



Hyvä vastaanotto- valmennus

Lapuan vastaanottopalvelut ja fysioterapia –esittely

10.3.2022

PERUSTERVEYDENHUOLTO

Johtava ylilääkäri

Hoitotyön johtaja (noin 120 työntekijää)
Taloustoimisto

Avoterveydenhuolto

Neuvolatoiminta (äitiys- ja perhesuunnittelu, lastenneuvola),
Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto,
aikuisvastaanottopalvelut, dm-neuvola,
rokotustoiminta, TK-psykologi,
puheterapeutti

Vastaanottopalvelut

Lääkärin vastaanotto
Lähierikoislääkäritoiminta
Kiirevastaanotto
Asiantuntijahoitajien vastaanotot
Muistineuvola

Hammashuolto

Hammaslääkärin ja suuhygienistin vastaanotto

Osasto

Akuutti- ja kuntoutusosasto (25 pp)
Kotisairaala (palliativinen hoito),
Hoitorinki

Fysioterapia

Osastokuntoutus
Avovastaanotto
Toimintaterapia
Apuvälineet

Tukipalvelut (Sihteerit, keskusvarasto/hoitotarvikejakelu, laitoshuoltajat)

Mikä oli lähtötilanne, mitä kartoitus toi esiin

Aluksi keräsimme dataa nykytilanteesta kiireettömiltä vastaanotoilta ja fysioterapiasta?

-Tilastoja, ikärakennetta, asiakasmääriä, diagnooseja....



Havainnot:

Vastaanottopalvelut:

- + Valmistellun vastaanoton toimintatapa todettu hyväksi
- + Kokenut ja osaava henkilökunta
- + Lääkäri-Hoitaja yhteistyö sujuvaa, asiakkaat ovat tyytyväisiä
- + T3 oli aiemmin jopa 7-10 pv (12-18pv)
- + Ilmoittautumiset purettu

Fysioterapia:

- + Ei jonoja
- + Kokenut ja osaava henkilökunta
- + Selkeät työnkuvat ja vastuualueet

Havainnot:

Vastaanottopalvelut:

- Lääkäritilanne heikentynyt, sektoriyö vei aikaa, rekrytointiongelmien
- Jonoja kertyi toimenpiteisiin ja ajokorttitodistuksiin? päädyimme jonokirjojen ylläpitoon, mikä on tehotonta
- T3 aika alkoi kasvaa? puhelut lisääntyivät, asiakkaat tyytymättömiä, paine kasvoi kiirevastaanotolla
- Henkilökunnan työmäärä/paine kasvoi, seurasi turhia puheluita ja mielipahaa. Osasyllisenä toki korona.

Fysioterapia:

- ”Vääriä asiakkaita” ohjautui suoravastaanotolle
- Työtehtävissä tukipalvelutyötehtäviä, jotka vievät aikaa asiakastyöltä

Tehtiin kahden viikon mittainen kysynnän-kapasiteetin mittaus:

Lääkärit:

Tasapaino	
	Tunnit <u>yht</u>
Kapasiteetti / 8pv	120,85 h
Kysyntä /8pv	59h
Edellisten erotus	+ 61,85h

Hoitajat:

Tasapaino	
	Tunnit <u>yht</u>
Kapasiteetti / 2vk	157,55
Kysyntä /2vk	130h
Edellisten erotus (+/-)	+27,55

Fysioterapia:

Tasapaino	
	Tunnit <u>yht</u>
Kapasiteetti / 2vk	109,65
Kysyntä /2vk	123 h
Edellisten erotus	-13,35

Mittaushavainnot

- Lääkärit tekivät tuplaten töitä kysyntään verrattuna (mistä potilaita oikein tuli listoille?)
- Mittaus ei mennyt ihan nappiin
- Konsultaatiotarve yllättävän suuri (lääkäri ja hoitaja)
- Työtä ei aina kirjata ylös? näkymätöntä työtä
- Lääkäreillä toimistotyötä valtavasti (oikeasti konsultaatioaikaa? väärä vastaanottolaji), kirjoilla väärää vastaanottolajeja (esim. 4PÄIV)
- Ajanvaraus/neuvonta hoitaa runsaasti potilaita valmiiksi puhelimessa? kotihoito
- Lääkärin konsultaatiotyö + puhelinajat? tarve ja käyttö lisääntynyt
- Takaisinsoittoihin vastataan 100% jo nyt samana päivänä, suorat puhelut vielä joskus jonottavat liian kauan
- Hoitajalle pääsee 1-3 pv, hoitajien T3 ei seurata
- Jonojen ylläpitäminen työlästä



Mittaushavainnot

- FYTE ei jonoja
- asiakkaat ohjautuvat välillä väärille ajoille (esim. SUVA ajalle ajautuu LVO suoraan ns. vääriä potilaita)
- Lisäksi tukipalvelutyötä tehdään paljon fysioterapeuttien toimesta (pyykinpesu, apuvälineiden pesu...)
- Apuvälineiden huolto ja koordinointi vie aikaa potilastyöltä.

SMART-TAVOITTEET

VASTAANOTTO

- Kiireettömän vastaanottoajan saa oikealle ammattilaiselle 7 päivässä 1.7.2022
- Suoraan puheluun vastataan alle 5 minuutissa 1.2.2022

FYSIOTERAPIA:

- Tule-potilaat saavat ammattilaisen arvion perusteella vastaanottoajan 0-7 vrk sisällä yhteydenotosta 1.7.2022

Lähdettiin miettimään ratkaisuja ongelmiin:

SUUNNITTELE

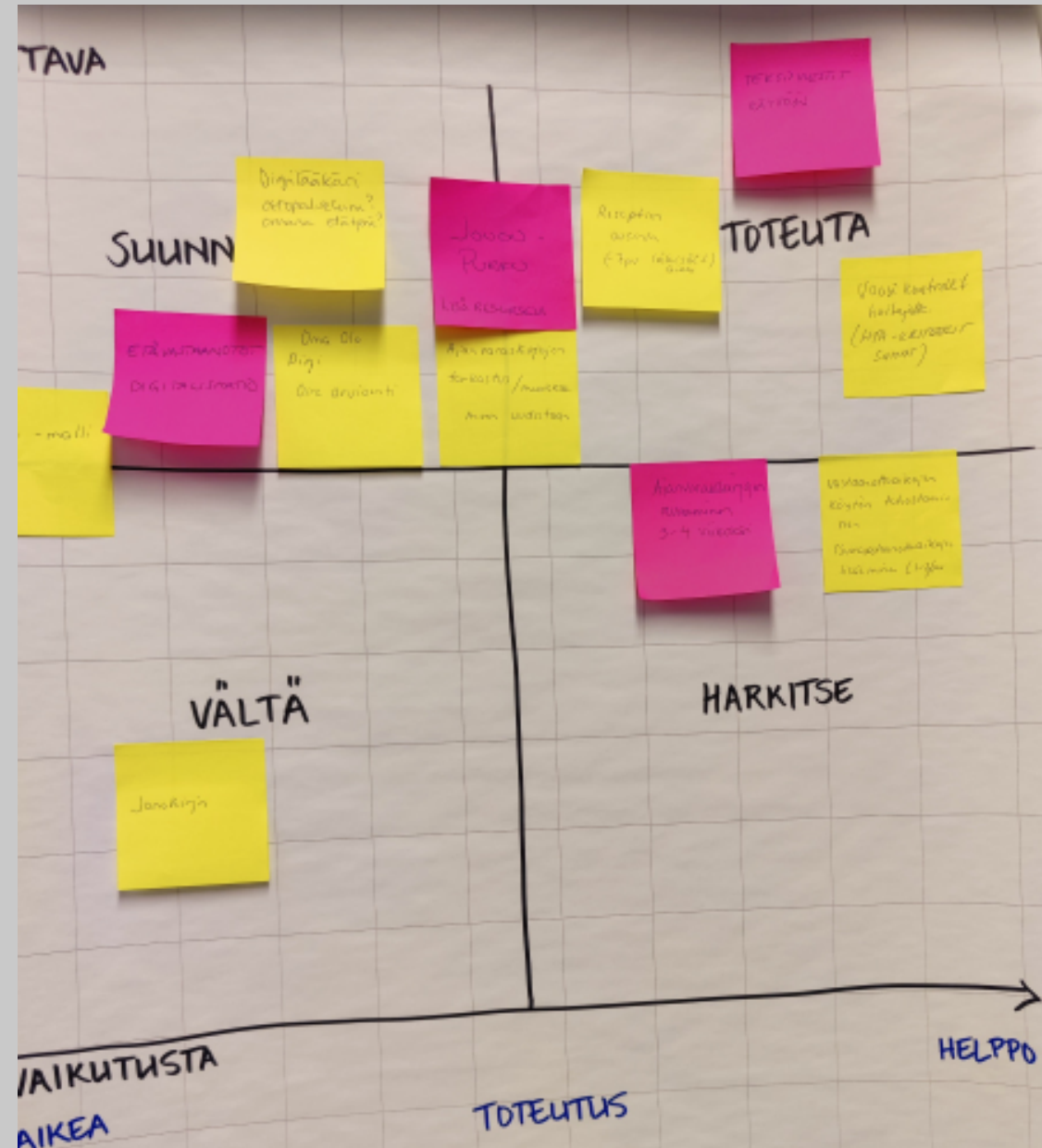
TOTEUTA

VÄLTÄ

HARKITSE

ROHKEASTI TEIMME AIVORIIHITYÖTÄ

JA HEITTELIMME IDEOITA TAULULLE



NÄIHIN PÄÄDYTTIIN:

**Selvitetään pikaviestimen käyttöönottoa, luvitusta ym (Satu Sorila yhdyshenkilö)
Katriina + Anne, Marraskuun loppu**

**Kootaan tiimi, joka koulutetaan ja testaa + kouluttavat eteenpäin
Merja, Anne, Selli, Marjo. Tammikuun loppuun mennessä**

**Tekstiviestien käyttöä lisätään (ei suoria terveystietoja), sovitaan yhteiset pelisäännöt
Tiimi, Joulukuun loppuun mennessä**

**Tekstiviestit takaisinsoitosta, mitä vaatii, mitä maksaa?
Anu, Marraskuun loppuun mennessä**

Vastaanottolajien muokkaus: 4 kons vastaanottolajille on tarve (kts esim kuusiolinna), samoin 4 kiire (päivystyksen tilalle), 4 perehdytys □ **Timo Turja, Anu, Marraskuu**

Menolista, ajanvarauslistojen tarkistaminen, Lääkärit + Marjo, Selli, Joulukuu

Assi-hoitajan hyödyntäminen

Hoitajavetoisuuden lisääminen

Millaisia muutoksia / parannuksia olette tehneet – mitä on kokeiltu ja mitä saatu aikaan

- ASSI-HOITAJAN rooli oli ratkaiseva? asiakassijoittelu järkevöittänyt työtä
- HOITAJAVETOISUUDEN LISÄÄMINEN: PÄHO? uutta roolia, SYVE-hoitajan työnkuva pilkottiin kolmeen osaan, asiantuntijahoitajien työnkuvia tarkennettiin
- Ajanvarauskirjat ja menolista käytiin läpi? järkeistettiin ja saatiin uusia lääkärin vastaanottoaikoja
- Jonot saatiin lähestulkoon purettua
- Tekstiviestit/pikaviestitin? koulutus tulossa Tiedusteluja hinnoista (tekstiviestien osalta)? vastaus tulematta
- Lisättiin uudet vastaanottolajit: 4 kiire, 4 perehdytys, 4 konsultaatio
- Jono eli reppu on saatu lähestulkoon purettua 😊

Miten muutos näkyy asiakkaille / ammattilaisille?

- Fysioterapian suoravastaanotot ohjautuvat nyt oikeammin
- Aikoja kiireettömille vastaanotoille annettiin oikeilla perusteilla
- Potilaat hyötyvät
- Jono on saatu lähes purettua
- Kiirevastaanotolla on nyt kaikkien mukavampi työskennellä
- Lääkärivajeesta huolimatta on selviydytty kohtuullisesti T3 osalta

NPS: 80

Arvostelijat

3.3%

Passiiviset

13.3%

Suosittelijat

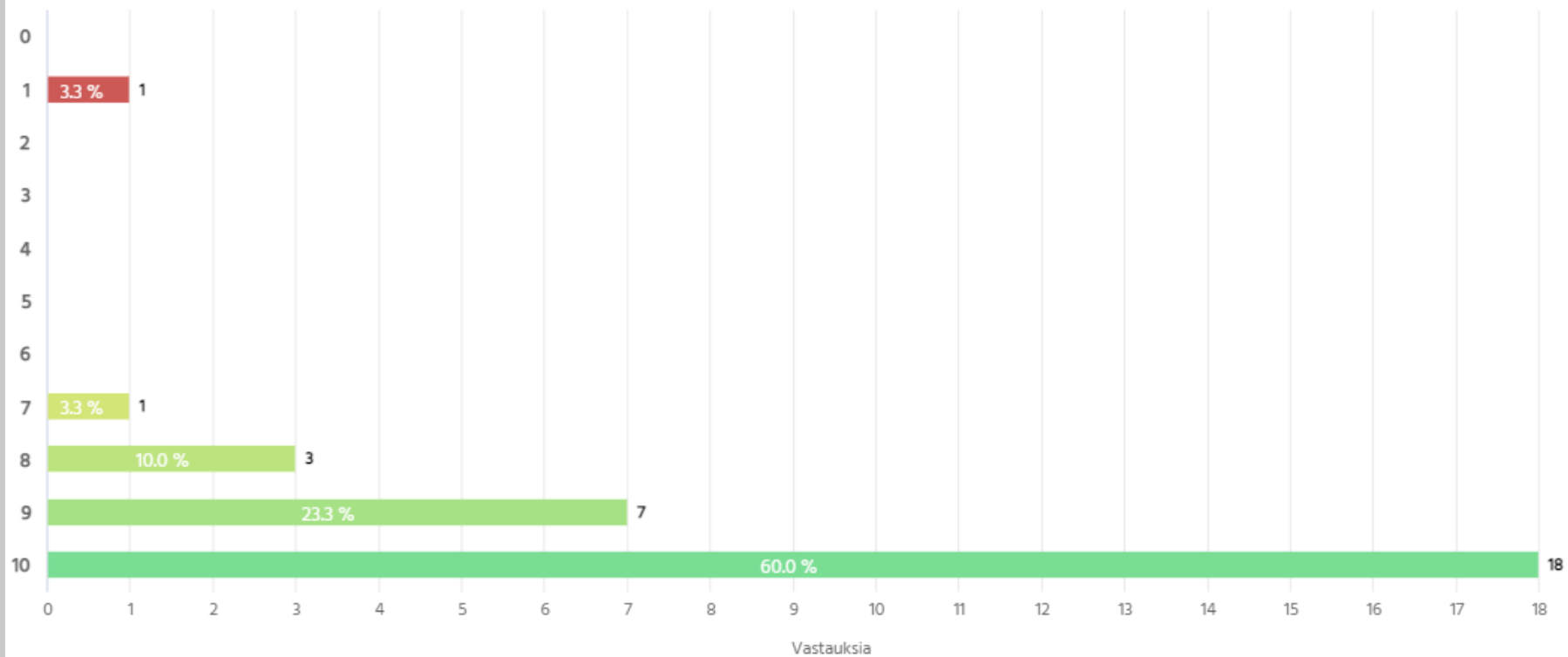
83.3%



Järjestä:

vastausvaihtoehdon mukaan ▾

vastausmäärän mukaan



30 vastausta • Keskiarvo: 9.17

Mitä vielä tulisi tehdä saatavuuden parantamiseksi?

- AV-kirjojen jatkotarkastelu ja aikojen avaaminen pidemmälle
- Tekstiviestiasia kesken
- T3 aika paremmaksi (myös hoitajilta mittaukset)



Mitä muuta haluatte nostaa esiin, esim. mikä on tämän valmennuksen helmi? Mitä oivalluksia olette saaneet?

- VAIKKA ON KIIRE....Kannattaa tarkastella omaa toimintaansa, analysoida lukuja, dataa, toimintoja, prosesseja ja ottaa koko henkilökunta mukaan!
- Kokeilla voi aina☑ kokeilu ei ole ikuisesti kiveen hakattuna

