

Raportti:

Kolmostien Terveys Oy

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 12.-13.10 ja 14.-15.12.2021. 16.3.2021 ja 11.5.2021

Osallistuvan yksikön nimi: Kolmostien Terveys Oy

Kehittämistiimin jäsenet: Mervi Kautto, Maria Keto, Johanna Kujala, Leena Kuusisto, Jutta Lahti, Heli Mäkinen

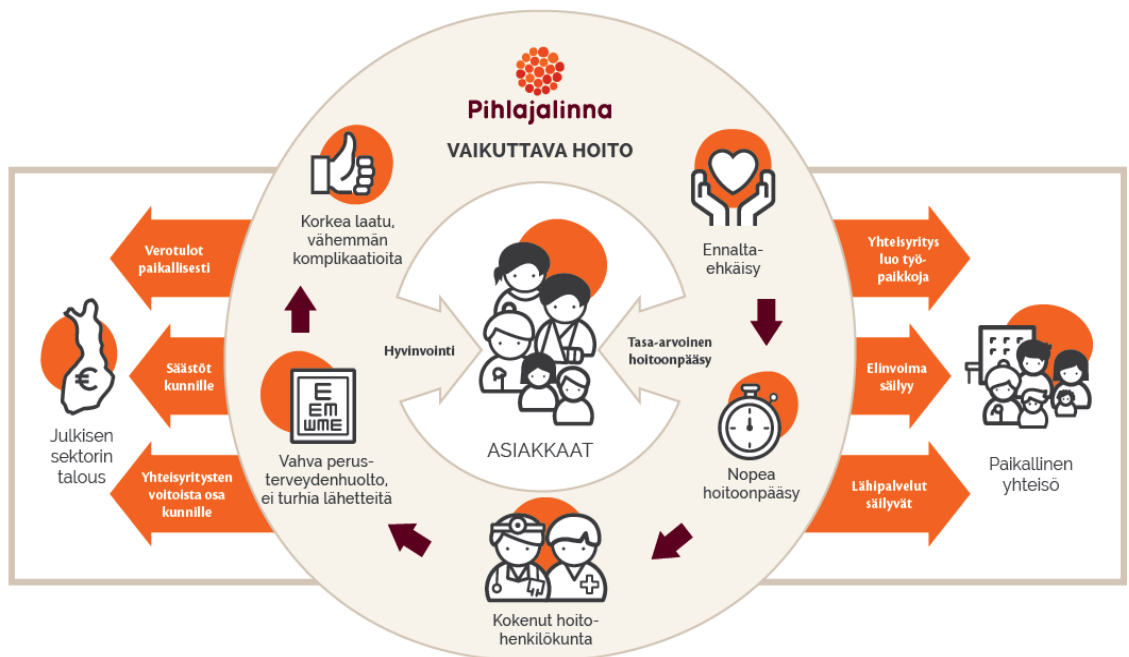
Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	5
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot	6
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus	7
4. Muutokset ja kokeilut	8
5. Mitä opimme.....	10
6. Miten tästä eteenpäin.....	10
Liitteet.....	11

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinnan ja Parkanon kaupungin yhteisyritys, joka on tuottanut kevästä 2016 lähtien Parkanon ja Kihniön sote-palvelut. Parkanon kaupunki omistaa yhteisyrityksestä 4 % ja Pihlajalinna 96 %.

Terveyspalveluihin kuuluvat vastaanotot, kuntoutuspalvelut, kuvantaminen, laboratoriotoiminta, suun terveydenhuolto ja erikoissairaanhoito.



Asiakkaamme/potilaamme ovat henkilöitä “vauvasta vaariin” joilla on esimerkiksi:

- oireita, jotka vaativat kiireellistä arviota tai hoitoa
- henkeä uhkaavia tilanteita
- pitkäaikaissairauksia

Meiltä odotetaan hyvää lääkäri- ja hoitajapalvelua. Haluamme tukea hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä. Tavoitteena ovat hyvin toimivat, koko väestön saatavilla olevat terveyspalvelut.

Meillä on 9 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa ja lääkäreitä 4-6.

Rtg hoitaja ja radiologin palvelut ovat käytössämme.

Fysioterapiassa henkilökuntaa on 3,6 fysioterapeuttia ja yksi kuntohoitaja.

Palveluiden aika- ja paikkarajoitteisuutta on mahdollista lieventää sähköisillä palveluilla.

(Etälääkärit, videovastaanotot)

Pitkäaikaissairauksien hoito: kontrollit vaativat paljon terveydenhuollon resursseja.

Lääkärin ja hoitajan vastaanotot etenevät aina yleensä samalla tavalla, mutta potilaan tutkimiseen kulunut aika ja muut resurssit ja jatkotoimenpiteet vaihtelevat. Prosessi, sen vaatimat resurssit ja palvelun arvo voivat vaihdella myös asiakkaalla. Haastena näissä prosesseissa on ylläpitää ja kehittää terveydenhuollon ammattilaisen osaamista ja tilannetajua.

Lähdimme mukaan valmennukseen, koska halusimme kehittää vastaanottotoiminnan laatua. Hyvää potilaiden/asiakkaiden kohtelua, asioihin paneutumista, ajanvarauksen sujuvuutta ja ajan saamista sekä aikojen riittävyyttä potilaiden tarpeisiin.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Kysynnänkanavat meillä kolmostien Terveydessä ovat: Puhelin(hoidon tarpeen arvioinneista tehdään kuitenkin vielä puhelimitse suurin osa) , netti (sähköinen kanava, keväällä 2020 alkanut koronapandemia vauhditti tämän kanavan käyttöä), luukkuasiointi

Kysynnänmuotoja olivat: Puhelimessa annetut kiireettömät ajat, sähköisesti varatut kiireettömät ajat/ammattilaiset esim koronanäytteenotto, luukulta annetut kiireettömät ajat, vastaanoton yhteydessä annetut kiireettömät ajat terveyden huollon ammattilaisille, puhelimessa annettu ohjaus esim. Marevan, kotihoito-ohjaus(asia hoitunut loppuun). Luukulta annetut todistukset, ohjaus, neuvonta. Puhelimessa annettu kiirevastaanottoaika, RTGilmottautuminen, vastaanotoille tulevat(AIKA VARATTUNA), Luukulta ja vastaanotolta annettu aika kiirevastaanotolle, potilas tarvitsi kiireettömän vastaanottoajan, mutta aikoja ei ole.

Kysyntää mitattiin lääkärien, hoitajien ja fysioterapeuttien osalta.

Kapasiteetti

Lääkärien kapasiteetti jaoteltiin kiireettömään vastaanottoon, päivystykseen, akuuttiaikoihin, kirjallisiin töihin, koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon, neuvolaan (sisältää sekä lasten- että äitiysneuvolan), kotihoitoon, kehitysvammahuoltoon, puhelinaikoihin, konsultaatioaikoihin, ohjaukseen, koulutukseen, kokouksiin, verkostotyöhön ja saneluihin.

Hoitajien kapasiteettia mitattiin jaotteleamalla työaika seuraaviin toimintoihin: kiireetön vastaanotto, kiirevastaanotto, hallinto, kirjalliset työt, koronanäytteenotto, kokous, koulutus, konsultaatio, puhelinaika, perehdytys tai opiskelijan ohjaus, työterveyshuolto, lääkärin avustaminen, näytteen kuljetus, tilausten tekeminen, postitus, arkistotyö ja kipsaus.

Fysioterapian osalta kapasiteetti oli jaoteltu kiireettömään vastaanottoon, suoravastaanottoon, hallintoon, kirjallisiin töihin, apuvälinelainauksiin, ryhmätoimintoihin, kotikäynteihin, kokouksiin tai palvereihin, koulutukseen, apuvälineasioihin, matka-ajoihin, puhelimessa annettuun ohjaukseen, suunnittelutyöhön, taukoihin ja sairauspoissaoloihin.

Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

KYSYNTÄ

Keskeiset kysynnän kanavat olivat selkeästi puhelin ja luukku. Sähköinen kanava oli varsinkin korona-aikana kysynnän keskeinen kanava. KTS liitteet.

Arkipäivisin ei ollut aina mahdollisuutta tarjota lääkärin kiireetöntä aikaa tai kiireettömät vastaanottoajat menivät todella pitkälle. Odotusaika hoitajan vastaanotolle pääsyyn oli lyhyt.

KAPASITEETTI

Ammattilaisen aika kuluu vastaanottotyöhön ja kirjaamiseen ja saneluihin pääosin. Kirjaamista on paljon. Kiireetöntä lääkärin vastaanottoa ei voitu aina toteuttaa potilaan toivomalla aikataululla. Etälääkärimahdollisuutta oli käytetty vielä vähän. Nykyään osataan hyödyntää etälääkärin työpanosta enemmän.

Työmäärä oli selkeästi lääkäreillä ja hoitajilla suurin maanantaisin. Lääkäreiden ja hoitajien työhön kului aikaa vastaanottotoiminnan lisäksi monia erilaisia asioita. Kirjaaminen ja sanelut vastaanoton jälkeen vievät aikaa.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Asiakaslupaus: Meihin voi olla yhteydessä:

- Pihlajalinna-terveyssovelluksella ma-pe klo 8-16
- Omaolo-sovelluksen kautta omaolo.fi 24/7
- Puhelimella 24/7 03 443 3400
- Tulemalla terveysasemalle

Missä ajassa lupaamme vastata palvelupyyntöihin? Missä ajassa asiiasi hoidetaan?

- Oireen tai asian kiireellisyyden mukaan
- Etäasiointikanavat nopeuttavat palvelun saatavuutta
- Lääkärin videovastaanottoaika yhden arkipäivän kuluessa
- Kiireetön lääkärin vastaanottoaika viikon kuluessa

Milloin kannattaa suoraan paikan päälle?**Milloin soittaa?**

- Ensisijaisesti aina kannattaa soittaa ensin

Millaisia digitaalisia välineitä voit käyttää ja miten?

- Pihlajalinna-terveyssovellus (video, chat, oirearvio) Omaolo-sovellus Sähköinen ajanvaraus (rokotus, koululaisten terveystarkastus, fysioterapeutti Omaolon kautta)
- Ammatilainen voi viestiä sinulle tekstiviestillä, esim. jatko-ohjeita tai ajanvarauksia (tekstiviestilupa)

Mitä itse voit tehdä ennen tapaamista ammattilaisen kanssa?

- Ota KELA-kortti mukaan ja valmistaudu kertomaan yhteystietosi ja lähiomainen
- Täytä saamasi esitietolomakkeet huolellisesti ja sovittu omaseuranta Jatkuvuus. Miten varmistamme, että tarvittaessa asiaasi hoitaa sama henkilö.
- Vastuuyöntekijä tm

4. Muutokset ja kokeilut

Luomi-walk in päivä otettiin käyttöön. Meillä tuli päivittäin luomennäyttö potilaita. Suunnittelimme päivän, johon tulee lääkäri-hoitaja työpari työskentelemään luomien tarkastuksessa ja mahdollisissa luomien poistamisissa. Nämä päivät täyttyvät hyvin(päivää pidetään puoli päivää/kk).Luomien näyttöjä on nyt selkeästi vähemmän muille päiville.

Kiireettömiä vastaanottoaikoja ohjelmoitiin myös viikonloppuun 2 aikaa /pv eli yhteensä neljä aikaa. Näin saatiin kuukaudessa 16 kiireetöntä lääkäriaikaa vähennettyä arkipäiviltä.

Itseilmottautumisautomaatti on meille tulossa syksyllä. Näin vapautuu ns. luokkuhoitajalta aikaa muuhun työhön.

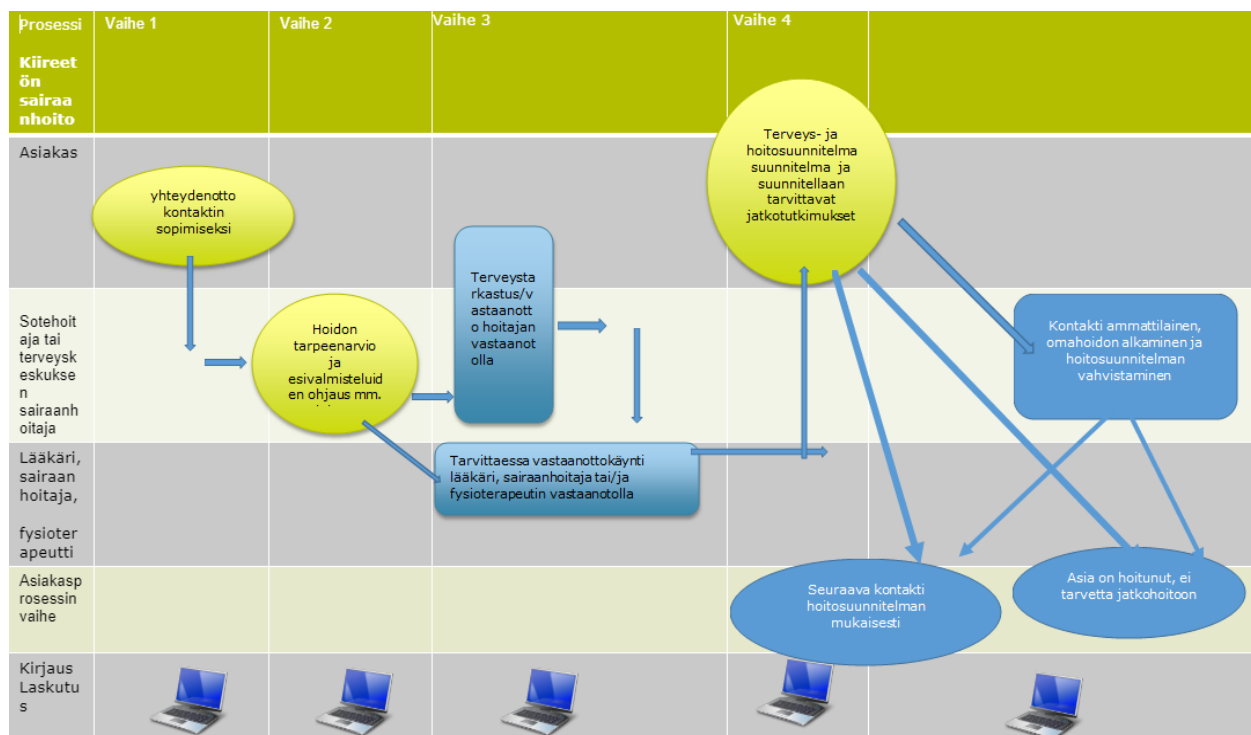
Hoitajat ottavat jatkossa vastaanotolle asiakkaita, joilla on pitkäaikaissairaus. Kontrolleja on muutamia viikossa ja hoitajilla on vastaanoton aikana konsultointimahdollisuus etälääkärille reaaliajassa. Asiakstarpeisiin perustuvulla toimintamallilla on tavoitteena turvata hoitosuhteen jatkuvuus samalla hoitajalla sekä tarkoituksenmukainen työnjako eri ammattilaisten välillä. Hoitajien rooli vahvistuu.

Ajoterveyspäivässä lääkäri tarkistaa n. 10 asiakkaan ajoterveyspäivä on pidetty vasta kerran. Palautetta siitä odotetaan. Ajoterveyspäivään hoitaja on katsonut edeltävästi jo ohjeistuksessa määrätyt asiat ajokortin uusimista varten. Ajokorttitarkastuksia on kuukaudessa paljon: n. 40 asiakasta.

Päivystävän fysioterapeutin toiminta aloitettiin kokeiluna marraskuussa 2021. Kokeilu kesti kaksi kuukautta. Aikoja oli varattavissa 1-3 arkipäivisin ja vastaanottoajan pituus oli 30 minuuttia. Fysioterapeutti toimi fyysisesti kiirevastaanoton tiloissa. Tavoitteena oli tarjota tuki- ja liikuntaelinongelmissa asiakkaille mahdollisimman nopea hoitoon pääsy ja kokonaisvaltainen, asiantunteva arviointi ja ohjaus. Jos kyseessä oli akuutti trauma, asiakas ohjattiin edelleen lääkärille. Kokeiluun ohjautuneet asiakkaat ovat pääsääntöisesti hyötynet käynnistä; vastaanottoaika on ollut pidempi, asiakas on saanut samalla käynnillä ohjeet kuntoutuksen alkuun, kipulääkkeen ja tarvittaessa sairauslomatoistuksenkin, konsultointimahdollisuuden ollessa. Hoidontarpeenarviointi oli kokeilussa onnistunutta, fysioterapeutin vastaanotolle ohjautui oikeanlaisia asiakkaita. Kokeiluun osallistuneet fysioterapeutit kokivat työskentelytavan hyväksi, totesivat asiakkaiden olevan motivoituneempia, kun ohjaus on ollut oikea-aikaista. Toisaalta työskentelytapa koettiin haasteelliseksi ja jatkokoulutus erittäin tarpeelliseksi.

Kokeilun pohjalta toimintaa kehitettiin edelleen ja tammikuun alussa 2022 aloitettiin fysioterapeutin suoravastaanotto toiminta. Aikoja on saatavilla kaksi, 60 minuutin vastaanottoaika jokaisena arkipäivänä, viikossa siis 10 aikaa. Yksi fysioterapeutti on suorittanut suoravastaanottokoulutuksen ensimmäisen osan ja toinen fysioterapeutti on aloittamassa vastaavan koulutuksen jatkojen tarkentuessa. Toiminta tapahtuu fyysisesti fysioterapian tiloissa, jossa varustus on asianmukainen. Fysioterapeutilla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä tai varata asiakkaalle aika etälääkärin listalle. Fysioterapeutin suoravastaanottoajat ovat täyttyneet säännönmukaisesti ja niille on ohjautunut tuki- ja liikuntaelinongelmia potevia asiakkaita. Asiakkaiden ongelmat ovat olleet akuutteja tai kroonisia.

Uudistettu asiakasprosessi



5. Mitä opimme

Toimintatavan muutokset ovat parantaneet työtyytyväisyyttä, mutta myös muutosvastarintaa on esiintynyt. Jokainen terveyskeskuksen työntekijä voi osallistua kehittämiseen omassa työssään.

Onnistumista on tukenut se, että annetaan jokaiselle työntekijälle mahdollisuus ilmaista ideoita työn kehittämiseksi.

6. Miten tästä eteenpäin

Jatkamme luomi walkin päivää, viikonlopun lvo-aikoja, ajoterveyspäivää ja hoitajien tekemiä pitkäaikaissairaiden kontroleja. Kokeilujen jälkeen palautetta.

Tämä LEAN malli sopii meidän terveyskeskukseen jatkossa.

Työn visualisointi

Yhteinen näkemys siitä:

- Mikä on tilanne
- Missä työ pysähtyy (blockers)
- Pullonkaulat ja jonot
- Lisää kommunikaatiota ja yhteistyötä

Rajaa W.I.P:iä (Work in Progress = keskeneräistä työtä)

- Nopeuttaa läpimenoaikaa
- Helpottaa työnhallintaa
- Vähemmän kaaosta
- Helpompi priorisoida

Keskitytään työn virtaukseen

- W.I.P rajat fokusoivat työtä
- Työ on yhteistä, joten tiimityö lisääntyy
- Mittaaminen mahdollistuu
- Ongelmat nousevat pintaan

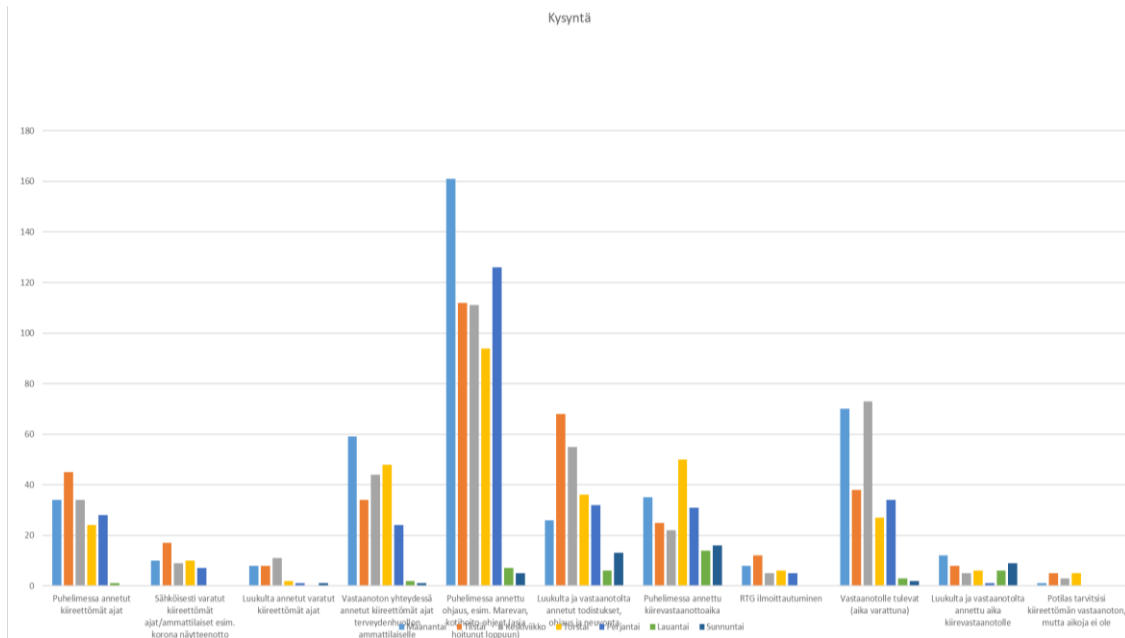
Jatkuva kehittäminen

- Mitataan läpimenoaikoja, laatua, blockereita, jne...
- Kokeilut saavat selkeän syyn ja palautteen mittareista

Fysioterapeutin suoravastaanoton lisäksi tarve on edelleen fysioterapeutin akuuttiajoille, joilla pystyttäisiin vastaamaan myös kiirevastaanoton tarpeisiin. Nämä fysioterapeutin akuuttiajat voisivat olla kestoltaan hieman lyhyempiä ja ajoittua tasaisemmin pitkin päivää. Näitä aikoja voisi myös hyödyntää tapauksissa, joissa asiakas on käynyt lääkärin kiirevastaanotolla ja tarvitsisi fysioterapeutin ohjauksen samalla käynnillä, esimerkiksi huimausharjoitteiden ohjaamiseen tai kipsin poiston jälkeiseen liikeharjoitteiden ohjaamiseen.

Liitteet

Lääkäreiden ja hoitajien kysyntä



Kaavion värien selitteet:

Puhelimessa annetut kiireettömät ajat luukulta

Sähköisesti varatut kiireettömät ajat/ammattilaiset esim. korona näytteenotto

Luukulta annetut varatut kiireettömät ajat

Vastaanoton yhteydessä annetut kiireettömät ajat terveydenhuollon ammattilaiselle

Puhelimessa annettu ohjaus, esim. Marevan, kotihoito-ohjeet (asia hoitunut loppuun)

Luukulta ja vastaanotolta annetut todistukset, ohjaus ja neuvonta

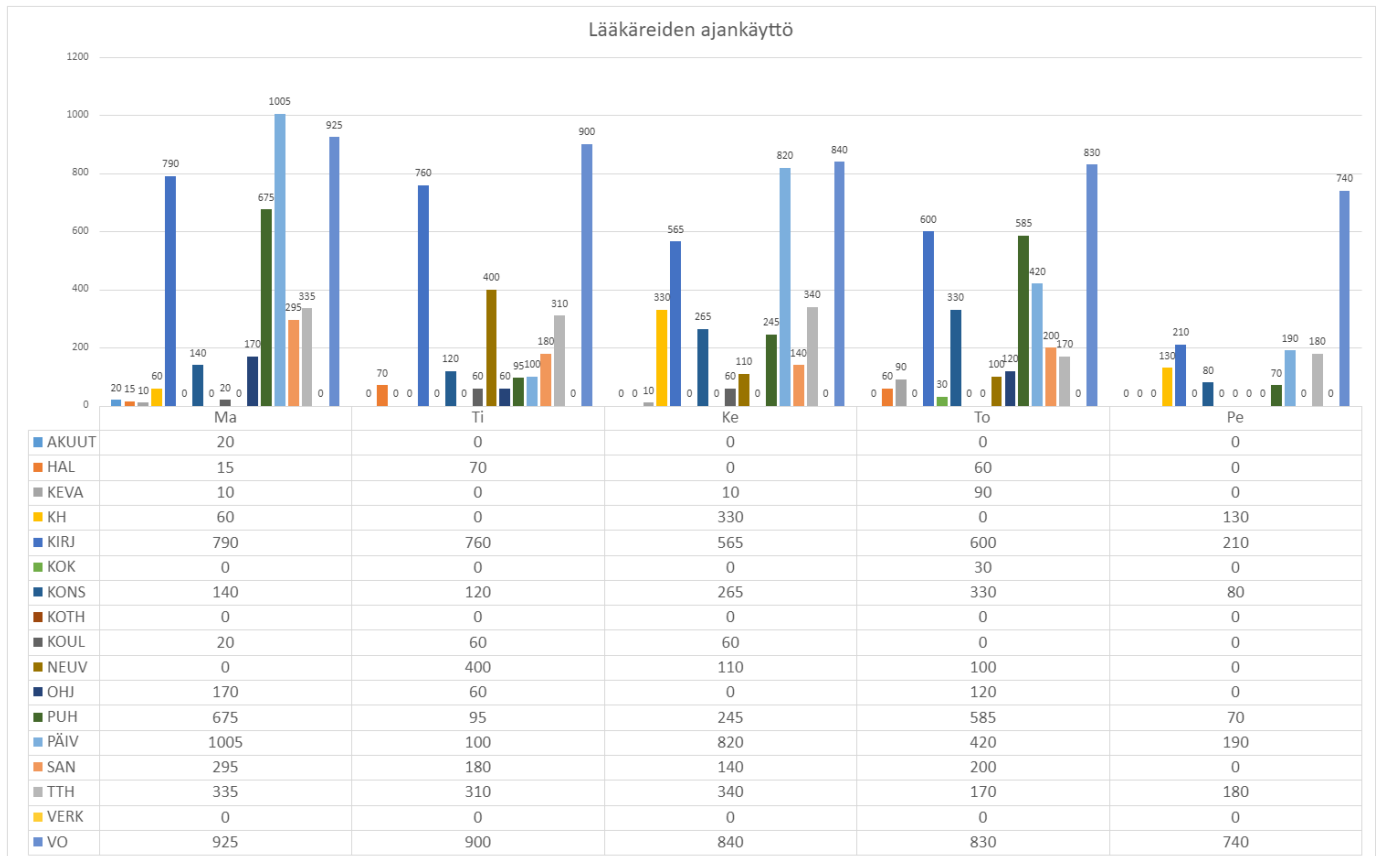
Puhelimessa annettu kiirevastaanottoaika

RTG ilmoittautuminen

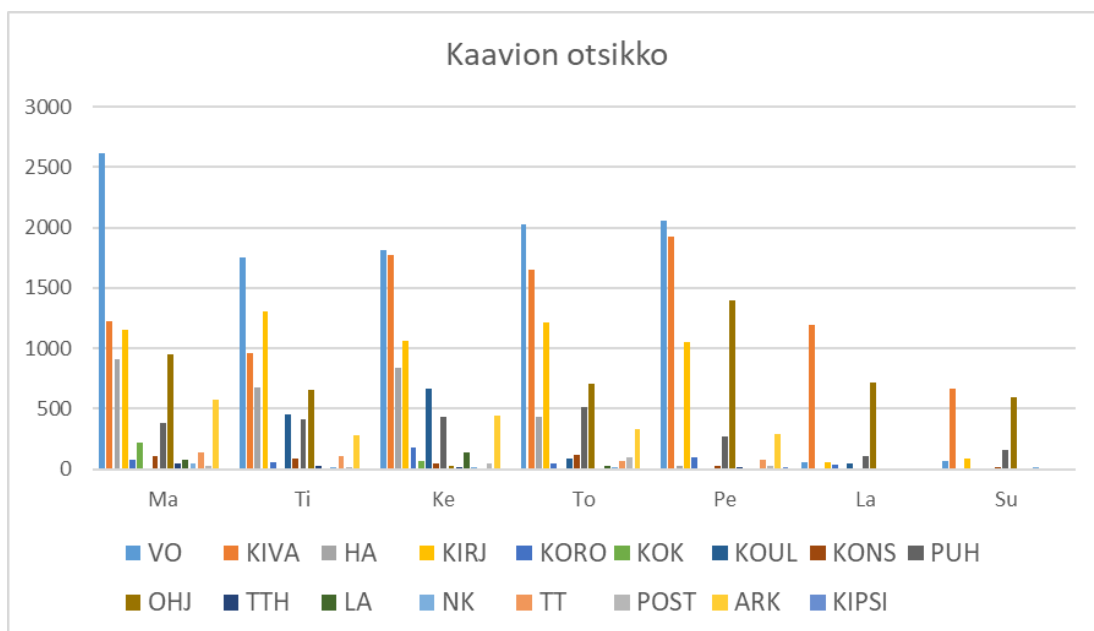
Vastaanotolle tulevat (aika varattuna)

Luukulta ja vastaanotolta annettu aika kiirevastaanotolle

Potilas tarvitsisi kiirettömän vastaanoton, mutta aikoja ei ole



Hoitajien kapasiteetti:



VO: vastaanotto, KIVA: kiirevastaanotto, HA: haavahoito, KIRJ: kirjaus, KORO: koronanäytteenotto, KOK: kokous, KONS: konsultoi toista ammattilaista, PUH: puhelimesta, OHJ: ohjausta, TTH: työterveyshuoltoa, LA: laskutusta, NK: Näytteen kuljetus, TT: Tilausten tekeminen. POST: postitusta, ARK: arkistointia, KIPS: kipsausta

Puhelinhoitajilta saatu tulokset. (Meillä on erikseen puhelinpalvelu, mistä annetaan ajat meidän ajanvarauskirjoille.)

Tämän lisäksi raportti	15.11-26.11	
Saapuneet puhelut		1101
Vastatut puhelut		495
CB		422
luopuneet		182
saapuneet/numero		732
Vastaus%		83
keskim puheaika		3:47
keskim jälkityö		3:10
luvut Qlikistä		

Ensikontaktissa ratkeaa noin 50-55% kaikista puheluista, tässä seurannassa hienot 55% ja marraskuussa jopa 58%!!

Alla vielä Kolmostien jälkitilastointi. Sininen on puhelimesa hoituvaa asiaa, keltainen on etäkanavaan ohjautuvaa ja punainen kivijalkaan. Punaiseen kirjautuu myös rokotukset ja koronatestaus, eli tämän vuoksi prosentti on ollut pahimman koronatestauksen aikana isompi.

Sote-jonojen ohjautuminen (sulkukoodin perusteella)

