

Hyvä vastaanotto 2.0 valmennus

Loppuraportti
4/2022

Mari Teittinen
Lotta Nokelainen
Anni Utriainen
Pirkka Ojala
Aki Kuusisto
Päivi Laitinen

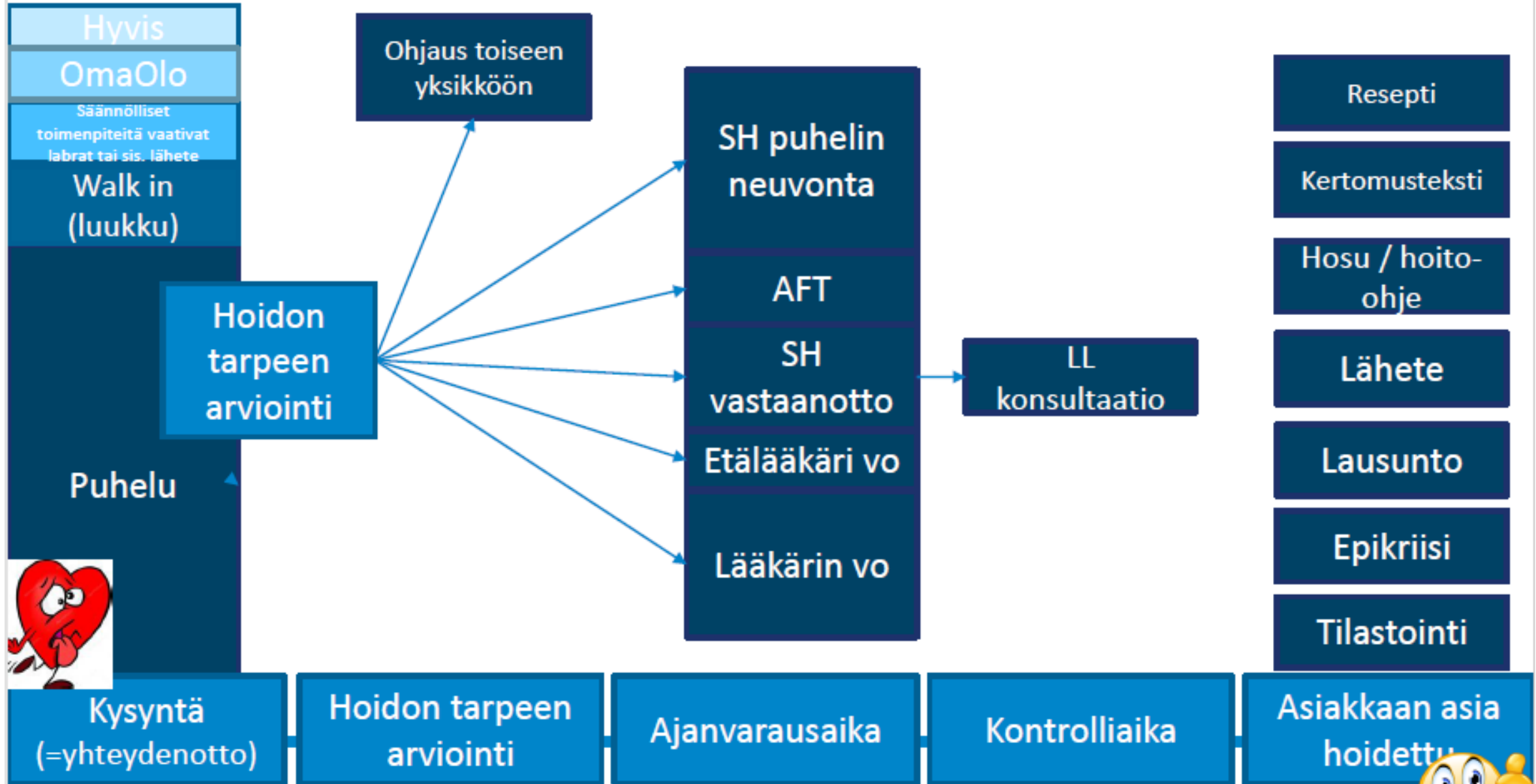


Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Tavoite

- Hyvä vastaanotto -valmennuksessa on systemaattisen työskentelytavan (Lean) avulla pyritty **lyhentämään odotusaikoja ja parantamaan hoidon saatavuutta.**
- Laki velvoittaa, että kiireettömään hoitoon tulee päästä 7 vrk kuluessa yhteydenotosta.

Vastaanottoprosessi



Lähtötason mittaukset lokakuussa 2021



4

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Työajan seurannan tuloksista...

- Lääkärit tekivät paljon vastaanottotyötä ja he olivat usein töissä myös muussa yksikössä
- Lääkärien toimistotyön osuus oli suuri
- Hoitajilla työaika kului paljon muuhun kuin potilastyöhön
- Hoitajilla puhelintyön osuus on merkittävän suuri verrattuna muuhun potilastyöhön
- Tk-avustajien aikaa vie eniten toimistotyö
- Luukulla käy noin 100 henkilöä päivässä

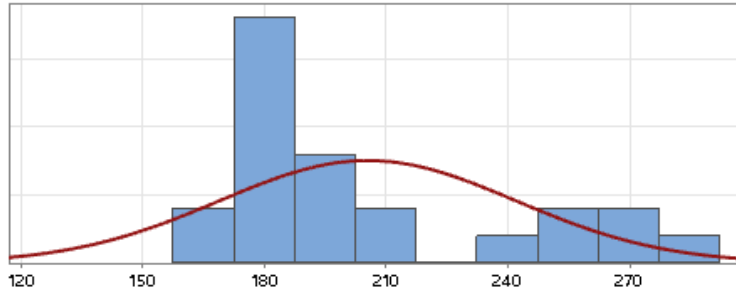
T3 mittaus

- Lääkärille ei käytännössä ollut aikoja antaa
- Hoitajille ajan sai 3 – 5 päivän päähän

Puhelimitse tulevan kysynnän muutos 2019-2021

Graphical Summary of Hoidetut t
Summary Report

Distribution of Data
Examine the center, shape, and variability.



Descriptive Statistics

N	23
Mean	205,57
StDev	36,608
Minimum	163
5th percentile	164,8
25th percentile	179
Median	190
75th percentile	241
95th percentile	279
Maximum	282

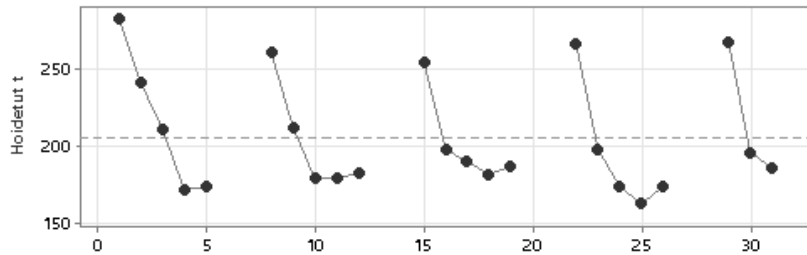
95 % Confidence Intervals

Mean	(189,73; 221,40)
Median	(180,34; 211,55)
StDev	(28,313; 51,814)

Normality Test

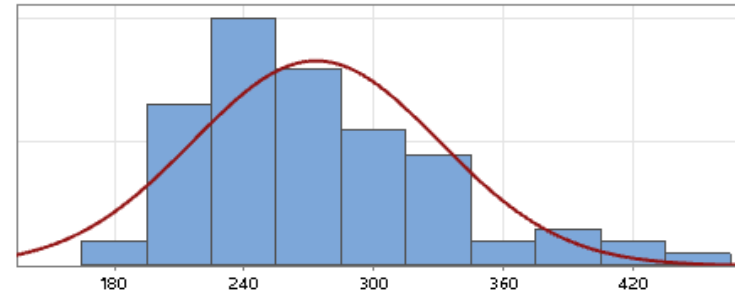
Decision	Fail
P-value	<0,005

Data in Worksheet Order
Investigate any outliers (marked in red).



Graphical Summary of hoidetut t_1
Summary Report

Distribution of Data
Examine the center, shape, and variability.



Descriptive Statistics

N	79
Mean	273,43
StDev	56,970
Minimum	185
5th percentile	199
25th percentile	231
Median	271
75th percentile	306
95th percentile	395
Maximum	439

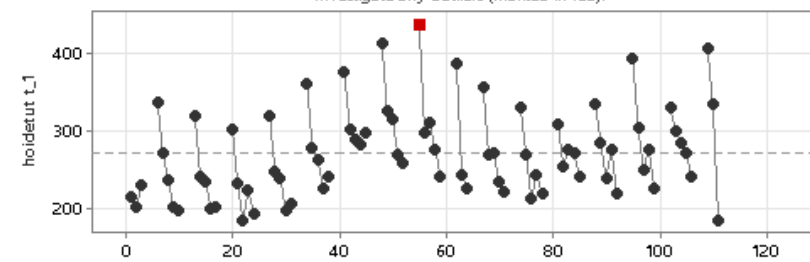
95 % Confidence Intervals

Mean	(260,67; 286,19)
Median	(243,34; 278)
StDev	(49,263; 67,559)

Normality Test

Decision	Fail
P-value	0,008

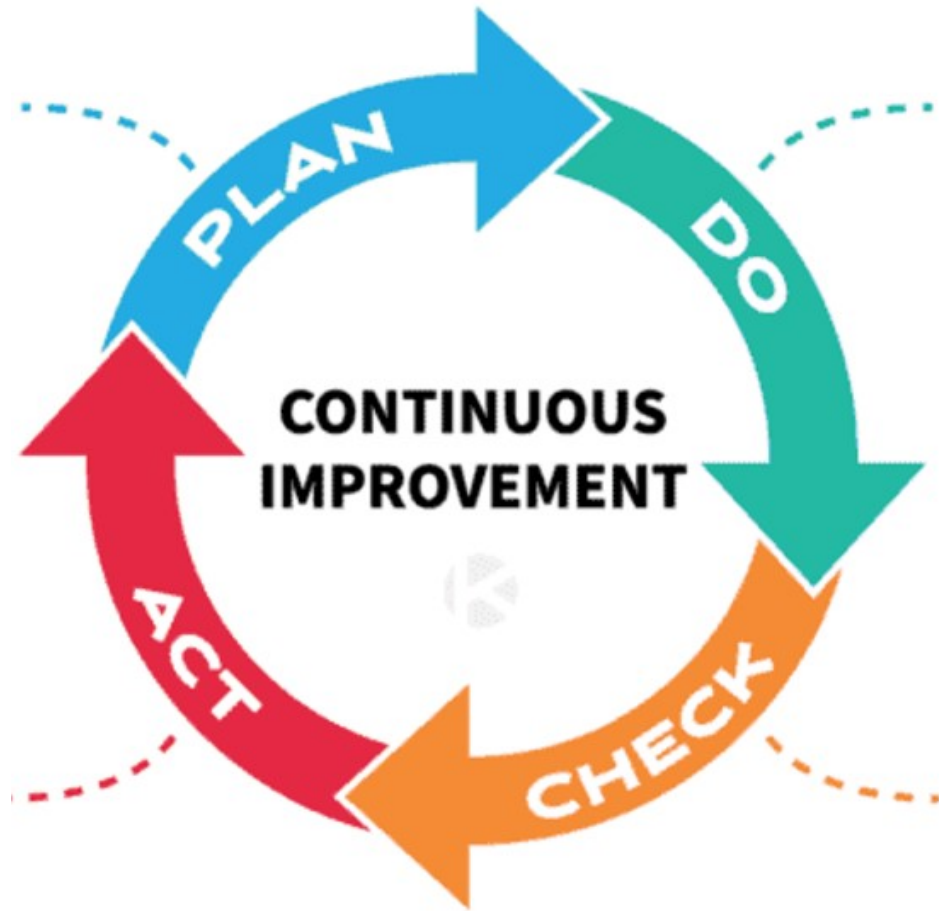
Data in Worksheet Order
Investigate any outliers (marked in red).



Hoidetut t	23	205,57
hoidetut t_1	79	273,43

23,099	36,608	Control limits use
36,576	56,970	StDev(Within)

Kehittämistoimenpiteet



Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Etätyön tekeminen

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Työn keskeytykset vähenevät ja työ selkiytyy. Työhyvinvointi paranee.

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	✓
Laaditaan ohje etätyön toteuttamiseen ja koneiden käyttöön	Johanna		✓
Toimintamalli etäkoneen varaamiseen	Yhdessä		✓
Varauskalenteri (PTA hoitaja - Teams)	Päivi		✓

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

11 henkilöä on kokeillut etätyötä. Ongelmia on ollut ajoittain puhelimen toiminnassa. Palaute etätyön tekemisestä on ollut hyvää.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Etätyötä pyritään tekemään mahdollisuuksien rajoissa. Tarvitaan selkeä toimintamalli koneen lainausten vuorotteluun. Webinaarikoulutuksiin osallistutaan ensisijaisesti etänä.

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveystyökeskus

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Tehtäväkuva: Digihoitaja

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Työnkuva selkenee ja työtehtävät jakautuvat tasaisemmin. Sähköisten kanavien tehtävät tulevat tehdyksi määräajassa.

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	
Omaolo-oirearvioiden purkuun tarvitaan koulutusta	Lotta ja Jertta pääasiassa (Tarja ja Sisko)		✓
Työvuorolistaan roolin merkitseminen	Minna		✓
Kirjallinen tehtäväkuva	Yhdessä	Työn alla	
> " Y:\Vastaanoton hoitajat\Perehdytys\PTH HOITOTYÖN TEHTÄVÄT.docx "			

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Kokeilujen myötä työnkuva on alkanut muodostumaan toimivammaksi.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Kokeilut jatkuvat edelleen. Koulutusta tarvitaan lisää.

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Tehtäväkuva: HTA-hoitaja

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Työnkuva selkenee ja työtehtävät pystytään tekemään suunnitelman/tarpeen mukaisesti.

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	
HTA eri tehtävien kokeilu (Palvelutalojen puh. yms.)	Kaikki ovat osallistuneet		✓
Kirjallinen tehtäväkuva	Yhdessä	Työn alla	
> " Y:\Vastaanoton hoitajat\Perhdytys\PTH_HOITOTYÖN TEHTÄVÄT.docx " s. 5			

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

HTA:n rooli on ollut monitahoinen ja usein HTA:ta ei ole lainkaan. Tehtävät ovat koettu sekaviksi. Mittaaminen haasteellista, koska toimenkuva muuttuu toistuvasti.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Tarvitaan lisää kokeiluja.

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Ajanvarauskirjapohjat (HOITAJAT)

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Ajanvarausajan pituus on sopiva hoidon kanssa. Aika riittää myös kirjaamiseen. (haavanhoito ja lyhyet toimenpiteet)

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	✓
Kokeillaan eripituisia aikoja	Kaikki ovat osallistuneet		✓
Ajanvarauskirjan muokaus			✓

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Kokemuksia ja mielipiteitä on avoimesti kerrottu Teams-keskusteluissa. Kokeilut ovat onnistuneet.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Haavakirjalle on tehty 60 min. aikoja, mutta tarvitaan myös lyhempiä aikoja.

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

TK-avustajien työnkuvan uudistaminen uudisrakennusta varten

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Ns. luukun toiminta on selkeää ja asiakkaat tulevat palveluksi hyvin ilman viivettä. Luukulla käyntiä ilman ajanvarausta pyritään vähentämään.

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	
Tehtävien listaaminen			✓
Luukun toimintamalli (luukulta ei lähdetä avustamaan)		Työn alla	
Lomakkeiden vastaanotto postilaatikkoon		Työn alla	
Markkinoidaan sähköisiä yhteydenottoja		Työn alla/ osittain toteutunut	

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Tehtäviä on paljon ja niiden selkeyttämiseen tarvitaan aikaa. Somejulkaisuja voisi olla enemmän luukun toimintaa koskien, jotta asiakkaita voidaan ohjata paremmin.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Tehtävien uudelleenorganisointi on koettu mielekkäänä ja työhyvinvointia edistävänä asiana. Tarvitaan kuitenkin enemmän kokeiluja.

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Esitietojen kerääminen ja ajantasainen lääkelista (Pieksämäen mallin hyödyntäminen)

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Asiakas on hyvin valmisteltu ja valmistautunut vastaanotolle

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä

Kuka

Milloin

✓

Esitiedot kerätään puhelimesta ja sähköisesti (käypähoito suositus ja NPT)

RR-lomake, VS-lomake yms. systemaattinen käsittely

Hoitosuunnitelma (ja SPC-kortti arviointia varten)

FINRISKI pistelaskun toimintamalli

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Kokeiluja ei ole aloitettu.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Mitä jäi tekemättä?

- Päivittäisjohtamisen taulu
 - Sisältö:
 - Puhelut
 - Luukulla käynnit (tukkimiehenkirjanpito?)
 - Sähköisen asioinnin yhteydenotot
 - Ilman ajanvarausta käynnit hoitajilla ja lääkäreillä
 - Poissaolot
 - Laatumittarit?
- Lääkäreiden ajanvarauskirjojen uudistaminen uudisrakennuksen huonekäytön mukaan.

Ryhmätyöt

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Vaihteluun varautuminen

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Kaikilla on tiedossa selkeät pelisäännöt, kun on vajaa miehitys

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	✓
Kuka siirtyy ja mihin? (HTA paikkaa poissaolijoita)		Ei aloitettu	
Sääntöjen kirjaaminen ylös			

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Jonon purku

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

Ei synny piilojonoja, vaan asiakkaille on antaa aikoja.

D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	✓
Spirojono puretaan ...		Työn alla	
Terveystarkastukset		Työn alla	
Määräaikaistarkastukset (myös etänä)		Työn alla	
Lääkärille tulevat (lisäresurssia tulossa kesällä)			

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

Jonoa on ajoittain saatu hyvin purettua, mutta poissaolot tekevät purusta haasteellista. Korona vaikuttaa monella tavalla.

A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Purkuun tarvitaan ajoittain lisäresurssia ja sen saanti on haasteellista. Etätö voi hyödyntää myös tätä prosessia.

Haasteita

- Puhelinpalvelu ruuhkautuu helposti
- Jonkin verran on resurssivaihtelua ja laatuvaihtelua
- Hoidon tarpeen arvioinnissa on laatuvaihtelua, joka vaikuttaa vastaanottoaikojen kysyntään
- Läpimenoaikaa ei pystytä mittaamaan. Jos HTA-laattaa käytetään, voidaan mitata aika yhteydenotosta ensikäyntiin.
- Laatumittarit puuttuvat
- Happy or Not mittaa tyytyväisyyttä, mutta ei anna tietoa kokemuksesta
- Toimintamallien yhdistämistä tarvitaan:
 - Häiriökysyntää ei ole saatu pois
 - ”tee seuraava työvaihe vapaasi virheistä” –toimintamallin käyttöönotto ja juurruttaminen
- Asennoituminen kehittämiseen vaihtelee