

## **Raportti:**

# **Hyvä vastaanotto -valmennus**

## **2021 – 2022 / THL**

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

Osallistuvan yksikön nimi: Rauman kaupungin terveyspalvelut, lääkäreiden ja hoitajien kiireetön vastaanotto

Kehittämistiimin jäsenet: Lucy Jokela, Eveliina Välisalmi, Satu Salminen, Marjo Stenberg, Paula Summa-Knuutila, Eija Kasari, Sari Kautto-Lehtinen, Leena Luoma

## Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmistukseen lähtemiselle .....	3
2. Lähtötilanmittaukset .....	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	5
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot .....	5
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus .....	7
4. Muutokset ja kokeilut .....	8
5. Tulokset.....	9
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	14
7. Miten tästä eteenpäin.....	15
Liitteet.....	16

## 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

*Purpose / tarkoitus, mitä varten olemme olemassa :*

Olemme olemassa raumalaisia potilaita/asiakkaita varten. Sosiaali- ja terveystoimialan toiminta-ajatuksena on tukea väestön terveyttä sekä järjestää tarvittava sairauksien hoito. Myös koko kaupunkiorganisaatiota koskeva Rauma-tarina otetaan huomioon toiminnassamme.

*Patients / potilaat (asiakkaat), keitä he ovat, mitä he meiltä odottavat, millaista arvoa heille tuotamme, millaista palautetta he meille antavat jne. :*

Rauman väestömäärä on n.39000. 1.1.-30.6.21 ajalta kiire- ja kiireettömän vastaanoton asiakasmäärä (sisältäen lääkärin ja hoitajien vastaanotot, myös mielenterveys, reumahoitaja, jalkaterapia, ravitsemusterapia ja joukkotarkastukset) on n. 17356.

Ikäryhmittäin: 0-17v 2037, 18-24v 979, 25-64v 7552, 65-74v 3622, 75-84v 2540, yli 85v. 1134  
Kotikuntana ulkomaat on ollut 297 asiakkaalla.

Fysioterapeuttien suoravastaanotoilla asiakkaita on ollut 122.

Asiakkaat/potilaat voivat antaa asiakaspalautetta useaa kautta – Roidu, Trimble, kirjallisen palautteen (hymynaama tai sinivuokko). Henkilökunta voi myös kirjata asiakaspalautteen Majakan (intranet) kautta myönteiset ja kielteiset palautteet: terveys ja sosiaalipalautteet.

*People / henkilöstö, määrä, eri ammattilaiset, työhyvinvointiin liittyvät tulokset, osaaminen jne.:*

Kiireetön lääkärin ja hoitajien vastaanotto: 26 lääkärin virkaa (**10 vajuus**) myös sairauslomia, 1 osaston-hoitaja, 20 sairaanhoitajaa (sairauslomia/poissaoloa), 5 terveyskeskusavustajaa

Lääkinnällisessä kuntoutuksessa on yhteensä 33 vakanssia (ft, kh, tt, osastosihteeri, kuntoutussihteeri, ammattimies)

Sosiaalitoimiston aikuis- ja perhetyössä on 1 toimistosihteeri, 3 sosiaalityöntekijää ja 4 sosiaaliohjaajaa ja 1 psyk. sh

Osaaminen on monipuolista. Meillä on paljon eri ammattilaisten pitämiä erityisvastaanottoja. Meillä on yleislääkäreitä, erikoislääkäreitä ja myös nuoria lääkäreitä.

Tyhy-kyselyt toteutetaan joka toinen vuosi koko henkilöstölle. Lisäksi tiimeissä kerätään joka viikko työtyytyväisyyttä fiilis-numerolla (1-5) ja tulokset käsitellään tiimeissä ja annetaan esimiehille tiedoksi.

*Prosessit / keskeiset prosessimme :*

Keskeisin prosessimme on potilaan hoitoonohjaus ja hoito lääkärin ja hoitajien kiireettömällä vastaanotolla. Juuri päivitetty uuden mallin mukaan. Uusi malli on esitetty koko henkilöstölle, mutta vielä monelle vieras asia verrattuna vanhaan prosessiin. Jonkin verran muutos vastarintaa. Henkilöstö ei niin hyvin sitoutunut muutokseen.

*Patterns / toimintatavat ja mittarit :*

Lifecare- raporteilla seurataan toimintaa.

*Mitä muuta seuraamme/mittaamme?*

T3- aikaa, puhelumääriä ja vastaamatta jäämiä puheluita, haipro, asiakaspalautteita, hakemuksen/ilmoituksen käsittelyn aikoja. Myös auditointeja tehdään säännöllisesti.

*Miten puutemme poikkeamiin ? Miten kehitämme toimintaamme?*

Tiimikokoukset järjestetään viikoittain sekä kaikkien tiimien kokoukset kerran kuussa. Näissä käydään poikkeamia ja yhteisiä asioita läpi. Hoitajilla on osastokokoukset kahden viikon välein ja lääkäreillä omat kokouksensa viikottain. Lisäksi on johtoryhmät. Kehitämme toimintaa säännöllisellä koulutautumisella sekä osallistumalla hankkeisiin ja pitämällä yhteispalavereita. Tällä hetkellä myös Satasote- ja hyvinvointialueen kehitystyötä on eri toimijoiden kanssa.

*Miten kommunikoimme?*

Kommunikoimme puhelimesta, sähköpostein, tiimien palavereissa, ”aamuvarteissa” ja tiimien kesken tiimihuoneessa olevien ihmisten kesken.

*Mistä olemme ylpeitä?*

Positiivista palautetta on saatu potilailta ’tiimi-työmallista’. Hyvin selvitty vaikeasta tilanteesta, jota korona, sairauslomien ja henkilöstöpula ovat aiheuttaneet. Prosessikuvaukset ovat olleet kaun käytössä ja niitä on kehitetty monen vuoden ajan. Olemme ylpeitä osaavista työntekijöistä.

*Mikä on meille tärkeää?*

Työyhteisö ja työkaverit.

*Mille asioille meillä on ns. nollatoleranssi?*

Syrjintä

*Miksi lähditte mukaan valmennukseen, keskeiset ongelmat, miksi haluatte muutosta, millaista muutosta haluatte saada aikaan?*

Johto halusi, että osallistumme valmennukseen. Tiimimalli oli aluillaan kun valmennusta suunniteltiin ja aloitettiin. Halusimme työkaluja ja tukea sekä apua tiimityön kehittämiseen. Halusimme muutosta henkilöstön saatavuuteen ja pysyvyyteen sekä työhyvinvointia paremmaksi.

## 2. Lähtötilannemittaukset

### Kysyntä

*Mitkä kysynnän kanavat tunnistettiin?*

Puhelin, Omaolo, asiakas/potilas kävelee paikalle, ammattilaisen vastaanotolla annetaan aika

*Mitä eri kysynnän muotoja mittasitte?*

Puhelimessa ja vastaanotolla annettuja vastaanottoaikoja, konsultaationäyttöjä, kiirevastaanotolle ohjattuja sekä etäyhteydellä, puhelimessa tai luukulla hoidettuja asioita,

*Minkä eri ammattiryhmien kysyntää mittasitte?*

Lääkärit, sairaanhoitajat, fysioterapeutit, terveyskeskusavustajat

### Kapasiteetti

*Minkä kaikkien ammattiryhmien kapasiteettia mittasitte ja miten jaottelitte kapasiteetin:*

lääkärien, sairaanhoitajien, fysioterapeutin suoravastaanoton sekä terveyskeskusavustajien kapasiteettia.

Kapasiteetti jaoteltiin vastaanottoon, konsultaatioon, soittoihin, reseptin uusimiseen, toimistotyöhön (potilaaseen liittyvät ja muut toimistotyöt erikseen), poissaoloon, taukoihin ja sektorityöhön.

### Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

*APUKYSYMYKSIÄ*

*Mitkä olivat keskeiset kysynnän kanavat? Mitä huomioita teitte sen suhteen?*

Suurin osa vastaanottoajoista annettiin puhelimessa. Paljon potilaiden asioita hoidettiin etänä ilman tarvetta käyntiin. 2 vkon aikana hoidettiin etänä 1431 potilasasiaa.

*Mikä on eri ammattilaisten kiireettömän vastaanoton kysyntä (asiakkaiden määrä per viikko, per 2 viikkoa)*

Lääkärien kiireettömän vastaanoton kysyntä 153,75 h/vko, 307,5 h/2 vko

Sairaanhoitajien kiireettömän vastaanoton kysyntä 227,25 h/vko, 454,5 h/2 vko

Terveyskeskusavustajien kiireettömän vastaanoton kysyntä 19,38 h/vko, 38,75 h/2 vko

*Paljonko tarjottiin "ei-oota" (per viikko, per 2 viikkoa)*

Ostopalvelulääkäripalvelu (etävo + palveluseteli) oli käytössä, mutta kaikki potilaat eivät sinne soveltuneet.

Lääkärit 4,5 h/vko, 9 h/2 vko

Sairaanhoitajat 1,5 h/vko, 3 h/2 vko

#### *KAPASITEETTI*

*Huomioita siitä, mihin ammattilaisten aika kuluu. Yllätyksiä? Kehityskohteita?*

Ammattilaisten aikaa vei paljon puhelintyö. Joskin paljon potilaiden asioita hoidettiin etäyhteydellä ja puhelimesta ilman tarvetta vastaanottokäyntiin. Lääkäreillä paljon konsultaatiota, sektorityötä ja poissaoloja. Tutkimus tehtiin korona-aikana, joka aiheutti poissaoloja.

#### *TASAPAINO*

*Miten ammattilaisten kiireettömään vastaanottoon käyttämä aika suhtautui mittausviikoilla tunnistettuun kiireettömään kysyntään?*

Lääkärien kysyntä 307,5 h/2vko ja kapasiteetti 245,4 h/2 vko, jolloin tasapaino -62,1. Lääkärien määrä työssä tutkimusjaksolla 19, joista kokoaikaisia 8.

Sairaanhoitajien kysyntä 454,5 h/2vko ja kapasiteetti 741,3 h/2 vko, jolloin tasapaino 286,8. Sairaanhoitajien määrä työssä tutkimusjaksolla 23.

#### *VARIAATIO*

*Millaista variaatiota tunnistitte (viikonpäivien mukaan? muuta?)*

Lääkärien kysyntä painottui alkuviikkoon. Sairaanhoitajien osalta kysyntää eniten maanantaina ja keskiviikkona. Kapasiteetin osalta vähiten aikoja on loppuviikolla.

#### *YHTEENVETO*

Mittauksella varmistui asia jonka jo tiesimme etukäteen eli hoitajien työaikaa vie paljon puhelintyö ja lääkäreillä konsultaatiot. Mittauksessa tuli konkreettisesti esiin kuinka paljon hoidamme potilaiden asioita ilman tarvetta vastaanottokäyntiin. Kysynnän ja kapasiteetin tasapaino oli melko hyvä.

### 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART : Listautuneiden osuus 20 % soitetuista puheluista, Päivän kaikkiin puheluihin vastattu klo.16 mennessä

Saatavuuteen liittyvät tavoitteet: Päivän kaikkiin puheluihin vastattu klo.16 mennessä. Tavoitteen saavuttamiseen vaikutti keväällä tullut hoitajien ylityö- ja vuoronvaihtokielto.

Muut tavoitteet: Listautuneiden osuus 20 % soitetuista puheluista. Tavoitetta tarkennettiin valmennuksen aikana ja uusi tavoite oli listautuneiden määrän tuplaantuminen 31.12.21 määrään (1315 potilasta) nähden.

Asiakaslupaus:

Meihin voit olla yhteydessä soittamalla keskitettyyn ajanvaraukseen tai tulella neuvonnan luukulle. Omaolossa voit tehdä oirearvion, jonka kautta voit viestitellä hoitajan kanssa. Vastaamme palvelupyyntöihin vuorokauden kuluessa ja asiasi hoidetaan kiireellisyyden mukaan.

Meillä työskennellään monialaisissa tiimeissä. Tiimeissämme työskentelee yleislääkäreitä, sairaanhoitajia, fysioterapeutteja, sosiaalihoitajia ja terveyskeskusavustajia. Sairaanhoitajat pitävät myös erityisvastaanottoja. Vastaanotolla sinulle voidaan nimetä Omahoitaja. Voit olla jatkossa suoraan yhteydessä häneen soittamalla tai laittamalla viestiä netissä Omahoidon kautta.

## 4. Muutokset ja kokeilut

*PDSA:*

Omaolo-palvelun lisääntyvä käyttö, potilaiden listauttaminen Omahoitajille, kantapalveluiden käytön lisääminen ja työhyvinvoinnin parantaminen.

*Mitä muutoksia kokeilitte ja mitä niistä opitte:*

- Omaolo-palvelun lisääntyvä käyttö: Puhelinpalvelun ruuhkatiedotetta muutettiin, niin että siinä myös kehoitetaan tekemään oirearvio Omaolon kautta -> puhelinliikenne ei ole vähentynyt, mutta oirearvioita on tehty enemmän myös muista kuin korona-oireista.
- Potilaiden listauttaminen Omahoitajille: Vastaanotolla sairaanhoitaja potilaan halutessa listauttaa potilaan itselleen ja antaa omat yhteystiedot sekä tekee Omahaito-sopimuksen. Listautuneiden määrä ei noussut niin paljon kuin tavoitteena oli joten puhelimesta aloitimme listauttamaan itsellemme potilaita, jotka aiemmin ovat omalla vastaanotollamme käyneet tai olivat muuten ”tuttuja”. Listauttamista hidastaa huono henkilöstötilanne.
- Kantapalveluiden käytön lisääminen: Puhelimesta on ohjeistettu potilaita tarkistamaan Kantapalvelusta laboratoriotuloksia tai lääkärin/hoitajan jatko-ohjeita. Ihmiset eivät malta odottaa tiedon näkymistä, koska poikkevat tulokset tulevat näkyviin viiveellä vaan soittavat jo aiemmin tuloksista. Kaikilla ei ole mahdollisuutta tai osaamista katsoa tietoja Kantapalvelusta.
- Työhyvinvoinnin parantaminen: Tiimihuoneiden seinällä on fiilis-kysely, johon on jokaisen tarkoitus joka viikko tiimipalaveriin mennessä laittaa fiilis-numero 1-5. Alussa keskiarvot parempia. Nyt huono lääkäritilanne ja poissaolot laskevat keskiarvoja, koska ei ole työkaluja työn tekemiseen. Etälääkäreiden vastaanottoaikojen määrää sekä konsultaaioita on lisätty, jotta potilaiden asiat saadaan hoidettua.



## 5. Tulokset

T3-ajat:

2020			2021			2022		
Viikko	Pääterveysasema	Lapin terveysasema	Viikko	Pääterveysasema	Lapin terveysasema	Viikko	Pääterveysasema	Lapin terveysasema
1	Ivo 24 / shvo 0	sulku	1	Ivo 17 / shvo 1	Ivo ei löydy/ shvo 1	1	Ivo 5,5/ shvo 2	suljettu
2	Ivo 22 / shvo 0	Ivo 14 / shvo 1	2	Ivo 24 / shvo 3	Ivo 15 / shvo 1	2	Ivo 7 / shvo 5,5	Ivo 3/ shvo 3
3	Ivo 29 / shvo 0	Ivo 17 / shvo 0	3	Ivo 23 / shvo 4	Ivo 9 / shvo 1	3	Ivo 7 / shvo 7	Ivo 3/ shvo 3
4	Ivo 35 / shvo 0	Ivo 18 / shvo 0	4	Ivo 21 / shvo 3	Ivo 15 / shvo 3	4	Ivo 16 / shvo 3,5	Ivo 1 / shvo 3
5	Ivo 42 / shvo 0	Ivo 21 / shvo 1	5	Ivo 23 / shvo 7,5	Ivo 3 / shvo 3	5	Ivo 16 / shvo 6	Ivo - / shvo 3
6	Ivo 10/ shvo 0	Ivo 16 / shvo 0	6	Ivo 25 / shvo 7	Ivo 3 / shvo 1	6	Ivo 16 / shvo 7	Ivo 1 / shvo 3
7	Ivo 36/ shvo 1	Ivo 17 / shvo 1	7	Ivo 30,5/ shvo 7,5	Ivo 9 / shvo 1	7	Ivo 23 / shvo 8	Ivo 3/ shvo 1
8	Ivo 29 / shvo 0	Ivo 21 / shvo 1	8	Ivo 18 / shvo 8	Ivo 8 / shvo 1	8	Ivo 15 / shvo 3,5	Ivo - / shvo 1
9	Ivo 43 / shvo 0	Ivo 22 / shvo 1	9	Ivo 81 / shvo 9	Ivo 9 / shvo 1	9	Ivo 25,5 / shvo 8	Ivo - / shvo 1
10	Ivo 35 / shvo 0	Ivo 28 / shvo 0	10	Ivo 41 / shvo 8	Ivo 8 / shvo 1	10	Ivo 18,5 / shvo 2,5	Ivo 8 / shvo 1
11	Ivo 44 / shvo 0	Ivo 22 / shvo 0	11	Ivo 48,5 / shvo 8	Ivo 3 / shvo 3	11	Ivo 15,5 / shvo 4	Ivo - / shvo 1
12	Ivo 93 / shvo 0	Ivo ei löydy/ shvo 0	12	Ivo 47 / shvo 4	Ivo 10 / shvo 1	12	Ivo 30 / shvo 3	Ivo - / shvo 1
13	Ivo 7 / shvo 0	sulku (korona)	13	Ivo 33 / shvo 10	Ivo 10 / shvo 1	13	Ivo 27,5 / shvo 3	Ivo 8 / shvo 1
14	Ivo 1 / shvo 0	sulku (korona)	14	Ivo 36 / shvo 7,5	Ivo 5,5 / shvo 1	14		
15	Ivo 3 / shvo 0	sulku (korona)	15	Ivo 7 / shvo 4	Ivo 3 / shvo 1	15		
16	Ivo 7 / shvo 0	sulku (korona)	16	raportointi ei toimi	raportointi ei toimi	16		
17	Ivo 2 / shvo 0	sulku (korona)	17	raportointi ei toimi	raportointi ei toimi	17		
18	Ivo 0 / shvo 0	sulku (korona)	18	Ivo ei saa / shvo 3	Ivo - / shvo 1	18		
19	Ivo 1 / shvo 1	sulku (korona)	19	Ivo 7 / shvo 3	Ivo - / shvo 1	19		
20	Ivo 2 / shvo 0	sulku (korona)	20	Ivo 3 / shvo 10	Ivo - / shvo 1	20		
21	Ivo 7 / shvo 0	sulku (korona)	21	Ivo 7 / shvo 8	Ivo - / shvo 1	21		
22	Ivo 4 / shvo 1	sulku (korona)	22	Ivo 3 / shvo 10	Ivo - / shvo 1	22		
23	Ivo 7 / shvo 0	sulku (korona)	23	Ivo 3 / shvo 7,5	Ivo - / shvo 1	23		
24	Ivo 7 / shvo 1	sulku (korona)	24	Ivo 1,5/ shvo 9	Ivo - / shvo 1	24		
25	Ivo 7 / shvo 0	sulku (korona ja kesä)	25	Ivo 1 / shvo 8	Ivo 2 / shvo 1	25		
26	Ivo 0 / shvo 2	sulku (korona ja kesä)	26	Ivo 1,5/ shvo 5,5	Lappi kiinni	26		
27	Ivo 16/ shvo 1	sulku (korona ja kesä)	27	Ivo 8 / shvo 7	Lappi kiinni	27		
28	Ivo 16/ shvo 0	sulku (korona ja kesä)	28	Ivo 1 / shvo 9	Lappi kiinni	28		
29	Ivo 16/ shvo 2	sulku(korona ja kesä)	29	Ivo 3 / shvo 8	Lappi kiinni	29		
30	Ivo 44 / shvo 2	sulku(korona ja kesä)	30	Ivo 44 tekn.ong /shvo 8	Lappi kiinni	30		
31	Ivo 7 / shvo 1	sulku(korona ja kesä)	31	Ivo 23 tekn.ong /shvo 7	Lappi kiinni	31		
32	Ivo 68 / shvo 7	sulku(korona ja kesä)	32	Ivo 17,5 ?? / shvo 3	Lappi kiinni	32		
33	Ivo - / shvo 4	sulku(korona ja kesä)	33	Ivo 7 ? / shvo 8	Lappi kiinni	33		
34	Ivo 14 / shvo 0	sulku (korona ja kesä)	34	Ivo 2 / shvo 9	Ivo - / shvo 3	34		
35	Ivo 8 / shvo 2	Ivo 9 / shvo 0,ti ja to	35	Ivo 5 / shvo 8	Ivo - / shvo 8	35		
36	Ivo 10/ shvo 3	Ivo 17 / shvo 3,ti ja to	36	Ivo 1 / shvo 8	Ivo 9 / shvo 3	36		
37	Ivo 10/ shvo 1	Ivo 14 / shvo 0, ti ja to	37	Ivo 3 / shvo 3,5	Ivo 8 / shvo 1	37		
38	Ivo 9 / shvo 0	Ivo 23 / shvo 1,ti ja to	38	Ivo 7 / shvo 8	Ivo - / shvo 8	38		
39	Ivo 9 / shvo 3	Ivo 30 / shvo 1, ti ja to	39	Ivo 2 / shvo 1	Ivo 8 / shvo 8	39		
40	Ivo 18/ shvo 1	Ivo 30 / shvo 1, ti ja to	40	Ivo 0 / shvo 1	Ivo 3 / shvo 3	40		
41	Ivo 8 / shvo 0	Ivo 29/ shvo 1, ti ja to	41	Ivo 10 / shvo 7	Ivo 3 / shvo 10	41		
42	Ivo 8 / shvo 0	Ivo 31 / shvo 3, ti ja to	42	Ivo 9 / shvo 7	Ivo 3 / shvo 8	42		
43	Ivo 8 / shvo 0	Ivo 21 / shvo 1, ti ja to	43	Ivo 8 / shvo 7	Ivo 16/ shvo 8	43		
44	Ivo 8 / shvo 0	Ivo 30 / shvo 0, ti ja to	44	Ivo 4 / shvo 8,5	Ivo 10 / shvo 3	44		
45	Ivo 8 / shvo 1	Ivo 36/shvo 0, ti ja to	45	Ivo 12 / shvo 8	Ivo 1 / shvo 8	45		
46	Ivo 8 / shvo 0	Ivo 38 / shvo 1, ti ja to	46	Ivo 8,5 / shvo 3	Ivo 3 / shvo 8	46		
47	Ivo 7 / shvo 1	eilöydy/shvo2, ti ja to	47	Ivo 7 / shvo 10		47		
48	Ivo 7 / shvo 1	Ivo 9 / shvo 0,ti ja to	48	Ivo 8,5 / shvo 8	Ivo 3 / shvo 1	48		
49	Ivo 7 / shvo 0	eilöydy/shvo 0,ti ja to	49	Ivo 6 / shvo 6,5	Ivo 2 / shvo 0	49		
50	Ivo 7 / shvo 2	eilöydy shvo 0, ti ja to	50	Ivo 9 / shvo 7	Ivo 1 / shvo 8	50		
51	ei löydy /shvo 3	Ivo 24 / shvo 0, ti ja to	51	Ivo 3 / shvo 5	Ivo 22 / shvo 22	51		
52	Ivo 50 / shvo 1	sulku	52	Ivo 9 / shvo 2,5	Lappi kiinni	52		
53	Ivo 28 / shvo 1	sulku						

Puhelumäärät:

Puhelut marraskuu 2021					Puhelut joulukuu 2021							
Raporttipv	viikonpv	Suorasoitet	Takaisin soi	Yhteensä/pv	Raporttipv	viikonpv	Suorasoitet	Takaisin soi	Yhteensä/pv			
<b>Viikko 44</b>					<b>Viikko 49</b>							
	1	Maanantai	307	265	572	1	Keskiviikko	179	157	336		
	2	Tiistai	250	200	450	2	Torstai	196	169	365		
	3	Keskiviikko	204	172	376	3	Perjantai	200	166	366		
	4	Torstai	199	143	342	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1979</b>		
	5	Perjantai	172	124	296	<b>Viikko 49</b>						
<b>Yhteensä/vko</b>					<b>Itsenäisyyspäivä</b>							
					<b>2036</b>	7	Tiistai	340	277	617		
<b>Viikko 45</b>					<b>Viikko 50</b>							
	8	Maanantai	327	260	587	8	Keskiviikko	189	141	330		
	9	Tiistai	255	205	460	9	Torstai	188	166	354		
	10	Keskiviikko	219	182	401	10	Perjantai	182	135	317		
	11	Torstai	202	174	376	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1673</b>		
	12	Perjantai	200	143	343	<b>Viikko 50</b>						
<b>Yhteensä/vko</b>					<b>13</b> Maanantai					267	133	400
					<b>2167</b>	14	Tiistai	207	171	378		
<b>Viikko 46</b>					<b>Viikko 51</b>							
	15	Maanantai	328	268	596	15	Keskiviikko	216	163	379		
	16	Tiistai	241	187	428	16	Torstai	176	142	318		
	17	Keskiviikko	225	200	425	17	Perjantai	152	129	281		
	18	Torstai	232	183	415	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1756</b>		
	19	Perjantai	202	148	350	<b>Viikko 51</b>						
<b>Yhteensä/vko</b>					<b>20</b> Maanantai					267	220	487
					<b>2214</b>	21	Tiistai	196	149	345		
<b>Viikko 47</b>					<b>Viikko 52</b>							
	22	Maanantai	310	258	568	22	Keskiviikko	171	140	311		
	23	Tiistai	218	186	404	23	Torstai	113	50	163		
	24	Keskiviikko	221	192	413	<b>Jouluaatto</b>				0	0	<b>0</b>
	25	Torstai	233	187	420	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1306</b>		
	26	Perjantai	158	123	281	<b>Viikko 52</b>						
<b>Yhteensä/vko</b>					<b>27</b> Maanantai					207	164	371
					<b>2086</b>	28	Tiistai	162	135	297		
<b>Viikko 48</b>					<b>Viikko 52</b>							
	29	Maanantai	279	240	519	29	Keskiviikko	180	130	310		
	30	Tiistai	217	176	393	30	Torstai	158	123	281		
<b>Puhelut yhteensä/kk</b>					<b>Yhteensä/vko</b>					<b>1436</b>		
					<b>Puhelut yhteensä/kk</b>					<b>7238</b>		

Puhelut tammikuu 2022					Puhelut helmikuu 2022				
Raporttipv	viikonpv	Suorasoitot	Takaisin soi	Yhteensä/pv	Raporttipv	viikonpv	Suorasoitot	Takaisin soi	Yhteensä/pv
<b>Viikko 1</b>					<b>Viikko 6</b>				
3	Maanantai	264	223	487	1	Tiistai	201	162	363
4	Tiistai	205	172	377	2	Keskiviikko	200	146	346
5	Keskiviikko	157	135	292	3	Torstai	162	135	297
Loppiainen		0	0	0	4	Perjantai	155	127	282
7	Perjantai	197	159	356	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1756</b>
<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1512</b>	<b>Viikko 7</b>				
<b>Viikko 2</b>					7	Maanantai	249	208	457
10	Maanantai	305	252	557	8	Tiistai	150	113	263
11	Tiistai	224	191	415	9	Keskiviikko	202	163	365
12	Keskiviikko	201	162	363	10	Torstai	169	156	325
13	Torstai	163	137	300	11	Perjantai	145	125	270
14	Perjantai	168	139	307	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1680</b>
<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1942</b>	<b>Viikko 8</b>				
<b>Viikko 3</b>					14	Maanantai	281	242	523
17	Maanantai	260	25	285	15	Tiistai	239	198	437
18	Tiistai	202	176	378	16	Keskiviikko	163	167	330
19	Keskiviikko	176	157	333	17	Torstai	157	141	298
20	Torstai	173	140	313	18	Perjantai	142	115	257
21	Perjantai	157	114	271	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1845</b>
<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1580</b>	<b>Viikko 9</b>				
<b>Viikko 3</b>					21	Maanantai	242	209	451
24	Maanantai	260	37	297	22	Tiistai	198	166	364
25	Tiistai	227	29	256	23	Keskiviikko	197	162	359
26	Keskiviikko	190	13	203	24	Torstai	151	135	286
27	Torstai	160	12	172	25	Perjantai	156	122	278
28	Perjantai	135	108	243	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1738</b>
<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1171</b>	<b>Viikko 9</b>				
<b>Viikko 4</b>					28	Maanantai	264	220	484
31	Maanantai	250	218	468	<b>Puhelut yhteensä/kk</b>				<b>7035</b>
<b>Puhelut yhteensä/kk</b>				<b>6673</b>					

Puhelut maaliskuu 2022					Puhelut huhtikuu 2022					
iv	Raporttipv	viikonpv	Suorasoitot	Takaisin soi	Yhteensä/pv	Raporttipv	viikonpv	Suorasoitot	Takaisin soi	Yhteensä/pv
	1	Tiistai	194	168	362	1	Perjantai			
	2	Keskiviikko	188	160	348	<b>Yhteensä/vko</b>				
	3	Torstai	154	142	296	<b>Viikko 14</b>				
	4	Perjantai	128	110	238	4	Maanantai			
	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1728</b>	5	Tiistai			
	<b>Viikko 10</b>					6	Keskiviikko			
	7	Maanantai	244	194	438	7	Torstai			
	8	Tiistai	206	178	384	8	Perjantai			
	9	Keskiviikko	179	141	320	<b>Yhteensä/vko</b>				
	10	Torstai	171	142	313	<b>Viikko 15</b>				
	11	Perjantai	140	115	255	11	Maanantai			
	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1710</b>	12	Tiistai			
	<b>Viikko 11</b>					13	Keskiviikko			
	14	Maanantai	244	213	457	14	Torstai			
	15	Tiistai	151	132	283	<b>Pitkäperjantai</b>				
	16	Keskiviikko	174	150	324	<b>Yhteensä/vko</b>				
	17	Torstai	149	128	277	<b>Viikko 16</b>				
	18	Perjantai	142	125	267	<b>2.pääsiäispäivä</b>				
	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1608</b>	19	Tiistai			
	<b>Viikko 12</b>					20	Keskiviikko			
	21	Maanantai	238	209	447	21	Torstai			
	22	Tiistai	215	184	399	22	Perjantai			
	23	Keskiviikko	204	181	385	<b>Yhteensä/vko</b>				
	24	Torstai	195	163	358	<b>Viikko 17</b>				
	25	Perjantai	155	135	290	25	Maanantai			
	<b>Yhteensä/vko</b>				<b>1879</b>	26	Tiistai			
	<b>Viikko 13</b>					27	Keskiviikko			
	28	Maanantai	243	211	454	28	Torstai			
	29	Tiistai	176	142	318	29	Perjantai			
	30	Keskiviikko	158	134	292	<b>Puhelut yhteensä/kk</b>				
	31	Torstai	155	133	288					
	<b>Puhelut yhteensä/kk</b>				<b>8277</b>					

Sairaanhoidajille listautetut potilaat:

Ajalla 7.1.2021-2.1.2022 listautettu pitkäaikaissairaat ja paljon palveluita käyttävät											3.1.2022 alkaen listautettu kaikki shvo:lla kävijät+mahdollisuuksien mukaan puhelimitse		
7.1.2021	9.3.2021	28.4.2021	31.5.2021	30.6.2021	31.7.2021	31.8.2021	30.9.2021	31.10.2021	30.11.2021	31.12.2021	31.1.2022	28.2.2022	31.3.2022
1	1	1	1	1	2	4	8	10	14	22	46	69	78
0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
											0	0	0
16	70	89	131	156	164	169	172	181	182	189	220	229	246
29	34	40	85	95	99	101	108	115	129	135	138	136	136
31	31	31	33	40	41	41	44	45	46	54	105	120	133
0	3	4	4	4	6	6	7	7	9	15	20	24	34
0	14	19	19	19	18	18	18	18	18	18	17	17	16
							2	3	8	28	60	74	92
											0	0	0
3	1	1	4	4	4	4	8	14	14	18	21	24	25
0	0	1	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7
											18	20	20
0	75	98	124	152	157	165	177	201	220	236	255	278	284
0	22	39	52	59	64	73	80	89	98	101	123	145	162
0	91	118	141	146	152	152	152	152	151	151	151	150	150
8	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	15	22	24
70	50	64	141	163	167	173	181	191	199	213	253	290	320
0	4	5	13	14	16	17	19	24	29	38	89	125	169
5	25	29	37	43	43	43	43	43	43	44	53	58	59
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	5	17	18	18	17	17	17	17	17	19	19	19
1	1	1	1	7	9	9	10	12	15	16	29	32	34
											10	14	25
<b>183</b>	<b>431</b>	<b>551</b>	<b>823</b>	<b>941</b>	<b>980</b>	<b>1012</b>	1066	<b>1141</b>	<b>1212</b>	<b>1315</b>	<b>1660</b>	<b>1864</b>	<b>2044</b>
	+248	+120	+272	+118	+39	+32	+54	+75	+71	+103	+345	+204	+180

## 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

*Mitä opimme valmennuksen aikana?*

*Mikä tuki onnistumista?*

Opimme valmennuksen aikana, että meillä on hyvin kehitetty toimintamalli. Tarvitsemme vain riittävästi henkilökuntaa sen toteuttamiseen käytännössä. 2021 puolella asiat pyörivät hyvin ja toimintamalliin oltiin tyytyväisiä. Kun lääkäreitä oli vähemmän emme pystyneet toimintamallia täysin ylläpitämään vaan toimintaa piti supistaa.

## 7. Miten tästä eteenpäin

*Miten ylläpidämme tulokset ja kehitämme edelleen?*

Omahoitajamallia kehitetään ja vahvistetaan edelleen. Sähköisten palveluiden käyttöä tehostetaan. Laajennetaan etävastaanottojen käyttöä.


Kehitämme toimintaamme edelleen Satakunnan yhteisen mallin mukaan kun hyvinvointialueet aloittavat toiminnan vuoden vaihteessa. Osallistumme ahkerasti valmisteluvaiheen työryhmiin. Meillä tiimit jaettu eri tavalla kuin muilla Satakunnan paikkakunnilla.

Tehdään työtä henkilökunnan rekrytoimiseen sekä olemassa olevan henkilökunnan työssä jaksamista tuetaan. Kehitämme tiimityötä edelleen. Tiimeissä kiinnitetään enemmän huomiota palautteen keräämiseen henkilökunnalta.


*Millainen päivittäisjohtamisen malli meille rakentuu?*

- ”aamuvartti”, joka aamu. Suositellaan osallistumista kaikille ammattiryhmille.
- sairaanhoitajilla on ”hikilista”, jonka mukaan ajanvarauskirjat luodaan. Näin on riittävästi resurssia puhelimesissa sekä vastaanotoilla.

**Liitteet**
**SMART –tavoitteet: Listautuneiden osuus 20 % soitetuista puheluista  
 Päivän kaikkiin puheluihin vastattu klo 16 mennessä**


<b>P</b> Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Työhyvinvoinnin parantaminen			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Työntekijöiden jaksamisen parantaminen Henkilöstön vaihtuvuuden vähentäminen Työilmapiirin parantaminen			
<b>D</b> Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Viikoittainen hyvinvointiseuranta tiimitilassa (1-5) anonyymisti	Kapteenit, perämiehet -> Lucy, Tarja	tammikuu	
Yhteinen taukotila / tiimitaukotila	Kaikki	helmikuu 2vk	
Viestintä ja kommunikointi esimiesten ja työntekijöiden välillä			
Esimiesten johtamiskoulutus (kaupungin, medimerc)			
Esimiehet ja vastuuhenkilöt perehtymään/tutustumaan käytännön työhön			
<b>S</b> Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		<b>A</b> Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
STAR, hyvinvointikysely, sairauspoissaolot, vaihtuvuus, post-it-lappujen keskiarvo			
		<b>Sote-uudistus</b> Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus	

**SMART –tavoitteet: Listautuneiden osuus 20 % soitetuista puheluista  
 Päivän kaikkiin puheluihin vastattu klo 16 mennessä**


<b>P</b> Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Kantapalvelujen käytön lisääminen			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Vähentää puhelinyhteydenottoja			
<b>D</b> Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Tarjota ensisijaisena vaihtoehtona kannan kautta asiointia (esim. lääk. kommentit, reseptit, suunnitelmien tarkastus, hoitosuunnitelma)	kaikki	heti	
Tietojen siirtyminen kantaan, väleet, lab-tulosten siirtyminen	Eve -> atk-tiimi	joulukuu	
<b>S</b> Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		<b>A</b> Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
		<b>Sote-uudistus</b> Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus	



**SMART –tavoitteet: Listautuneiden osuus 20 % soitetuista puheluista  
 Päivän kaikkiin puheluihin vastattu klo 16 mennessä**

<b>P</b> Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Omaolon lisääntynyt käyttö (oirekysely)			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Vähentää puhelinyhteydenottoja Lisää sähköisten palvelujen käyttöä			
<b>D</b> Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Kaupungin nettisivujen selkeyttäminen, linkin helppo löytäminen	Paula -> Enni	Tällä viikolla	
Odotustilojen tv:t; mainokset, tietoiskut	Lucy	tammikuu	
Lehdistö (Länsi-Suomi, Rauma-lehti)	Lucy -> Nina, Sanna	tammikuu	
Ajanvarausnumeron jonotusnauhan info	Lucy -> Sari Saramo	tammikuu	
<b>S</b> Arvioni ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		<b>A</b> Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
Omaolo raportti (lukumäärän lisääntyminen)			
		<b>Sote-uudistus</b> Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus	

**SMART –tavoitteet: Listautuneiden osuus 20 % soitetuista puheluista  
 Päivän kaikkiin puheluihin vastattu klo 16 mennessä**

<b>P</b> Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Potilaiden listauttaminen omahoitajalle			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Keskitetyn ajanvarauksen yhteydenottojen vähentäminen			
<b>D</b> Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Kirjataan pot.tietojärjestelmään omahoitajan tiedot	Kaikki		
Tarkistetaan listautuneet joka kontaktin yhteydessä	kaikki		
Kriteereiden tarkistus ja infoaminen	kaikki		
Omahoitajan yhteystiedot nettiin	Enni? Nina?		
Omahoitajien käyntikortit			
Tiimitilaa seinälle viikoittaiset seurantatiedot	Tiimien kapteenit ja perämiehet		
Puhelinten asetukset			
Omahoitajapuhelimeen vastataan ensisijaisesti puhelinvuorossa			
<b>S</b> Arvioni ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		<b>A</b> Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
Listautumisen raportti (lukumäärän lisääntyminen)			
		<b>Sote-uudistus</b> Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus	

## Liite 2. Kyselylomakkeet eri ammattiryhmille

### SAIRAANHOITAJALLE ANNETUT VASTAANOTTOAJAT

Nimi:

pvm:

puhelimessa annetut kiireettömät ajat sairaanhoitajalle (n)	merkitse tähän päivittäin puhelimesta annetut ajat kiireettömille vastaanottoajalle	
kiirevastaanoton/pandemiapoliklinikan sairaanhoitajalle ohjatut potilaat (n)	merkitse tähän päivittäin kiirevastaanoton sairaanhoitajalle / pandemiapkl:lle annetut ajat	
vastaanoton yhteydessä annetut kiireettömät ajat sairaanhoitajalle (n)	merkitse tähän päivittäin vastaanottokäynnin yhteydessä annetut ajat kiireettömille vastaanottoajalle	
etäyhteydellä/puhelimessa hoidettu kerralla (kiireetön asia) (n)	merkitse tähän päivittäin etävastaanotolla (puhelin, muut sähköiset kanavat) hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoaikoja	
ei ole antaa aikaa sairaanhoitajalle (n)	merkitse tähän jos potilas tarvitsisi kiireettömän vastaanottoajan sairaanhoitajalle, mutta aikoja ei ole antaa	

## SAIRAANHOITAJAN TYÖAJAN KÄYTTÖ

Nimi:

	pvm	Yhteensä
vastaanotto		
konsultaatio		
soitto / sähköiset palvelut		
reseptin uusiminen		
toimistotyö (pot. asioihin liittyvät asiat)		
poissa (koulutus, sairastuminen, siirtymäaika)		
tauko		
toimistotyö (sähköpostit, työkirjat ym.)		

1. Kirjaa käyttämäsi aika 10 min tarkkuudella.
2. Ei päällekkäin toimintoja: samaa käytettyä aikaa ei voi kirjata kahteen eri kohtaan.
3. Pienistä < 10 min toiminnoista voi päivän aikana kertyä 10 min tai yli kokonaisuuksia.
4. Toteutunut työ arvioidaan (ei suunniteltua).

**TERVEYSKESKUSAVUSTAJALLE ANNETUT VASTAANOTTOAJAT (POLI + TOIMENPITEET)**

Nimi:

pvm:

puhelimessa annetut kiireettömät ajat (n)	merkitse tähän päivittäin puhelimessa annetut ajat kiireettömille vastaanottoajolle	
neuvonnasta annetut kiireettömät ajat (n)	merkitse tähän päivittäin neuvonnassa käynnin yhteydessä annetut ajat kiireettömille vastaanottoajolle	
etäyhteydellä/puhelimessa hoidettu kerralla (kiireetön asia) (n)	merkitse tähän päivittäin etäyhteydellä (puhelin) hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoajoja	
luukulla hoidettu kerralla (n)	merkitse tähän päivittäin luukulla hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoajoja	

**TERVEYSKESKUSAVUSTAJAN TYÖAJAN KÄYTTÖ**

Nimi:

	pvm.	Yhteensä
konsultaatio		
soitto		
reseptin uusiminen		
toimistotyö (pot.asioihin liittyvät)		
lääkärin avustaminen (passari, poli, toimenpiteet)		
poissa (koulutus, sairastuminen, siirtymäaika)		
tauko		
toimistotyö (sähköposti, työkirjat ym.)		
suora asiakaspalvelutyö (luukku)		

1. Kirjaa käyttämäsi aika 10 min tarkkuudella.
2. Ei päällekkäin toimintoja: samaa käytettyä aikaa ei voi kirjata kahteen eri kohtaan.
3. Pienistä < 10 min toiminnoista voi päivän aikana kertyä 10 min tai yli kokonaisuuksia.
4. Toteutunut työ arvioidaan (ei suunniteltua).

## FYSIOTERAPEUTIN TYÖAJAN KÄYTTÖ SUORAVASTAANOTOLLA

Nimi:

	Pvm.	Yhteensä
Vastaanotto		
Soittokonsultaatio		
Toimistotyö (potilaaseen liittyvät)		

1. Kirjaa käyttämäsi aika 10 min. tarkkuudella
2. Ei päällekkäin toimintoja: samaa käytettyä aikaa ei voi kirjata kahteen eri kohtaan.
3. Pienistä < 10 min. toiminnoista voi päivän aikana kertyä 10 min. tai yli kokonaisuuksia.
4. Toteutunut työ arvioidaan. (ei suunniteltua)

## FYSIOTERAPEUTILLE ANNETUT SUORAVASTAANOTTOAJAT

Nimi:

	Pvm
fysioterapeutin suoravastaanotolle annetut vastaanottoajat (n)	merkitse tähän päivittäin kun annat ajan fysioterapeutin suoravastaanotolle
ei ole aikaa antaa (n)	merkitse tähän, jos potilas tarvitsisi ajan fysioterapeutin suoravastaanotolle, mutta aikaa ei ole antaa

## LÄÄKÄRILLE ANNETUT VASTAANOTTOAJAT

Nimi:

pvm:

puhelimessa annetut Ivo-ajat, 30min (n)	merkitse tähän päivittäin puhelimessa annetut 30 min ajat lääkärin vastaanottoajolle, kun olet siirtänyt nimen ajanvarauskirjalle	
puhelimessa annetut Ivo-ajat, 60 min (n)	merkitse tähän päivittäin puhelimessa annetut 60 min ajat lääkärin vastaanottoajolle, kun olet siirtänyt nimen ajanvarauskirjalle	
kons näyttö (n)	merkitse tähän kun hoitaja kutsuu lääkärin katsomaan potilasta / potilas pyydetään tiimi huoneeseen näyttöajalle	
kiirevastaanoton lääkärille ohjatut potilaat (n)	merkitse tähän päivittäin kiirevastaanoton lääkärille ohjatut potilaat	
vastaanoton yhteydessä annetut ajat lääkärille (n)	merkitse tähän päivittäin vastaanottokäynnin yhteydessä annetut ajat kiireettömille vastaanottoajolle	
konsultaatio/puhelimessa hoidettu kerralla (kiireetön asia) (n)	merkitse tähän päivittäin puhelimessa hoidetut kiireettömät asiat, joista ei seuraa jatkoaikoja	
ei ole antaa aikaa lääkärille (n)	merkitse tähän jos potilas tarvitsisi kiireettömän vastaanottoajan, mutta aikoja ei ole antaa	
annettu aika ostopalvelulääkärille (n)	merkitse tähän päivittäin ostopalvelulääkärille annetut vastaanottoajat	

## LÄÄKÄRIN TYÖAJAN KÄYTTÖ

Nimi:

	pvm	Yhteensä
vastaanotto (ks. kohta 2)		
konsultaatio		
soitto		
reseptin uusiminen		
toimistotyö (pot asioihin liittyvät, mm. lausunnot)		
sektorityö		
poissa (koulutus, sairastuminen, siirtymäaika)		
tauko		
hallinnollinen työ		
toimistotyö (sähköpostit, työkirjat ym.)		

1. Kirjaa käyttämäsi aika 10 min tarkkuudella.
2. Vastaanottoon kirjataan myös sh:n ja ft:n konsultaatiot, joissa olet tavannut potilaan.
3. Ei päällekkäin toimintoja: samaa käytettyä aikaa ei voi kirjata kahteen eri kohtaan.



4. Pienistä < 10 min toiminnoista voi päivän aikana kertyä 10 min tai yli kokonaisuuksia.

5. Toteutunut työ arvioidaan (ei suunniteltua).