

RAPORTTI

PÖYTYÄN PADONMURTAJAT

THL Hyvä vastaanotto –valmennus 2021 – 2022

Valmennuksen päivät: 12-13.10.2021, 14-15.12.2021, 16.3.2022 ja 11.5.2022

Osallistuvan yksikön nimi: Pöytyän kansanterveystyön kuntayhtymä

Kehittämistiimin jäsenet: Jenni Aaltonen, Suvi Hakala, Saara Manneri, Asta Tamminen, Tiina Toivonen, Eija-Liisa Vikström, Henna Vuoristo

Sisällys

| | |
|--|----|
| 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle | 3 |
| 2. Lähtötilannemittaukset | 4 |
| Kysyntä | 4 |
| Kapasiteetti | 4 |
| Muut mittaukset | 4 |
| Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot | 5 |
| 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus | 13 |
| 4. Muutokset ja kokeilut | 15 |
| 5. Tulokset | 16 |
| 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista | 18 |
| 7. Miten tästä eteenpäin | 19 |
| Liitteet | 20 |

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Tuotamme Pöytyän kansanterveystyön kuntayhtymässä perusterveydenhuollon palvelut Auran ja Pöytyän kuntien asukkaille.

Alueellamme on tällä hetkellä kuntien asukkaita noin 12 200. Tämän lisäksi meillä on asiakkainamme 160 terveyskeskusvaihdon tehnyttä asiakasta. Muiden kuntien maksusitoumuksella annamme hoitoa perusterveydenhuollossa noin 80 potilaalle. Alueellamme asuu myös 86 sijoitettua lasta, joille tuotamme palveluita.

Kaikkiaan terveyskeskuksemme palveluita käytti 10 527 eri potilasta vuonna 2020. Palveluiden peittävyys oli 79,02 %. Avosairaanhoidon palveluita käyttäneitä oli 7 880 eri potilasta, peittävyys 61,19 %. Fysioterapian ja apuvälineyksikön palveluita käyttäneitä oli 1485 eri potilasta.

Kuntayhtymämme palveluja tuotetaan neljällä eri terveysasemalla. Osa palveluista on keskitettyjä palveluita kuten fysioterapiapalvelut. Osa palveluista, esim. avosairaanhoidon vastaanottopalvelut toimivat koko- tai osaviikkoisesti eri terveysasemilla.

Kuntayhtymämme moniammatilliseen henkilöstöön kuuluvat johtava lääkäri, 9 lääkäriä, johtava hoitaja, 34,5 sairaanhoitajaa, 9 terveydenhoitajaa, 5 fysioterapeuttia, 6 hammaslääkäriä, 7 hammashoitajaa, 5 suuhygienistiä, 5 laboratoriohoitajaa, röntgenhoitaja, psykologi, puheterapeutti ja jalkaterapeutti. Yhteensä meillä on henkilökuntaa 124.

Avosairaanhoidon ja fysioterapian henkilöstömme ovat vuosien saatossa käyneet paljon lisä- ja erikoistumiskoulutuksia: mm. viisi sairaanhoitajaa on suorittanut lääkkeenmääräämisen lisäkoulutuksen, kaikki fysioterapeutit suoravastaanottokoulutuksen sekä kuusi sairaanhoitajaa vastaanottotyön erikoistumiskoulutuksen. Meiltä löytyy myös seuraavien erikoistumisalojen asiantuntijat: haava-, astma-, muisti-, reuma-, uni- ja INR-hoitaja sekä lymfaterapeutti.

Keskeiset avosairaanhoidon vastaanottotyön prosessit ovat sairaanhoito, mielenterveys, fysioterapeuttien Tules- suoravastaanotto, verenpaine-, muisti-, astma- ja marevanisoidut potilaat sekä diabetespotilaat (sis.jalkahoito).

Tuotamme potilaslähtöiset, laadukkaat, oikeudenmukaiset, oikea-aikaiset, tasa-arvoiset ja voimassaolevan lainsäädännön mukaiset ennaltaehkäisevän terveydenhuollon, perustason sairaanhoidon, diagnostiikan, kuntoutuksen sekä suun terveydenhuollon palvelut kuntayhtymän väestölle. Toimintaa olemme kehittäneet mm. innostamalla työntekijöitä erilaisiin kehittämistehtäviin ja koulutuksiin.

Lähdimme mukaan hankkeeseen kehittääksemme toimintaamme. Omalääkärijärjestelmän päättymisen ja lääkäreiden eläköitymisen myötä olemme uuden edessä. Tavoitteenamme on saada valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti T3 seitsemään päivään ja mahdollisesti sen alle. Haluamme tarjota laadukkaat, oikeudenmukaiset ja oikea-aikaiset palvelut alueemme asukkaille myös tulevaisuudessa.

2. Lähtötilannemittaukset

Seurasimme vuonna 2021 erikseen avosairaanhoidon lääkärin, sairaanhoitajien ja fysioterapeuttien kiireettömien sekä kiireellisten vastaanottojen ja puhelinaikojen kysyntää kahden viikon ajalta viikoilla 45-46. Näihin lukuihin on sisällytetty kaikki havaittu kysyntä, eli myös ne, joille aikaa ei ollut antaa. Ensimmäisten mittausviikkojen jälkeen huomasimme kyselykaavakkeisiin tarvittavan tarkennusta, jonka vuoksi halusimme jatkaa kyselyä vielä yhdellä ylimääräisellä mittausviikolla, joka toteutettiin viikolla 3 ja fysioterapeuttien osalta viikolla 4. Kaikkiaan mittausviikoille osallistui 7 lääkäriä, 14 sairaanhoitajaa sekä 5 fysioterapeuttia.

Kysyntä

Terveyskeskukseemme on asiakkaan mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköisten palveluiden kautta (e-ajanvaraus, chat) sekä terveysasemilla asioiden. Kysyntää mitattiin kaikkien mahdollisten yhteydenottokanavien kautta.

Mittasimme kysyntää seuraavien toimintojen osalta: kiireetön vastaanotto, etäyhteydellä hoidetut asiat, puhelujen ja konsultaatioiden määrät sekä kiireellinen vastaanotto. Kysyntä kohdistui lääkäreihin, sairaanhoitajiin ja fysioterapeutteihin.

Kapasiteetti

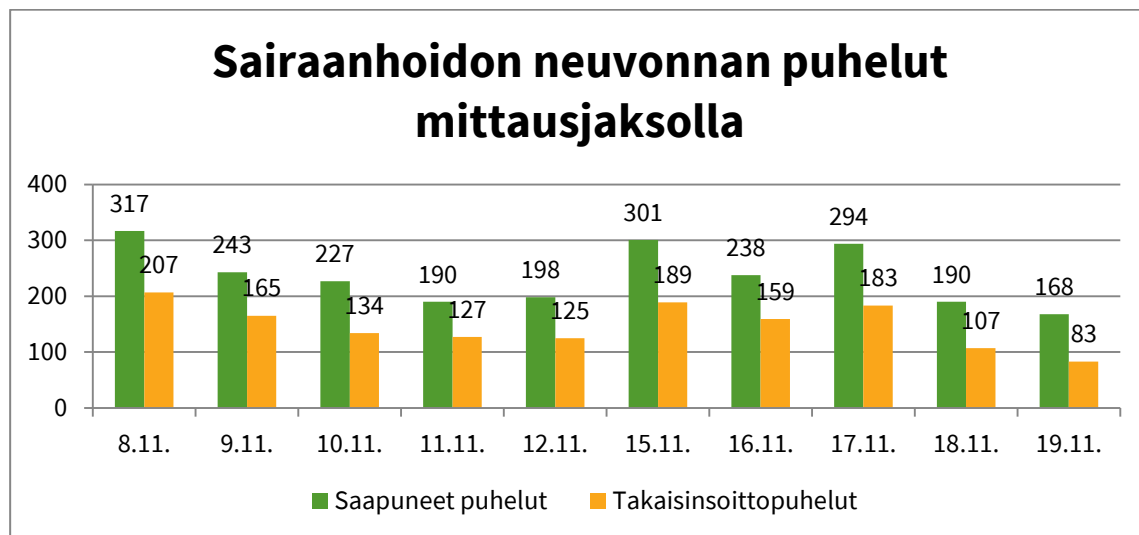
Jaottelimme kapasiteetin seuraavasti: Kiireetön vastaanotto, päivystysvastaanotto, puhelut, etäyhteydellä hoidettavat asiat, toimistoasiat, konsultaatiot, poissaolot, koulutukset, kokoukset, hallinto sekä lääkäreiden sairaanhoidon ulkopuolinen toiminta (palvelukeskukset, osasto, neuvolat, kotihoito, kouluterveydenhuolto) ja tauot.

Muut mittaukset

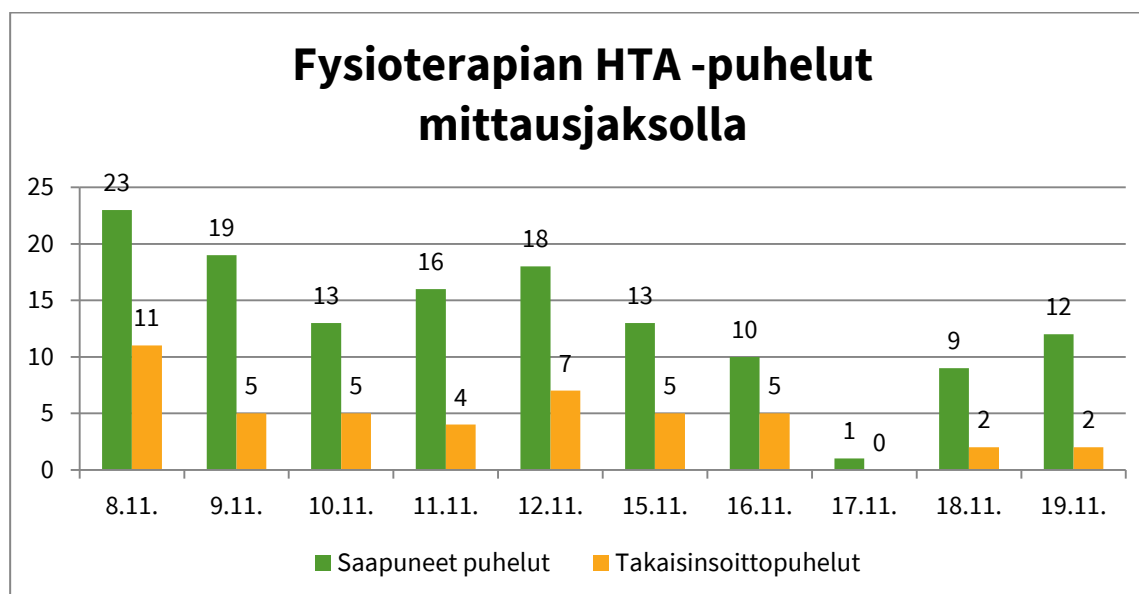
Kuntayhtymässämme on jo vuosia seurattu kiireettömien aikojen T3-arvoja. Näin teimme myös nyt, seurasimme T3-arvoa viikoittain. Puheluiden seuranta teimme säännöllisesti. Mittausviikkojen aikana suoritimme potilastytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyn.

Analyyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

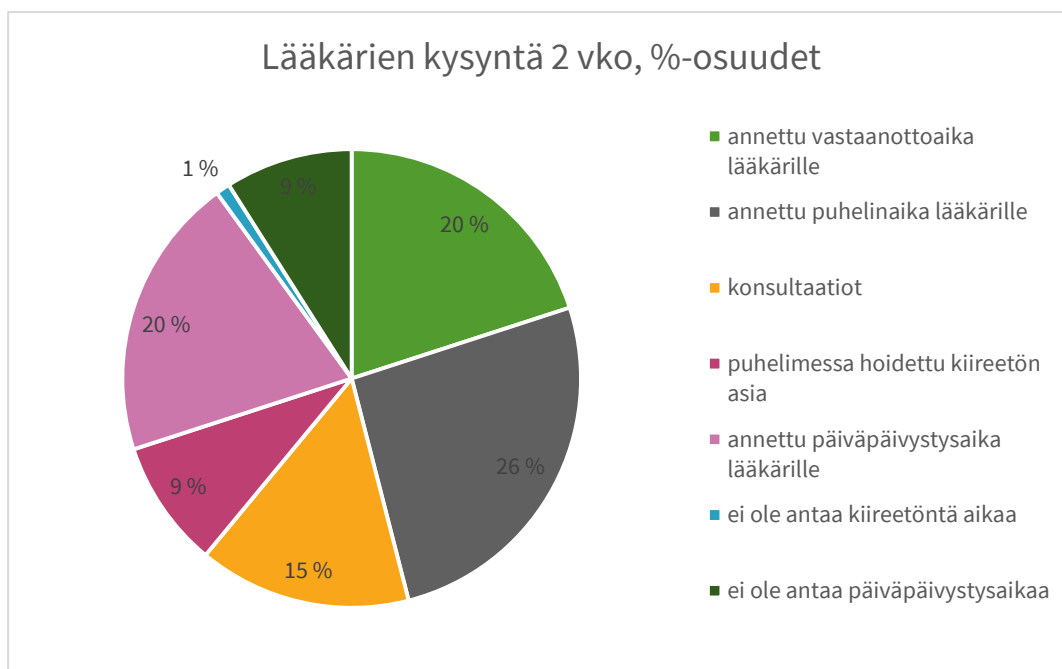
Keskeisin kysynnän kanava on puhelin. Suurin osa yhteydenotoista tulee puhelimitse. Puhelimesta ruuhkaisin päivä on maanantai, kellonajoista ruuhkaisin ajankohta on klo 8-10 välisenä aikana.



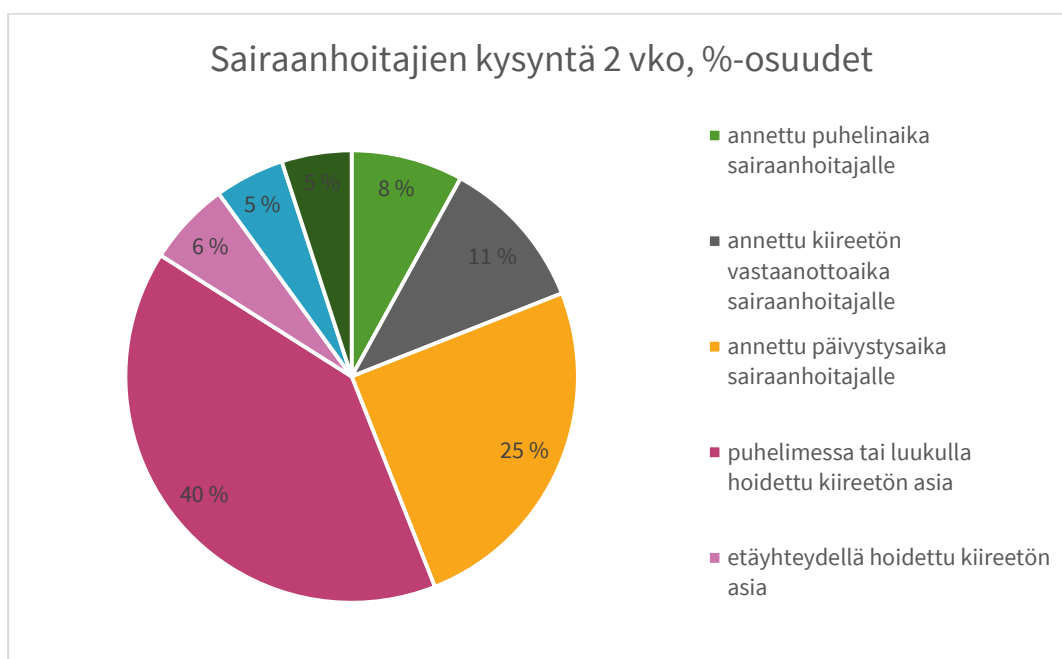
Fysioterapian hoidon tarpeen arviointi puhelimitse on aloitettu huhtikuussa 2021. Mittausjaksolla näkyy tämä kohtuullisen uusi toimintatapa; puhelumäärät ovat vielä suhteellisen pieniä. Myös fysioterapian osalta maanantaisin puhelumäärä on suurin. Fysioterapeutit ottavat vastaan puheluita osan aikaa päivästä, yleensä klo 8-12 välillä.



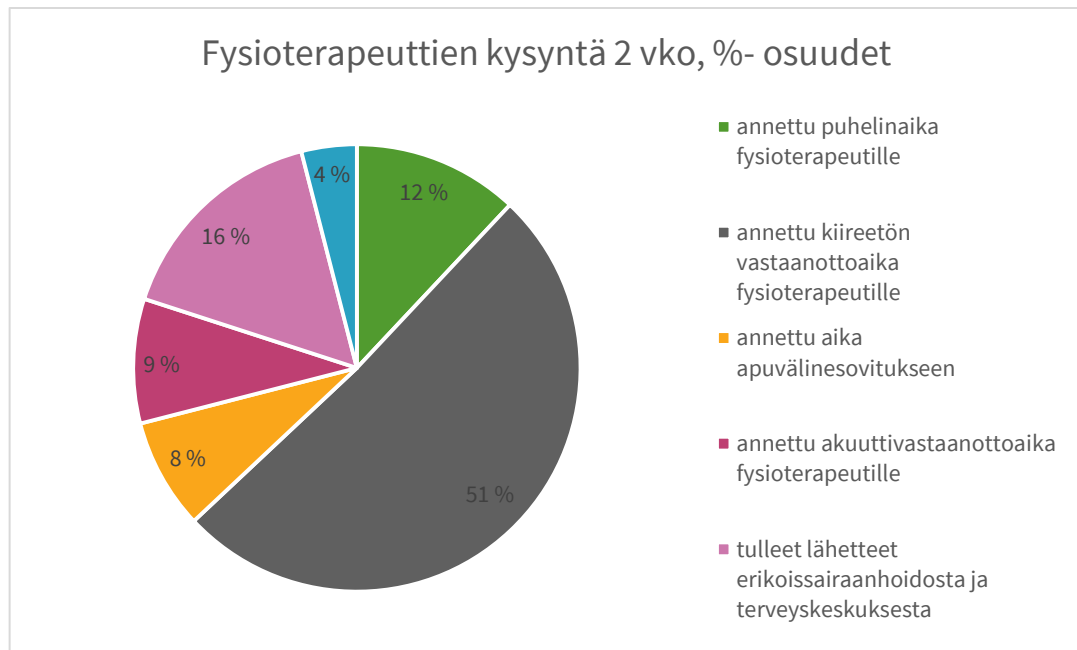
Lääkäreiden kysyntää tarkasteltaessa huomasimme, että suurin kysyntä kohdentui puhelinaikoihin (26%). Sekä lääkärien kiireettömiin että päiväpäivystysaikoihin kysynnästä kohdentui 20 % molempiin. Konsultaatioiden kysyntä mittausviikoilla oli 15 %. Kysynnästä 9 % kohdentui kiireettömiin asioihin, mitkä pystyttiin hoitamaan heti saman yhteydenoton aikana. Päiväpäivystys- sekä kiireettömiä vastaanottoaikoja ei ollut antaa 10% osalta.



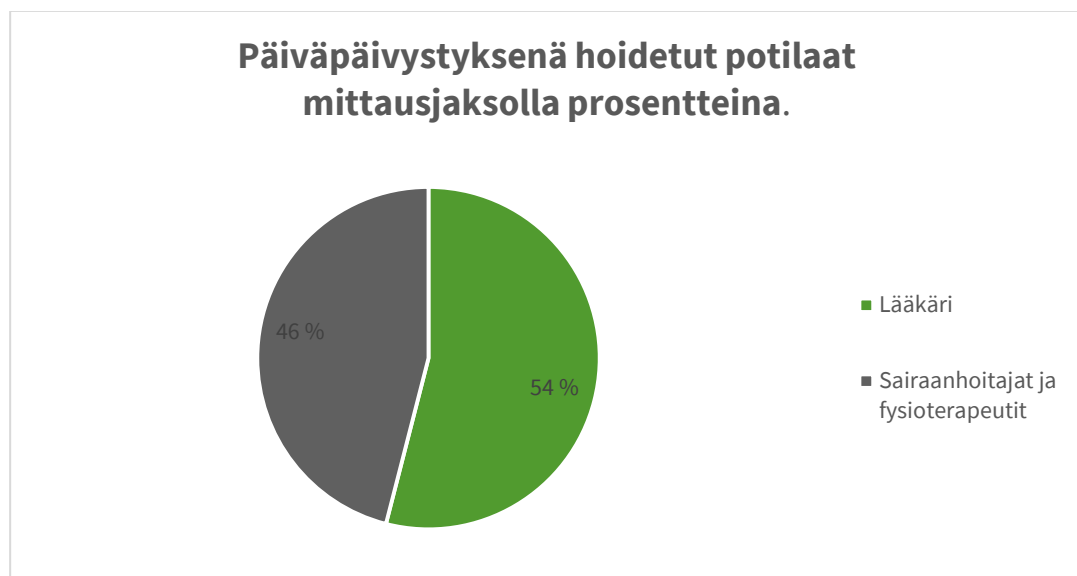
Sairaanhoitajien kysyntää tarkastellessamme huomasimme, että 40% asioista tuli hoidettua joko puhelimesta tai vastaanottojen asiointiluukuilla. Kysynnästä 25 % kohdentui sairaanhoitajan päivystysaikoihin ja 11 % sairaanhoitajan kiireettömään vastaanottoon. 8 % kysynnästä oli sairaanhoitajan puhelinaikoja, 6 % hoidettiin etäyhteyden avulla kokonaan, 5 % oli kotihoidon konsultaatioita ja 5 % lääkärin avustusta erilaisissa toimenpiteissä.



Fysioterapeuttien mittausviikkojen kysyntä kohdentui pääosin kiireettömään vastaanottoon (51 %).

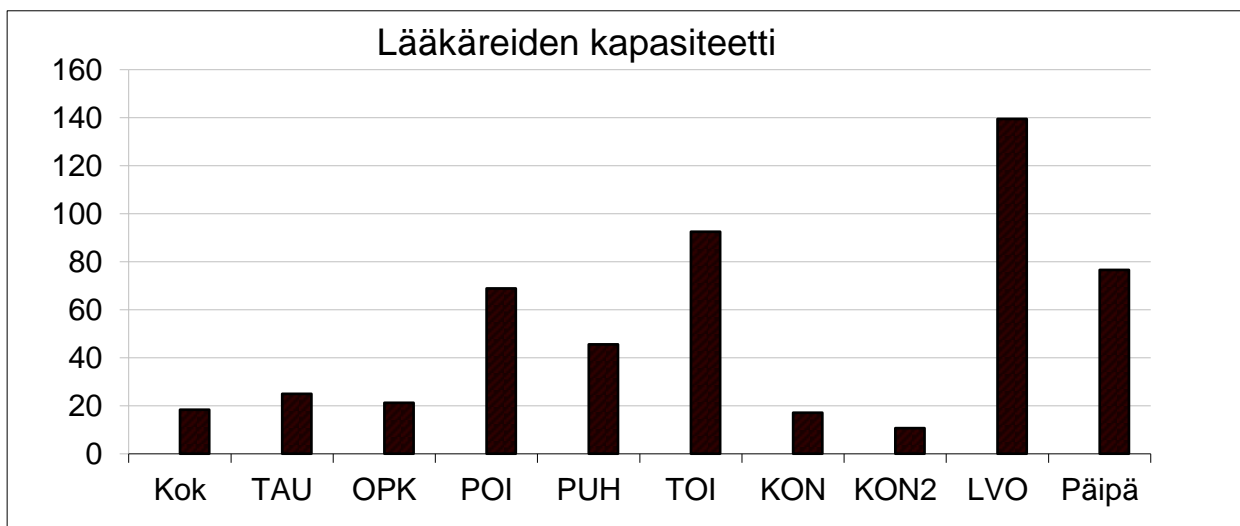


Mittausjakson aikana päivystyspotilaista lääkärit hoitivat 54% ja fysioterapeutit ja sairaanhoitajat yhteensä 46 %. Yhteensä päivystyspotilaita oli jakson aikana 462 potilasta.

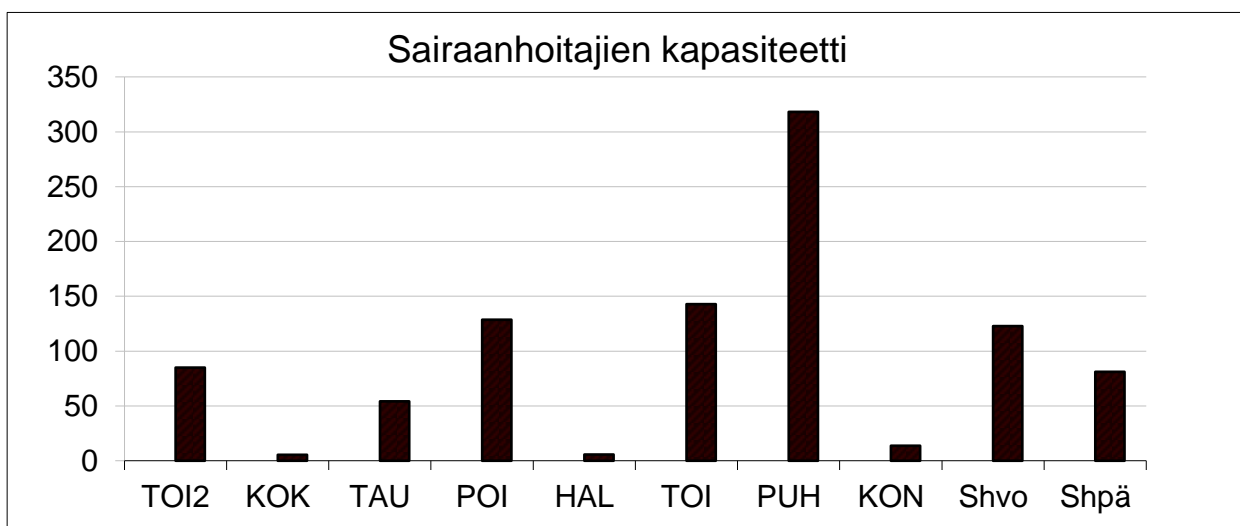


Kapasiteetti (Kts. Liitteet; mittauslomakkeet)

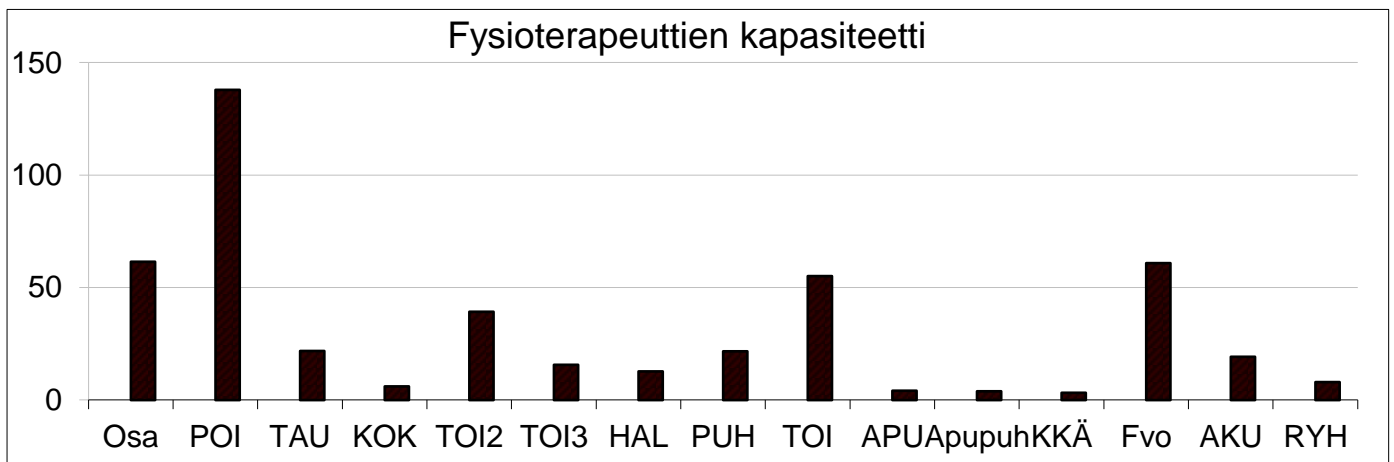
Tuntitaulukoista tarkasteltaessa käy ilmi, että lääkäreiden osalta toimistotyö vie paljon aikaa sekä erilaiset konsultaatiot. Kiireettömiä vastaanottoaikoja oli vähemmän kuin oletimme.



Hoitajien kapasiteettia tarkasteltaessa huomio kiinnittyi siihen, että myös hoitajilla erilaiset toimistotyöt (sekä potilaaseen suoraan että välillisesti liittyvät) vievät paljon aikaa ja toisaalta kiireettömiä vastaanottoja oli oletettua vähemmän. Mittaustuloksista havaittiin odotusten mukaan, että sairaanhoitajien työajasta suurin osa menee puhelimesta työskentelyyn, mikä sisältää mm. hoidon tarpeen arvioinnin.

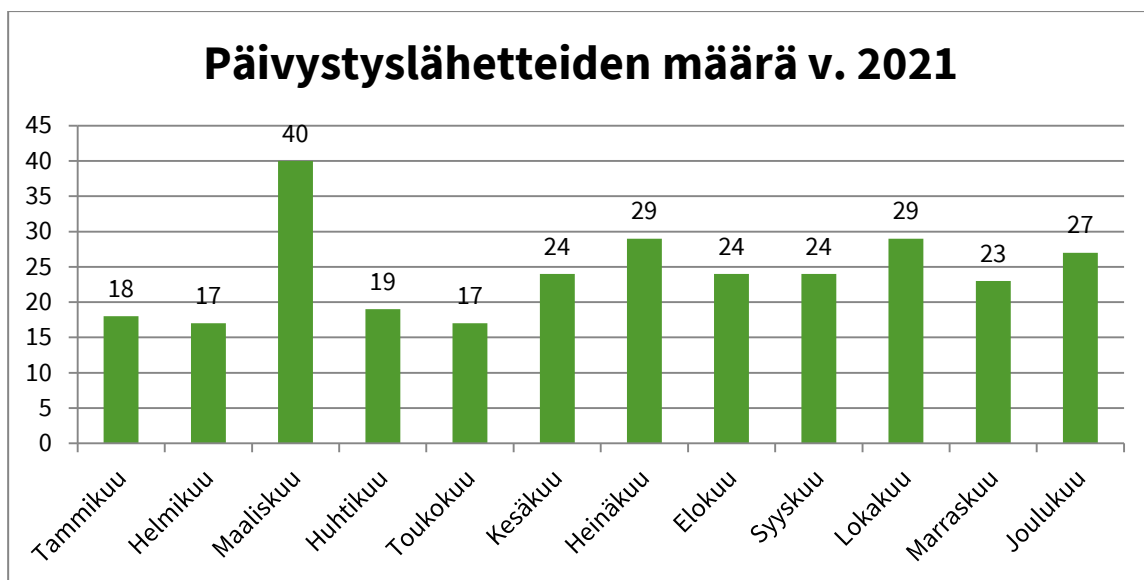


Fysioterapeuttien osalta näkyy selvästi mittausviikkojen yhteisestä koulutuspäivästä aiheutuneet poissaolot. Osastolla työskentelee yksi kokopäiväinen fysioterapeutti. Kiireettömiin fysioterapia-aikoihin kului mittausviikoilla vähemmän aikaa verrattuna toimistoaikaan.

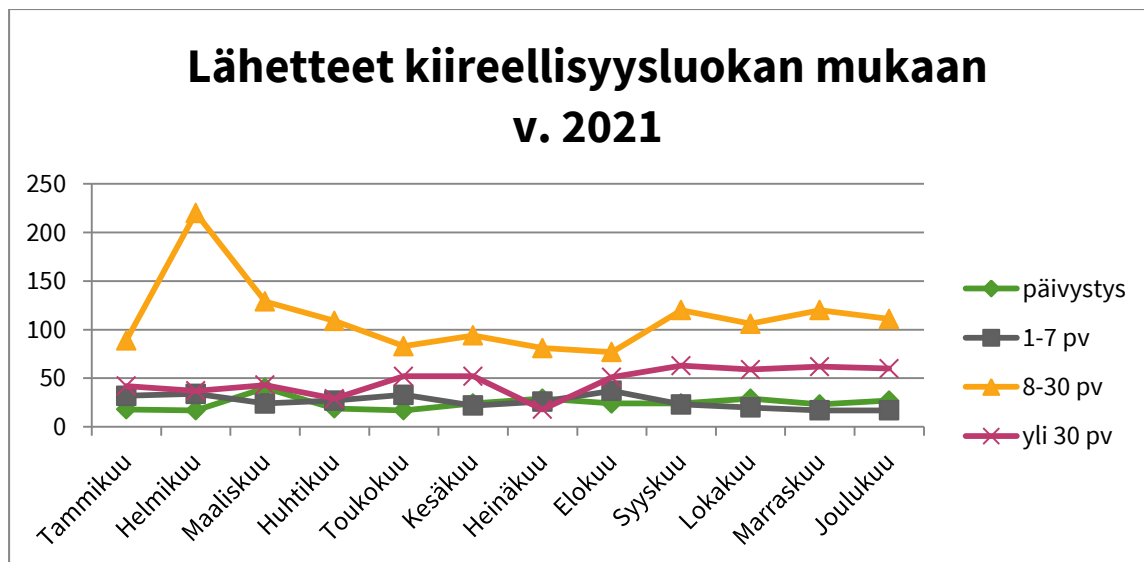


Muut mittaukset

Selvitimme potilastietojärjestelmästä myös erikoissairaanhoidon tehtyjen päivystysläheteiden määrää. Niistä saimme raportit vain kuukausitasolla. Vuoden 2021 aikana eniten päivystysläheteitä tehtiin maaliskuussa, 40 lähetettä. Hiljaisimmat kuukaudet olivat helmi- ja toukokuu, jolloin päivystysläheteitä tehtiin 17 molempina kuukausina.

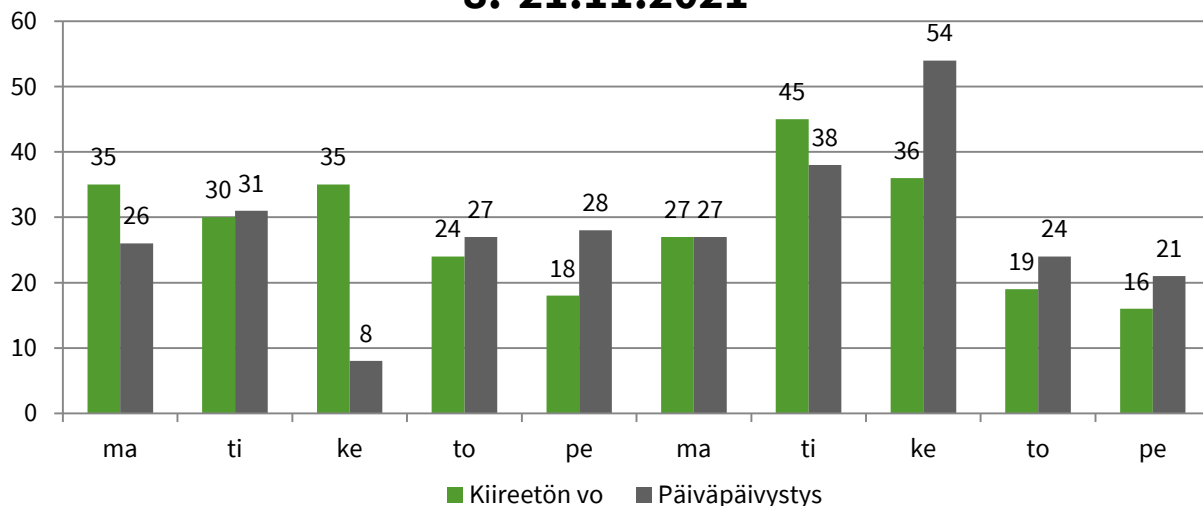


Eri kiireellisyysluokissa erikoissairaanhoidon tehtyjen läheteiden määrä vuonna 2021 oli suurin kiireellisyysluokassa 8-30 päivää.

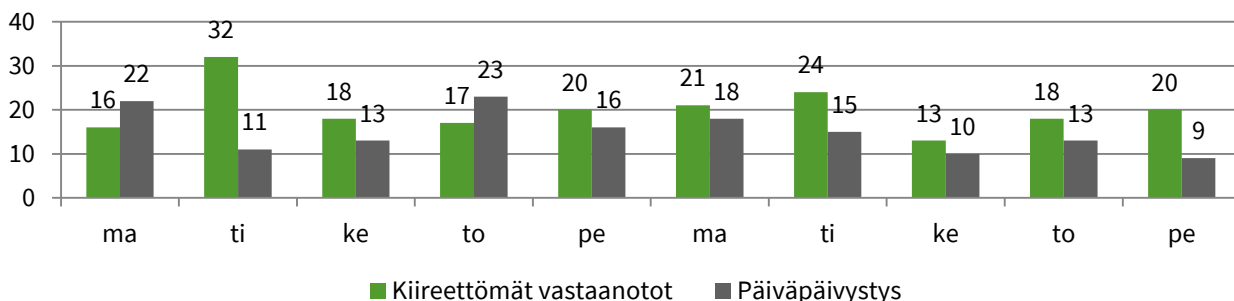


Potilastietojärjestelmän raporttien kautta tarkastelimme myös lääkärien, sairaanhoitajien ja fysioterapeuttien vastaanotoilla mittausjakson aikana hoidettuja potilaita. Tilastojen mukaan vain neljänä päivänä kymmenestä lääkärin vastaanotoilla hoidettiin kiireettömällä vastaanotolla enemmän potilaita kuin päivystysaikoina. Sairaanhoitajan vastaanotoilla kahdeksana päivänä kymmenestä hoidettiin kiireettömällä vastaanottoajoilla enemmän potilaita kuin päivystysajoilla.

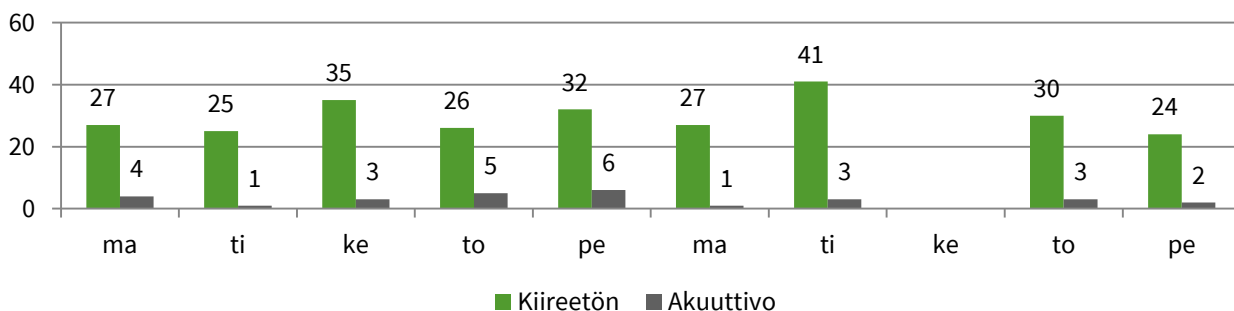
Lääkärin vastaanotolla hoidetut potilaat 8.-21.11.2021



Sairaanhoitajan vastaanotolla hoidetut potilaat 8.-21.11.2021



Fysioterapeutin vastaanotolla hoidetut potilaat 8.-21.11.2021



Tasapaino

Kun tarkastelimme mittausviikkojen kapasiteettia ja kysyntää, huomasimme, että lääkäreiden kohdalla kiireettömien aikojen kysyntä ylitti siihen käytetyn ajan. Näin ollen ”reppu” koko kasvaa kaiken aikaa. Sama tilanne oli fysioterapeuttien kohdalla. Sairaanhoidajien kiireettömien aikojen reppu oli lähinnä tasapainotilannetta.

Variaatio

Viikonpäivien mukaan tapahtuu variaatiota. Kysyntää on eniten alkuviikolla, etenkin maanantaisin. Loppuviikolla perjantai on viikon keskivaihetta vilkkaampi.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART

Mietimme laaja-alaisesti erilaisia kehittämiskohteita:

- Etävastaanottojen aloittaminen
- Hoivakotien vastuun keskittäminen
- Kotihoidon konsultaatiot
- Agent- puhelinjärjestelmän puheluiden organisointi (HTA)
- LÄMÄ-hoitajien vastaanottojen tehostaminen
- Vuosikontrollien hoitopolku / järkeistäminen
- Toimenpiteiden / ajoterveystarkastusten keskittäminen
- Aulahoitajien työn organisointi
- Sairaanhoidajien sähköisten aikojen lisääminen
- Lääkärien ajanvarauskirjojen vakinaistaminen / yhtenäistäminen
- Facebook- / ja Instagram-sivujen kehittäminen
- Ajantasaiset ja selkeät kuntayhtymän nettisivut
- Sisäisen kysynnän vähentäminen
- Sairaanhoidon puhelumäärien vähentäminen
- Vuosikontrollikokeiden määrääminen hoitajien toimesta
- Fysioterapiassa kiireettömien vastaanottoaikojen lisääminen
- Fysioterapiassa chatin hyödyntäminen hoidon tarpeen arvioinnissa
- Päivystävä fysioterapeutti- kokeilu
- Fysioterapeuttien suoravastaanoton ja hoidon tarpeen arvioinnin markkinoinnin lisääminen

Asiakaslupaus

”Oikea-aikaista hoitoa tarpeesi mukaisesti oikealla ammattilaisella.

Saat meihin yhteyden samana päivänä virka-aikaan.

Hoito alkaa heti ensimmäisestä yhteydenotosta.

Pyrkimys hyvään hoidon jatkuvuuteen.”

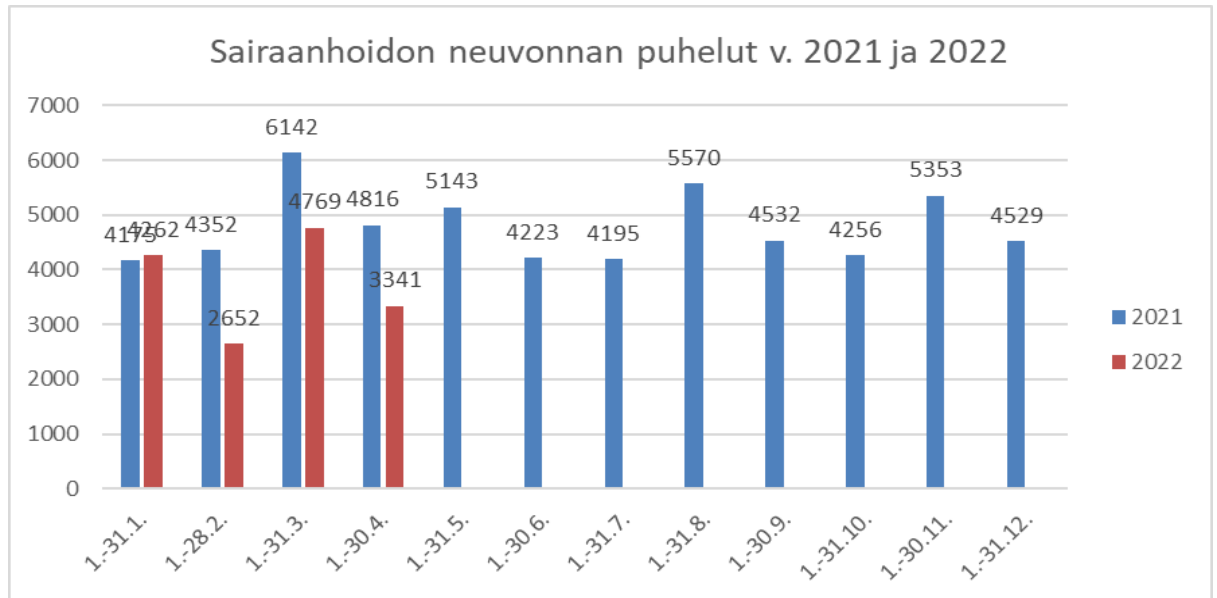
4. Muutokset ja kokeilut

PDSA

- Lääkärin etävastaanotto on alkanut 17.3.2022. Lääkärin etävastaanotto toimii noin kerran viikossa.
- Lääkäreiden kiirettömien vastaanottoaikojen jonon purkamiseksi lääkärit aloittivat 1.4.2022 iltavastaanotot. Iltavastaanotot kestävät toukokuun loppuun saakka 2022.
- Hoivakotien vastuulääkäri aloitti 1.1.2022.
- Agent-puheluiden osalta tehtiin kaksi kokeilujaksoa. Ensimmäinen kokeilujakso kesti viikon ja siinä selvitettiin kuinka moni puhelu olisi hoidettavissa heti lääkärinkonsultaation avulla kertaluontoisesti. Kokeiluun osallistui neljä hoitajaa ja yksi lääkäri. Toinen kokeilujakso oli kaksi viikkoa ja sen myötä oli tarkoitus kartoittaa saadaanko puhelut hoidettua kahden sairaanhoitajan (ns. puhelinhoitajat) toimesta päivän aikana. Selkeä muutos tehtiin maanantaipäivien osalta puheluiden hoitamiseen, koska kyseisten päivien puhelumäärät ovat viikon suurimmat. Vastaanottojen hoitajat vastaavat puheluihin klo 8-12 ja aulahoitajat klo 12-16.
- LÄMÄ-hoitajien kaikki vastaanottoajat muutettiin sähköisesti varattaviksi ja aikoja lisättiin runsaasti. LÄMÄ-hoitajat päivittivät muille sairaanhoitajille tarkoitetun ohjeistuksen vastaanotolle varattavista asioista.
- Aulahoitajien työtilojen ikkunoihin hankittiin verhot, joiden avulla saadaan varmistettua tarvittaessa työrauha. Lisäksi pyritään siihen, että postit (esim. lausunnot) postitetaan potilaille, eikä niitä pyydetä noutamaan aulahoitajilta.
- Sairaanhoitajien kaikki vastaanottoajat muutettiin 1.5.2022 alkaen sähköisesti varattaviksi.
- Päivystävä sairaanhoitaja aloitti työn päivystävän lääkärin työparina maaliskuussa 2022.
- Toukokuun alusta lähtien on yksi lääkäreistä toiminut vuorollaan päivystävänä lääkärinä. Muilla lääkäreillä ei ole enää päivystysaikoja, vaan kiireetöntä vastaanottoa on näiden tilalle lisätty. Päivystävän lääkärin ajanvarauskirjapohja on aina samanlainen.
- Kuntayhtymän nettisivuja on selkeytetty.
- Kuntayhtymälle on luotu Facebook- ja Instagram-sivut.
- Lääkäreiden työtaakkaa jakamaan perustettiin lääkäreiden yhteinen konsultaatiokirja.
- Paikallislehdessä julkaistiin artikkeli sairaanhoitajien vastaanottotoiminnasta ja heidän osaamisalueistaan sekä terveyskeskuksen lääkäritilanteesta.
- Fysioterapeutti on osastolla viikonloppuisin maaliskuu-toukokuun ajan 2022. Kokeilujakson palaute on ollut sekä potilaiden että työyhteisön puolesta myönteistä. Tämä on tuonut työrauhan työntekijöille.

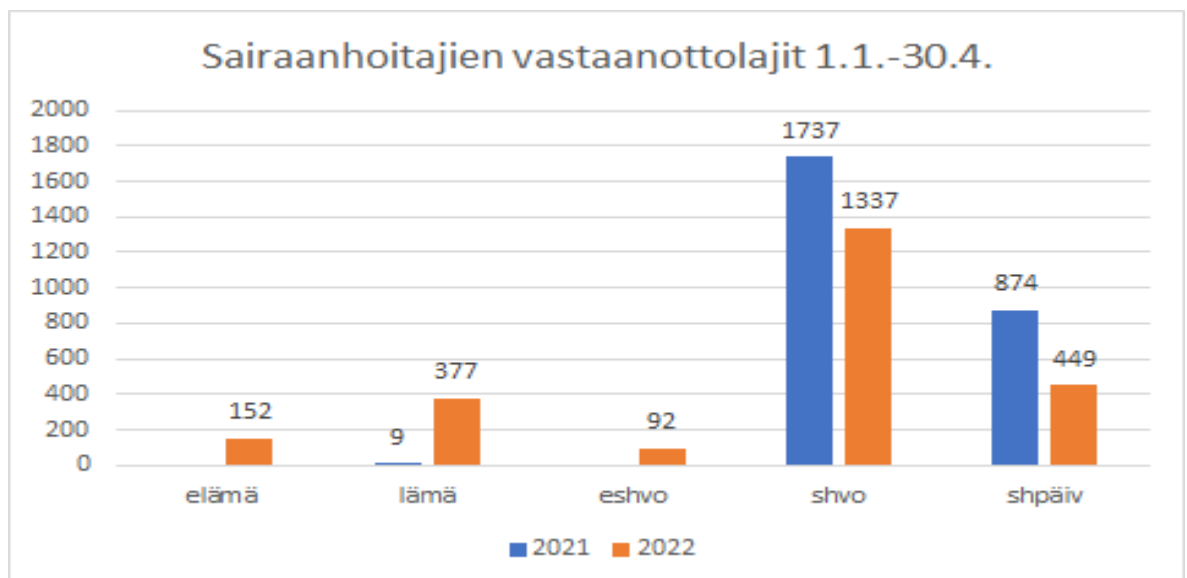
5. Tulokset

Terveyskeskukseen tulevien puheluiden määrät ovat laskeneet.

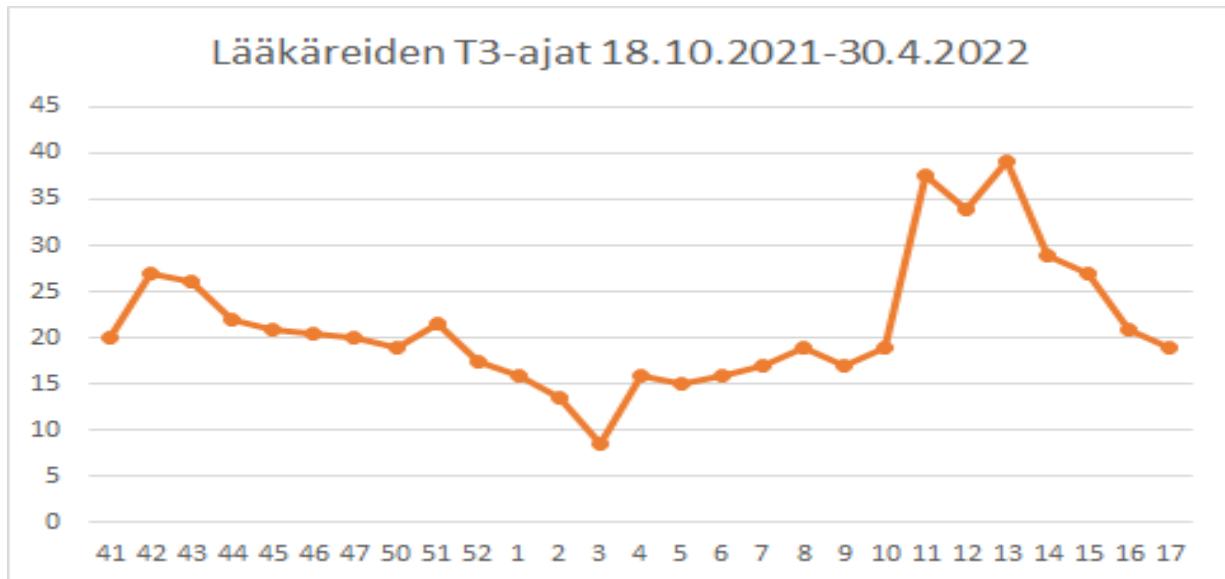


Terveyskeskuspäivystyksen ollessa keskitetty yhdelle lääkäri-hoitajatyöparille, lääkäreiden kiireettömiä aikoja on nyt enemmän.

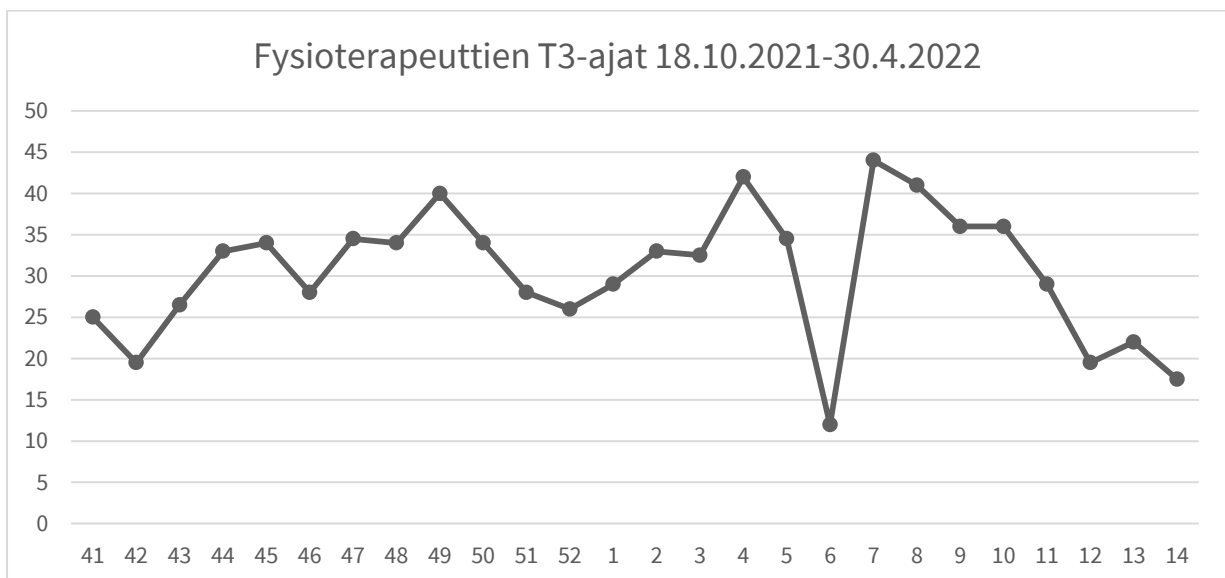
Sairaanhoitajien sähköisiä aikoja on tarjolla aikaisempaa enemmän ja asiakkaat ovat oppineet varaamaan aikoja sähköisesti.



Lääkäreiden T3-aika on pysynyt suhteellisen tasaisena. Lääkärikunnassa tapahtuneiden muutoksien (eläköityminen, irtisanoutumiset) on kaaviossa nähtävillä keväällä 2022.



Fysioterapiassa T3-aika vaihtelee.



6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Hankkeeseen lähdimme mukaan innostuneesti ja halulla oppia uutta. Saimme työyhteisön mukaan melko helposti ja tätä tuki halumme jakaa tietoa tulevasta ennen mittausviikkoja. Teimme suunnitelman miten työyhteisöä informoimme ja millä aikataululla. Ennen mittausviikkoja olimme tiedottaneet asiasta ja käyneet mittauskaavakkeet läpi työyhteisön kanssa.

Mittausviikot toteutuivat hyvin. Toki COVID-19-pandemian myötä työtilanteet muuttuivat herkästi sairauspoissaolojen ja työnkuvan muutosten vuoksi. Tulosten käsittelyn myötä huomasimme kysyntämittauslomakkeiden puutteet. Puutteiden ja epäselvyyksien vuoksi jouduimme vielä tekemään kysynnän osalta uuden mittausjakson.

Opimme, että tämän kokoisen hankkeen järjestäminen näin isossa työyhteisössä vaatii aikaa, jota emme saaneet järjestettyä haastavassa työtilanteessa COVID-19-pandemian vuoksi riittävästi. Kehittämistiimin palaverille emme pystyneet järjestämään myöskään riittävästi yhteistä aikaa. Raportointivaiheessa kuitenkin huomasimme, että olemme saaneet aikaan useita muutoksia ja kehitystä.

Oman haasteensa hankkeelle on tuonut työyhteisön henkilökuntapula. Kuten lähes koko Suomessa, myös kuntayhtymässämme on ollut rekrytointihaasteita. Sijaisia on ollut vaikea saada ja näin ollen kehittämistiimimme tiiviimpi kokoontuminen ei ole onnistunut.

7. Miten tästä eteenpäin

Tulemme jatkossakin mittaamaan ja seuraamaan toimintaamme aktiivisesti. T3-mittaukset jatkuvat säännöllisenä ja niiden avulla pääsemme näkemään muutokset ajantasaisesti.

Kehittämistyön tiimoilta päivittäisjohtamisen malli on hyvässä kehitysvaiheessa. Päivittaiset pikapalaverit ovat suunniteltuina ja tätä varten hankitut valkotaulut ovat kiinnittämistä vaille valmiit.

Tämän kehittämistyön myötä olemme saaneet hyvää oppia työn kehittämisestä. Olemme päässeet nyt hyvään alkuun ja toimintamme jatkuu innostuksella eteenpäin.

Liitteet

**SAIRAANHOITAJIEN KYSYNTÄ – JA KAPASITEETILASKENTA SIRI
 – HYVÄ VASTAANOTTOHANKE**

Mittauslomake täytetään ja palautetaan päivittäin aulahoitajalle.

| vk 45 | Viikontähtä: Päivämäärä: | merkitse tähän TUKKIMIEHEN KIRJANPIDOLLA | YHT. |
|--|--|---|------|
| puhelimessa/LC-viestillä annettu kiireetön aika | puhelimessa tai LC-viestillä annettu aika kiireettömälle vastaanotolle itsellesi tai muille ammattilaisille | | |
| vastaanoton yhteydessä annettu kiireetön aika | vastaanottokäynnin yhteydessä annettu aika kiireettömälle vastaanotolle itsellesi tai muille ammattilaisille | | |
| terveysasemalla asioineet, joille annettu kiireetön aika | luukulta annettu aika kiireettömälle vastaanotolle | | |
| annettu päiväpäivystysaika lääkärielle | millä tavoin tahansa annettu päiväpäivystysaika | | |
| puhelimessa hoidettu kiireetön asia | puhelimien kautta hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoaikoja. Sisältää neuvonta- ja ohjausasiat. | | |
| etäyhteydellä hoidettu kiireetön asia | etäyhteydellä (Lifecare, chat) hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoaikoja. Sisältää neuvonta- ja ohjausasiat. | | |
| kotihoidon konsultaatiot | Kotihoidosta tulleet konsultaatiot (Lifecare, puh, asiointi) | | |
| lääkäreiden avustukset | merkitse tähän lääkäreiden avustukset | | |
| kirjeellä annettu aika | merkitse tähän kuinka monta aikaa on annettu kutsukirjeen kautta | | |
| sähköisesti varatut kiireettömät ajat | asiakkaan tai hänen edustajansa sähköisesti varaamat ajat | | |
| sähköiset ajanvaraukset erikoissairaanhoidosta | sähköisen ajanvarauksen kautta erikoissairaanhoidon varaamat ajanvaraukset | | |
| | | YHTEENSÄ | |
| ei ole antaa kiireetöntä aikaa lääkärielle | potilas tarvitsisi kiireettömän vastaanoton, mutta aikoja ei ole | | |
| ei ole antaa päiväpäivystysaika lääkärielle | potilas tarvitsisi päiväpäivystysajan, mutta aikoja ei ole | | |


**SAIRAANHOITAJIEN KYSYNTÄ SIRI
 – HYVÄ VASTAANOTTOHANKE**

PÄIVÄMÄÄRÄ: _____

| vko 3 | merkitse tähän TUKKIMIEHEN KIRJANPIDOLLA MÄÄRÄ | LASKE YHT. |
|--|---|-------------------|
| annettu PUHELINAIKA lääkärille | | |
| annettu PUHELINAIKA sairaanhoitajalle | | |
| annettu kiireetön VASTAANOTTOAIKA lääkärille | | |
| annettu kiireetön VASTAANOTTOAIKA sairaanhoitajalle | | |
| annettu PÄIVÄPÄIVYSTYSAIKA lääkärille | | |
| annettu PÄIVYSTYSAIKA sairaanhoitajalle | | |
| annettu AKUUTTIVASTAANOTTOAIKA fysioterapeutille | | |

Tähän merkitään kaikki annetut ajat
 (lukuunottamatta korona- ja influenssarokoteajanvaraukset).
 Ajanantotavalla (puhelimitse, luukulla, vastaanotolla) ei ole merkitystä.

Mittauslomake täytetään ja PALAUTETAAN PÄIVITTÄIN AULAHOITAJALLE, joka vielä tarkastaa päivittäin, että päivämäärät löytyvät kaavakkeista. 😊

KIITOS!


LÄÄKÄREIDEN KYSYNTÄ – JA KAPASITEETILASKENTA LIRI
 – HYVÄ VASTAANOTTOHANKE

Mittauslomake täytetään ja palautetaan päivittäin aulahoitajalle.

| vk 45 | Viikonpäivä: Päivämäärä: | merkitse tähän TUKKIMIEHEN KIRJANPIDOLLA | YHT. |
|---|--|---|------|
| puhelimessa annettu kiireetön aika | puhelimessa annettu aika kiireettömälle vastaanotolle itsellesi tai muulle ammattilaiselle | | |
| vastaanoton yhteydessä annettu kiireetön aika | vastaanottokäynnin yhteydessä annettu aika kiireettömälle vastaanotolle itsellesi tai muille ammattilaisille | | |
| puhelimessa/konsultaatiossa annettu päiväpäivystysaika lääkärille | puhelimessa tai konsultaation yhteydessä annettu päiväpäivystysaika | | |
| puhelimessa hoidettu kiireetön asia | puhelimien kautta hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoajoja | | |
| konsultaatiot | Lifecare-viestin/ puhelimien/muiden ammattilaisten kautta tulleet konsultaatiot | | |
| | | YHTEENSÄ | |
| ei ole antaa aikaa | potilas tarvitsisi kiireettömän vastaanoton, mutta aikoja ei ole | | |

| vk 45 | | merkitse tähän minuutit | Minuutit yht. |
|---|------|-------------------------|------------------|
| Kiireetön vastaanotto, sis. Semikiir. | LVO | | |
| Päiväpäivystys | PÄI | | |
| Puhelin/sähköinen asiointi | PUH | | |
| Toimisto (esim. reseptit) | TOI | | |
| Konsultaatio, ulkoinen esim. kotihoito | KONu | | |
| Konsultaatio, sisäinen esim. hoitaja konsultoi | KONs | | |
| Kokous | KOK | | |
| Tauko | TAU | | |
| Osasto, palvelutalot, kotihoito (käynnit) | OPK | | |
| Loma/sairaus/koulutus (lääke-esittelyt tähän) | POI | | |


**LÄÄKÄREIDEN KYSYNTÄ LIRI
 – HYVÄ VASTAANOTTOHANKE**

PÄIVÄMÄÄRÄ: _____

| vko 3 | merkitse tähän TUKKIMIEHEN KIRJANPIDOLLA MÄÄRÄ | LASKE YHT. |
|--|---|------------|
| annettu PUHELINAIKA lääkärille | | |
| annettu PUHELINAIKA sairaanhoitajalle | | |
| annettu kiireetön VASTAANOTTOAIKA lääkärille | | |
| annettu kiireetön VASTAANOTTOAIKA sairaanhoitajalle | | |
| annettu PÄIVÄPÄIVYSTYSAIKA lääkärille | | |
| annettu PÄIVYSTYSAIKA sairaanhoitajalle | | |
| annettu AKUUTTIVASTAANOTTOAIKA fysioterapeutille | | |

Tähän merkitään kaikki annetut ajat.

Ajanantotavalla (puhelimitse, luukulla, vastaanotolla) ei ole merkitystä.

Mittauslomake täytetään ja PALAUTETAAN PÄIVITTÄIN AULAHOITAJALLE, joka vielä tarkastaa päivittäin, että päivämäärät on varmasti merkattu. ☺

KIITOS!


**FYSIOTERAPEUTTIEN KYSYNTÄ – JA KAPASITEETILASKENTA FISU
 – HYVÄ VASTAANOTTOHANKE**

Mittauslomake täytetään ja palautetaan päivittäin aulahoitajalle.

| vk 45 | Viikontähtä: Päivämäärä: | merkitse tähän TUKKIMIEHEN KIRJANPIDOLLA | YHT. |
|---|---|---|------|
| puhelimessa annettu kiireetön aika | puhelimessa annettu aika kiireettömälle vastaanotolle itsellesi tai muille ammattilaisille | | |
| fysioterapeutin akuuttivastaanotolle puhelimitse annettu aika | puhelimessa annettu aika akuuttivastaanotolle | | |
| vastaanoton yhteydessä annettu kiireetön aika | vastaanottokäynnin yhteydessä annettu kiireetön aika vastaanotolle itsellesi tai muille ammattilaisille | | |
| läheteillä tulleille potilaille annetut ajat | merkitse tähän jonossa olleille potilaille annetut ajat (puh, kirje, tekstiviesti) | | |
| puhelimessa hoidettu kiireetön asia | puhelimen kautta hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoaikoja | | |
| etäyhteydellä hoidettu kiireetön asia | etäyhteydellä (Lifecare, Teams) hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoaikoja. Sisältää neuvonta- ja ohjausasiat. | | |
| sähköisesti varatut kiireettömät ajat | asiakkaan tai hänen edustajansa sähköisesti varaamat ajat | | |
| sähköiset ajanvaraukset erikoissairaanhoidosta | sähköisen ajanvarauksen kautta erikoissairaanhoidon varaamat ajat | | |
| osastolta annetut kiireettömät ajat | osaston kotiutuville potilaille annettavat kiireettömät ajat | | |
| | | YHTEENSÄ | |
| ei ole antaa aikaa | potilas tarvitsisi kiireettömän vastaanottoajan, mutta aikoja ei ole | | |


**FYSIOTERAPEUTTIEN KYSYNTÄ FISU
 – HYVÄ VASTAANOTTOHANKE**

PÄIVÄMÄÄRÄ: _____

| vko 4 | merkitse tähän TUKKIMIEHEN KIRJANPIDOLLA MÄÄRÄ | LASKE YHT. |
|---|---|------------|
| annettu PUHELINAIKA fysioterapeutille | | |
| annettu kiireetön VASTAANOTTOAIKA fysioterapeutille | | |
| annettu aika APUVÄLINESOVITUKSEEN | | |
| annettu AKUUTTIVASTAANOTTOAIKA fysioterapeutille | | |
| annettu PÄIVÄPÄIVYSTYSAIKA lääkärille | | |
| annettu kiireetön VASTAANOTTOAIKA lääkärille | | |
| tulleet läheteet erikoissairaanhoidosta ja terveyskeskuksesta | | |

Tähän merkitään kaikki annetut ajat.

Ajanantotavalla (puhelimitse tai vastaanotolla) ei ole merkitystä.

Mittauslomake täytetään ja PALAUTETAAN PÄIVITTÄIN HENNALLE, joka vielä tarkastaa päivittäin, että päivämäärät on varmasti merkattu. 😊

KIITOS!