Hyvä vastaanotto -valmennus 2021-2022

Vantaan kaupunki – Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto;

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

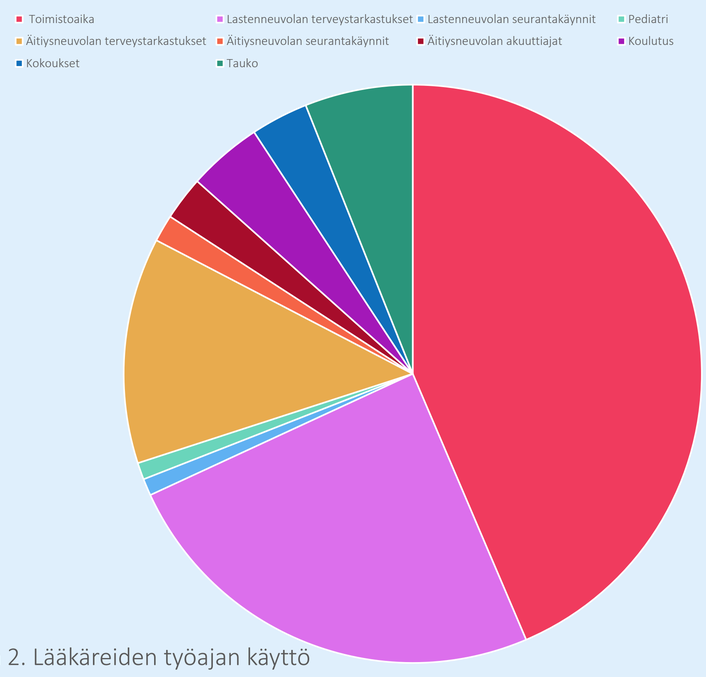
Tausta ja tavoitteet

- Vantaalla on 8 neuvolaa, joissa työskentelee viikoittain kaiken kaikkiaan noin 50 lääkäriä ja 88 terveydenhoitajaa. Vuonna 2021 vastaanottokäyntejä äitiysneuvolan lääkäreille oli 8731 ja lastenneuvolan lääkäreille 14 448.
- Lääkärien vastaanottokäyntien saatavuudessa on ollut ajoittain haasteita ja tilanteeseen haluttiin aktiivisesti löytää parannuskeinoja.
- Hyvä Vastaanotto -valmennuksen tavoitteena on, että joulukuun -22 loppuun mennessä 95% neuvolalääkäriajoista toteutuu oikea-aikaisesti ja omassa neuvolassa.

Alkukartoitus

- Hankkeen alkaessa lääkäripalvelujen kysyntää ja saatavuutta selvitettiin potilastietojärjestelmästä saatavilla raporteilla. Lääkäriaikojen kysyntää ja saatavuutta selvitettiin laskemalla todelliset tarjolla olevat lääkärin ajat (kuva 1).
- 22.11.-5.12.2021 (vk 47 ja 48) terveydenhoitajat tilastoivat erilliselle lomakkeelle kaikki varatut ja siirretyt lääkäriajat. Vastaavana ajankohtana äitiys- ja lastenneuvoloiden lääkärit tekivät työaikaseurantaa (kuva 2).
- Alkukartoituksessa neuvolalääkäreiden vastaanottoaikojen määrän todettiin olevan melko lähellä tarvetta (kuva 1; vko 47 ja 48).

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



Kuva 2. Lääkäreiden työajan käyttö

Kuva 3. Äitiys- ja lastenneuvolan lääkäriajat T3

Mitä tehtiin?

- Neuvolalääkäreiden ajanvarauspohjia yhtenäistettiin:
  - Vastaanottoaikojen määrä päivää kohden vakioitiin
  - Ajanvarauspohjat auki kaksi kuukautta eteenpäin
  - Ajanvarauspohjien yhtenäistämistä koskeva ohjeistus esiteltiin sekä neuvolalääkäreille että heidän esihenkilöilleen
- Neuvoloiden lääkärivastaavina toimivien terveydenhoitajien ja lääkäreiden yhteistyön kehittäminen aloitettiin.
- Toimintayksikössä otettiin käyttöön säännöllinen T3-aikojen seuranta (kuva 3).
- Tämän lisäksi seurataan asiakaskäyntien, lääkärien henkilöstöresurssin ja yksityiselle palveluntuottajalle tehtävien maksusitoumusten määrää.
- Riskinä palvelujen toteutumisen suhteen arvioitiin COVID19-pandemia ja lääkäreiden henkilöstöresurssin saatavuus. Nämä vaikuttivatkin vastaanottoaikojen saatavuuteen alkuvuonna -22 (kuva 1; vko 17) ja leikki-ikäisten lääkärintarkastusta tarvitsevia jouduttiin laittamaan jonoon.

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%**

* työjono kasvoi 31 leikki-ikäisellä asiakkaalla vk17/2022

Jatkosuunnitelma

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