

# Kansallinen saatavuuspäivä

9.11.2022

Klo 12.30-15.30

Pj Tuula Heinänen, ylilääkäri, THL



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus <sup>1</sup>

***Jokainen systeemi on täydellisesti suunniteltu tuottamaan niitä tuloksia, mitä se tuottaa***

*Donald Berwick*

*Institute for Health Care Improvement (IHI.org)  
perustaja*

Jonot ovat systeemitason ongelma  
Monimutkaiset syy-seuraus-suhteet  
Ei ole yhtä ”helppoa” ja yksinkertaista ratkaisua

→ Pitää muuttaa systeemiä



Aikoja löytyy asiakkaan  
toivomassa ajassa myös  
tutulle ammattilaiselle

Työ on hyvin organisoitu ja  
hallinnan tunne paranee →  
henkilöstön työhyvinvointi paranee

Henkilöstön rekrytointi  
helpottuu, vaihtuvuus vähenee



Tulokset ja asiakaskokemus  
paranevat, mainehyöty

Tutun asiakkaan asia hoituu  
nopeammin ja kevyemmin

Vähemmän hukkaa ja  
päällekkäistä työtä →  
ammattilaisen aikaa vapautuu

# Ohjelma ja aikataulu

- 12.30 Tervetuloa, päivän ohjelma ja orientaatio aiheeseen, ylilääkäri Tuula Heinänen THL
- 12.40 **Hoitotakuulaki – keskeiset elementit, lääkintöneuvos Tapani Hämäläinen, STM**
- 12.55 **Miten perusterveydenhuollon saatavuus on kehittynyt - tulevaisuuden sotekeskus arvioinnin näkökulma, johtava asiantuntija Juha Koivisto, THL**
- 13.15 Hyvä vastaanotto – lyhyt esittely, Tuula Heinänen
- 13.25 Kolme tarinaa:
- Euran sote-keskuksen kehittämismatka, avopalveluiden osastonhoitaja, sairaanhoitaja Terhi Heinonen ja johtava lääkäri Lotta Armfelt
- Suun th:n palvelujen saatavuuden kehittäminen Vantaa-Keravan alueella, Palvelupäällikkö Maria Broms ja ylihampaslääkäri Hanna Karjalainen
- Koppi kerralla – ilman pallottelua. Etelä-Pohjanmaan yhtenäinen toimintamalli yhteisasiakkuuksille terveyspalveluissa, asiantuntijat Anna Nurmela ja Tuula Peltoniemi
- 14.40 Systemaattinen kehittäminen ja jonoteorian soveltaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa, apulaisprofessori Paulus Torkki, Helsingin yliopisto
- 15.15 Keskustelu, kysymykset, Tuula Heinänen

# Hyvä vastaanotto 2.0 valmennus

osana Tulevaisuuden  
sotekeskus  
hankekokonaisuutta

# HYVÄ VASTAANOTTO 2.0

Osallistujia yhteensä 50 tiimiä  
(n. 300 ammattilaista) vuosien  
2021-22 aikana

## KANTAVAT PERIAATTEET

- Koko henkilöstö mukana
- Johtamista ei ulkoisteta
- Kaikilla on kaksi työtä: oma työ ja oman työn kehittäminen



# Hyvä vastaanotto 2.0

## Valmennuksen tavoitteet

- 1. Asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun ilman viiveitä / haluamassaan aikataulussa (viikon hoitotakuu!)**
2. Palvelun jatkuvuus ei huonone/paranee = asiakas pääsee halutessaan aina saman tutun ammattilaisen puheille
3. Paljon tai jatkuvaa palvelua tarvitsevien asiakkaiden hoidon suunnitelmallisuus ja tulokset paranevat
- 4. Osallistuvat tiimit/työyhteisöt osaavat kehittää omaa työtään systemaattisesti ja jo saavutettujen tulosten pysyvyys varmistetaan mm. rakentamalla omaan arkeen sopiva päivittäisjohtamisen malli**
5. Henkilöstön työtyytyväisyys paranee
6. Toiminta on kustannustehokasta (-vaikuttavaa)

# T3-seuranta on keskeinen osa Hyvä vastaanotto valmennusta

- T3= valitun ammattiryhmän (lääkärit, hoitajat, hammaslääkärit jne) ajanvarauskirjoista löytyvien kolmansien vapaiden aikojen mediaani
- Kolmas vapaa aika kuvastaa paremmin saatavuutta kuin ensimmäinen (kv ja kansalliset kokemukset)
- Tieto on helppo kerätä myös manuaalisesti
- Kukin yksikkö määrittelee poimintakriteerit omista lähtökohdistaan
- Oleellista on jatkuva seuranta ja nopea reagointi mahdollisiin poikkeamiin



# Hyvä vastaanotto läpimurtotyöskentelyn kokonaisuus

- Kerro tähän mennessä tehdystä työstä, opi toisilta
- Muutoksen johtaminen
- Suunnittele uusia muutoksia (ml. päivittäisjohtaminen)

## Loppuseminaari

- **Posterit ja raportit**
- Levittäminen
- Miten tästä eteenpäin?

- Orientaatio
- Tavoitteet
- Parannuskohteiden tunnistaminen
- Suunnittele nykytilan kartoitus

- Analysoi data
- Täsmennä tavoitteet
- Suunnittele kokeiluja (PDSA)



Ennako-tehtävä

Työpaja 1

Työpaja 2

Työpaja 3

Työpaja 4

5P's  
Väestödata  
Oman organisaation strategiset tavoitteet ja mittarit  
Omat tulokset

### Aktiivinen jakso I

- Kerää dataa
- Ankkuroi tavoitteet
- Informoi ja sitouta

### Aktiivinen jakso II

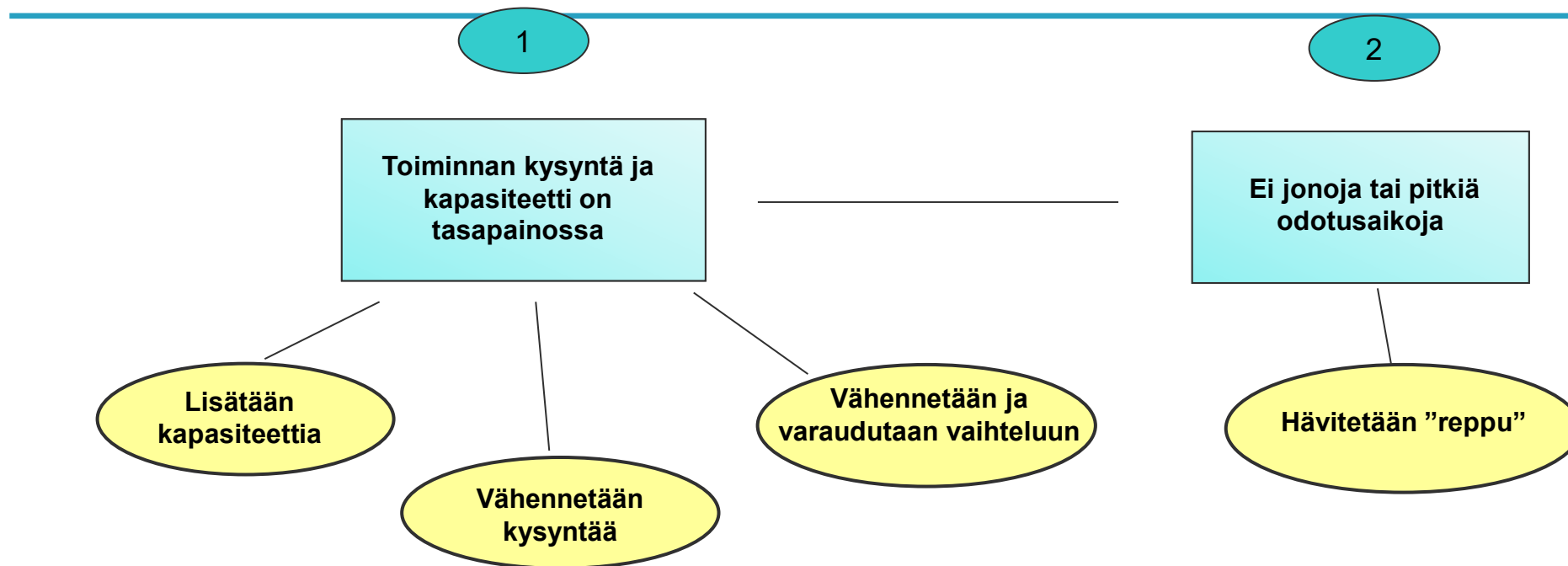
- Aloita muutosten kokeilut
- Analysoi ja mittaa pitkin matkaa
- Ankkuroi muutosehdotukset

### Aktiivinen jakso III

- Vakioi hyväksi havaittuja muutoksia tuotantoon
- Jatka toisten kokeiluja
- Rakenna päivittäisjohtamisen malli

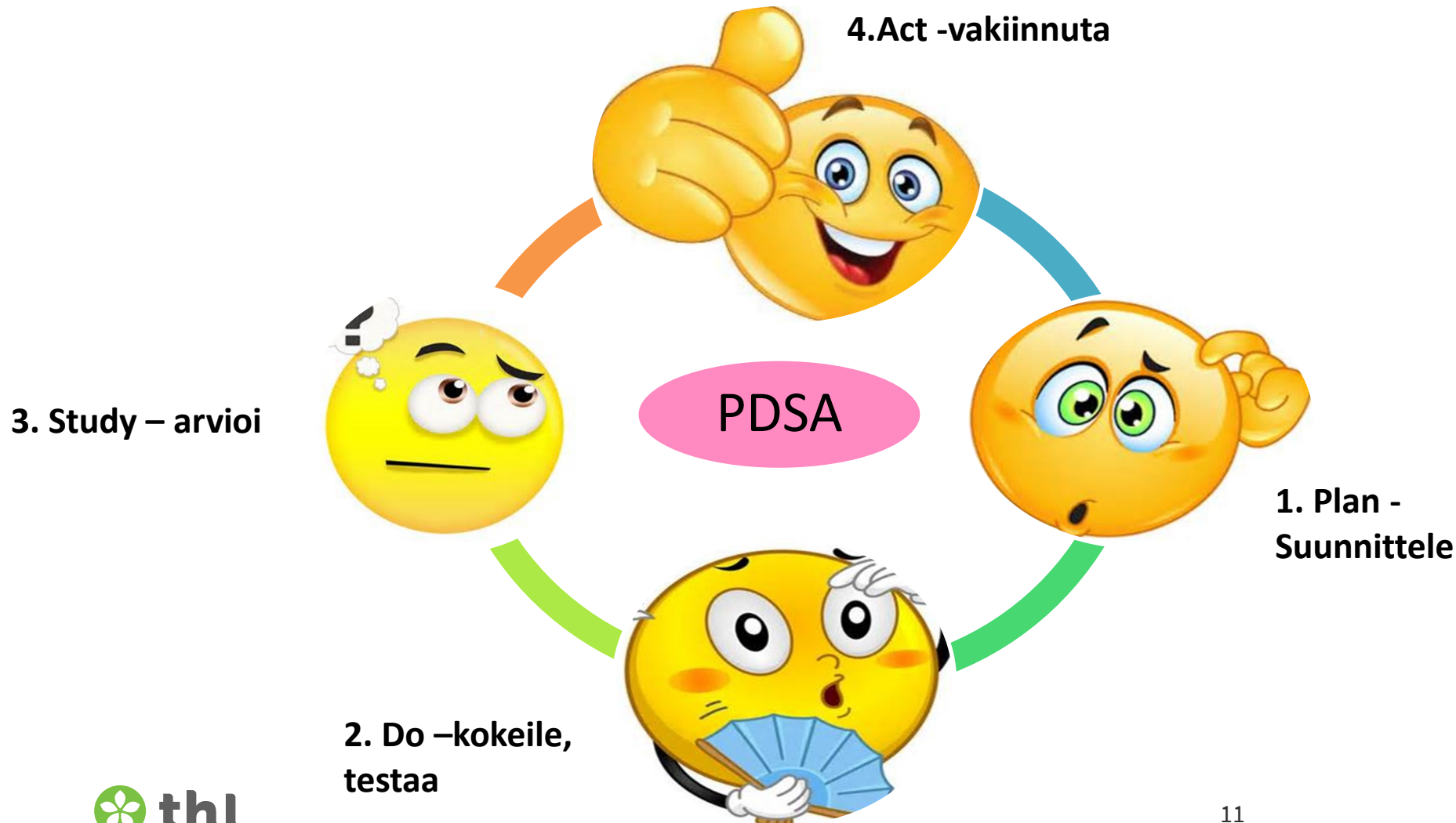
MAHDOLLISUUS SAADA OHJAUSTA  
TEAMSIN KAUTTA

# Saatavuuden parantamisen perusstrategiat



Työskennellään pienin askelin ja kokeilujen kautta kaikilla neljällä osa-alueella!

# PDSA – jatkuvan parantamisen malli – pienin askelin, kokeillen, yhdessä oppien



P (plan)  
D (do)  
S (study)  
A (act)

# Miten me kuvaamme yhteistä kehittämismatkaamme (Turku 11.5.2022)

Yksi adjektiivi, joka kuvaa parhaiten yhteistä kehittämisen matkaamme



# Lisätietoja löytyy Innokylästä

- [Läpimurto](#) kokonaisuus
- [Pirkanmaan oma saatavuusvalmennus](#) materiaalit ja esitykset

# Ohjelma ja aikataulu

- 12.30 Tervetuloa, päivän ohjelma ja orientaatio aiheeseen, ylilääkäri Tuula Heinänen THL
- 12.40 Hoitotakuulaki – keskeiset elementit, lääkintöneuvos Tapani Hämäläinen, STM
- 12.55 Miten perusterveydenhuollon saatavuus on kehittynyt -  
tulevaisuuden sotekeskus arvioinnin näkökulma, johtava asiantuntija Juha Koivisto, THL
- 13.15 Hyvä vastaanotto – lyhyt esittely, Tuula Heinänen
- 13.25 Kolme tarinaa:**
- Euran sote-keskuksen kehittämismatka, avopalveluiden osastonhoitaja, sairaanhoitaja Terhi Heinonen ja johtava lääkäri Lotta Armfelt**
- Suun th:n palvelujen saatavuuden kehittäminen Vantaa-Keravan alueella,  
Palvelupäällikkö Maria Broms ja ylihammaslääkäri Hanna Karjalainen**
- Koppi kerralla – ilman pallottelua. Etelä-Pohjanmaan yhtenäinen toimintamalli yhteisasiakkuuksille terveystalveissa, asiantuntijat Anna Nurmela ja Tuula Peltoniemi**
- 14.40 Systemaattinen kehittäminen ja jonoteorian soveltaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa, apulaisprofessori Paulus Torkki, Helsingin yliopisto
- 15.15 Keskustelu, kysymykset, Tuula Heinänen

# Kysymyksiä strategiselle johdolle

- Mistä tunnistatte ne yksiköt, joissa palvelut toimivat ja saatavuus on hyvä?
- Miten varmistatte, että työn kehittäminen näissä yksiköissä jatkuu tuloksellisesti?
  - Varottava: hyvin toimivia yksiköitä "palkitaan" lisäämällä työtä tai siirtämällä resursseja huonommin toimiviin paikkoihin
- Miten johtamisen keinoin autatte em. edelläkävijöiden innovaatioita leviämään alueen muihin yksiköihin?



KIITOS MIELENKIINNOSTA JA  
HYVÄÄ KEHITTÄMISMATKAA!