



HYVÄ VASTAANOTTO 2021- 2022

LÄHTÖTILANNE -21

- Asiakkainamme on käytännössä 100% alueemme alle 18-vuotiaista ja lisäksi merkittävä osa aikuisväestöstä.
- Saamme asiakkailtamme hyvää palautetta ja palveluitamme arvostetaan, NPS indeksi vuodelta 2021 oli selvästi yli 80.
- Käytössämme on takaisinsoittojärjestelmä ja vastausprosenttimme on 100.
 - koronasta huolimatta ja hoitoon pääsyn odotusaika ei ole lähelläkään hoitotakuun asettamaa takarajaa.

TAVOITE JA TARKOITUS

- Työyhteisömme haluaa jatkuvasti kehittyä ja tarjota väestölle entistäkin paremmin palveluita saataville,
- Emme olleet vielä tyytyväisiä siihen, että tilanteemme on kohtuullinen, vaan haluamme sen olevan hyvä.
 - Asiakastyytyväisyys
 - Tavoitteemme oli saada kiireettömien aikojen odotusaika hammaslääkäreiden osalta 2 viikkoon ja suuhygienistinen osalta alle kuukauden sisälle.

VAIHE 1.MITTAUS

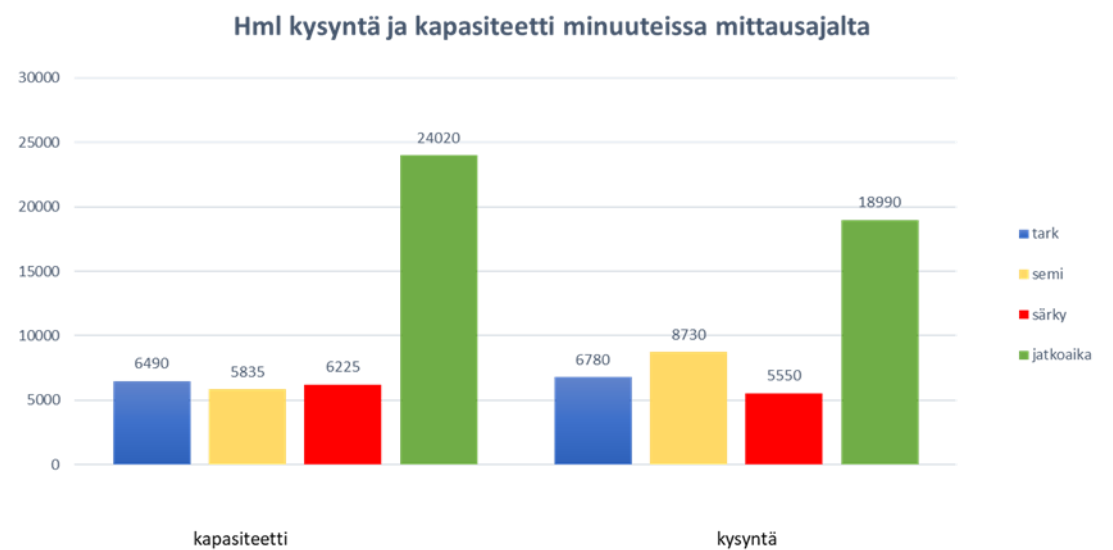
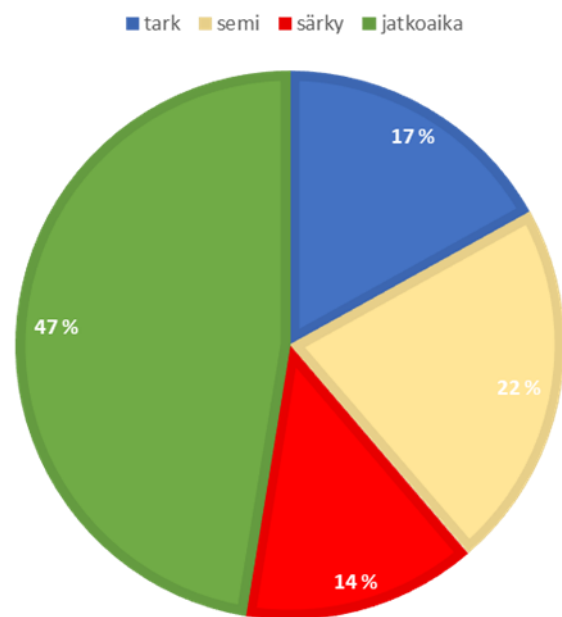
- Mittasimme sisäistä ja ulkoista kysyntää.
- Mittasimme ulkoisen kysynnän osalta erikseen **kiireellisen hoidon tarvetta**, **puolikiireellistä hoidon tarvetta** sekä **kiireetöntä hoidon tarvetta**.
- Mittasimme kysyntää suuhygienistien sekä hammaslääkäreiden osalta.

- Kapasiteetti mitattiin kummankin ammattiryhmän osalta etukäteen **laskennallisen kapasiteetin** sekä **jälkikäteen toteutuneen kapasiteetin** mukaisesti.
- Kapasiteetti mitattiin jakaen se **sisäiseen** ja **ulkoiseen kysyntään** ja **ulkoinen kysyntä edelleen vielä kiireellisyyden osalta kolmen ryhmän mukaan**.

Olemme myös
mitanneet T3-aikaa jo
vuodesta 2013.
Nyt tiivistimme
mittausvälin viikkoon

VAIHE 2. ANALYYSI- LÖYDÖKSET JA HAVAINNOT

ERI AJANTARPEIDEN OSUUDET HML TYÖSTÄ

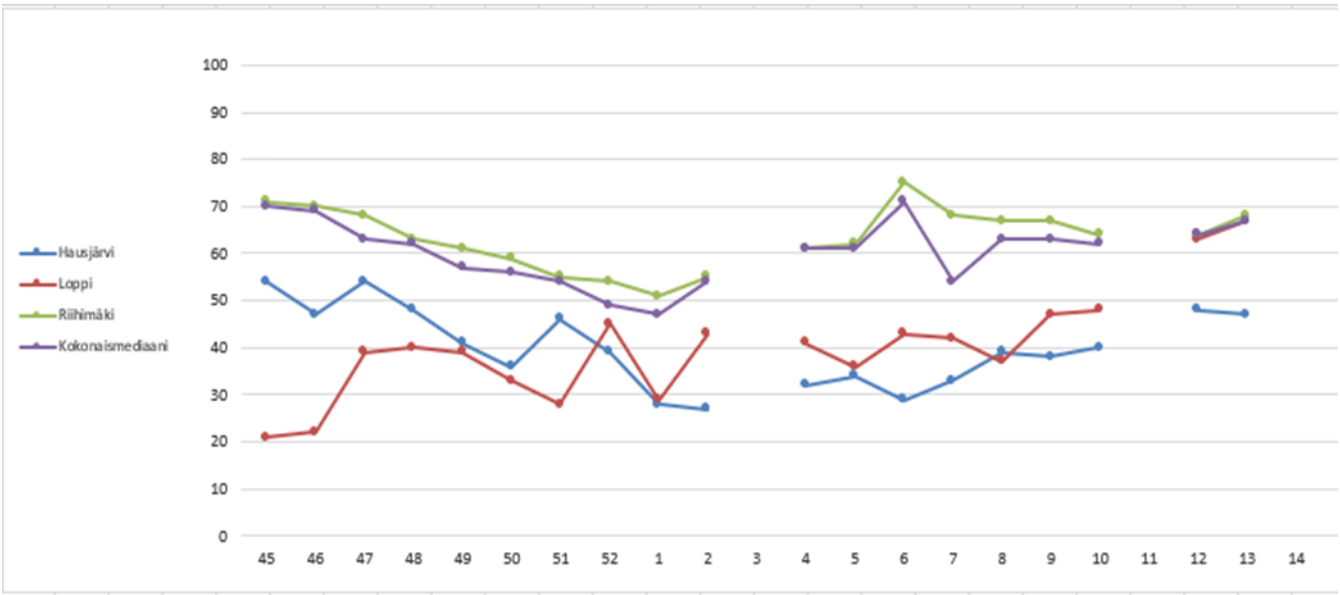


Keskeisin tulos kysynnän ja kapasiteetin mittauksien suhteen oli se, että kapasiteettimme riittää normaali oloissa vastaamaan kysyntään sekä hammaslääkäreiden että suuhygienistien osalta

Paljon on kuitenkin kiinni siitä, miten kapasiteettia käytetään. Jos kapasiteettia käytetään huolimattomasti, liian suuri osuus työntekijöistä on hyvin kokemattomia tai työaika kuluu asiakkaan näkökulmasta arvoa tuottamattomaan työhön, niin sitten kapasiteettimme kuitenkin loppuu hyvin nopeasti kesken suhteessa kysyntään.

VAIHE 3.MUUTOS

- AJANVARAUS: aikojen tehokas täyttö, ei tyhjiä aikoja, potilaiden soitto tyhjille ajoille
- HAMMASHOITAJAT: täydennyskoulutetut hammashoitajat tarkastavat 2- ja 4- vuotiaat
- SUUHYGIENISTIT: ajanvarauskirjojen päivitys vastaamaan kysyntää, 1.luokkalaisten tarkastukset
- HAMMASLÄÄKÄRIT: kaikki ulkoinen kysyntä 30 minuutin ajoille kun täyslaillistus



VAIHE 4. OPIT



- Covid 19- virus vaikutti vuoden 2022 alusta toimintaamme voimakkaasti. Runsaat sairauspoissaolot, työntekijöiden siirrot koronaan liittyviin töihin ja sijaisten saamisen vaikeus pidensivät kiireettömien aikojen saatavuutta.
- Mikäli olisimme pystyneet toimimaan normaalitilanteessa olisimme voineet saavuttaa tavoitteemme, vaikka se olikin melkoisen kunnianhimoinen.
- Opimme myös, ettei elämä mene kuten Excelissä ja paljon kaikkea voi matkan varrella sattua ja tapahtua. Ei anneta sen lannistaa, vaan jatketaan yrittämistä.
- Onnistumista meillä ei suuressa mittakaavassa saatu, mutta pieniä osaonnistumisia olivat muutokset, joita saimme tehtyä ja vietyä käytäntöön. Kaikkea onnistumista tuki moniammatillinen lähestymistapa ja työyhteisön ymmärrys.

