

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: Valmennusryhmä 3. 22.-23.3.2022, 24.-25.5.2022, 7.9.2022 ja 22.11.2022.

Osallistuvan yksikön nimi: Keuruun vastaanotto

Kehittämistiimin jäsenet: Helena Ala-Viinikka, Heikki Väyrynen, Kaija Luoma, Merja Kovanen, Aappo Mikkonen ja Hannele Kostamo.

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	6
Muut mittaukset	6
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot	7
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus	8
4. Muutokset, kokeilut ja tulokset.....	9
5. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	11
6. Miten tästä eteenpäin.....	12
Liitteet.....	13

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Purpose / tarkoitus, mitä varten olemme olemassa

Keski-Suomen Seututerveyskeskus – Perusterveydenhuollon liikelaitos on Keski-Suomen sairaanhoitopiirin omistama liikelaitos, joka tuottaa perusterveydenhuollon palvelut jäsenkunnilleen. Terveystenhuollon palveluita ostavia jäsenkuntia ovat Joutsa, Keuruu, Konnevesi, Laukaa, Luhanka, Multia, Petäjävesi ja Toivakka. Palvelutuotantoalueen maantieteellisen hajanaisuuden vuoksi se on jaettu pääterveysasemien mukaisesti kolmeen osaan, ns. Joutsa – Keuruu – Laukaa –aluejakoon, jossa pienten terveysasemien toimintaa tuetaan pääterveysaseman resursseilla. Tämä mahdollistaa joustavan toiminnan ja henkilöstön liikkuvuuden. Seututerveyskeskuksen ydintoimintoja ovat avosairaanhoidon, mielenterveyshuollon, suun terveydenhuollon ja terveydenedistämisen vastaanottopalvelut. Lisäksi Seututerveyskeskus järjestää kuntalaisille lyhytaikaisen vuodeosastohoidon palveluita Laukaassa ja Keuruulla. Ydintoimintojen lisäksi kuntalaisille tuotetaan etäpoliklinikoina erikoissairaanhoidon vastaanottopalveluita ja kuvantamista yhteistyössä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa. Osa toiminnoista, kuten elektitiiviset tietokonetomografia- ja mammografiatutkimukset tuotetaan ostopalveluina. Seututerveyskeskuksen toiminnan ulkopuolelle on rajattu sosiaalitoimen alaiset vanhuspalvelut, tehostettu palveluasuminen, hoivaosasto-toiminta ja kotisairaanhoito sekä muut sosiaalitoimen palvelut, jotka ovat jokaisen jäsenkunnan omaa palvelutuotantoa.

Keuruun vastaanoton tiimimuotoinen toiminta rakentuu kahdesta työryhmästä, joita ovat yleislääketieteen tiimi ja paljon palveluita käyttävien asiakkaiden tiimi. Meitä on 55 ammattilaista. Molemmissa tiimeissä toimii sairaanhoitajat (psyk. Sh, masennushoitaja, lääkkeen määrämishoitajat), lähihoitajat, perushoitajat, fysioterapeutit, terveydenhoitajat, palveluohjaaja, lääkäri ja psykologi. Yleislääketieteen tiimi hoitaa satunnaisesti palveluita käyttävien asiakkaiden asiat ja paljon palveluita käyttävien tiimi vastaavasti ne asiakkaat, jotka kontaktimäärien tai muiden terveyshyötyindikaattorien perusteella edellyttävät tehostettua terveydenhuollon interventiota. Paljon palveluita käyttäville asiakkaille tehdään hoitosuunnitelma yhteistoiminnassa asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa, jolloin hoito on kokonaisvaltaista sisältäen yksilölliset pitkäjänteisen tavoitteet.

Kokonaisvaltaisessa hoidossa toiminnan ytimessä on asiakkaan ja hoitajan välinen luottamuksellinen hoitosuhde, jossa hoitaja tuntee asiakkaan ja hän voi helposti kontaktoida yhteyshoitajaansa. Ensimmäisellä kontaktikerralla arvioidaan asiakkaan tiimisijoitus, jonka jälkeen puheluun tai sähköiseen kontaktiin vastannut hoitaja merkitsee itsensä asiakkaan yhteyshoitajaksi ja lähettää hänelle yhteyshoitajatietonsa. Mikäli terveys- tai käyntikriteerit täyttyvät asetetaan asiakas paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tiimin tiimivastaavalle yhteyshoitajuuden määrittämistä varten. Tiimistä riippumatta, asiakkaan ensimmäisellä kontaktikerralla hoitoprosessi aloitetaan ja jatkohoito tapahtuu omahoitajan kautta.

Puhelintyöskentelyyn ja sähköisiin palvelukanaviin nojaavassa perusterveydenhuollon toiminnassa asiakkaiden tilanteita tarkastellaan moniulotteisesti ja kattavasti. Esimerkiksi asiakkaan uusittaessa reseptiään tarkastellaan hänen tilannettaan ja tarvittaessa ohjelmoidaan verikokeet ja ohjataan

samalla kontaktikerralla kulloinkin ajankohtaiset kotiseurannat. Kotona tehtävät seurannat asiakas voi palauttaa sähköistä palvelukanavaa hyödyntäen. Hoitaja vastaavasti arvioi tuloksia näyttöön perustuvan tiedon pohjalta ja tarvittaessa konsultoi lääkäriä näistä tuloksista. Vastaavasti lääkäriellä on esimerkiksi verenpaineasiakkaan reseptiä uusittaessa ajantasainen tieto asiakkaan tilasta, jolloin mekaanisen reseptin uudistamisen sijaan saatavilla on työkaluja tarvittaessa muuttaa lääkitystä. Epäselvissä tilanteissa hoitajalla on aina mahdollisuus pohtia asiaa yhdessä konsultointivuorossa olevan lääkärin kanssa, jolloin hänen päätöksellään asiakas voidaan ottaa joko kiireettömälle vastaanottoajalle tai päivystykseen.

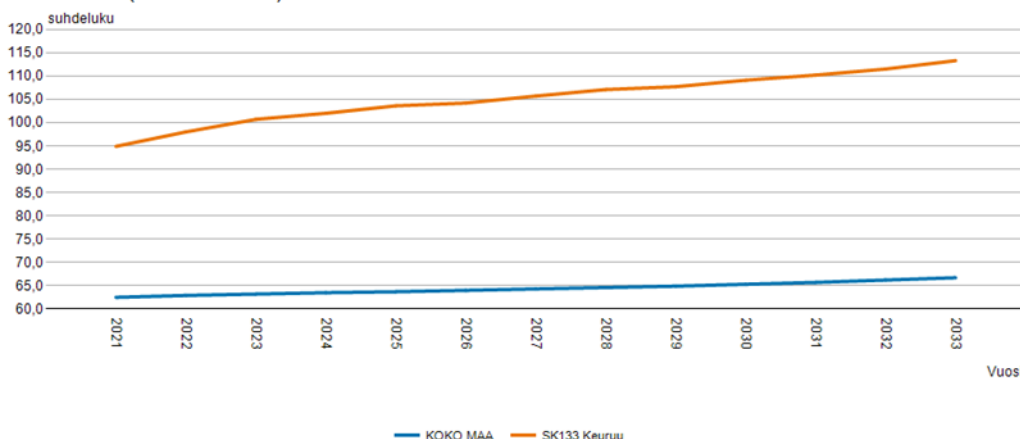
Organisaatio on asettanut perustehtävän seuraavanlaisesti: Lisäämme alueemme asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia ja hoidamme heidän sairauksiaan. Visiona on arjessa pärjäävät ja hyvinvoivat asukkaat. Strategisina tavoitteina: tarpeen mukaiset palvelut, kehitysmuutos ja taloudellisesti kestävä ja vetovoimainen työpaikka.

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

Keuruu on muuttotappiokunta, eläkeläisten osuus lisääntyy. Vähäosaisia asiakkaita on viikoittain, esim. ei ole rahaa Kelataksiin ja lääkkeisiin. Systemaattista palautteen keruuta ei ole. Asiakkaat odottavat sujuvaa yhteyden saantia terveysasemalle.

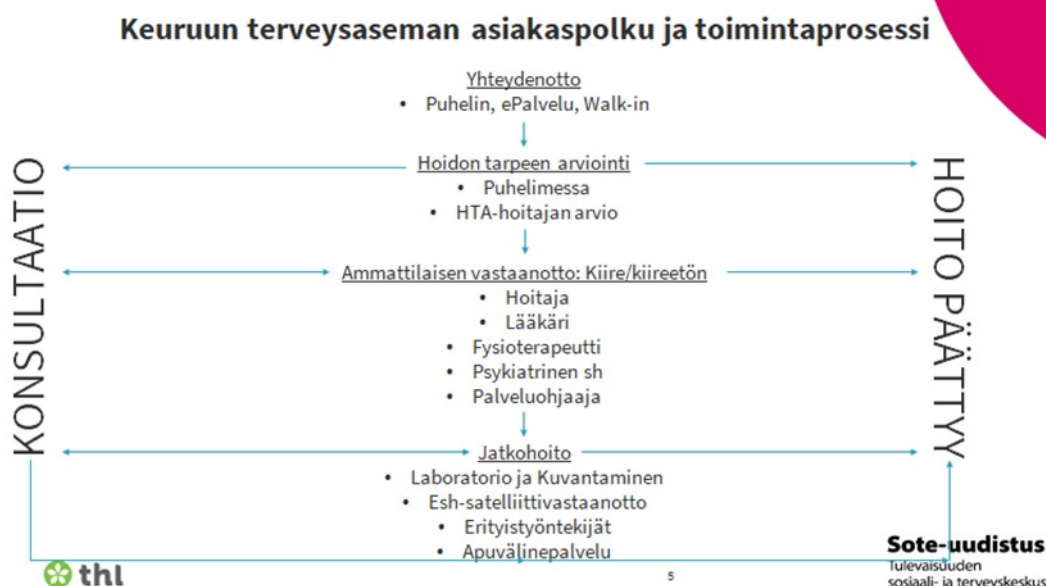
Väkiluku (31.12.2021)	9443
Väkiluvun muutos, %	-0,5
Alle 15-vuotiaiden osuus, %	13,0
15-64-vuotiaiden osuus, %	51,9
65 vuotta täyttäneiden osuus, %	35,1

Väestöennuste 2021: Väestöllinen huoltosuhde muuttujina Alue ja Vuosi. Väestöllinen huoltosuhde (ennuste 2021).



Prosessit / keskeiset prosessimme

Hoidon tarpeen arviointi jokaisessa yhteydenotossa. Moniammatillinen tiimimalli, taustatyö ennen fyysistä vastaanottoa yhteistyössä asiakkaan kanssa.



Patterns / toimintatavat ja mittarit

Asiakastyytyväisyys, henkilöstön hyvinvointi, hoidon vaikuttavuus ja saatavuus.

Mittarit: Jonoaika puhelimessa, fiilismittari-henkilöstökysely, reppu

Tavoitteena yhteyshoitajuuksien tasainen jakautuminen sekä kaikilla paljon palveluja käyttäville tehdään asiakaslähtöinen THS. Tiimipalavereissa asioiden ennakoiva käsittely. Toiminnan kehittäminen jatkuva prosessi, jota tehdään työkokouksissa ja kehittämispäivissä. Yhdessä tekeminen on meille tärkeää. Pyritään avoimeen tiedon jakamiseen. Tiimimalli helpottaa kommunikointia. Olemme ylpeitä konsultaatioiden sujuvuudesta ja ammattiryhmien välisestä yhteistyöstä.

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

Tavoitteena on saatavuuden kehittäminen. Nykyisellään asiakkaiden on vaikea saada yhteyttä terveysasemalle ei kiireellisissä asioissa. Asiakkaat kokevat saavutettavuuden heikoksi.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Kysynnän kanavina toimivat ajanvaraus puhelimitse, ajanvaraus konsultaation perusteella, uuden ajan antaminen ammattilaisen vastaanotolta ja ns. luukulle kävelevät. Nettiajanvarauksen käyttäminen on ollut mahdollista fysioterapeutin suoravastaanotolle alaselkäkipuisilla. Näitä nettiajanvarauksia ei ole tehty lainkaan.

Mittasimme kiireetöntä kysyntää lääkäreiden, hoitajien, fysioterapeuttien, psykiatristen sairaanhoitajien, palveluohjaajan, mielenterveys puolen lääkäreiden ja psykologin osalta.

Mittausviikoille osuneiden poissaolojen ja työntekijävaihdosten vuoksi emme saaneet todenmukaista kuvaa palveluohjaajan kysynnästä ja tarjonnasta

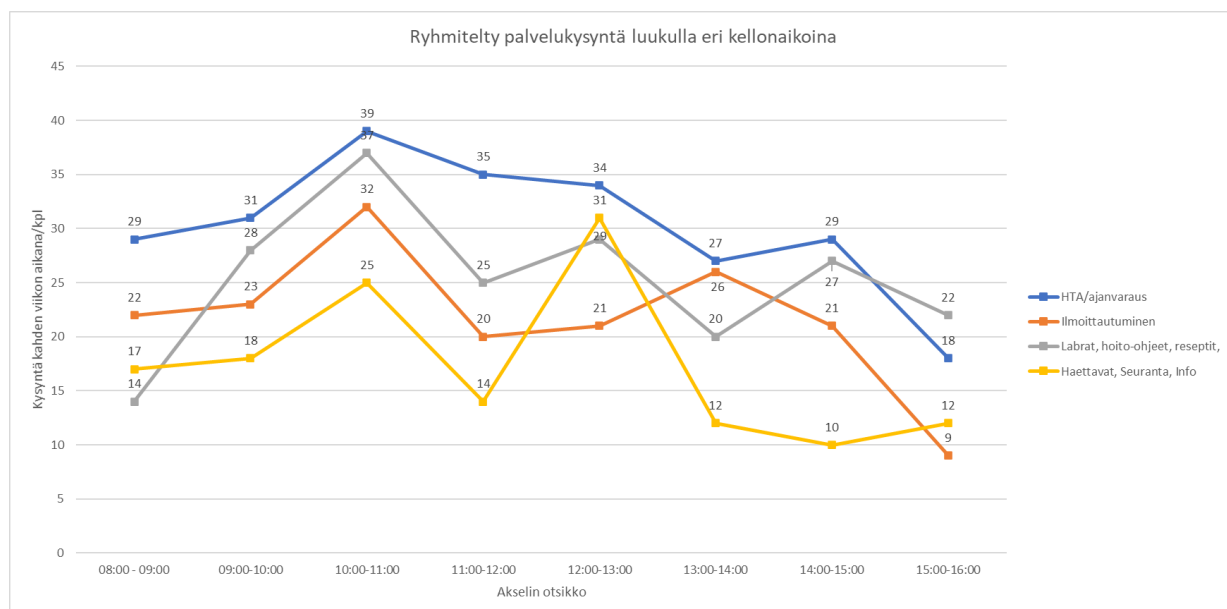
Kapasiteetti

Mittauksen kohteena oli lääkäreiden, hoitajien, fysioterapeuttien, psykiatrinen sairaanhoitajien ja mielenterveyspuolen lääkäreiden kapasiteetti. Kapasiteettia jaoteltiin alla olevan kuvan määreiden mukaisesti.

Kuvaus	Lyh	Tyyppi
vastaanotto	vo	Vastaanotto
päivystys	päi	Vastaanotto
toimisto	toi	Muu
puhelin	puh	Pot. Liit.
kokous	kok	Muu
muu	muu	Muu
tauko	tau	Muu

Muut mittaukset

Teimme myös ns. luukun käytön seurantaa. Jatkossa on tarkoitus vähentää luukun vastaanottoaikaa ja tämän avulla saada ammattilaiset tekemään tarkoituksenmukaisempaa työtä. Seurannasta selvisi, että luukun/palvelupisteen käyttö painottuu aikoihin kello 10:00-14:00 välille.



Seurantaviikoilla seurattiin myös vastaanoton puhelumääriä, jonoaikaa ja takaisinsoittoaikoja. Valtaosan asiakkaista kokee asiansa kiireellisenä, asiakas voi itse määrätä puhelimessa asian kiireellisyyden. Takaisinsoittoajat ovat melko pitkiä.

	<i>Soittoja</i>	<i>jonoaika</i>	<i>takaisinsoittoaika</i>
	yleinen numero		
vko17	78	1min 48 sek	28h 31 min
vko18	77	1min40 sek	22h 30 min
	kiirelinja		
vko17	199		5h
vko18	209		5h 14 min
	Soittoja yhteyshoitajille		
vko17	103		
vko18	154		
	soittoja yhteensä		
vko 17	380		14h
vko18	440		17h

Analyyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Lääkärit

Kysyntää lääkäreiden kiireettömille vastaanotoille oli kahden seurantaviikon aikana 105 kpl, kysyntää ajallisesti 5h39min/päivä. Kiireetöntä vastaanottoa oli 3,5h/päivä. Kahden viikon aikana lääkäreille ei ollut antaa aikaa 23 kpl. Laskennallinen reppu 52,5 potilasta. Läsna konsultaatioon käytetty aika päivittäin oli 9h 52 minuuttia.

Kapasiteetti tunteina kahden viikon aikana oli 38h 30 min, kysyntä 62,5h, vajetta 27h35 min. Keväällä meillä oli lääkäripula, joka on kesän ja syksyn aikana parantunut. Ilman tiimimallia korona-aikana ja lääkäripulan ollessa kovimmillaan reppu olisi kasvanut voimakkaasti. Puhelimesta tehty hta ja konsulttilääkärin olemassaolo on koettu hyväksi toimintamalliksi.

Hoitajat

Kysyntää hoitajien vastaanotoille oli kahden seurantaviikon aikana 127kpl, kysyntää ajallisesti 9h31 min/päivä. Kiireetöntä vastaanottoa oli 22h 47 min/päivä. Hoitajille ei käytännössä ollut tilannetta, jossa aikaa ei ollut antaa. Kahden seurantaviikon aikana hoitajilla oli puhelinaikaa 26h31/päivä, potilaaseen liittyvää toimistotyötä 20h 17 minuuttia. Seurannan perusteella kapasiteettia oli 226h50 minuuttia ja kysyntää 95h 15 minuuttia.

Kapasiteetin ja kysynnän suuren eron vuoksi on todennäköistä, että kaikkia annettuja aikoja ei ole merkitty kysynnän lomakkeelle.

Fysioterapeutit

Kysyntää fysioterapeuttien vastaanotoille oli kahden seurantaviikon aikana 99 kpl, fysioterapeutin suoravastanotolle 23 kpl. Kysyntää fysioterapeutin vastaanotolle ajallisesti 12h42 min/päivä ja fysioterapeutin suoravastanotolle 2h18min/päivä. Kiireetöntä vastaanottoa oli 8h42 minuuttia/päivä.

Potilaaseen liittyvään toimistotyöhön käytetty aika oli 9h 17min/päivä. Kotikäyntejä oli 1h 11 min/päivä. Seurannan perusteella kapasiteettia kahden viikon seuranna aikana 86h ja kysyntää 122h, vajetta 36 h.

Seuranta-aikaa osui paljon poissaoloja ja sekä koulutuspäiviä. Vaikka hetkellisesti kysyntää oli kapasiteettia enemmän fysioterapiaan oli aina aika annettavissa. Toimistotyö vie paljon työaikaa, sanelun käyttäminen kirjaamisessa voisi tehostaa työajan käyttöä.

Psykiatriset sairaanhoitajat

Kysyntää psykiatristen sairaanhoitajien vastaanotoille kahden seurantaviikon aikana oli 114 kpl. Kysyntää ajallisesti 11h24 min/päivä. Kiiretöntä vastaanottoa oli 12h19 min/päivä, puhelinaikoja 6h41 min/päivä ja potilaaseen liittyvää toimistotyötä 12h25 min/päivä. Seurannan aikana kapasiteettia oli 123h10 min ja kysyntää 114h.

Työhön liittyy paljon puhelimessa toteutettavaa potilastyötä.

Mielenterveystyön lääkärit

Kysyntää mielenterveystyön lääkäreiden vastaanotoille kahden seurantaviikon aikana oli 41 kpl. Kysyntää ajallisesti 4h 4 min/päivä. Kiiretöntä vastaanottoa oli 3h 4 min/päivä. Kapasiteettia oli 30h 40 min ja kysyntää 41h, vajetta 10h 20 minuuttia.

Mielenterveyspuolen lääkärit tekevät osittaista työviikkoa, tarvetta lisäresurssille olisi. Mielenterveyspuolella on kevään jälkeen lisätty työvoimaa matalankynnyksen vastaanotoille.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART-tavoitteet

- Asiakas saa yhteyden terveysasemalle yhteydenottotavasta riippumatta saman päivän aikana ja asiakkaan asia etenee.
- Puhelinjonot ovat nolilla päivän lopussa.
- Omaolot yms. sähköiset yhteydenotot on käsitelty saman päivän aikana.
- Walk in-asiakkaat arvioon saman päivän aikana, vuoronumerolaite käyttöön 8.8.2022 mennessä
- Seurannat viikottain
- Näytöt tiimihuoneisiin, puhelumäärät ja jonot näkyviin

Asiakaslupaus: Asiakas saa yhteyden terveysasemalle yhteydenottotavasta riippumatta saman päivän aikana ja asiakkaan asia etenee.

4. Muutokset, kokeilut ja tulokset

PDSA

Mitä muutoksia kokeilitte ja mitä niistä opitte

PDSA

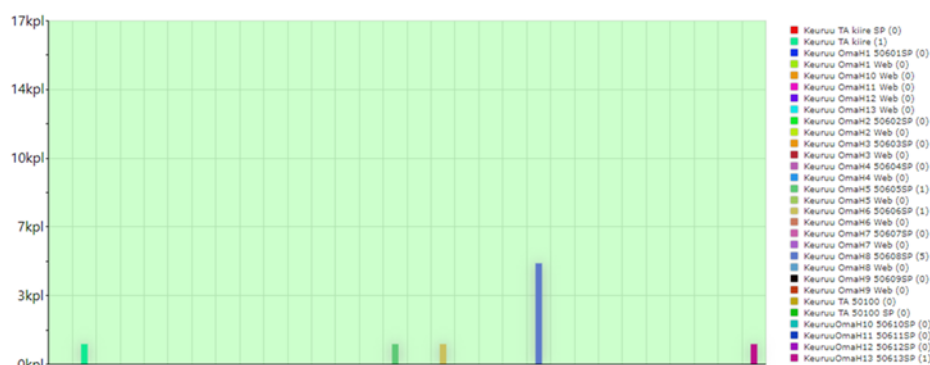
Kehittämistoimenpide	Tavoite	PDSA P= Plan (Suunnitellaan) D= Do (Testataan) S= Study (Arvioidaan) A= Act (Vakautetaan)
Kaikki hoitajat ottavat puheluita klo 8-8:30 ja tunti iltapäivällä (14-15, 15-16).	Puhelut tulevat hoidetuksi saman päivän aikana.	D=Ajanvarauskirjojen muokkaus A= aamuisin hoitajat ovat pääsääntöisesti puhelimessa. S= iltapäivän puhelinaika ei ole toteutunut. A= Jonotilanne on kaikkien nähtävillä tiimihuoneissa.
Ajanvarauskirjat ajantasalle	Työajanhallinnan parantaminen	A= Puhelinpäivissä hoitajilla 2 vastaanottoa. A=Sähköiset ajanvarauskirjat käytössä, käyttöoikeudet voivat rajoittaa käyttöä, jolloin lc-viestejä joudutaan käyttämään. D=Maanantain ajat täytetään viikonloppuna. S= Ajat on usein annettu jo etukäteen.
Lähihoitajien kirjat/vastaanottopäivät	Osaamisen hyötykäyttö	D= Ajanvarauskirjojen luominen. S=Ajanvarausaikojen täyttymistä seurataan. A=työaika 7:45-15:00. A=sähköinen ajanvaraus käytössä pientoimenpiteisiin. P= Tiedottamisen tehostaminen asiakkaille.
Luukun aukioloaika 4h/päivä	Kysynnän vähentäminen, kapasiteetin lisääminen	S= Kävijämäärien seuranta, (eniten käyttöä klo 10-14). P= Ei ole edennyt, käynnistyy samaan aikaan hta-hoitajan kanssa.
Ajanvaraus fysioterapiaan	Toimintatavan yhteinäistäminen Asiakas ohjautuu oikealle ammattilaiselle	D, A= Ajanvarauskirjan puhelinajalle yhteydenottopyyntö. Vaatii uusien työntekijöiden perehdytystä. S=Lc-viestien määrä on vähentynyt.
Hta-hoitaja	Saatavuuden parantaminen	P= Ei ole vielä käytössä. Odottaa työntekijää

		P= Työvuorosunnittelu, Walk in HTA, asia ei hoidu puhelimesta. P= Tiedottaminen asiakkaille ja henkilökunnalle.
Netistä varattavat ajat	Saatavuuden parantaminen, puhelumäärien vähentyminen	A= Varattavissa aikoja pientoimenpiteisiin, koronanäytteisiin ja fysioterapeutin suoravastaanotolle. S= Netistä varataan vielä vain vähän aikoja pientoimenpiteisiin ja suoravastaanotolle. P=Tiedottaminen asiakkaille.
Linkkilista hoitopoluista	Toimintatapojen yhtenäistäminen/variantsi vähenee. Työhyvinvoinnin lisääntyminen.	A=Linkkilista sairaanhoitopiirin hoitopoluista löytyy netistä. P=Alueellisia hoitopolkuja kehitetään
Puhelinnumeroiden vähentäminen	Parannetaan tavoitettavuutta	A= Psyk. puolella käytössä hta-numero, työntekijöiden numerot eivät löydy yleisesti netistä. P=Polin puolella numerot ennallaan A=Tiimihuoneissa käytössä näytöt joilta puhelintietojen seuranta on helpompaa.
Sähköisten palvelukanavien yhteydenotot	Saatavuus paranee	A=sähköiset yhteydenotot käsitellään päivittäin, tehtävä sijoitettu työvuorolistaan.

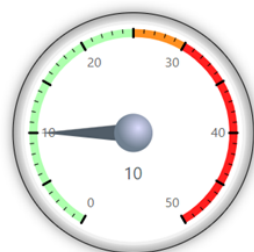
Yhteenvetona kokeiluista huomasimme, että kaikki muutokset vaativat aikaa ja toistomääriä. Esim. hoitajia on muistutettava aamuisin puhelimeen, uudet työntekijät on perehdytettävä hyvin. Ulkoista ja sisäistä tiedottamista olisi lisättävä, jolloin epävarmuus muutoksessa olisi vähäisempää. Sähköisten palveluiden käytön lisääntyminen olisi toivottavaa, tämäkin vaatii tiedottamista ja esim. nettisivujen päivittämistä. Nettisivujen selkeyttäminen ja sähköisten palvelujen korostaminen tapahtuu tulevan hyvinvointialueen aikana.

Puhelumäärien seurannat tehtiin uudelleen 10.10-16-10, kiireettömiä puheluita oli 250kpl, kiire tai päivystyspuheluita 429kpl. Saapuneita puheluita yhteensä 679kpl. Kiireellisissä asioissa yhteyden on saanut keskimäärin tunnin sisällä. Omaolot ja hyvis-viestit hoidetaan päivittäin, näiden käsittely sisällytetty työvuorosunnitteluun. Verrattuna seuranta- viikkoihin 17-18 soittomäärät ovat lisääntyneet ja yhteyden saa nopeammin terveysasemalle.

Keuruun jono tilanne



Jono tilanne yhteensä



Pisin jonotusaika sekuntia



5. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Valmennuksen aikana opimme hyvän ja itseään perustelevan kehittämistoiminnan viitekehyksen, joka tuo esille kehittämisprosesseja vaativat toiminnot. Näiden prosessien sisältä PDSA-malli ja SMART-tavoitteidenasettelu tuovat esille kehittämistoiminnan kannalta oleellisia näkökulmia. Tällaisia ovat esimerkiksi perusteltu ja tarkoitustaan palvelevat mittausmenetelmät, tavoitteisiin vaikuttavat intressit, kehitetyn toiminnan jalkauttaminen ja pysyvyyttä edistävä arviointi. Keuruun vastaanoton toimintojen pilkkominen ja syvälinen pohtiminen ovat tuoneet uusia näkökulmia kehittämistoimintaan luoden varsin hyvin kehittämistoiminnan kärkitavoitetta kohti vieviä ratkaisuja sekä toimintamalleja. Jalkauttamisen osalta määrällisten mittarien käyttöön luonut joko kehittämistoiminnan jatkamista tai päättämistä perustelevan viitekehyksen vastaanottotoiminnan ympärille, jolloin lopputulokset prosessin alkuvaiheesta alkaen perustelevat itseään. Samalla ne tuovat esille myös niitä tekijöitä, joiden voidaan ajatella vievän ajateltua toimintaa epäadekvaattiin suuntaan.

Mitä opimme valmennuksen aikana?

Onnistumista tukivat valmennuksessa tarjotut työkalut. Lähipäivillä annetut tehtävät tukivat prosessia ja haastoivat kehittämistoiminnassa mukana olleet henkilöt ajattelemaan toimintaa laatikon ulkopuolelta, objektiivisesti. Vastaavasti etänä toteutetut valmennuskeskustelut ja koonnit toivat vastaavasti eräänlaisen sosiaalisen paineen asioiden edistämiseksi, jotka usein saattavat muuttuvien päivittäisten toimintojen vilskeessä jäädä keskeneräisten tehtävien joukkoon. Tällöin kehittäminen kaikkine osaprosesseineen ei etene.

6. Miten tästä eteenpäin

Jatkossa myös mahdollisuus paikalla-asiontiin ja henkilökohtaiseen palveluun säilyy vaikka ns. luukun aukioloaikaa supistettaisiin. Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä kanavia tai ei pysty asioita hoitamaan puhelimitse. Keuruun vastaanotolla tuloksia ylläpidetään tasaisin väliajoin suoritettavilla mittauksilla siten, että mittaaminen olisi tarkoitustaan palvelevaa ja toiminnan kehittämistarpeita esilletuovaa. Vastaavasti henkilöstö otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen ja ideoituihin. Tällöin muokattujen prosessien pysyvyys kasvaa ja niistä tulee osa yksikön toimintakulttuuria. Päivittäisjohtamisen osalta otettiin käyttöön uudelleen aamupalaverit, joissa käydään läpi päivän tärkeimmät asiat tiivistetysti. Teamsin kautta aamuisin tulee tieto päivän poissaoloista ja päivän polttavista aiheista. Lisäksi tiimihuoneelle on asetettu ideapankkitaulu, jonne jokainen saa käydä kirjoittamassa lyhyen ajatuksen toiminnan kehittämisestä. Työtyytyväisyyttä kysytään viikottain kolmiportaisella asteikolla, jonne jokainen asettaa tukkimiehen kirjanpidolla kokemuksensa menneestä viikosta.

Liitteet

Yhteenveto / lääkärit

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii-kossa	1 vii-kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	105	88	10.5
Puhelinaikoja /kpl			
Etävastaanottoja /kpl	8	4	0.8
Yhteensä	113	92	11,3
Tunteja (*laskukaava alla)	3390min/56h30min	46h	5h39min
aikaa ei ole antaa /kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)	23	20	2,5

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30?
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10/15?
Etävastaanotto pituus (KA, min) = 20?

T3 = 7

Tasapaino

	Tunnityht
Kapasiteetti / 2vk	2080min/38h40min
Kysyntä / 2vk	3735min/62h15min
Edellisten erotus	1655min/27h35min

"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida näistä laskemalla

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)
Esim.
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500
1500x5= 7500
7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	2080min/38h40min	970min/16h10min	208min /3,5h
Konsultaatiot	5920min/98h40min	3060min/51h	9h52min
Yhteensä	133h20min	67h10min	13h20min

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / hoitajat/t.hoitajat

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii-kossa	1 vii-kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	127	85	12.7
Puhelinaikoja /kpl			
Etävastaanottoja /kpl			
Muita?			
Yhteensä			
Tunteja (*laskukaava alla)	5715min/95h15min	3825min/63h45min	9h31min
aikaa ei ole antaa /kpl	1		

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30?
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10/15?
Etävastaanotto pituus (KA, min) = 20?

T3 = 0

Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	13610min/226h50min
Kysyntä / 2vk	5715min/95h15min
Edellisten erotus (+/-)	7895min, 131h35min

"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida näistä tiedoista:

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)
Esim.
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500
1500x5= 7500
7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	13610min/226h50min	7080min/118h	1361min/22h47min
Puhelinajat	16105min/268h25min	7655min/127h35min	1611/26h51min
Potilaaseen liit. toimistotyö	12175min/202h55min	6060min/101h	1217min/20h17min
Yhteensä	698h10min	346h35min	69h49min

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / fysioterapeutit

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	99	49	12,7
Suoravastaanotto	23	14	2,3
Etävastaanottoja/kpl			
Muita?			
Yhteensä	122	63	15
Tunteja (*laskukaava alla)	99h+23h	49h+14h	12h42min+2h18min
aikaa ei ole antaa/kpl			

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30?
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10/15?
Etävastaanotto pituus (KA, min) = 20?



T3=3



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	5160min/86h
Kysyntä / 2vk	7320min/122h
Edellisten erotus (+/-)	-2160 min, 36h

"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida laskemalla näistä tiedoista:

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)
Esim.
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500
1500x5= 7500
7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	5160min/86h	1950min/32h30min	516min/8h 36 min
Puhelinajat	2130min/35h30min	1080min/18h	213min/3h33min
Potilaaseen liittyvä toimistotyö	5570min/92h50min	2200min/36h40min	557min/9h17min
Yhteensä	214h20min	87h10min	21h20min

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / Psyk.sairaanhoito

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	114	57	11,4
Puhelinaikoja/kpl			
Etävastaanottoja/kpl			
Muita?			
Yhteensä			
Tunteja (*laskukaava alla)	114h	57h	11h24min
aikaa ei ole antaa/kpl			

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30?
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10/15?
Etävastaanotto pituus (KA, min) = 20?



T3=3



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	7390min/123h10min
Kysyntä / 2vk	6840min/114h
Edellisten erotus (+/-)	515/8h35min

"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida laskemalla näistä tiedoista:

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)
Esim.
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500
1500x5= 7500
7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto+kotikäynnit	7390+470min/12h10min+7h50min	3390+190min/56h30min+3h10min	739min+47min/12h19min+47min
Puhelinajat	4010min/66h50min	1580min/26h20min	401min/6h41min
Potilaaseen liittyvä toimistotyö	7450min/124h10min	3360min/56h	745min/12h25min
Yhteensä	322h	142h	32h12min

sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / mtt lääkäri

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	41	17	4.1
Puhelinaikoja/kpl			
Etävastaanottoja/kpl			
Muita?			
Yhteensä			
Tunteja (*laskukaava alla)	41h	17h	4h6min
aikaa ei ole antaa/kpl			

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30?

Puhelinajan pituus (KA, min) = 10/15?

Etävastaanotto pituus (KA, min) = 20?

T3 =



"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida laskemalla näistä tiedoista:

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3

Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)

Esim.

Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500

1500x5= 7500

7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	1840min/30h40min	950min/15h50min	184min3h4min
Puhelinajat	1140min/19h	720min/12h	114min1h54min
Kotikäynnit	200min/3h20min	3h20	20min
Yhteensä	53h	31h10min	5h18min

Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	1840min/30h40min
Kysyntä /2vk	2460min/41h
Edellisten erotus (+/-)	-620min/10h20min

Sote-uudistus

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus