

## **Raportti:**

# **Hyvä vastaanotto -valmennus**

## **2021 – 2022 / THL**

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

### **Vantaan kaupungin ennaltaehkäisevä terveydenhuolto**

Kehittämistiimin jäsenet:

Marika Franti, Kaisa Kivistö, Marianne Kuusisto, Emilia Lahtiluoma, Riikka Liinpää, Camilla Pasanen, Heidi Pasanen, Maria Saurila

## Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle .....	3
2. Lähtötilannemittaukset .....	6
Kysyntä.....	6
Kapasiteetti .....	6
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot .....	7
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus .....	9
4. Muutokset ja kokeilut .....	10
5. Tulokset .....	11
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista .....	13
7. Miten tästä eteenpäin .....	14
Liitteet .....	15

## 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

### Purpose - Tarkoitus

Neuvolatoiminnan tarkoitus on äitiys- ja lastenneuvolan asiakkaiden ja heidän perheidensä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen.

Terveydenhuoltolain 1326/2010 15§:n mukaisesti neuvolapalveluihin sisältyvät

- 1) sikiön terveen kasvun ja kehityksen sekä raskaana olevan ja synnyttäneen naisen terveyden seuranta ja edistäminen
- 2) lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen ja seuranta
- 3) lapsen suun terveydentilan seuranta
- 4) vanhemmuuden ja perheen muun hyvinvoinnin tukeminen
- 5) lapsen kodin ja muun kasvu- ja kehitysympäristön sekä perheen elintapojen terveellisyyden edistäminen
- 6) lapsen ja perheen erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä lapsen ja perheen tukeminen ja tutkimuksiin ja hoitoon ohjaaminen.

### Patients - Asiakkaat

Vantaa on väkiluvultaan Suomen neljänneksi suurin kaupunki: 30. kesäkuuta 2021 väkiluku oli 238 627 asukasta ja alueen väestö kasvaa. Neuvolapalvelujen asiakkaina on vuosittain noin 2600 synnyttäjää ja noin 18000 0-6 –vuotiasta lasta perheineen. Vantaan väestöstä 76,1 % suomenkielisiä, 2,4% ruotsinkielisiä ja 21,6% vieraskielisiä. Monikulttuurisen väestörakenteen johdosta neuvoloissa on tärkeä huomioida mahdollisuus saada informaatiota ja palvelua omalla kielellä.

Viimeisin Vantaan neuvoloiden asiakastytyväisyyskysely toteutettiin 24.1-16.2.2022. Sen perusteella asiakkaat antoivat äitiys- ja lastenneuvolan toiminnalle yleisarvosanan 8,1 (asteikko 4-10, 4 heikoin ja 10 paras arvosana).

### People - Henkilöstö

Neuvolapalvelut kuuluvat ennaltaehkäisevän terveydenhuollon tuloksikköön, joka on osa Vantaan kaupungin terveystalouden tulosaluetta. Vantaalla on 8 neuvolaa: Hakunilan, Kartanonkosken, Kivistön, Koivukylän, Korson, Martinlaakson, Myyrmäen ja Tikkurilan neuvolat.

Neuvolapalveluissa työskentelee 89 terveydenhoitajaa, 9 neuvolan perheohjaajaa, 4 osastonhoitajaa ja 2 apulaisosastonhoitajaa. Osa neuvoloiden lääkäreistä toimii päätoimisesti ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa, jossa on 20 koulu- ja neuvolalääkärin virkaa. Lisäksi neuvoloissa tekevät sektorityötä useat terveyskeskuslääkärit. Kaiken kaikkiaan neuvoloissa työskentelee noin 50 lääkäriä. Suurin osa lääkäreistä on yleislääkäreitä ja yleislääketieteen erikoislääkäreitä. Lisäksi neuvoloissa toimii lastentautien erikoislääkäreitä ja naistentautien ja synnytysten erikoislääkäreitä.

Vuoden 2020 Kunta10-seurantatutkimuksen tulosten perusteella Vantaan neuvoloiden työyhteisö on yhteistyökykyinen ja työpaikan ilmapiiri on hyvä. Neuvolatoiminnan työntekijöistä 51,4% koki työstressiä. Työnantajaa oli valmis suosittelemaan 43% työntekijöistä.

### **Processes - Prosessimme**

Ajanvaraus on ensimmäinen kontakti neuvolapalveluihin. Asiakas voi varata ajan neuvolan puhelinpalvelusta, Maisa-asiakasportaalista tai terveydenhoitaja voi varata asiakkaalle uuden ajan tämän ollessa vastaanotolla. Ajanvaraus kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakas saa ennen vastaanottoa ajanvarauksestaan potilastietojärjestelmän lähettämän automaattisen tekstiviestimuistutuksen, jossa kerrotaan myös saapumiseen liittyvä ohjeistus.

Vastaanotolle saapuessa neuvoloiden ulkopuolella on näkyvät opasteet. Sisätiloissa huoneet on numeroitu ja niihin on merkitty työntekijän tehtävänimike. Asiakkaan tullessa neuvolalääkäriin vastaanotolle hänet ottaa ensin vastaan terveydenhoitaja. Tästä poikkeuksena ovat 1½-4 -vuotiaat lapset, jotka käyvät eri päivinä terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotolla.

Neuvolan terveystarkastusten ja laajojen terveystarkastusten määrän ja ajankohdan suhteen noudatetaan Valtioneuvoston asetusta (338/2011) neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta. Terveystarkastuksessa selvitetään tarkastettavan ikävaiheen ja yksilöllisen tarpeen mukaan kasvua, kehitystä ja hyvinvointia haastattelulla, kliinisillä tutkimuksilla ja tarvittaessa muilla menetelmillä. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet selvitetään tuen tarvetta määriteltäessä. Perheen tilanne huomioidaan aina kokonaisvaltaisesti.

### **Patterns - Toimintatavat ja mittarit**

Asiakaskontaktien määriä seurataan ja mitataan jatkuvasti. Kontakteista eritellään vastaanottokäynnit, puhelut, digikonsultaatiot ja asiakkaiden Maisa-yhteydenottojen määrä.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti sähköisellä kyselylomakkeella. Henkilöstön työtyytyväisyyttä seurataan joka kuukausi fiilikyselyin sekä joka toinen vuosi tehtävällä Kunta10-kyselytutkimuksella. Lisäksi seurataan Haipro- ja Tutka-ilmoitusten, henkilöstön sairauspoissaolojen ja täydennyskoulutukseen osallistumisen määrää.

### **Miksi lähdimme mukaan valmennukseen?**

Osallistuimme Hyvä vastaanotto-valmennukseen, koska halusimme parantaa neuvolan lääkäriaikojen saatavuutta ja asiakkaiden pääsyä oikea-aikaisesti omaan lähineuvolaan.

Keskeiset lääkäriaikojen saatavuuteen vaikuttavat taustatekijät, jotka tunnistettiin ennen valmennusta olivat:

- 1) Vastaanottoaikoja ei ole tasaisesti ympäri vuoden tarjolla.
- 2) Vastaanottoaikojen määrä vaihtelee lääkärikohtaisesti.

- 3) Lääkäreiden ajanvarauspohjat eivät ole aina auki ajoissa.
- 4) Asiakkaalle ei löydy vapaata aikaa aina omasta neuvolasta, minkä johdosta asiakkaiden lääkärit ja terveydenhoitajat vaihtuvat. Tähän myötävaikuttavia tekijöitä ovat:
  - Potilastietojärjestelmään kytketty ajanvarausohjelma ei aina löydä vapaita aikoja tai tarjoa niitä loogisesti.
  - Neuvoloiden vastaanottohuoneiden määrä ja käytettävissä oleva välineistö rajoittaa lääkärin sijoittamista työpisteisiin.
- 5) Lääkäritoiminnan koordinaatio on monimutkaista lääkärin suuren määrän ja vaihtuvuuden sekä usean esihenkilön ja 8 neuvolan järjestäessä palveluita ilman toiminnanohjausjärjestelmää.
- 6) Lääkärin äkillisiin ja lyhyisiin ennalta tiedossa oleviin poissaoloihin ei ole saatavissa sijaisia.
- 7) Yksityinen palveluntuottaja tarjoaa lääkärinaikoja neuvolapalvelujen täydennykseksi, mutta näiden saatavuus ei ole jatkuvasti tiedossa. Tämä aiheuttaa häiriökysyntää: asiakas saa maksusitoumuksen ja on yhteydessä yksityiseen palveluntuottajaan. Jos palveluntuottajalla ei ole tarjota asiakkaalle vastaanottoaikaa, tämä ottaa uudestaan yhteyttä neuvolan puhelinpalveluun ja ajan etsiminen omasta neuvolasta alkaa uudestaan.

## 2. Lähtötilannemittaukset

### Kysyntä

Neuvolapalveluja tarjotaan kaikille raskaana oleville ja alle kouluikäisille lapsille, ja niiden kysyntä on myönteistä ja toivottavaa. Neuvolan lääkäriaikojen tarve ja kysyntä muodostuu raskaana olevien, synnytyksen jälkitarkastusta tarvitsevien ja 0-6 -vuotiaiden lasten määrän pohjalta. Vuonna 2021 vantaalaisia synnyttäneitä asiakkaita oli noin 2600 ja 0-6-vuotiaita lapsia oli 17400.

Henkilöstömitoitussuosituksen perusteella kokopäiväisellä lääkäriellä voi olla enintään 600 raskaana olevaa asiakasta, kun lääkäriellä on sijainen. Jos lääkäri työskentelee äitiysneuvolassa vain osan työajastaan, lasketaan mitoitus kertomalla kokopäivätoimista lääkäriä varten mitoitettu raskaana olevien määrä lääkärin työpäivien määrällä ja jakamalla tämä luvulla 5. Esimerkiksi jos lääkäri työskentelee kaksi päivää viikossa, voi hänellä olla vastuullaan korkeintaan 240 raskaana olevaa. Määräaikaisten käyntien lisäksi raskaana olevalle naiselle ja synnyttäneelle järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaan lisäkäyntejä äitiysneuvolaan. Näihin lisäkäynteihin on varattu aikaa henkilöstömitoituksissa 20 % lääkärin vastaanottotyöhön käytettävissä olevasta ajasta. (Klemetti ja Hakulinen-Viitanen, 2013). Henkilöstömitoituksen perusteella 2600 raskaana olevaa tarvitsee 4,3 neuvolalääkärin työpanoksen.

Lastenneuvolan lääkäreiden henkilöstömitoitussuosituksen lähtökohtana on 2400 lasta/kokopäivätoiminen lääkäri, kun sijaista ei ole. Mitoitukseksi suositellaan 2800 lasta/kokopäivätoiminen lääkäri, kun käytettävissä on sijainen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2009). Lastenneuvolan henkilöstömitoituksen perusteella esimerkiksi 17400 lasta kohden tarvitaan 7,2 lääkäriä, jos sijaista ei ole käytettävissä ja 6,6 lääkäriä, jos sijainen on käytettävissä. Henkilöstömitoituksessa on huomioitava, että palvelutarpeisiin vastataan yksilöllisesti ja toisaalta, että asiakasmäärät ovat osaamisen varmistamisen kannalta riittävät.

Hyvä vastaanotto -valmennuksessa selvitimme aluksi äitiys- ja lastenneuvolan lääkäreiden aikojen saatavuutta ja vastaanottojen määrää eri neuvoloissa tarpeeseen nähden. Teimme lähtötilannemittaukset viikoilla 47-48 (22.11.-5.12.2021), jolloin mittasimme lääkäreiden aikojen kysyntää, todellisesti varattavissa olevien aikojen määrää ja vastaanottoaikojen kysyntää eri neuvoloihin. Selvitimme myös mihin neuvolaan asiakkaat ohjautuvat, jos he eivät pääse käynnille omaan neuvolaan ja, miten monta maksusitoumusta yksityiselle palveluntuottajalle tehtiin mittaussuikojen aikana. Kaikki neuvoloiden terveydenhoitajat kirjasiivat mittaussuikoilla kyselylomakkeeseen, mihin neuvolaan asiakas ohjautui. Jos aikaa ei saanut omasta neuvolasta, lomakkeeseen merkittiin se neuvola, mihin aika varattiin.

### Kapasiteetti

Kapasiteettimittauksen teimme samanaikaisesti kysynnän mittauksen kanssa viikoilla 47-48 (22.11.-5.12.2021). Laskimme neuvolalääkärin ajanvarauspohjista varattavissa olleet vastaanottoajat, varatut vastaanottoajat ja käyttämättä jääneet vastaanottoajat.

Lisäksi ennaltaehkäisevän terveydenhuollon lääkärit täyttivät äitiys- ja lastenneuvolan työpäivinä lomakkeen, johon kirjattiin työajan käyttö ja eriteltiin mihin vastaanottotyyppiin kunkin asiakkaan käynti liittyi:

- **LTARK** Lastenneuvolan määräaikaistarkastus (vastaanottokäyntiin käytetty aika)
- **LSEU** Lastenneuvolan seurantakäynti (vastaanottokäyntiin käytetty aika)
  - Sisältää muut lastenneuvolan lääkärikäynnit paitsi määräaikaistarkastukset
  - Voidaan varata kaikille lastenneuvolan lääkäreille
- **LAS** Neuvolan lastenlääkäri LAS (vastaanottokäyntiin käytetty aika)
  - Voidaan varata vain lastenlääkärille
- **ÄTARK** Äitiysneuvolan määräaikaistarkastus (vastaanottokäyntiin käytetty aika)
- **ÄSEU** Äitiysneuvolan seurantakäynti (vastaanottokäyntiin käytetty aika)
  - Sisältää kaikki muut äitiysneuvolan lääkärikäynnit paitsi määräaikaistarkastukset
  - Voidaan varata kaikille äitiysneuvolaa tekeville lääkäreille.
- **ÄAK** Äitiysneuvolan akuuttiaika (vastaanottokäyntiin käytetty aika)
  - Voidaan varata vain gynekologille
- **TOI** Toimisto (sisältää toimistotyön, mm. muu kuin asiakkaan läsnäollessa tapahtunut kirjaaminen, puhelut, konsultaatiot, läheteet, sähköposti, ajanvarauspohjien tekeminen, kehittämistyö, joka ei toteudu kokouksena tai koulutuksena)
- **KOK** Kokous
- **KOU** Koulutus
- **TAU** Tauko (ruoka- tai kahvitauko)
- **POI** Muu kuin koulutukseen liittyvä poissaolo työpäivänä, joka olisi tavallisesti toteutunut neuvolassa (esim. vuosiloma, virkavapaa, sairausloma)

*Vastaanottokäynteihin käytetty aika määriteltiin työaikaseurannassa ajaksi, jonka asiakas on läsnä lääkärin vastaanottohuoneessa.*

## Lähtötilannemittausten keskeiset löydökset ja havainnot

Mittausviikolla 47 oli käytettävissä 462 lääkärinaikaa, joista oli käytetty 433 ja 29 oli käyttämättä. Mittausviikolla 48 oli käytettävissä 450 aikaa, joista käytetty 440 ja käyttämättä oli 10 aikaa. Käyttämättä jääneet ajat olivat alle vuorokauden sisällä peruuntuneita aikoja tai ajanvarauksia, joihin asiakas oli jättänyt saapumatta.

Äitiysneuvolan määräaikaistarkastuksista toteutui kansallisen ohjeistuksen mukaisena ajankohtana 94% ja lastenneuvolan määräaikaistarkastuksista 71%.

Kaikista neuvola-asiakkaista 28.5% käy lääkärikäynnillä jossain muussa neuvolassa kuin omassa neuvolassa (vaihteluväli eri neuvoloissa 11,7-46,6%). Jos lastenneuvolakäynti ei toteutunut omassa neuvolassa ja jos saatiin järjestettyä aika toiseen neuvolaan, käynti toteutui tavallisesti:

1. Korson neuvolassa
2. Tikkurilan neuvolassa
3. Martinlaakson neuvolassa

Jos äitiysneuvolakäynti ei toteutunut omassa neuvolassa ja jos saatiin järjestettyä aika toiseen neuvolaan, käynti toteutui tavallisesti

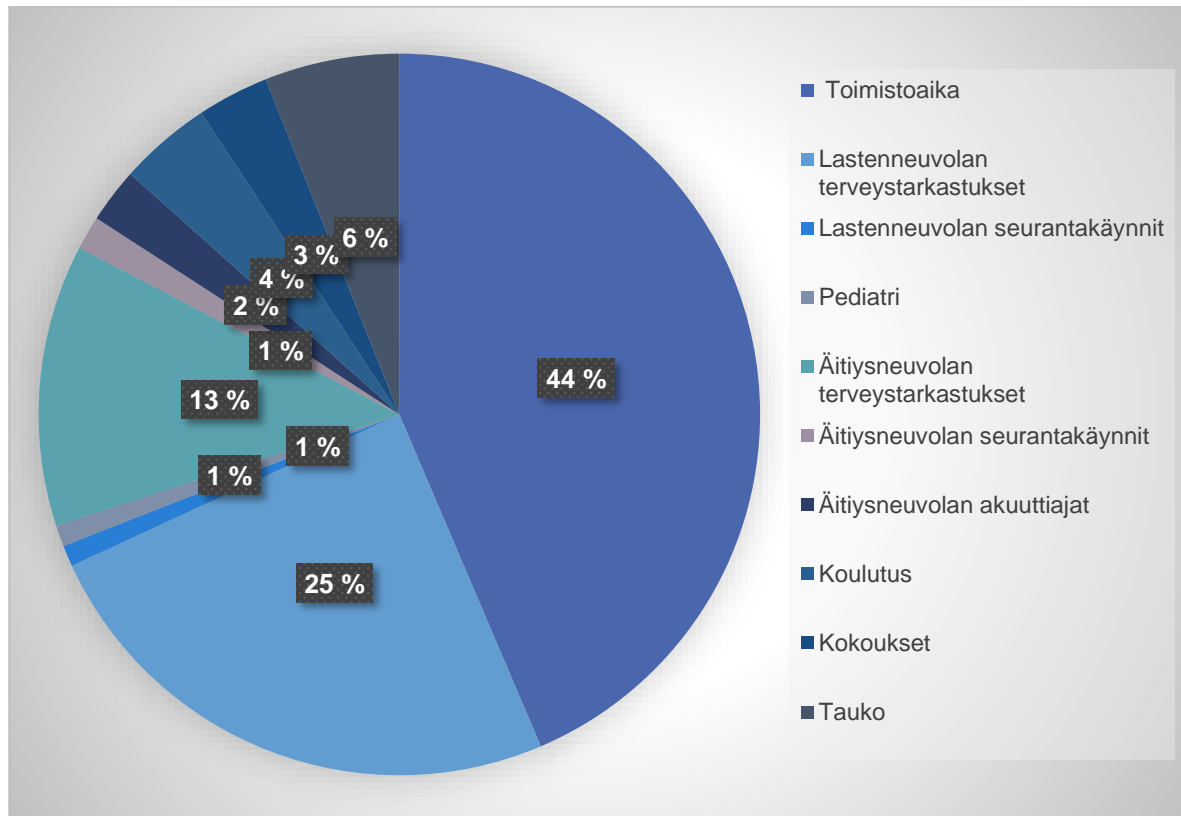
1. Myyrmäen neuvolassa
2. Koivukylän neuvolassa
3. Tikkurilan neuvolassa

Marraskuussa -21 annettiin maksusitoumuksia yksityiselle palveluntuottajalle annettiin 110 ja neuvolakäyntejä toteutui yksityisellä palveluntuottajalla yhteensä 55. Joulukuussa -21 yksityisellä palveluntuottajalla toteutui 46 lastenneuvolakäyntiä ja 2 äitiysneuvolakäyntiä.

Lääkärien (n=20) kuhunkin toimintoon käyttämä työaika laskettiin yhteen. Lääkärien työaika jakaantui seuraavasti:

- ✓ Toimistoaika 231 h
- ✓ Lastenneuvolan terveystarkastukset 130 h
- ✓ Lastenneuvolan seurantakäynnit 5 h
- ✓ Lastenlääkärikäynnit 5 h
- ✓ Äitiysneuvolan terveystarkastukset 67 h
- ✓ Äitiysneuvolan seurantakäynnit 8 h
- ✓ Äitiysneuvolan akuuttiajat 13 h
- ✓ Koulutus 22 h
- ✓ Kokoukset 17 h
- ✓ Tauko 32 h (käyttämättä jääneitä aikoja 23)

Lääkärien työajan prosentuaalinen jakauma on nähtävissä kuvassa 1.



Kuva 1. Neuvolalääkärien työajan jakautuminen 22.11.-5.12.2021.



### 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

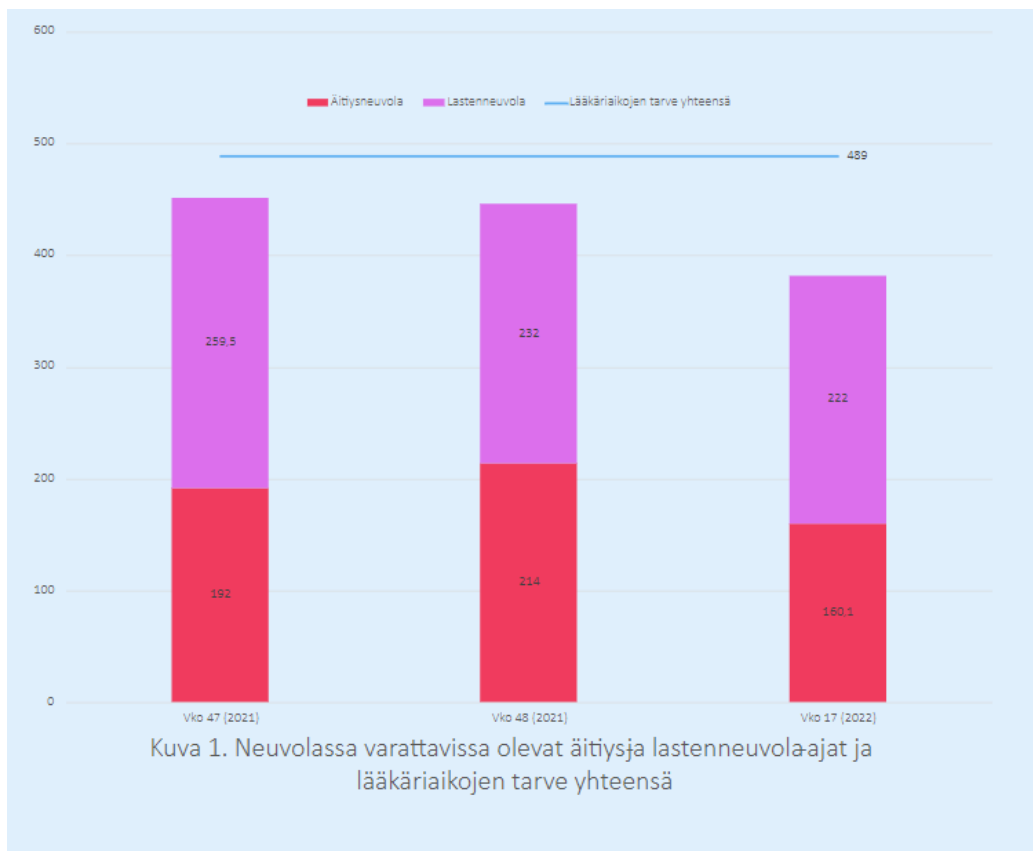
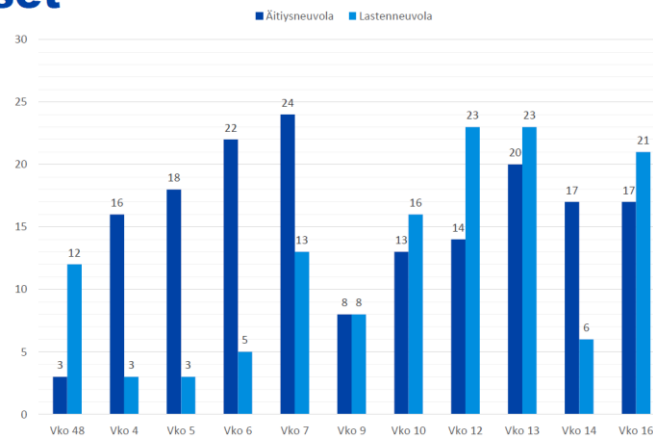
- ✓ Hyvä vastaanotto -valmennuksen ensisijaisena tavoitteena on, että joulukuun -22 loppuun mennessä 95% neuvolalääkäriajoista toteutuu oikea-aikaisesti omassa neuvolassa ja samalla maksusitoumukset yksityiselle palveluntuottajalle vähenevät.
- ✓ Neuvola-aikojen toteutuminen oikea-aikaisesti omassa neuvolassa on mitattavissa kyselylomakkeen avulla sovitulla mittausviikoilla.
- ✓ Maksusitoumusten määrä on seurattavissa erillisestä tilastoinnista ja niiden aiheuttamat kustannukset organisaation talousraportoinnista.
- ✓ Asiakkaan kannalta on merkityksellistä että käynnit toteutuvat lähineuvolassa.

#### 4. Muutokset ja kokeilut

Toimenpide	Tavoite	PDSA vaihe 10.5.22 <i>P=Plan</i> Suunnitellaan <i>D=Do</i> Testataan <i>S=Study</i> Arvioidaan <i>A=Act</i> Vakautetaan
Vastaanottoaikojen määrä päivää kohden vakioitiin	Lääkäreiden ajanvarauspohjien yhtenäistäminen	<b>A</b> Yhteinen keskustelu terveysasemien ylilääkäreiden kanssa on käyty ja neuvolalääkärit ovat saaneet ohjeistuksen päiväkohtaisista asiakasmääristä. Päivittäisiä asiakasmääriä seurataan säännöllisesti.
Lääkäreiden ajanvarauspohjat ovat auki aina 2 kk nykyhetkestä eteenpäin	Tarjonta vastaa kysyntää ja asiakkaat ohjautuvat omaan neuvolaan	<b>A</b> Yhteinen keskustelu terveysasemien ylilääkäreiden kanssa on käyty ja neuvolalääkärit ovat saaneet ohjeistuksen ajanvarauspohjien aukiolosta. Neuvoloiden lääkärivastaavat (th:t) muistuttavat asiasta aktiivisesti.
Toimintayksikössä otettiin käyttöön säännöllinen T3 aikojen seuranta	Tarjolla olevien aikojen seuranta jatkuvaa ja säännöllistä	<b>A</b> T3 aikoja seurataan säännöllisesti.
Konsultaatiokäytäntöjen sujuvoittaminen	Tarjoamalla terveydenhoitajille ja lääkäreille koulutusta konsultaatiota tuottavista aiheista, konsultaatioiden määrä vähenee	<b>S</b> Erikoislääkäreiden osastotunteja on pidetty ja suunniteltu koulutusohjelmaa syksyille -22. Digikonsultaatioiden määrää seurataan aktiivisesti.
Lääkärivastuuhenkilöiden (th) työkuvan kirkastaminen	Auttaa kokonaisuuden hallinnassa ja sujuvoittaa sekä terveydenhoitajan että lääkäreiden työtä neuvolassa	<b>S</b> Yhteistyökokouksia pidetty ja kerätty tietoa nykyisistä toimintatavoista. Suunniteltu uusille neuvolalääkäreille terveydenhoitajan perehdytys neuvolan arkikäytäntöihin lääkärin tarjoaman perehdytyksen lisäksi.
Ajanvarausaikalohkojen kohdentaminen (vastasyntyneen lääkärintarkastus)	Turvata vastasyntyneiden vauvojen pääsy oikea-aikaisesti neuvolalääkärille	<b>A</b> Suurimmassa osassa neuvoloita aikalohko on otettu käyttöön. Neuvoloissa imeväisikäisten lääkärikäynnit on saatu toteutettua.
Terveydenhoitajien ja lääkäreiden yhteisvastaanotot	Parantaa asiakaskokemusta (mm. vähentää asioiden toistoa peräkkäisillä th- ja lääkärikäynneillä) ja sujuvoittaa työntekoa.	<b>D</b> Pilotti on suunniteltu kolmeen neuvolaan, kahdessa näistä pilotti on aloitettu.

## 5. Tulokset

### T3:set



Kuva 1. Neuvolassa varattavissa olevat äitiysja lastenneuvola-ajat ja lääkäriaikojen tarve yhteensä

**Tulokset**

Vk 48/2021: Lääkärin vastaanotolle muuhun kuin omaan neuvolaan ohjattiin viikon asiakkaista (%)

- **Hakunilan neuvolasta 32%**
- Korson neuvolasta 20,5%
- **Koivukylän neuvolasta 46,6%**
- **Tikkurilan neuvolasta 11,7%**
- Kartanonkosken neuvolasta 11,1%
- Martinlaakson neuvolasta 37,9%
- **Myyrmäen neuvolasta 40,7%**
- Kivistön neuvolasta 27,7%

Vk 17/2022: Lääkärin vastaanotolle muuhun kuin omaan neuvolaan ohjattiin viikon asiakkaista (%)

- **Hakunilan neuvolasta 39%**
- **Koivukylän neuvolasta 50%**
- **Tikkurilan neuvolasta 11,6%**
- **Myyrmäen neuvolasta 31,8%**

\* työhönsä kasvoi 31 leikki-ikäisellä asiakkaalla vk17/2022

## 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Valmennus antoi tilaisuuden ja työkaluja etsiä ja tarkastella syitä siihen, miksi neuvolatoiminnassa asiakkaat käyvät muussa kuin omassa neuvolassa eivätkä ajat tunnu riittävän asiakkaille. Tutkimusmatka oli mielenkiintoinen ja opettava. Saimme valmennusryhmässä tehdä töitä eri ammattihenkilöiden kanssa, ongelma tuli aiempaa näkyvämmäksi, konkreettisemmaksi ja siitä tuli yhteinen. Valmennuksen myötä saimme osallistettua myös neuvolan muun henkilöstön kehittämistiimin lisäksi selvittämään taustoja ja ennen kaikkea, kehittämään neuvolatoimintaa yhdessä.

Mittausviikoilta saimme arvokasta tietoa olemassa olevasta lääkärin henkilöstöressurssista, sen tarpeesta ja alueellisesta jakautumisesta. Monet pienet ja isot asiat tuntuivat vaikuttavan vallitsevaan tilanteeseen. Ymmärsimme, että pienillä teoillakin on suuressa mittakaavassa vaikutusta, mutta yksi ratkaisu tai muutos ei ratkaise monimutkaista ongelmaa.

COVID19-pandemian aiheuttamat työntekijöiden sairauspoissaolot ja siitä seurannut henkilöstövaje sekä asiakkaiden ajanvarausten peruutukset saivat aikaan vuoden -22 alussa lastenneuvolan palveluissa jonoutumista emmekä vielä toukokuussa 2022 ole onnistuneet kääntämään suuntaa kohti tavoitetta. Monissa pienemmissä yksityiskohdissa olemme kuitenkin onnistuneet ja Hyvä vastaanotto -tiimimme jatkaa tavoitteeseen tähtävää työskentelyä myös valmennuksen päätyttyä.

Hyvä vastaanotto -valmennuksessa keskityimme lääkäreiden aikojen saatavuuteen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Kaikki valmennukseen osallistuneet kokivat, että olisi kiehtovaa laajentaa tutkimusmatkaa myös neuvolan terveydenhoitajien työhön, työajan käyttöön ja resurssiin. Kokonaisuutta tarkastelemalla voimme löytää vielä uusia näkökulmia, jotka varmasti vaikuttavat lopputulokseen ja onnistuneeseen asiakaskokemukseen.

## 7. Miten tästä eteenpäin

Neuvolan lääkäriaikojen saatavuutta asiakkaan omaan lähineuvolaan ja oikea-aikaisesti parannetaan edelleen eri tavoin:

- Jononpurun mahdollistamiseksi on käynnistetty toimenpiteitä
- Potilastietojärjestelmän raportointia ja sen hyödyntämistä tiedolla johtamisessa parannetaan yhdessä kehittämisasiantuntijoiden kanssa
- Lääkäreiden ja terveydenhoitajien yhteisvastaanottoja kehitetään
- Lääkäreiden ajanvarauspohjien laatimista kerrataan ja yksinkertaistetaan
- Työntekijöille tarjotaan mahdollisuutta lisäkoulutukseen potilastietojärjestelmän käytössä
- Hyvä vastaanotto -työryhmä jatkaa tavoitteellista työskentelyä

## Viitteet

1. Klemetti R & Hakulinen-Viitanen T. (toim.) Äitiysneuvolaopas. Suosituksia äitiysneuvolatoimintaan. THL Opas 2929/2013. Helsinki.
2. Sosiaali- ja terveysministeriö. Neuvolatoiminta, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä ehkäisevä suun terveydenhuolto. Asetuksen (380/2009) perustelut ja soveltamisohjeet. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:20. Helsinki 2009