



**EURA
SYDÄMESSÄ**



Euran sote- keskuksen avopalveluiden kehittämismatka

9.11.2022

Johtava lääkäri Lotta Armfelt

Sote-avopalveluiden osastonhoitaja
Terhi Heinonen

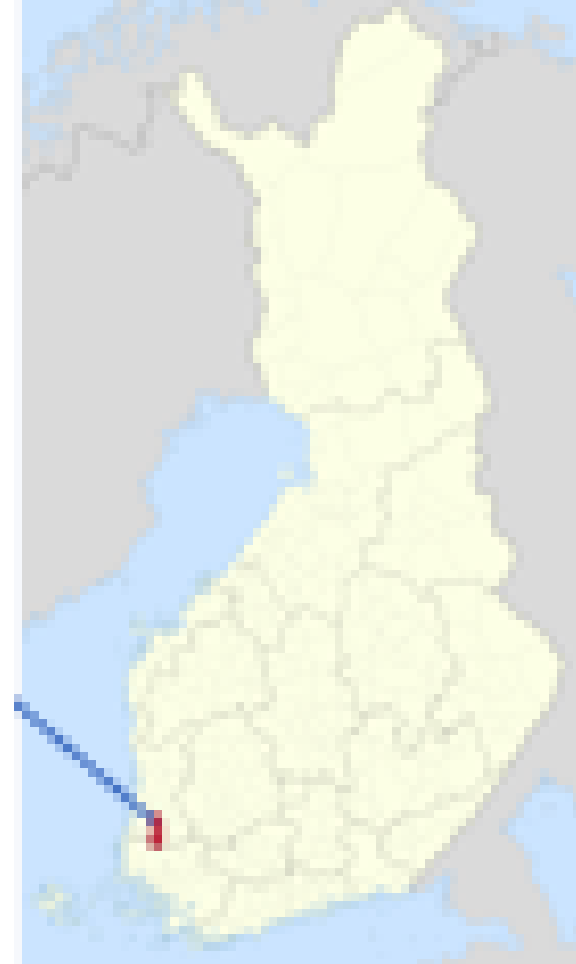


**EURA
SYDÄMESSÄ**



Euran sotekeskus

- **Tervetuloa matkalle Suomen parhaan (?) sote-keskuksen maailmaan!**
- Eura sijaitsee Satakunnassa ja Eurassa on noin 11 500 asukasta
- Nyt kerromme kehitysmatkasta avopalveluissa.
- Avopalveluissa:
 - Lääkärin ja hoitajan vastaanotot, kuntoutus, työikäisten sosiaalipalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, työllisyyspalvelut, hammashuolto
- Saman katon alla myös:
 - Lasten- ja nuorten palvelut sekä vanhusten ja vammaisten palvelut, Kelan palvelut



Historian havinaa

- **Eurassa tehty pitkäjänteisesti hyvää kehittämistyötä!**
 - Vuonna 2017 tehty suuri organisaatiouudistus, jossa muodostettu SOTE-keskus ja muutettu organisaatio elämäntaakamalliin
 - Samalla luotiin mielenterveys- ja päihdepalveluiden kokonaisuus
- **Kuitenkin kehitettävääkin riittänyt:**
 - **Esim. asiakastyytyväisyys vuonna 2018 NPS luvulla mitattuna 13.**
 - **Työntekijät tyytymättömiä**
 - Vastaanotoille **kahden-kolmen kuukauden jonot**
 - Kenelläkään **ei ollut kunnolla koppia** potilaista, vaan kaikki tekivät omalla vuorollaan jotain.



Sitten ryhdyttiin töihin...

Vuonna 2019 lähdettiin suunnittelemaan suurta toimintamallin muutosta yhdessä henkilöstön kanssa.

Vuoden 2020 alussa tehtiin suuri toimintamallin muutos:

Vastaanotolle tiimi 1 (nopea linja) ja tiimi 2 (pitkäaikaipotilaat)

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden tiimi (hoitaa myös somaattisia asioita)

Työkykytiimi pitkäaikaipotilaille (moniammatillinen ryhmä)

Uudistusten keskeisimmät muutokset

Kaikissa tiimeissä asiakkailla oma vastuutyöntekijä

Siirryttiin tiimityöhön

Hoito alkaa aina heti

Valitaan aina kevyin palvelu, esim. ei vastaanottoa, jos voidaan hoitaa konsultaatiolla

Yksi ihminen hoitaa asian aina mahdollisimman pitkälle itse

Luotiin yhteiset toimintamallirungot

Kehittämistyö ja tiedolla johtaminen nostettiin jalustalle

Etähoito lisääntyi

Mitä sitten
tapahtui?

Potilas jonot lyhenivät, T3 aika esim.
kesällä 2021 noin 2 viikkoa

Potilastyytyväisyys nousi tasolle NPS
70.

Saatiin aikaan hyviä toimintamalleja
ja näiden kuvauksia ja rakennetta ja
vuosikelloja toimintaan.

Ja sitten tuli
korona...





Sitten tuli
THL:n Hyvä
vastaanotto
valmennus
10/21-05/22

- **Tämä tuli loistavaan kohtaan ja oli loistava valmennus!**
 - Kehittämiseen saatiin vielä lisää rakennetta ja uusia ideoita
 - Kehittämisestä tuli vielä systemaattisempaa ja saatiin hyviä työkaluja tähän
 - Kehittämiseen saatiin uutta intoa
 - Valmennuksessa saatiin kyselyillä/mittauksilla hyvä nykytilan kuvaus.
 - Valmennus haastoi todella miettimään, mitä pitää tehdä, jotta muutoksia saadaan

ASIAKASLUPAUKSET

Oman yhteyshoitajan
kautta sinulla on yhteys
sote-keskuksen
palveluihin.

Hoidamme asiakkaat
sydämellisesti,
välittäen sinusta
ja toisistamme.

Asiasi hoito
alkaa heti
yhteydenotostasi.

Sinä päätät
hyvinvoinnistasi
ja me tuemme
sinua siinä.

Valmennuksessa luotiin asiakaslupaukset



Saatavuus parani valmennuksessa selvästi

Saatavuus parani koska...

Kevyimpien palveluiden
toimintamallia kirkastettiin

Fysioterapian pilotti toi hyviä tuloksia

Etä/konsultaatiolääkäri toimintamallia
kehitettiin



Etähoito tilanne tällä hetkellä



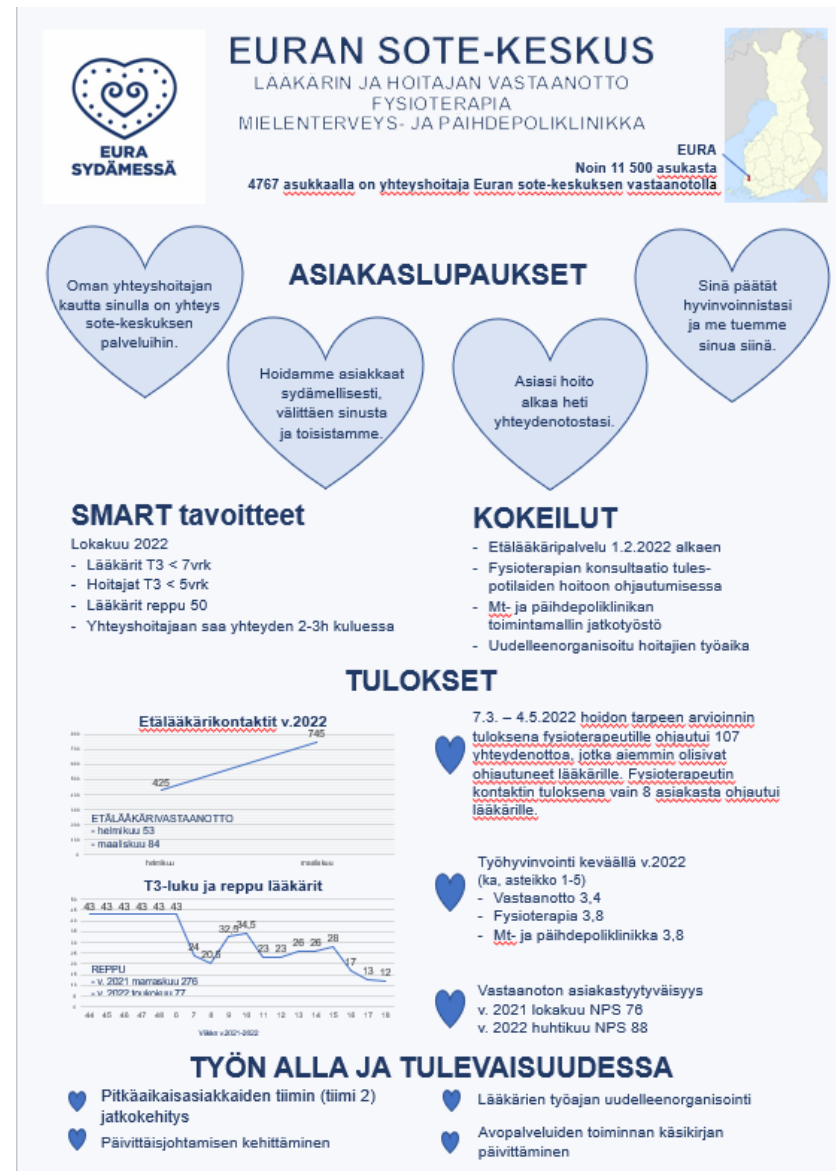
HOITAJAT HOITAVAT
POTILASTYÖSTÄ 75,8 % ETÄNÄ



LÄÄKÄRIT HOITAVAT
POTILASTYÖSTÄ 65,8 % ETÄNÄ

Fysioterapiapilotti

- Valmennuksen aikana otettiin vastaanoton tiimiin mukaan fysioterapeutti.
- Kuukauden pilotissa hoidon tarpeen arvioinnin tuloksena **fysioterapeutille ohjautui 107** yhteydenottoa, jotka aiemmin olisivat ohjautuneet lääkärille. Fysioterapeutin kontaktin jälkeen näistä **vain 8 ohjautui lääkärille**.
- Tästä tuli pysyvä toimintamalli.



Etä/konsultaatiolääkäripalvelu

- Toimintamalliuudistuksessa 2020 jo luotiin konsultaatiolääkärin toimintamalli.
- Tässä oli paljon hyvää:
 - Helpotti muita lääkäreitä, kun konsultaatioita ei tullut kaikille
 - Ylityöt vähenivät
 - Helpotti hoitajia, kun ei tarvinnut tulla ”hattu kourassa” konsultoimaan
- Konsultaatiovuoroissa kuitenkin myös paljon ongelmia
 - Keskeytykset olivat jatkuvia ja konsultaatioihin vastaaminen ei edennyt ja syntyi ruuhkaa
 - Kokemattomat lääkärit eivät pärjänneet vuorossa ja joutuivat kuitenkin konsultoimaan muita ja työt viivästyivät ja syntyi ruuhkaa
 - Lisäksi lääkärit eivät hoitaneet asioita loppuun itse, vaan syntyi paljon kirjeenvaihtoa hoitajien kanssa.

Parempi versio etä/konsultaatiolääkärimallista

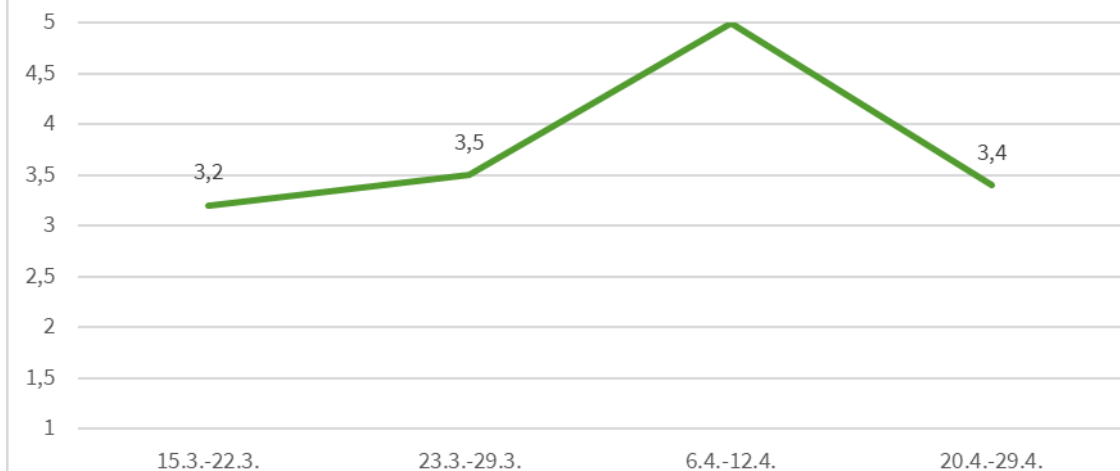
Hyvä vastaanotto valmennuksessa mietittiin etä/konsultaatiolääkäri malli uudestaan.

Uusi malli toimi paremmin, koska:

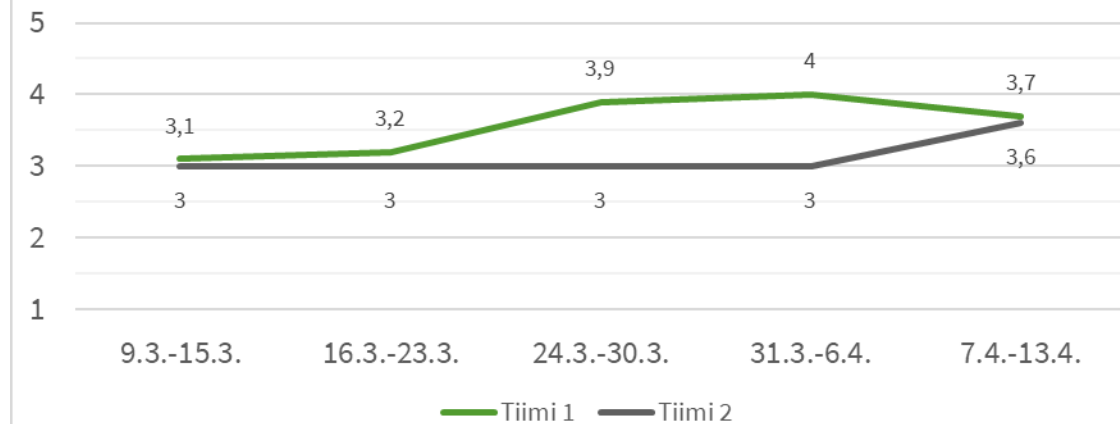
- Resurssia on tarpeeksi
- Lääkärit ovat kokeneita
- Lääkärit saavat tehdä työtä rauhassa ilman jatkuvia keskeytyksiä
- Lääkärit hoitavat potilas asian loppuun asti itse (Ei kirjeenvaihtoa hoitajan kanssa)
- Hyödynnetään paremmin etämahdollisuuksia esim. Lifecare-camera
- Toimintamallia on hiottu yhdessä jokaisen yksityiskohdan osalta

Viikoittainen työhyvinvointiseuranta aloitettiin

Työhyvinvointi fysioterapiassa v.2022



Työhyvinvointi vastaanotto v.2022



Asiakastyytyväisyys parani



LOKAKUUSSA 2021 NPS 76



HUHTIKUUSSA 2022 NPS 88

Tilanne syksyllä 2022

Hyvää kehitystä edelleen jatkettu ja juurrutettu toimintaan.

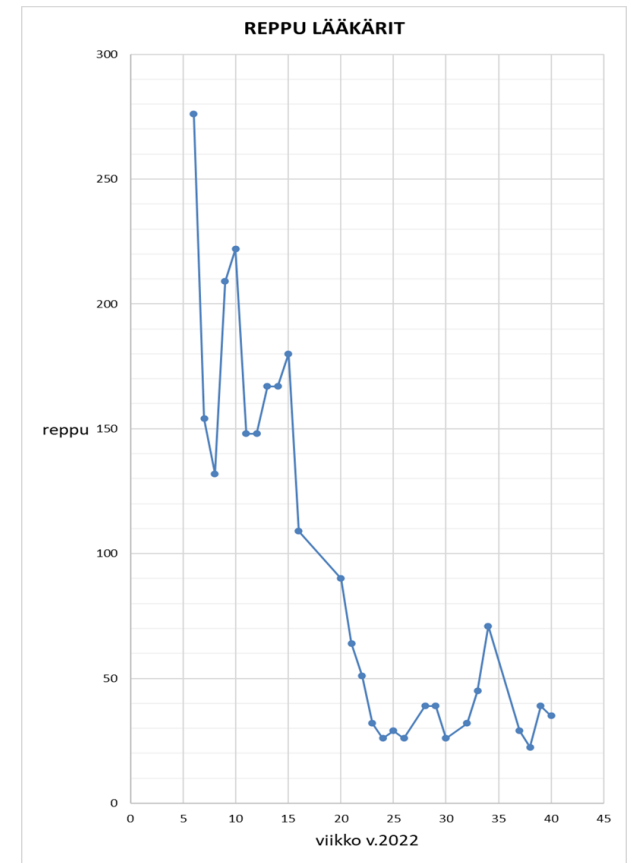
On saavutettu tila, jossa kehittäminen ei ole projekti, vaan jatkuva tila.

Tiedolla johtamisen suhteen edetty ja luotu tähän entistä parempaa rakennetta

Toiminnan käsikirja lähes valmiina

REPPU	lääkärit
viikko	reppu
6	276
7	154
8	132
9	209
10	222
11	148
12	148
13	167
14	167
15	180
16	109
20	90
21	64
22	51
23	32
24	26
25	29
26	26
28	39
29	39
30	26
32	32
33	45
34	71
37	29
38	22,5
39	39
40	35

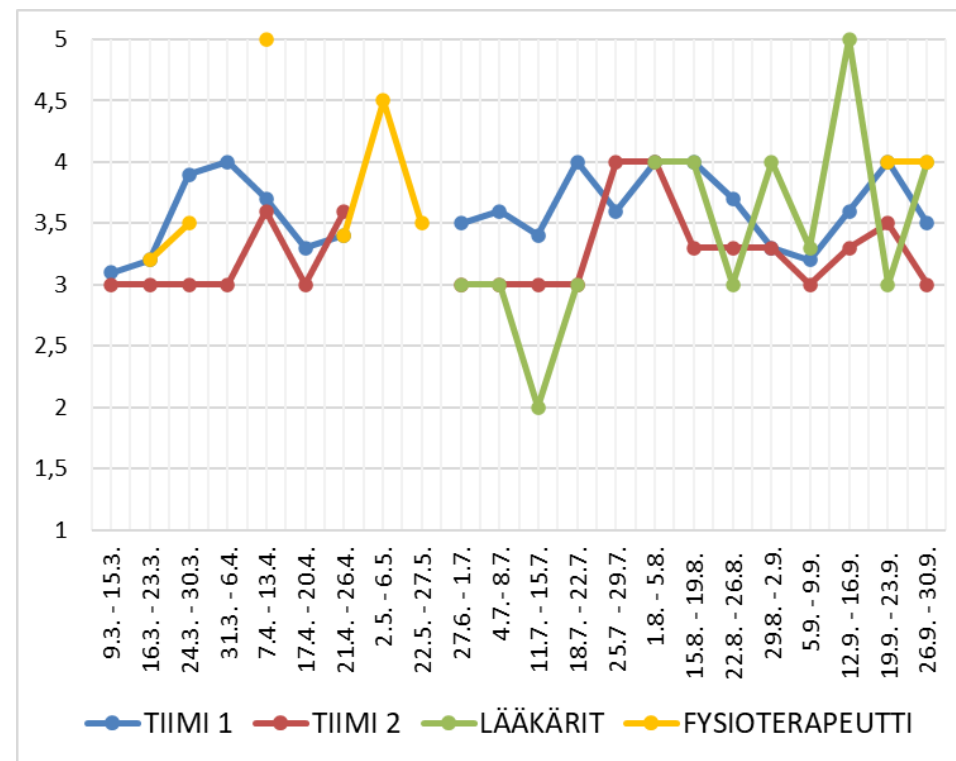
T3			
viikko	lääkärit	tiimi 1	tiimi 2
6	43		
7	24		
8	20,5		
9	32,5		
10	34,5		
11	23		
12	23		
13	26		
14	26		
15	28	10	9,5
16	17	10	6,5
20	14	10	11
21	10	12	8
22	8	9	16,5
23	5	9	17,5
24	4	12	18
25	4,5	10	17
26	4	5	15,5
28	6	7	8
29	6	11	8,5
30	4	12	9
32	5	10	4,5
33	7	7	5,5
34	11	11	12,5
37	4,5	12	10
38	3,5	8,5	8
39	6	6,5	10,5
40	5,5	3,5	7,5



Saatavuus saatu hoitotakuuseen!

Työhyvinvointi nyt kehittämistyön alla

TYÖHYVINVOINTI				
(asteikko 1-5, 1=tyytymätön ... 5=tyytyväinen, tulos vastausten keskiarvo)				
AJANJAKSO	TIIMI 1	TIIMI 2	LÄÄKÄRIT	FYSIOTERAPEUTTI
9.3. - 15.3.	3,1	3		
16.3. - 23.3.	3,2	3		3,2
24.3. - 30.3.	3,9	3		3,5
31.3. - 6.4.	4	3		
7.4. - 13.4.	3,7	3,6		5
17.4. - 20.4.	3,3	3		
21.4. - 26.4.	3,4	3,6		3,4
2.5. - 6.5.				4,5
22.5. - 27.5.				3,5
27.6. - 1.7.	3,5	3	3	
4.7. - 8.7.	3,6	3	3	
11.7. - 15.7.	3,4	3	2	
18.7. - 22.7.	4	3	3	
25.7. - 29.7.	3,6	4		
1.8. - 5.8.	4	4	4	
15.8. - 19.8.	4	3,3	4	
22.8. - 26.8.	3,7	3,3	3	
29.8. - 2.9.	3,3	3,3	4	
5.9. - 9.9.	3,2	3	3,3	
12.9. - 16.9.	3,6	3,3	5	
19.9. - 23.9.	4	3,5	3	4
26.9. - 30.9.	3,5	3	4	4



Miksi Eurassa onnistuttu?

Henkilöstö vahvasti mukana kehitystyössä

- Muutoksille on annettu sopeutumisaikaa
- Henkilöstö osallistunut kehitykseen ja kehittämistyö on tehty yhdessä
- **Henkilöstön hyvinvointi ollut aina erittäin tärkeää**

Johtamisjärjestelmä ollut hyvä

- Lähiesimiehet ovat olleet lähellä työntekijöitä ja lähellä käytäntöä
- Lähiesimiehissä lääkärihoitajapari työskentely antoisaa ja tehokasta
- Meillä johtavalla lääkärillä-osastohoitajalla koko avopalveluiden paletti omassa hallinnassa

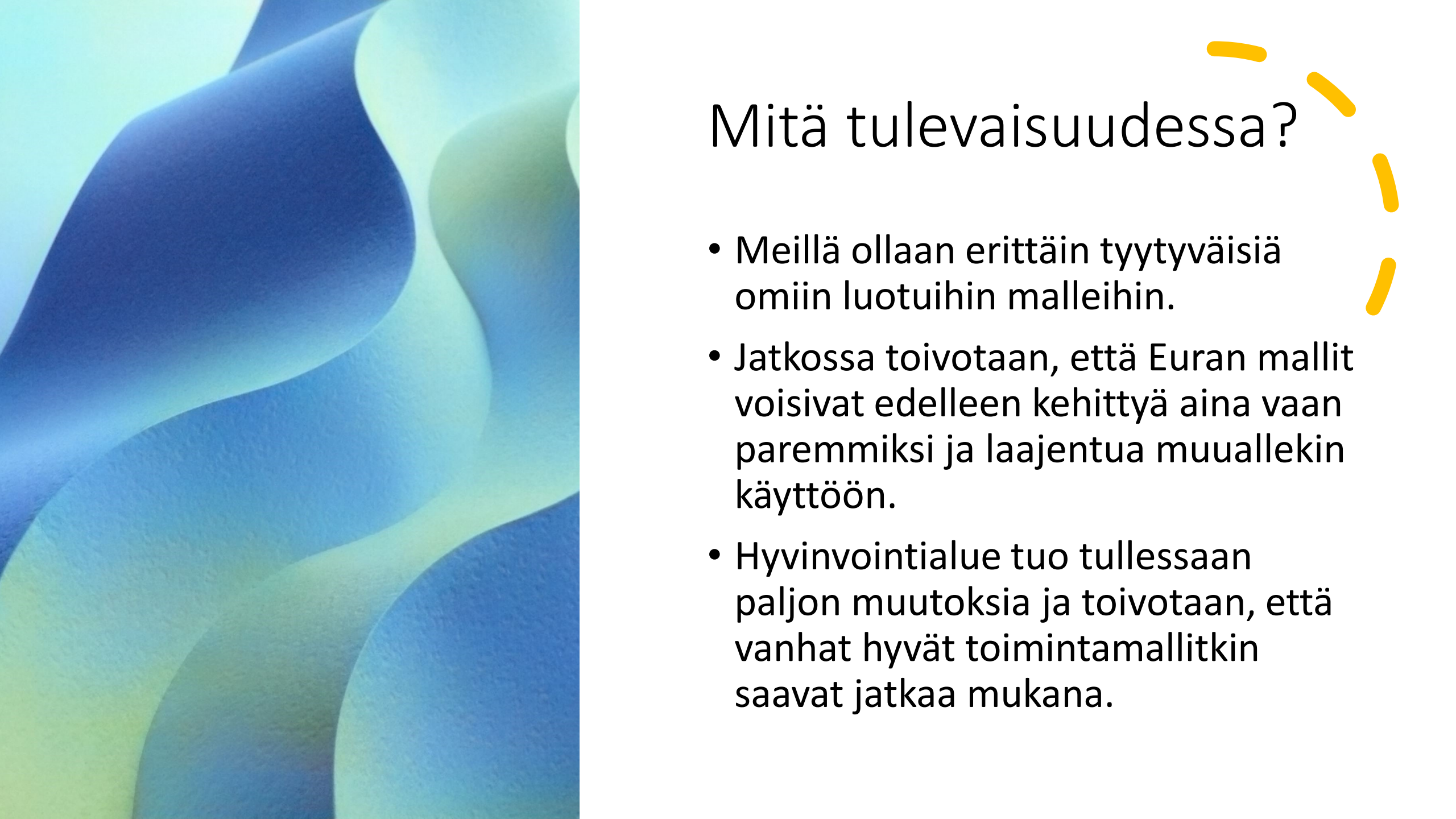
Kehittäminen ja tiedolla johtaminen on koko ajan ollut tärkeää ja tätä on tehty systemaattisesti

- Matkan varrella opittu paljon ja kehitytty itsekin paljon
- Käytetty paljon aikaa pohtien miksi joku ei toimi ja varsinkin miten sen voisi tehdä paremmin

Kiitokset Hyvä vastaanotto valmennukselle!

- Suositellaan vahvasti tämän toiminnan jatkoa ja jatkovalmennuksia valmennuksiin osallistuneille.
- Valtakunnallisella valmennusmallilla voitaisiin auttaa koko sote-kenttää paljon, koska nyt kehittämistavat ovat hyvin kirjavia ja erilaisten koulutusten ja konsulttien tieto-taito hyvin vaihtelevaa.





Mitä tulevaisuudessa?

- Meillä ollaan erittäin tyytyväisiä omiin luotuihin malleihin.
- Jatkossa toivotaan, että Euran mallit voisivat edelleen kehittyä aina vaan paremmiksi ja laajentua muuallekin käyttöön.
- Hyvinvointialue tuo tullessaan paljon muutoksia ja toivotaan, että vanhat hyvät toimintamallitkin saavat jatkaa mukana.



Kiitos!

- Jos kysyttävää jäi myöhemmin:
 - Johtava lääkäri Lotta Armfelt,
lotta.armfelt@eura.fi
 - Sote-avopalveluiden osastonhoitaja Terhi Heinonen terhi.heinonen@eura.fi
- 