

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät:

22.-23.3.2022 Oulu

24.-25.5.2022 Oulu

7.9.2022 Oulu

22.11.2022 Oulu

Osallistuvan yksikön nimi: **PPKY Selänne**

Kehittämistiimin jäsenet: Olli kiiskilä, Johanna Tiitto, Arja Huovinen, Saara Salonpää, Antti-Kalle Ranua, Kirsi Kiukaanniemi, Laura Niskanen, Sirpa Rönkä, Tarja Vaitiniemi, Paula Remes

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
• Kysynnän ja kapasiteetin mittaukset tehtiin lääkäreiden ja hoitajien vastaanotoille 2.5-12.5.2022	5
Muut mittaukset	5
Analyysi ja tulokset	7
.....	7
3. Muutokset ja kokeilut ja tuokset	11
4. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista	17
5. Miten jaketaan?	
Liitteet.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Mitä varten olemme olemassa:

Tarkoituksena on tuottaa terveyden- ja sairaanhoidon ennakoivia, oikea-aikaisia ja asiakaslähtöisiä palveluita alueen asukkaille.

Strategia: Terveyttä, turvaa ja tulevaisuutta alueen asukkaille.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne vaikuttaa osaltaan tuottamallaan terveyden ja hyvinvoinnin palveluilla alueen säilymisessä vetovoimaisena asukkailleen.

Asiakkaamme:

- Vastuullamme oleva väestö: 14 616 (31.3.21: Haapajärvi 6887, Pyhäjärvi 5014 ja Reisjärvi 2715).
- Selänteen alueella väestö on ikääntynyttä ja sairastavuus korkealla.
- Vastaanottokäyntien peittävyys 1-6/ 2022 (NHG rapotti):
36% väestöstä(50% hoit ja 26% lääk.), 0,8 käyntiä/asukas. Uusintakäynteihin johtaneita käyntejä 23%.
- Ikärakenne: 65v täyttäneiden osuus 2020; Hpj 25,4%, Pj 35,5%, Rj 27,4%,
- Kelan sairastavuus indeksi/ikävakioitu - HPj 127,3 , Pj 139,3, Rj 126,3.
- Kansantauti indeksit: Hpj 144, Pj 146,6, Rj 150,6
- Syntyvyys laskee 2021: Hpj 58, Pj 31; Rj 26

Prosessimme:

- Hoidontarpeen arviointi, yhteinen toimintamalli Pohteen alueelle luotu
- Päivystys/kiireellinen asiakas
- Kiireetön ajanvaraus asiakas
- Asiakas segmentaation mukaiset hoitopolut olemassa

Henkilöstömme:

- Haapajärvellä: 12 sairaanhoitajaa ja vastaanotolla 3,5 lääkäriä(vaihtelee) ja kiirevastaanotossa/päivystyksessä 1- 1,5 lääkäriä (pääosin nuoria lääkäreitä, lyhyissä työsuhteessa)
- Pyhäjärvellä: 9 sairaanhoitajaa ja vast.otolla 2,5 lääkäriä(vaihtelee) ja kiirevastaanotossa/päivystyksessä 1- 1,5 lääkäriä (pääosin nuoria lääkäreitä, lyhyissä työsuhteessa)
- Reisjärvellä: 3 sairaanhoitajaa, lääkäri paikalla n2.pv/vk
- Asiantuntijahoitajia kaikilla paikkakunnilla: diabetes-, sydän-, muisti-, reuma-, astma-, uniapnea-, haava- ja syöpähoitaja
- Kotisairaaloiminta kuuluu vastaanottopalveluihin, toimii 7-22 joka päivä
- *Ollaan ylpeitä meistä: laajaa osaamista hoitajilla ja lääkäreillä, työtä tehdään yhdessä, apua saa ja sitä annetaan ammattinimikkeestä riippumatta.*
Henkilökunta on sitoutunut ja kehittäminen on yhteistä!

Miksi lähdimme mukaan?

- Henkilökunnalla halu kehittää omaa toimintaa, hankeesta haluttiin apua ja tukea kehittämiseen sekä aikaa keskittyä kehittämiseen yhdessä
- Toiminnassa haasteita:
 - paljon yhteydenottoja ja hta ontuu eikä sitä tehdä yhteisin periaattein: hoidetaan nopeasti pois, ei mahdollisuutta konsultoida lääkäriä/toista asiantuntijaa
 - kiireellinen ja kiireetön asiakas -)kiireettömiä ajautuu päivystykseen, kiireettömiä aikoja vähän(T3 21) ja puolikiirrettömiä aikoja vähän tai ei lainkaan
 - konsultaatioita paljon lääkäreille ja vastaukset asiakkaille viipyy(hukkaa)
 - asiakkaiden hoitoprosessit on kuvattu, mutta ne eivät ohjaa toimintaa eivätkä ole yhtenäiset
 - yhteisasiakas/monipalveluasiakkaan toimintamalli puuttuu
 - fysioterapeutin suoravastaanottoa ei ole
 - etävastaanotot vähäisiä, sopivien asiakkaiden tunnistamisessa haasteita
 - Etäasioinnit- Klinik, Oma-olo kasvussa: ei vielä hyödynnetä täysin
 - lääkärit kokevat, että konsuaikoja ei ole riittävästi ja ne kuormittavat työpäiviä
 - hoitajat kuormittuvat, kun paljon puheluita ja konsuja ja vastauksia joudutaan odottamaan
 - pitkäaikaissairailla ei ole hoitosuunnitelmia, osa hoitaa itseään ja osa ei, itse voivat määritellä milloin käyvät esim. asiantuntija hoitajalla
 - kirjaaminen: fraasit puuttuu ja hoitoonpääsyä ei kirjata oikein
 - konsut osittain liian yleisellä tasolla, puutteellisuudet (ISSBAR)

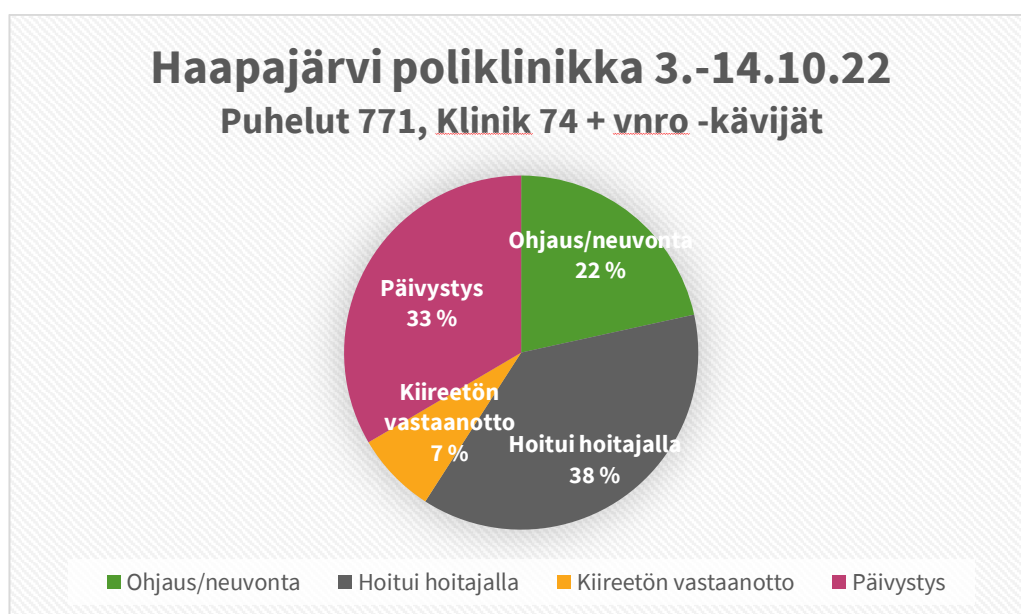
Saimme Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen RRB-hankkeen kautta rahoituksen omalle pilotille 1.9.-31.12.2022 ajalle. Rahoituksen avulla olemme saaneet palkattua kehittäjä sairaanhoitajan, lääkärin (50%), suoravastaanoton fysioterapeutin (80%) ja asiakasvastaavan kuntoutusohjaajan (80%). Nämä kehittämissankkeet tukevat hyvin toisiaan.

2. Lähtötilannemittaukset

- Kysynnän ja kapasiteetin mittaukset tehtiin lääkäreiden ja hoitajien vastaanotoille 2.5-12.5.2022
- Lääkäreiden kysynnän osalta kysyntä jaettiin seuraavasti: aika lääkärin vastaanotolle, aika päivystykseen, annetaan puhelinaika, hoidetaan konsultaationa (mukana myös OmaOlo ja Klinik), aikaa ei ole antaa, tarjottu aika ei sovi
- Hoitajien osalta kysytään selvitetiin: Aika hoitajan vastaanotolle, asia hoituu ensikontaktissa, aikaa ei ole antaa
- Kapasiteetin osalta mitattiin hoitajien työajankäyttöä: Itsenäinen vastaanotto, asiakaspalvelupiste, Pot. hoitoon liittyvä muutyö, Sähköinen asiointi (puh, Teleq, Omaolo, Klinik), Muu työ, Tauko, Huoneiden täyttö ja tilaukset, Koronanäytteidenotto, Poissa
- Lääkäreiden kapasiteetin osalta mitattiin: kiireetön vastaanotto, päivystys, puhelut ja kirjaaminen, potilaisiin liittyvä toimistotyö, konsultaatioihin vastaaminen ja Lc-viestien hoitaminen, reseptien uusinta, tartuntatautityö, sektorityö, kotisairaala, tauko, koulutus (kokous, lääke-es.), poissa

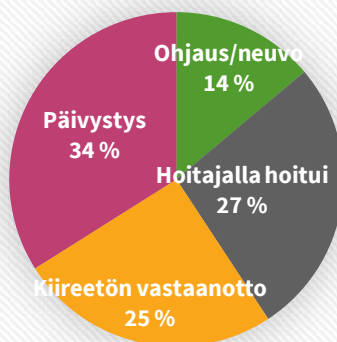
Muut mittaukset

- Klinik yhteydenottoja 250 kpl/kk, OmaOlon käyttö vielä vähäistä
- Puheluita kuukaudessa n. 3000 kpl, 150 puhelua/pv
- T3 21 keskimäärin jo pidemmän aikaa
- Pilotin alussa seurattiin asiakkaiden ohjautumista HTA:n yhteydessä ja alla tuloksista tulee esille erilaiset tavat toimia. Uudet mittaukset tehdään joulukuun aikana.



Pyhäjärvi poliklinikka 3.-14.10.22

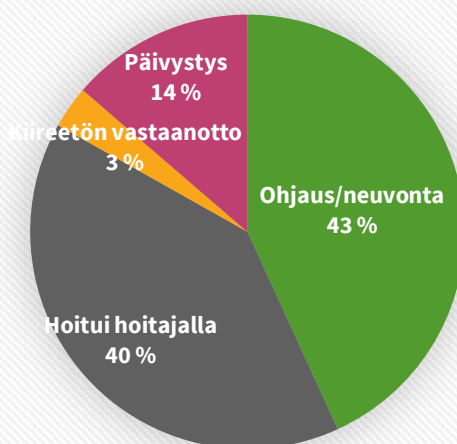
Puhelut 539, Klinik 20 + luukkukävijät



■ Ohjaus/neuvo ■ Hoitajalla hoitui ■ Kiireetön vastaanotto ■ Päivystys

Reisjärvi poliklinikka 3.-14.10.22

Puhelut 239, Klinik 24 + luukkukävijät



■ Ohjaus/neuvonta ■ Hoitui hoitajalla

Analyyysi ja tulokset

KIIREETÖN KYSYNTÄ Haapajärvi ja Reisjärvi

Yhteenveto / lääkärit

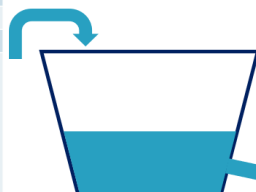
	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	145	122	15
Puhelinaikoja/kpl	53	26	5
KONSULTAATIOT	221	110	22
Päivystys (217/2vk)	137	68	14
Yhteensä	556	278	56
Tunteja (*laskukaava alla)	168h Yht.	84h/vk	7,25 vo 1,32 puh 3,68 kons. 4,57 Päiv.
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)			

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (30 min) = **72,5**
Puhelinajan pituus (10, min) = 13,25
Konsultaatio 36,83, päiv. 45,66(72h/kirjoilta kysyntä)



T3 =



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	272
Kysyntä / 2vk	168
Edellisten erotus	+104

"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	69,3		
Puhelinajat	16		
Konsultaatiot	44,3		
Päivystys	143		
Yhteensä	272,6		

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

5

Yhteenveto / lääkärit/Pyhäjärvi

KIIREETÖN KYSYNTÄ

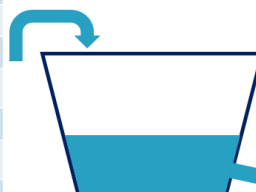
	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	84	42	8,4
Puhelinaikoja/kpl	40	20	4
KONSULTAATIOT	88	44	8,8
Päivystys	102 (191)	51	10,2 (19,1)
Yhteensä	314	157	31,4
Tunteja (*laskukaava alla)	131	65,5	13,1
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)	22	11	2,2

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = **30min= 42h (45min ajat = 63h)**
Puhelinajan pituus (KA, min) = **15min = 10h**
Konsultaatiot 10min = 15h
Päivystys 20min = 34h (= 63h)
Kysyntä ilman päivystystä = 97h



T3 =



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	136,6
Kysyntä / 2vk (väh. päivystys)	97
Edellisten erotus	39,6

"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 Muu kiireetön = Tstotyö + resuus = 51,5h/2vk

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	63,6	31,8	6,36
Puhelinajat	11	5,5	1,1
Muu kiireetön?	62	31	6,2
Yhteensä	136,6	68,3	13,66

sosiaali- ja terveyskeskus

6

Yhteenveto / hoitajat

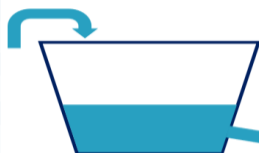
KIIREETÖN KYSYNTÄ Haapajärvi

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	243		24
Asia hoituu ensikontaktissa	246		25
Yhteensä	480		48
Tunteja (*laskukaava alla)	183		18
aikaa ei ole antaa/kpl			

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (30 min) = 121,5h
Asia hoituu ensikontaktissa (15)= 61,5



T3 =



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	453,25
Kysyntä / 2vk	183
Edellisten erotus (+/-)	1270,25

"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	206,25		
Asia hoituu ensikontaktissa	247		
Yhteensä	453,25		

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / hoitajat/Pyhäjärvi

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	111	55,5	11,1
Puhelinaikoja/kpl			
Asia hoitui ensikontaktissa	166	88	16,6
Muita?			
Yhteensä	277	138,5	27,7
Tunteja (*laskukaava alla)	97	48,5	9,7
aikaa ei ole antaa/kpl			

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = (15-
60min, KA 30min = 55,5h
Ensikontakti: puhelin, luukku, vuoronumero
15min = 41,5h/2vk



T3 =



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	177
Kysyntä / 2vk	97
Edellisten erotus (+/-)	80

"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	90	45	9
Puh + aspa	87,3	43,65	8,7
Muu hoitotyö	127	63,5	12,7
Yhteensä	304,3	152,15	30,4

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / hoitajat

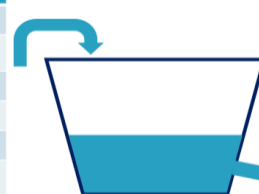
KIIREETÖN KYSYNTÄ Reisjärvi

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	83		
Asia hoituu ensikontaktissa	50		
Yhteensä	133		
Tunteja (*laskukaava alla)	54		
aikaa ei ole antaa/kpl			

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (30 min) = 41,5
Asia hoituu ensikontaktissa (15)= 12,5



T3 =



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	89,6
Kysyntä / 2vk	54
Edellisten erotus (+/-)	135,6

"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	61		
Asia hoituu ensikontaktissa	28,6		
Yhteensä	89,6		

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Havainnot:

- Mittauksen mukaan lääkäriaikojen tarjonta ja kysyntä on suurin piirtein balanssissa, mutta tarjonta epätasaista, joka haastaa arkipäivää
- Hoitajien osalta tarjontaa on riittävästi ja asioita hoidetaan paljon ensikontaktissa
- Asioita hoidetaan konsultaatioina paljon (työajanseurannan mukaan 12t/pv koko Selänteessä)
- Ajanvarauskirjat on aina 4vk eteenpäin auki(aukaistaan viikko kerrallaan)
- Päivystävän hoitajan työaika ja kysyntää ei erikseen saada
- Päivystyksen kysyntä ei ole oikein, laskettu kirjoista(päivystyskäynnit venyy 40 min pituisiksi)
- Päivystyksessä Selänteen ulkopuolella 5 asiakasta/vrk koko Selänteen osalta
- ei oota tarjottiin 13 + 22 kertaa asiakkaalle, kutsujonosovellus/jonokirja ei ole käytössä

Lääkärin työajan käyttö:

- **Potilaisiin liittyvä muut työ** 17,5t/vk Pj ja 16,6t/vk Yhteensä 34t/vk-) **lähes yhden lääkärin työpanos**
- **Reseptit** 8t/vk Pj ja 8,5t/vk -) Yhteensä 16t/vk-) **2 työpäivää/vk**
- **Konsut** 7,5t/vk Pj ja 22 t/vk -) Yhteensä n. **30t/vk**
- **Puhelut** 5,5t/vk Pj ja 8t/vk -) lab, rtg tulokset, sva jne. -) puhelut toimistoajalla, **Yhteensä 12,5t/vk**
- Tauko 3t/vk Pj, ja Hpj 12t/vk-) taukojakin on

Hoitajan työajan käyttö

- **Asiakaspalvelu:** 22t/vk Hpj(numerot ja suoraan tulijat), 13t/vk Pj , 5t/vk Rj -) yhteensä **40t/vk**
- **Potilaaseen liittyvä muu työ:** 115t/vk Hpj , 63,5 t/vk PJ, 9t/vk Rj -) yhteensä 187,5/t -) **yhteensä 5. hoitajan työpanos päivittäin**
- Sähköinen asiointi(Puhelut, Oma-Olo, Klinik) 107t/vk Hpj, 30t/vk Pj2, 14t/vk Rj **Yhteensä 151t/vk -) 4 hoitajan työpanos päivittäin**
- Koulutus, kokoukset 65t/vk /Oh hallinto, kirjaamiskoulutus)
- Tauko 42t/vk(45 min) Hpj, 12t/vk Pj , 8t/vk Rj -) Taukojakin on!
- Huoneiden täyttö ja tilaukset: 11,5t/vk Hpj ja 4,5t/vk, 2,5t/vk Rj-)

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART Tavoitteet 1.11.2022

1. Asiakkaan hoito alkaa ensikontaktissa
2. Konsultaatiohin vastataan samana päivänä(1vrk)
3. Asiakkaan hoito alkaa päivystyksessä alle 1 t

4. Lääkärin käyttämä aika päivystyksessä/potilas alle 30 min
5. Pitkäaikaissairauksien hoitosuunnitelmat asiakkaille tehtynä(riskitekijät)
6. Kiireetön hoito hoitotakuun rajoissa(7-14vrk)
7. Työhyvinvointi- Työ saadaan tehtyä työaikana.

Asiakaslupaus- palvelulupaus

Miten meihin voi olla yhteydessä?

Yhteydenottoa suositellaan ensisijaisesti sähköisesti: Omaolon tai Klinikin kautta.

Yhteyden saa myös soittamalla tai tulemalla paikalle (vuoronumero, hoitajan vo).

Missä ajassa lupaamme vastata palvelupyyntöihin?

- **Omaolo/klinik virka-aikana 2h sisällä**
- **Puhelu (kiireetön, takaisinsoitto) samana arkipäivänä klo 16 mennessä.**
- **Kiireellinen soittopyyntö 1h**

Missä ajassa asia hoidetaan?

- Hta samana päivänä (ohjaus oikealle ammattilaiselle, suunnitelma, hoidon aloitus, kuntoutus)
- Hta:n mukaan samana päivänä tai 1-2vk sisällä
- Kiireettömään puheluun soittamme takaisin saman arkipäivän aikana ja kiireelliseen puheluun tunnin sisällä.
- Saat suunnitelman tai hoidon aloituksen samana päivä- hoito ensikontaktissa aina kun se on mahdollista
- Hoidon jatkuvuuden kannalta on hyödyllistä, että asiasi tunteva hoitotiimi vastaa hoidostasi. Jos vaivasi vaatii pitkäaikaista seuranta, pyrimme ohjaamaan kontaktit samalle henkilölle.
- Paljon palveluita tarvitsevalle tehdään kokonaisvaltainen hoidon ja seurannan suunnitelma

Milloin kannattaa tulla suoraan paikan päälle, milloin soittaa?

- Jos tilanteesi edellyttää välitöntä hoidon tarpeen arviota

Millaisia digitaalisia välineitä voit käyttää ja miten?

- takaisinsoittojärjestelmän kautta puhelu voidaan tarvittaessa muuttaa videopuheluksi.
- omaolo-oirearviot, klinik -> tietojen välitys ammattilaiselle, verenpaine seurannat (omaolo), terveyskylän tietopankit-> oma tietojen etsintä, kotihoito-ohjeet.
- arvion perusteella asiasi voidaan hoitaa myös etävastaanotolla lääkärin tai hoitajan kanssa.

3. Muutokset ja kokeilut ja tuokset

PDSA:t:

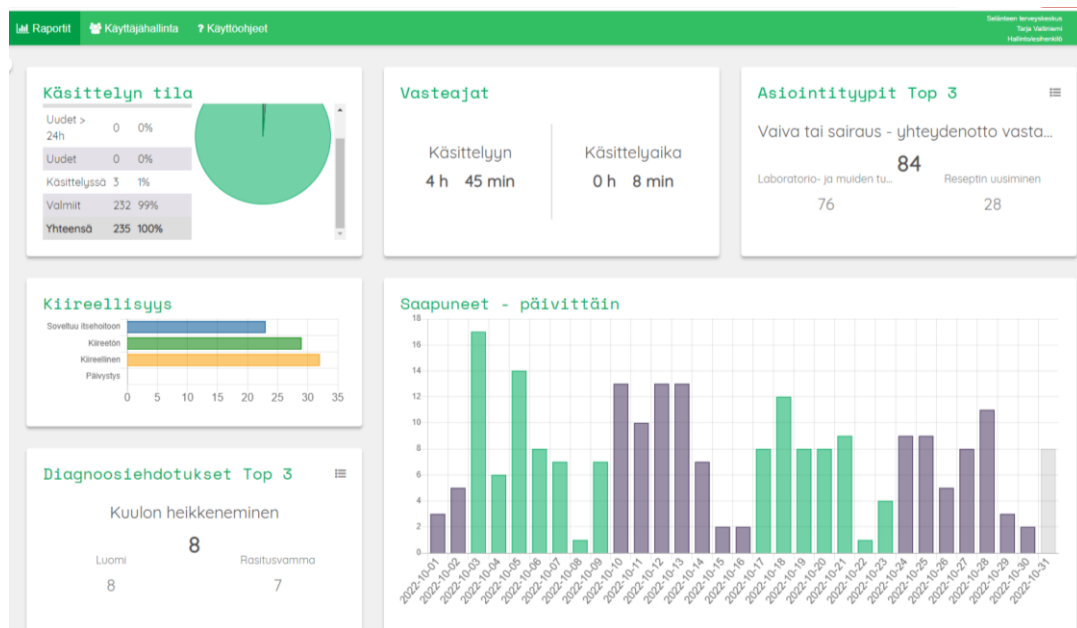
1. Sähköinen asiointi

- Tavoitteet 1.1.2022 : sähköiset asiointit lisäänty, asionnin käsittelee ammattilainen, jolle asia on kohdennettu
- Toimenpiteet: tunnukset Klinikkiin ja OmaOloon lääkäreille, TeleQ-aukioloajan lyhentäminen, sähköisiin asiointeihin vastataan 2h sisällä

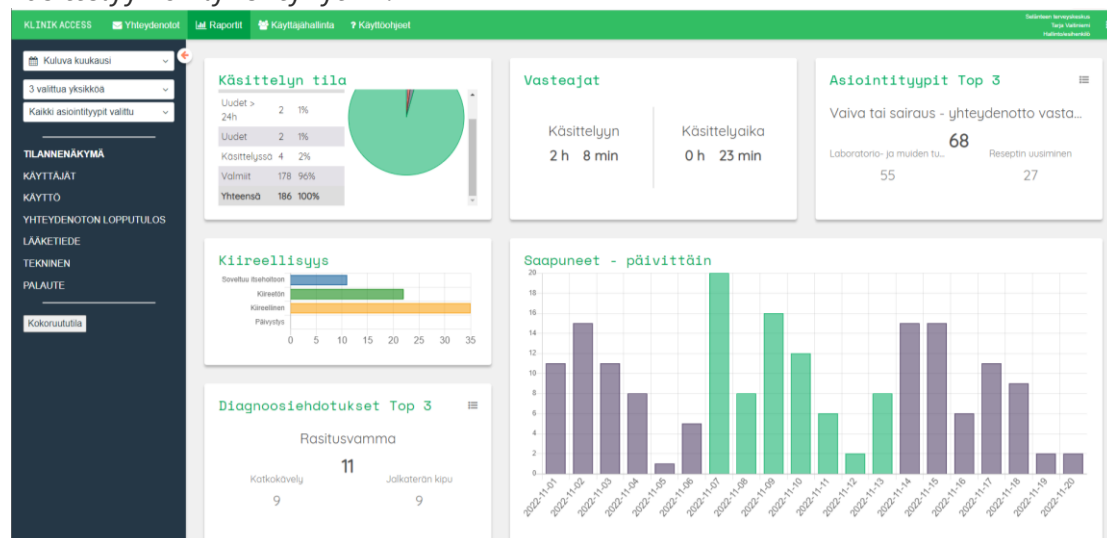
Mitä tehty:

Selänteen alueen asiakkaille on tiedotettu 31.10.2022 seuraavaa:

- Selänteen vastaanotoille suositellaan ensisijaisesti olemaan yhteydessä sähköisten terveyspalveluiden avulla. Selänteessä on käytössä Omaolo-palvelu, Klinik- palvelu sekä laboratorion ja koronarokotusten ajanvaraukset.
 - Sähköiset palvelut löydät Selänteen nettisivuilta terveyspalveluista.
 - Sähköinen yhteydenotto kannattaa tehdä arkisin ennen klo 14, jolloin vastauksen saa saman päivän aikana. Klo 14 jälkeen jätettyihin yhteydenottoihin vastataan seuraavan arkipäivän aikana.
 - Omaolon kautta tuleviin kiireellisiin yhteydenottoihin vastaamme 2 tunnin sisällä.
 - Omakannasta(Kanta.fi) näet omat terveystietosi ja reseptit, voit pyytää reseptinuusimista sekä tallentaa elinluovutus ja hoitotahdon.
 - Takaisinsoittopalvelu on edelleen käytössä, mutta takaisinsoittoaikaa ei enää anneta, vaan takaisinsoittopyyntöihin vastataan saman arkipäivän aikana. Yksi takaisinsoittopyyntö riittää!
 - Omaolon terveystarkastus käytössä kaikilla Selänteen alueen asukkailla. Voit tehdä terveystarkastuksen, kun haluat kattavan raportin terveydentilastasi. Näet miten henkinen hyvinvointisi ja elintapasi vaikuttavat arvioituun elinikääsi ja riskiisi sairastua. Terveystarkastus arvioi sairastumisriskiäsi sekä antaa sinulle arvion keskimääräisestä eliniän ennusteesta. Terveystarkastuksen ennusteet ovat tarkimmat 18-70-vuotiaille henkilöille, jotka eivät ole raskaana ja joilla ei ole todettu vakavaa sairautta, esimerkiksi sepelvaltimotautia tai syöpää. Kyselyn täyttämiseen on hyvä varata noin 10-15 minuuttia aikaa. Huomioi, että et voi toistaiseksi jättää lomakkeen täyttöö kesken vaan lomake tulee täyttää kerralla valmiiksi. Voit saada myös mahdollisuuden lähettää vastaukset ammattilaiselle ja ammattilainen on yhteydessä Omaolon kautta. Selänteen alueella vastaukset menevät sydän-/diabeteshoitajille.
- Klinikin käyttö lokakuussa:



Marraskuussa(vain osa kk)- määrä ei ole juuri muuttunut, mutta aika käsittelyyn on lyhentynyt 2h.



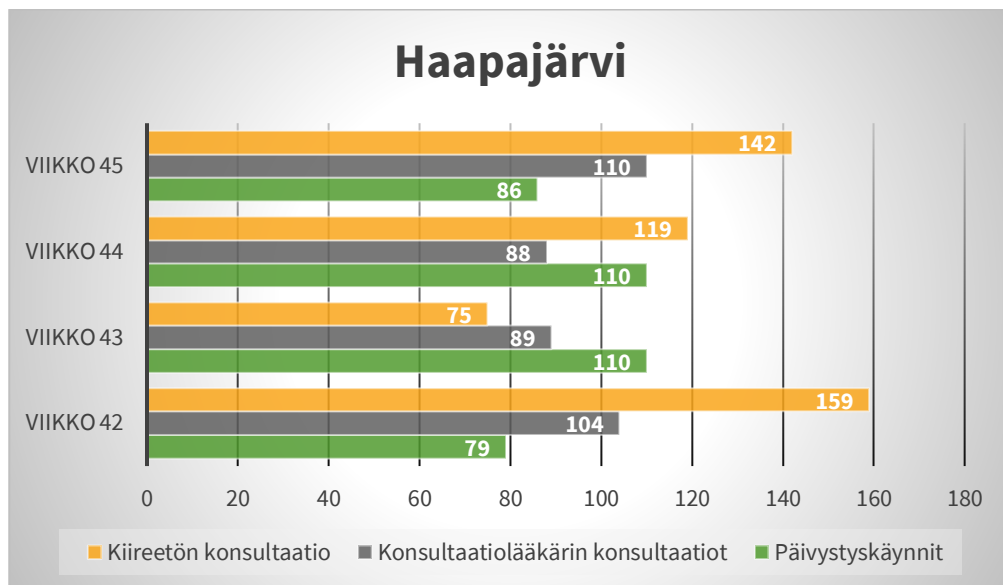
Puheluiden määrät ovat ennallaan, muutoksesta ei ole vielä kulunut kuukautta eikä näy vielä määrissä. Kiireettömiin puheluihin vastataan keskimäärin 2,2 tunnissa ja päivystyspueluihin keskimäärin 45 minuutissa.

2. Konsulttilääkäri arkipäivään

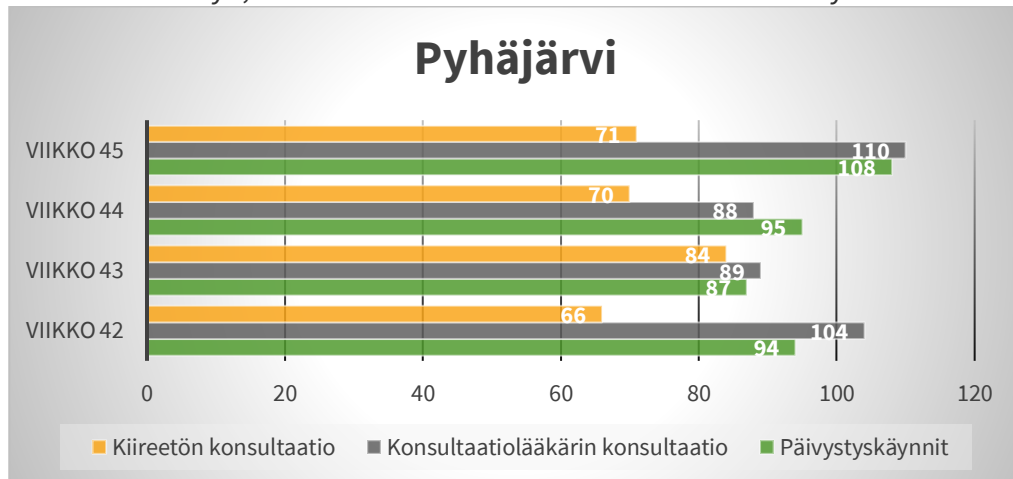
- Tavoite: Sujuva hoitoprosessi ja hoitoonpääsy oikea-aikaista. Ei jonoja.
- Toimenpiteet: Konsulttilääkäri 3.10.2022 alkaen arkipäiviin, hoitoprosessien päivittäminen ja hoito ensikontaktissa lisäänty

Mitä tehty:

- Konsulttilääkäri saatu 3.10. alkaen 3-4 pv:ksi viikossa, toimii ajanvarauskirjan kautta. Henkilökunnan kanssa sovittu pelisäännöt: Konsulälääkäri kokeilu 1.10.-31.12.2022:
 - perustetaan konsultaatiolääkäri kirja- omille kirjoille ei laiteta asiakkaita
 - yläriville tieto kuka on ja puhelinnumero
 - aikataulu konsultaatioille pääosin silloin kun puheluita tulee eniten
 - aikablokit 10 min (8-11), lääkäri laittaa L kun konsultaatio hoidettu
 - 8- 15 konsut, klo 15-16 toimisto aikaa, ei konsuja. Kiireelliset konsut merkitään huutomerkillä. Samalle päivälle konsulälääkäri voi antaa ajan itse tai hoitaja antaa ajan lääk. pyynnöstä. Hoitaja joka konsultoi, laita puhelinnumero perään jos kysyttävää.
 - konsulälääkärin kirjalle konsuja ei laiteta etukäteen!
 - jos kiireetön konsu-) hoidon jatkuvuus pyritään turvaamaan ja konsu vastaus kysytään tutkimuksen määräjältä
 - sinä päivänä hoitajalle tulevat- voi konsultoida kons. lääkäriä-laittaa kirjalle, puhelimella, videopuhelulla, kuva nealinkiin
 - TeleQ oikeudet kons.lääkäreille-) voi laittaa viestit TeleQ kautta asiakkaalle
 - Klinik tunnukset lääkäreille-) kiireelliset samoin Oma-Olo-) testataan
 - Tilastoinnit ja kirjaaminen: HTA-ISSBAR- selkeä kysymyksen asettelu, tilastoidaan konsultaationa
 - Varautuminen:
 - lomat hyvissä ajoin, merkitään myös kirjoille lomat
 - jos sairastuu, katsotaan aikoja ja katsotaan voidaanko konsultaatioina hoitaa eteenpäin
 - jos konsulälääkäri sairastuu, ko. päivä toimitaan ilman
 - hoitajien osalta varahenkilöstö käytössä, puheluita ja sähk. yhteydenottoja voidaan hoitaa yhdessä(tähänkin saakka hoidettu)
 - Seuranta- mittarit: konsultaatioiden määrä, onko oikeassa paikassa
 - Jonokirja: Mittaus-marraskuun alussa, paljonko vastataan ei aikaa

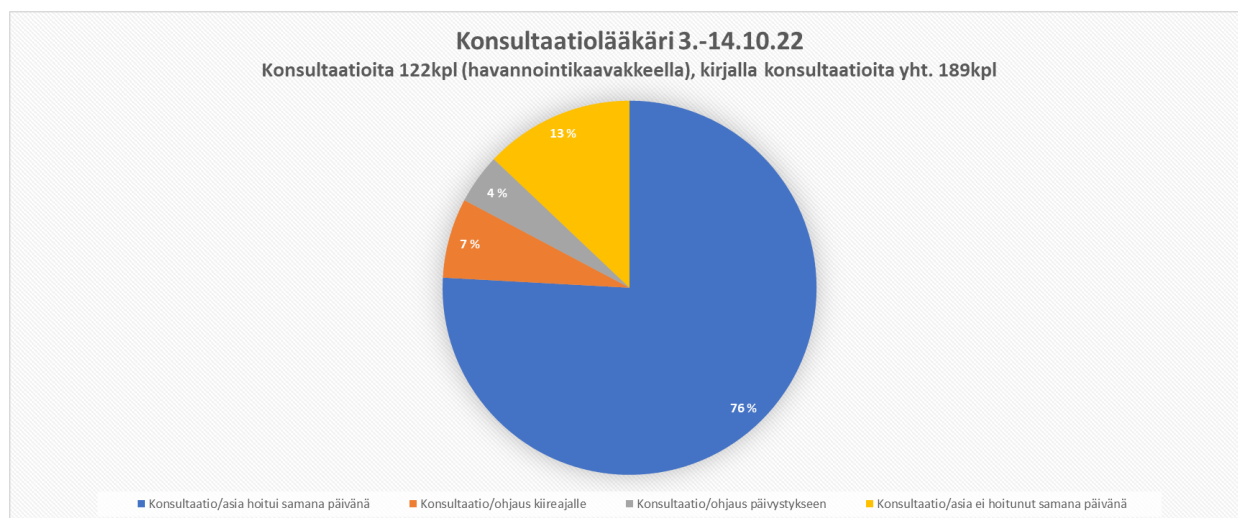


Haapajärvellä on vähitellen alkanut päivystyskäyntien ja kiireettömien konsultaatioiden määrät vähentyä, toki vaihtelua on edelleen mutta suunta näyttäisi oikealta.



Pyhäjärvellä kiireettömien konsujen määrä ei ole muuttunut, ei myöskään päivystyskäyntien määrä.

Tiimihuoneita ei ole oikein osattu perustaa eikä hyödyntää moniammatillista tiimiä HTA:n yhteydessä.



Konsultaatiot hyvin pitkälle lääkehoitoon liittyviä mm. Uni- ja kipulääkityksiä, päivystävän sairaanhoitajan reseptipyyntöjä, iho-oireisiin liittyviä konsultaatioita. Keskimäärin konsultaatioon mennyt aikaa 5-10min, muutamia pidempi 40-70min aikaa vieviä. Pääasiassa hoitaja ilmoittanut konsultaatiovastauksen. Klinik –yhteydenottoihin aikaa ei ole riittänyt.

Konsultaatiot hyvin valmisteltuja ja kirjaukset hyviä, HTA tehty hyvin. Kun annetaan aika lääk. vast. otolle, asiat ei niin huolellisesti valmisteltuja eikä perehdytty.

3 Hoitoprosessit ja HTA yhtenäistäminen.

- Tavoite: Yhtenäinen toimintamalli, hoito on suunnitelmallista esim. diabetespotilaan käynnit ja kontrollit, HTA tehdään HV-alueen prosessin (ISSBAR) mukaisesti ja kirjataan oikein

- Toimenpiteet: kirjalliset toimintamallit, asiakkaan ohjautuminen asiantuntija hoitajalle tai lääkärille ja ohjeet vuosikontrolleihin

- Mitä on tehty:

Pitkäaikaissairauksien hoitopolkuja on alettu miettiä ja ensimmäinen palaveri diabetes- ja sydänhoitajien kanssa on sovittu. Tutustuttu esim. PIR-soten ja Oulunkaaren ohjeisiin. ns. Vuosikontrollilab. ohjeistus on päivitetty ja menee seuraavaan lääkäripalaveriin hyväksyttäväksi.

HTA- koulutusta on pidetty HV-alueella, mutta henkilökunta ei ole siihen päässyt osallistumaan. Pilotin projektisuunnittelijat ovat olleet seuraamassa HTA:n tekemistä yksiköissä ja palauteraportti tulossa. Suunnitelmissa yhteisesti osallistua koulutukseen ja pysähtyä miettimään edelleen HTA:n tekemistä. Asialla on kysynnän ja hoitotakuun osalta suuri merkitys asiakkaalle ja organisaatiolle.

Hoitoonpääsyn kirjaaminen oikealla tavalla on ollut osa yhtenäistämistä. Kirjaamishankeen kautta on saatu apua ja ohjausta oikealla tavalla kirjaamisen tekemiseksi. Fraaseja on myös alettu enemmän ottaa käyttöön. Hoitoonpääsyä seurataan kuukausittain säännöllisesti THL:n kautta.

4. Monipalveluasiakkaiden tunnistaminen ja hoitosuunnitelmien tekeminen

- Tavoite: Tunnistaa paljon palveluita käyttävät /moniongelmaiset
- Toimenpiteet: tilastot yli 6 käyntiä lääkäriä tai hoitajalla ajetaan LC:ltä ja analysoidaan, asiakaskoordinaattori saadaan palkattua koodinoimaan hoitosuunnitelmia ja hoitoa

Mitä on tehty:

Raportti ajalta 1.11.2021-31.10.2022: Yli 6 käyntiä lääkäriä vuodessa **325 asiakasta** ja yli 6 käyntiä hoitajalla vuodessa **1149 asiakasta** PPKY Selänteessä

Asiakaskoordinaattori on saatu pilottiin palkattua ja toimintamalli tehtyä. Asiakkaita ohjautuu suoraan vastaanotoilta, nyt mukana kaikkein eniten palveluita käyttävät.

Tiedote henkilökunnalle ohjaa toimintaa.

Lähtökohdat monipalveluasiakas -toiminnalle

- Lait velvoittavat toimimaan eri toimijoita yhteistyössä silloin, kun asiakkaana on paljon sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävä asiakas. (Terveystieteiden laaki (1326/2010) , Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki iäkkäiden väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012))
- Tavoitellaan matalan kynnyksen toimintaa.
- Asiakas on aina keskiössä.

Monipalveluasiakas

- Asiakkaalla saattaa olla useita palvelun tarpeita eri sosiaali- ja terveydenalan sektoreilla. Asiakkaan kokonaisuus ei ole kuitenkaan kenenkään hallussa, vaan asiakas kulkee ”pyöröovessa”. Tiedonkulku ei usein toimi eri sektoreiden välillä.
- Paljon yhteydenottoja sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Asiakas ei tule välttämättä kuulluksi.
- Asiakkaan tilanteesta herää huoli

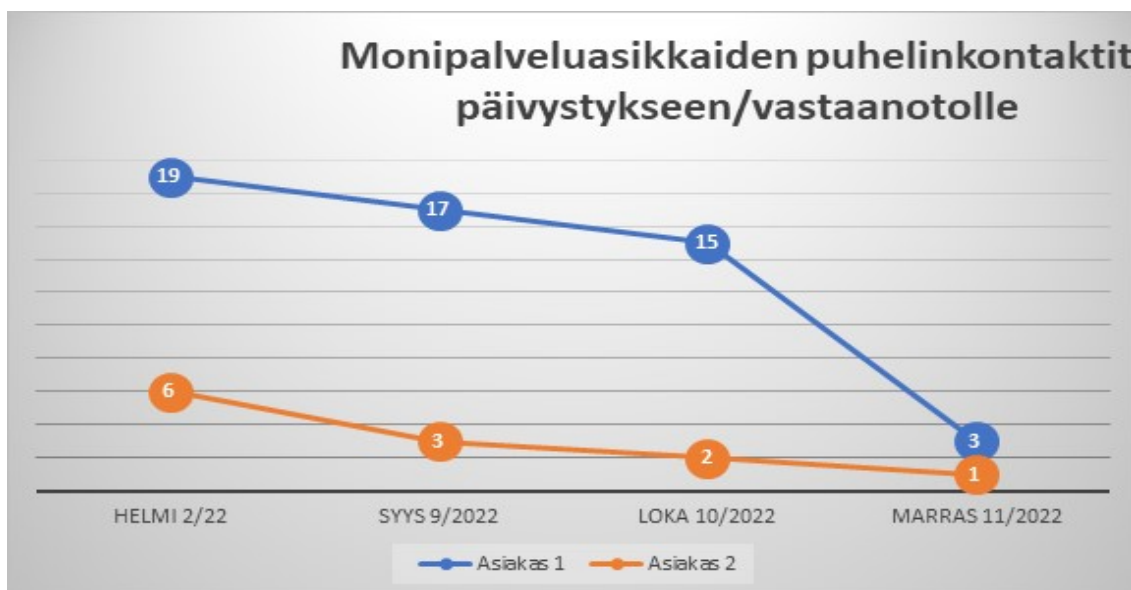
Puheeksi otto

- Kaikki lähtee siitä, että monipalveluasiakas tunnistetaan ja asia otetaan rohkeasti puheeksi.
- Kuka tahansa sote -ammattilainen voi ottaa asian puheeksi asiakkaan kanssa.

Toimintaan tarvitaan asiakkaan suostumus, tästä kirjaus asiakkaan

Asiakaskoordinaattori

- Asiakaskoordinaattori on henkilö, joka lähtee kartoittamaan asiakkaan palveluntarpeita perusteellisesti yhdessä asiakkaan kanssa.
- Asiakkaan ja asiakaskoordinaattorin tapaamiset tapahtuvat terveyskeskuksien vastaanotoilla. Asiakaskoordinaattori kokoaa tarvittaessa eri toimijat yhteen asiakkaan yhteistyöpalaveriin asiakkaan terveyssuunnitelman laatimiseksi.
- Koko PPKY Selänteen yhteinen asiakaskoordinaattori on Katariina Pieksämäki Katariinaan voi olla puhelimitse yhteydessä puh. 0401808951. Ajanvarauskirja piekka.

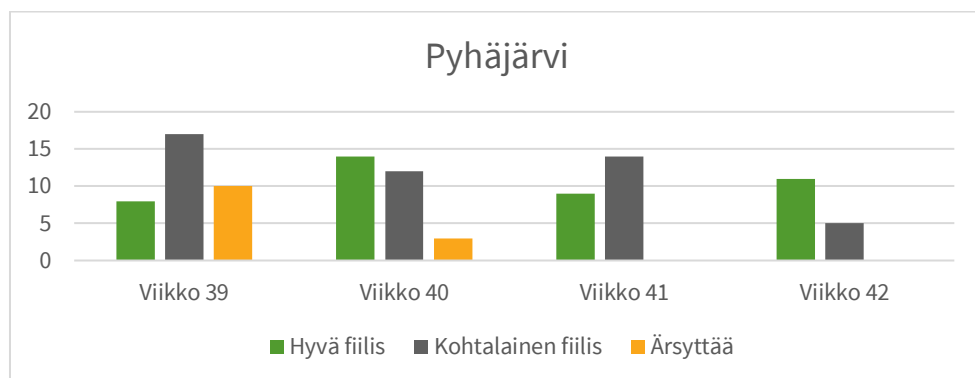


Asiakkaiden yhteydenotot vähenevät selvästi kun hoitosuunnitelma ja yhteyshenkilö saadaan asiakkaalle. Tehtyjä suunnitelmia on vähän, toiminta alkanut syyskuun 15.pv.

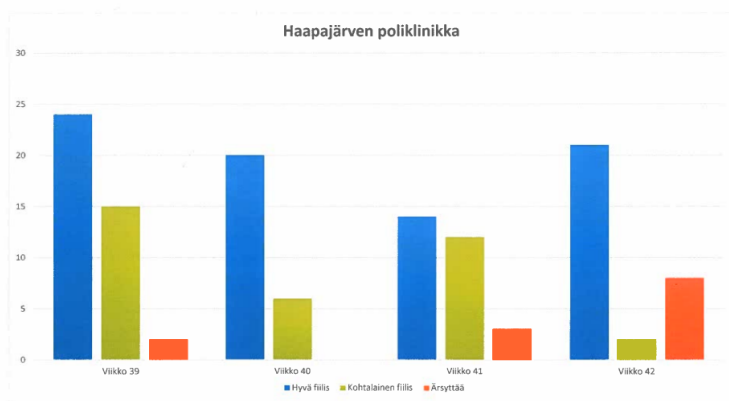
4. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Onnistumista ja kehittämistä on tukenut hyvin RRB-hankkeen kautta saatu henkilökunta resurssi ja projektikoordinaattorien tuki. Se on näyttänyt myös sen, että asioita saadaan tehtyä ja kehitettyä huomattavasti paremmin kun siihen saadaan irotettua henkilökuntaa. Aikaa täytyy olla. Henkilökunnan kanssa on pidetty kaksi kehittämisiltapäivää ja joulukuussa on tulossa vielä yksi iltapäivä. Kaikki yksiköt eivät ole sitoutuneet samalla tavalla kehittämiseen ja muutosten tekeminen on haasteellista. Lääkäreiden ja hoitajien osallistumisella ja sitoutumisella on nähty olevan suuri merkitys projektin toteuttamiselle. Henkilöstön yhteistyö on tiivistynyt projektin myötä. RRB-hankkeen kautta on saatu SUOVA-fysioterapeutti ja kuntoutusohjaaja osaksi moniammatillista tiimiä. Yhteisen fyysisen tiimi-tilan käyttöä ei ole hyödynnetty. Entisestä poisoppiminen on haasteellista.

Työfiilistä seurataan viikoittain:



Haapajärven poliklinikan fiilis on ollut:



5. Miten tästä eteenpäin

Mittaukset tehdään hoitoonohjautumisen osalta joulukuussa uudelleen, RRB-hanke loppuu v.2022 loppuun, toivotaan että saadaan jatkaa kehittämistyötä v.2023. Rahoitus selviää joulukuun aikana. Ensi vuonna tarkoitus lähteä parantamaan hoidon jatkuvuutta ja saatavuutta pilotoimalla ja luomalla tiimityönmalli joka toimii pienissä sotekeskuksissa. Mittaukset T3 ja hoitopääsytiedot otetaan tiedolla johtamisen välineiksi yksiköissä ja niitä seurataan aktiivisesti.