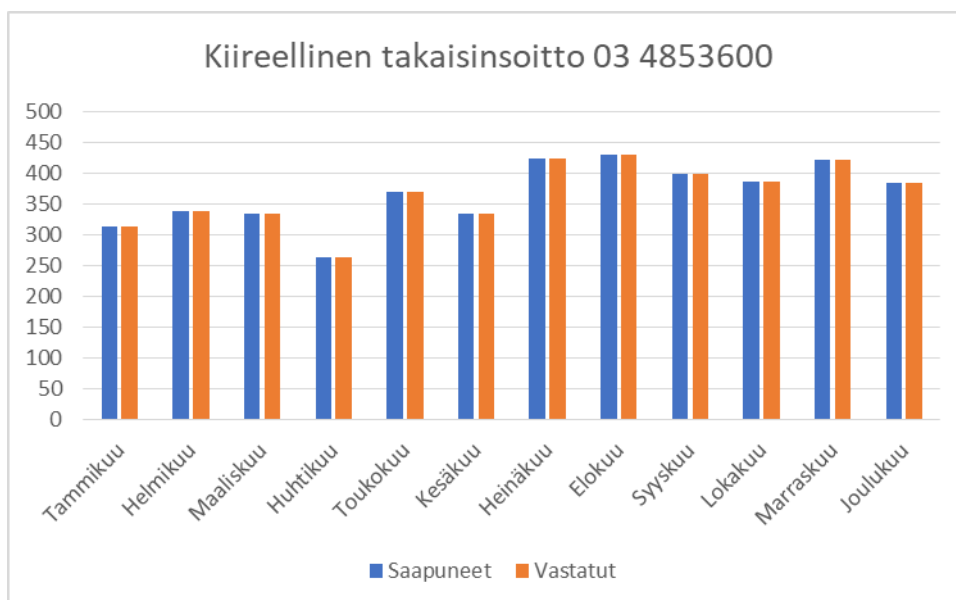
T3-ajat hoitajille ja lääkäreille.



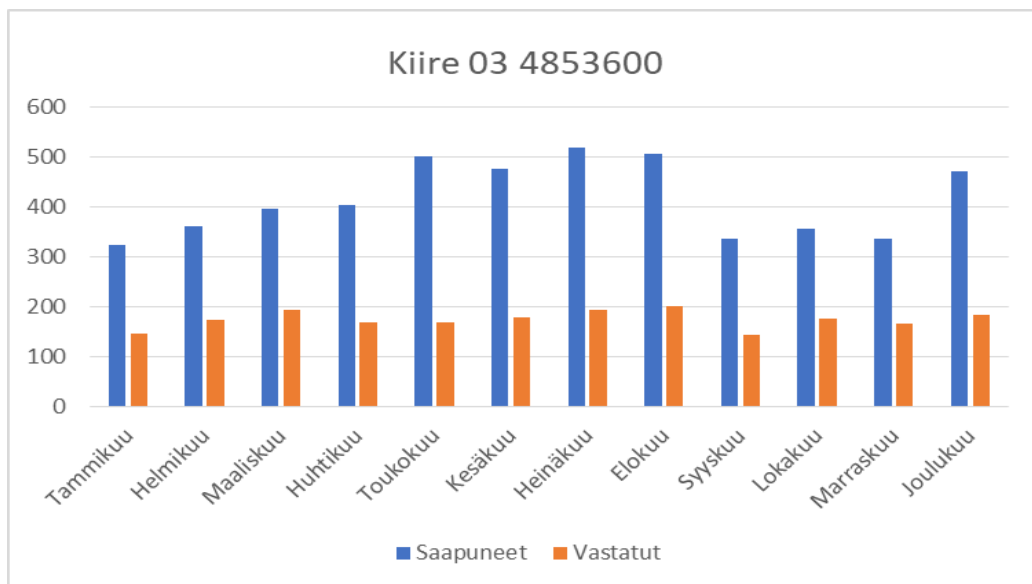


Puhelut:

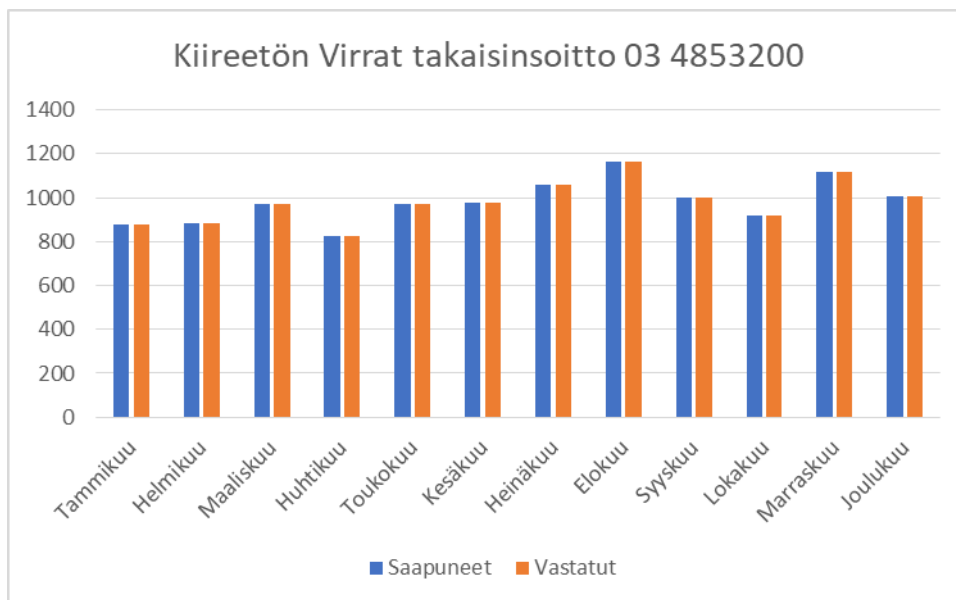
Takaisinsoitto = 100% kiirenumerosta



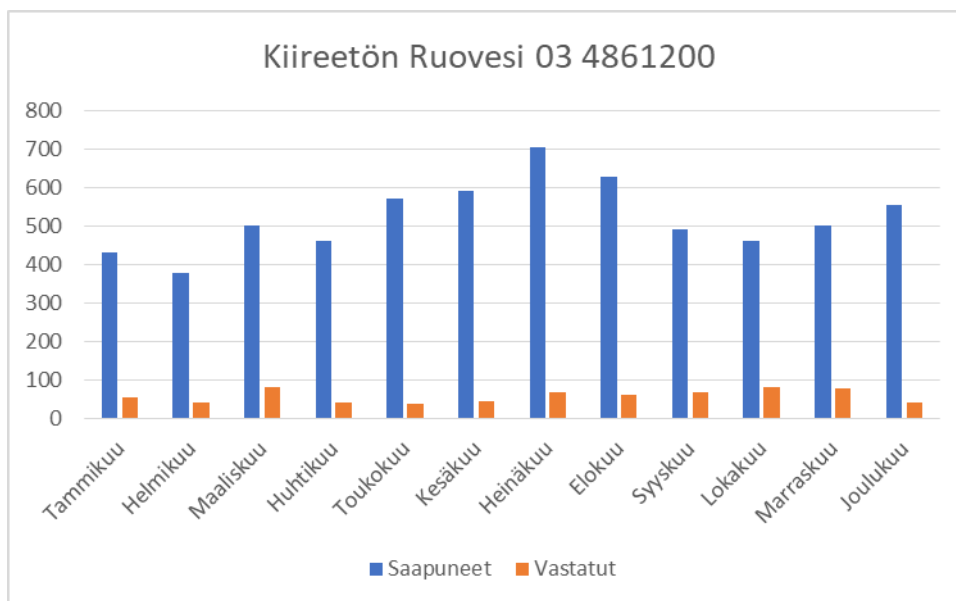
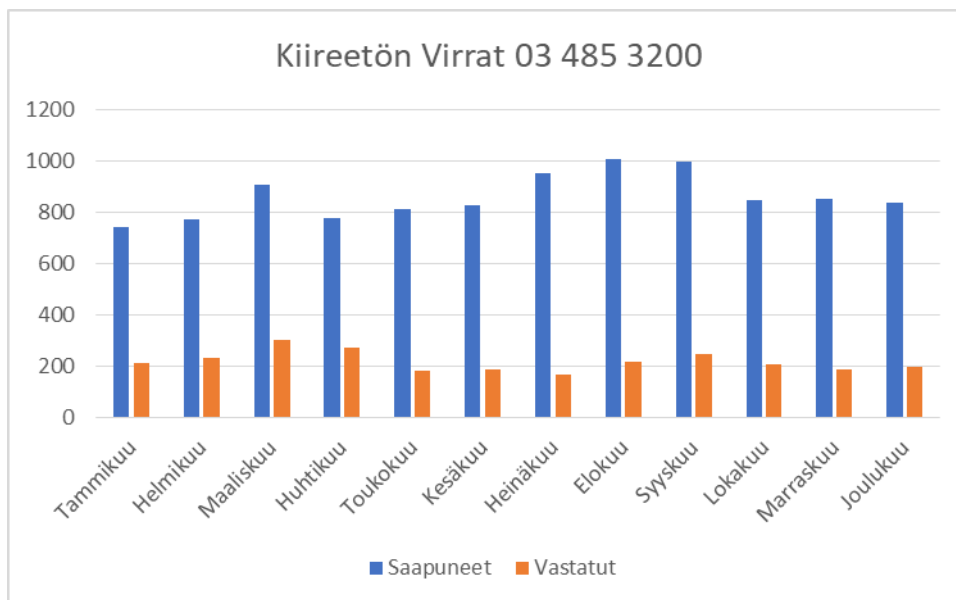
Puhelut kiireelliseen numeroon, suoraan vastattujen osuus



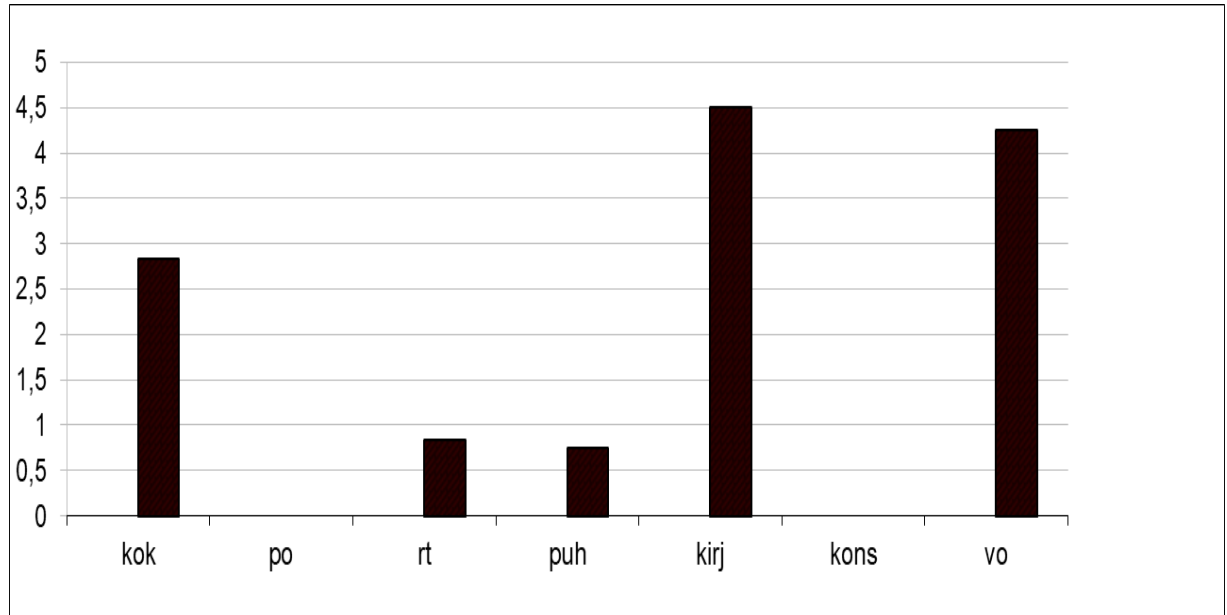
Takaisinsoitto = 100% kiirettömästä numerosta



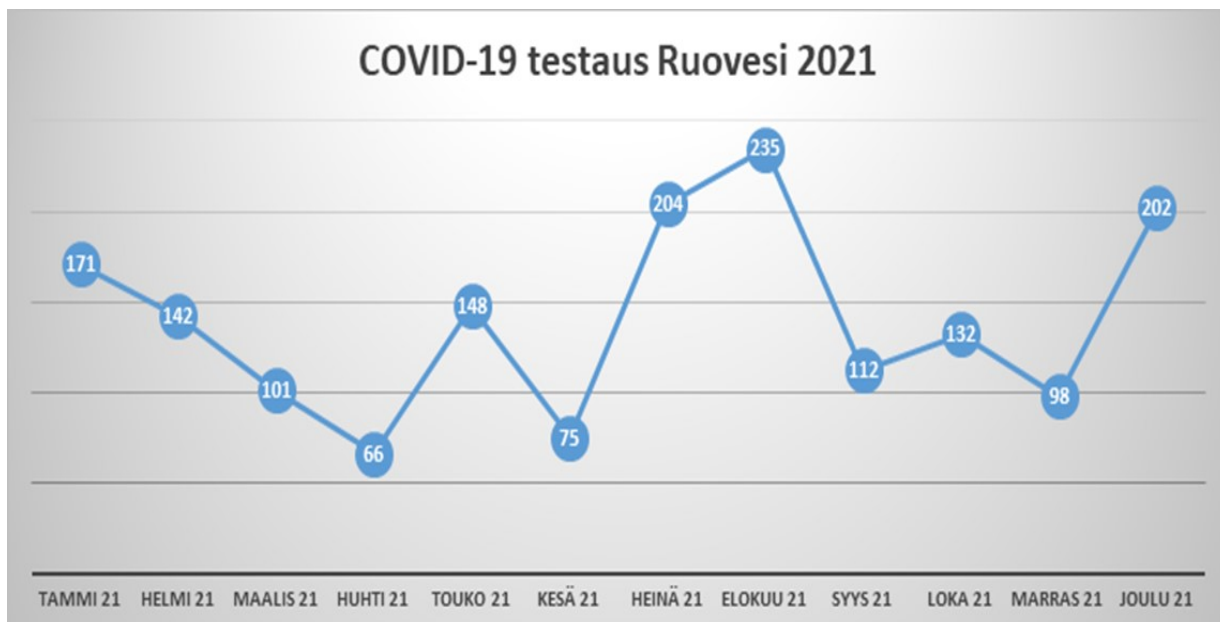
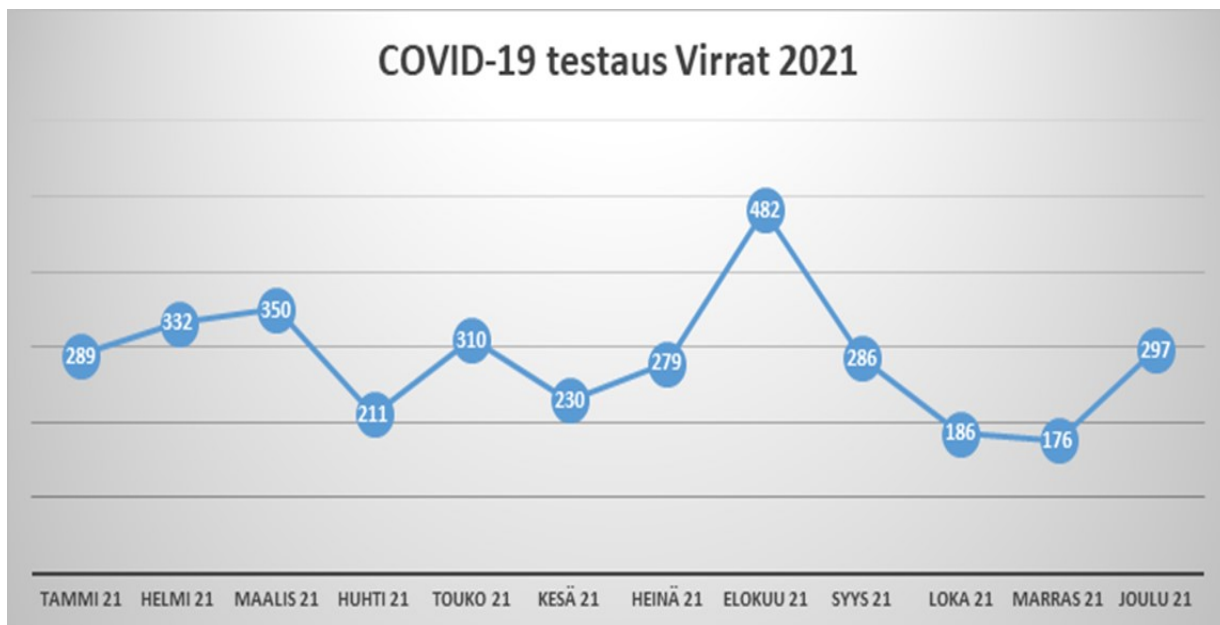
Suoraan vastatut puhelut kiirettömään numeroon



Kapasiteettikäyrä



Covid-testaukset 2021



6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Vaikka osasimme odottaa joitain tuloksia, jotka nousivat esiin seurantaviikoilla, niin oli erittäin hyvä tehdä tällainen tutkimus. Arvailut ja luulot voi heittää romukoppaan, nyt faktat puhuvat puolestaan. Toki seurantajakso oli lyhyt, vain kaksi viikkoa. Seurantajakso kannattaa uusia esim. tämän vuoden lopulla ja verrata silloin saatavia tuloksia aiemmin saatuihin tuloksiin. Tulokset varmasti vaihtelevat jonkin verran, jos työntekijät vaihtuvat.

Olemme tehneet yhteistyössä hoitajien ja lääkäreiden kanssa muutoksia toimintaamme, saatujen tulosten pohjalta. On hienoa huomata, että kaikki puhaltavat yhteen hiileen, silloin kehittäminen ja toimintatapojen muutos on mielekästä. On hienoa olla mukana kehittämässä ja viemässä asioita eteenpäin, kun ne lähtevät liikkeelle käytännön työn tekijöistä, eli ruohonjuuritasolta. Kehittäminen innostaa koko työyhteisöä, kun kaikki pääsevät osallistumaan muutoksen tekemiseen. Kun aletaan kehittämään ja muuttamaan toimintaa, niin projektit pitää saattaa loppuun ja saattaa ne käytäntöön. Kukaan ei halua kehittää mitään, ellei se johda mihinkään.

Koemme, että olemme onnistuneet tässä valmennuksessa ja saaneet sieltä uusia vinkkejä ja malleja toimintaamme. Meillä on ollut paljon hyviä juttuja toiminnassamme ja voimme edelleen vahvistaa niitä. Yhdessä kehittäminen on mielekästä ja vastapainoa perustyölle. Johdon tuki on ollut merkittävä valmennuksen onnistumiselle. Meille on annettu aikaa tehdä tehtäviä ja kokoontua porukalla miettimään niitä. Työnantajamme on koulutus- ja kehitysmuuntoinen. Sote on jo oven takana, mutta toivottavasti kehitystyö jatkuu sotenkin aikana.

7. Miten tästä eteenpäin

Ammattitaitoisella, joustavalla ja uudistusmyönteisellä porukalla pystymme pitämään saavuttamamme tulokset ja jopa parantamaan niitä. Nyt mukana ollut porukka varmasti kehittää asioita edelleen, mutta jossain vaiheessa on hyvä saada mukaan uusia kehittäjiä, jotta saamme erilaista näkökulmaa asioihin. Kehitystiimissä on hyvä olla eri ammattiryhmien edustajia, näin eri työvaiheet / tilanteet / tavat tulevat kaikille tutuiksi.

Meillä on ollut käytössä päivittäisjohtamisen malli. Lähiesimiehet ovat oikeasti lähellä, eikä vain jossain puhelimen päässä. Lähiesimiehet on koettu tärkeiksi ja heitä voidaan lähestyä vaikeissakin asioissa. Meillä on kerran kuukaudessa poliklinikoiden kuukausipalaveri, jonka pitää avopalvelupäällikkö. Tämän lisäksi pidämme lähes viikoittain pienen polipalaverin, jonka pitää lähiesimies. Henkilöstö on mukana aktiivisesti edellä mainituissa palavereissa. Sähköpostilla tiedottaminen on lisääntynyt ja kaikki ovat sitoutuneet lukemaan sähköpostinsa vähintään kerran työvuoron aikana.

Meillä on hyvä ja toimiva tiimi 😊

Liitteet**ASIAKASLUPAUS**

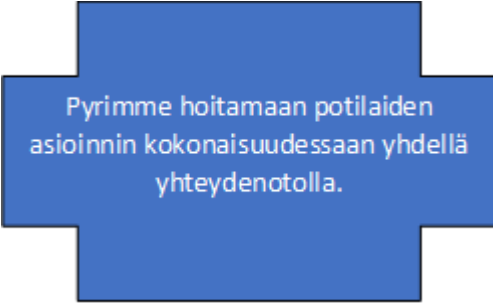
Meihin voit olla yhteydessä myös sähköisesti, OmaOlon kautta. Ammattilainen vastaa OmaOlo-oirearvioihin arkisin Klo. 8-15:00 OmaOlo on auki 24/7

Hoitomme perustuu käypähoitosuosituksiin. Meillä sinua palvelee aina hoitotyönammattilainen.


Päivystysapu 116117 on käytössäsi, meidän ollessa suljettuna.

Palvelemme puhelimitse Ma-Pe Klo. 8-15:30 ja lauantaisin Klo. 9-15:30 Hoidamme kaikki puhelinkontaktit saman päivän aikana.

Keiturin Sotella on tarjolla lähellä laaja-alaiset ja moniammatilliset osaajat, myös erikoislääkäripalvelut.



Pyrimme hoitamaan potilaiden
asioinnin kokonaisuudessaan yhdellä
yhteydenotolla.



Sairaanhoitajan
vastaanotolle
pääsee saman
päivän aikana.
Kiireettömälle
lääkärin
vastaanotolle
pääsee 10vrk:n
kuluessa.