

## **Raportti:**

# **Hyvä vastaanotto -valmennus**

## **2021 – 2022 / THL**

Valmennuksen päivät:

Osallistuvan yksikön nimi:

Kehittämistiimin jäsenet:

## Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmistukseen lähtemiselle .....	3
2. Lähtötilanmittaukset .....	4
Kysyntä.....	4
Kapasiteetti.....	4
Muut mittaukset .....	4
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot .....	4
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus .....	6
4. Muutokset ja kokeilut .....	7
5. Tulokset.....	8
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	9
7. Miten tästä eteenpäin.....	10
Liitteet.....	11

## 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

*Esittele oma työyhteisönne 5P viitekehyksen avulla*

*Purpose / tarkoitus, mitä varten olemme olemassa*

*Patients / potilaat (asiakkaat), keitä he ovat, mitä he meiltä odottavat, millaista arvoa heille tuotamme, millaista palautetta he meille antavat jne.*

*People / henkilöstö, määrä, eri ammattilaiset, työhyvinvointiin liittyvät tulokset, osaaminen jne.*

*Prosessit / keskeiset prosessimme*

*Patterns / toimintatavat ja mittarit*

*Miksi lähditte mukaan valmennukseen, keskeiset ongelmat, miksi haluatte muutosta, millaista muutosta haluatte saada aikaan?*

## 2. Lähtötilannemittaukset

### Kysyntä

*Mitkä kysynnän kanavat tunnistettiin? (puhelin, digitaalinen kanava, kävelee paikalle, ammattilaisen vastaanotolla annetaan aika jne.)*

*Mitä eri kysynnän muotoja mittasitte (päivystyskäynnit, kiireetön kysyntä, kerralla kuntoon ym).*

*Minkä eri ammattiryhmien kysyntää mittasitte (lääkärit, hoitajat, fysioterapeutit, hammaslääkärit, suuhygienistit jne.)*

### Kapasiteetti

*Minkä kaikkien ammattiryhmien kapasiteettia mittasitte ja miten jaottelitte kapasiteetin*

### Muut mittaukset

*Mitä muuta mittasitte?*

### Analyyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

*Voitte liittää kaikki mittaukset tähän raporttiin liitteeksi. Koosta tähän raporttiin tiivistelmä keskeisistä mittaustuloksista ja löydöksistä.*

#### APUKYSYMYKSIÄ

*Mitkä olivat keskeiset kysynnän kanavat? Mitä huomioita teitte sen suhteen?*

*Mikä on eri ammattilaisten kiireettömän vastaanoton kysyntä (asiakkaiden määrä per viikko, per 2 viikkoa)*

*Paljonko tarjottiin ”ei-oota” (per viikko, per 2 viikkoa)*

*Mikä oli päivystyksessä hoidettujen asiakkaiden/potilaiden määrä? (per viikko, per 2 viikkoa)*

*Kuinka monen asiakkaan asia hoidettiin kerralla ilman jakoa kiireellinen/kiireetön?*

#### KAPASITEETTI

*Huomioita siitä, mihin ammattilaisten aika kuluu. Yllätyksiä? Kehityskohteita?*

#### TASAPAINO

*Miten ammattilaisten kiireettömään vastaanottoon käyttämä aika suhtautui mittausviikoilla tunnistettuun kiireettömään kysyntään?*

#### MUUT MITTAUKSET

*Mitä muuta mittasitte ja mitä löysitte ja mitä opitte*

*VARIAATIO*

*Millaista variaatiota tunnistitte (viikonpäivien mukaan? muuta?)*

*YHTEENVETO*

### 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART

Saatavuuteen liittyvät tavoitteet

Muut tavoitteet

Asiakaslupaus

#### 4. Muutokset ja kokeilut

*PDSA*

*Mitä muutoksia kokeilitte ja mitä niistä opitte*

*Uudistettu asiakasprosessi*

## 5. Tulokset

*Liitä tähän graafina T3-seuranta ja muut omien tavoitteidenne kannalta relevantit mittaustulokset*



## 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

*Mitä opimme valmennuksen aikana?*

*Mikä tuki onnistumista?*

## 7. Miten tästä eteenpäin

*Miten ylläpidämme tulokset ja kehitämme edelleen?*

*Millainen päivittäisjohtamisen malli meille rakentuu?*

*Päivittäkää lopuksi raportin sisällysluettelo ja nimetkää tiedosto niin, että tiedostonimessä on tiiminne nimi.*

**Liitteet**