

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2022 / THL

Valmennuksen päivät: 3. valmennusryhmä 22-23.3, 24-25.5, 7.9 ja 22.11.2022

Osallistuvan yksikön nimi: Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä Soite

” Sillisalaatti”

Kehittämistiimin jäsenet:

Pilvi Norrena, Jenni Oikarainen, Magdalena Snellman, Teresa Leponiemi, Kati Huhmarsalo, Sari
Paavola, Tuija Tunkkari-Kuoppala, Tanja Heinua-Hilli, Merja Kangasharju

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	5
Muut mittaukset	5
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot	5
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus	8
4. Muutokset ja kokeilut	9
5. Tulokset.....	10
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	11
7. Miten tästä eteenpäin.....	12
Liitteet.....	13

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten terveyskeskukset ja -asemat palvelevat alueen asukkaita perusterveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Tarjoamme lääkäreiden sekä sairaanhoitajien palvelua sairauksien ennaltaehkäisemiseen, toteamiseen, hoitamiseen ja seurantaan.

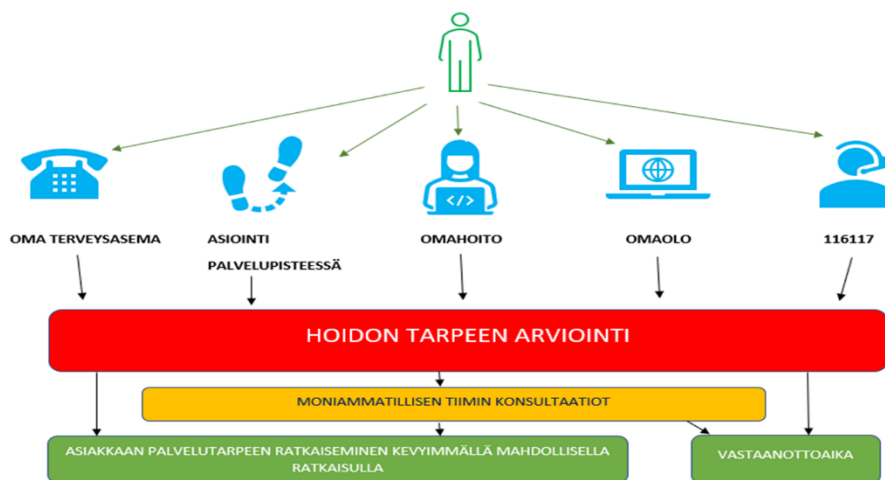
Soiten vastaanotoilla työskentelee yhteensä 143 ammattilaista, jotka koostuvat ensisijaisesti sairaan-/terveydenhoitajista ja lääkäreistä. Meillä on muutamia lähi-/perushoitajia työyhteisössämme. Yhteistyökumppaneina ovat muut ammattilaiset (mm. Fysioterapeutit, sosiaalityön- ja mielenterveys ja päihdetyön ammattilaiset). Perusterveydenhuollon sosiaalityön resurssi on ollut hyvin vähäinen ja Soiten alueella työskentelee 2 vakituista työntekijää. Jokaiseen yksikköön on nimetty oma sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja. Osana Tulevaisuuden Sote-keskushanketta ja Sosiaalityön kehittämistä vastaanotoilla työskentelee tällä hetkellä 2 kehittäjäsosiaalihojaaja.

Me olemme Soiten arvojen mukaisesti ihmistä varten. Ihminen keskiössä, hyvinvointia ja terveyttä lähellä ihmistä. Avoimuus, osallisuus, arvostava kohtaaminen, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus ovat tavoitteena Soiten toiminnassa.

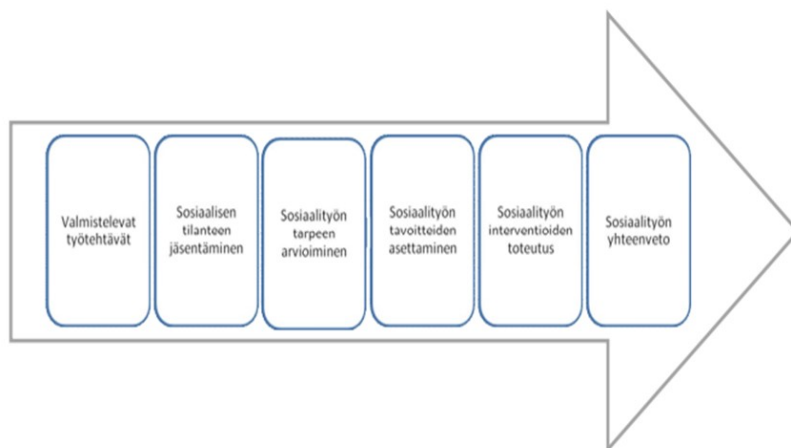
Palaute asiakkailta on yleensä se, ettei meille saa yhteyttä, puheluihin ei vastata, vastaanotolle ei pääse. Soite lähti mukaan valmennukseen parantaakseen hoidon saatavuutta ja vastaanottopalveluita. Haluamme parantaa työhyvinvointia ja tuottaa asiakkaille laadukkaita ja vaikuttavia palveluita ja että meille pääsee hoitoon tasa-arvoisesti kaikki asiakkaat. Kehitämme moniammatillista toimintaa ja asiakaspolkuja, siksi hyvä vastaanottovalmennukseen lähdimme yhdessä terveysosiaalityön kanssa yhteistyössä.

Työhyvinvointia seuraamme kyselyn avulla vuosittain. Työhyvinvointi vaihtelee suuresti eri yksiköstä riippuen. Toimintaa seuraamme THL asiakaskyselyiden avulla, T3 mittarilla, vastuutyöntekijä määrän kasvulla, asiakaspalautteilla sekä erilaisilla tilastoilla.

Asiakasprosessi vastaanotoilla:



Terveyssosiaalityön palveluprosessi (Terveyssosiaalityöntekijät ry 2018):



- **Valmistelevat työtehtävät:**
 - Käynnistyvät konsultaation tai yhteydenoton seurauksena tai sosiaalityöntekijän aloitteesta
 - Tutustuminen potilaskertomukseen, tarvittavien tietojen hankkiminen, ajanvaraus
- **Vaiheet 2-5:**
 - Asiakkaan ja/tai läheisten tapaaminen
 - Ammatillisen arvion tekeminen asiakkaan avun, tuen ja palvelujen tarpeesta
 - Tavoitteiden asettelu työskentelylle
 - Sosiaalityön interventioiden suunnittelu asiakkaan, läheisten ja tarvittaessa moniammatillisen tiimin kanssa
 - Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen
 - Ohjaaminen oikea-aikaisesti sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelujen piiriin sekä sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa
 - Yhteistyö läheisverkoston sekä moniammatillisen työryhmän kanssa
- **Sosiaalityön yhteenveto**
 - Väliarviointi ja loppuarviointi
 - Yhteenveto tehdystä sosiaalityöstä ja jatkosuunnitelmista
 - Kirjaaminen potilastietojärjestelmään kansallisten ohjeiden mukaisesti

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Asiakas voi tulla asiakkaaksi meille puhelimen, sähköisten palveluiden, luukku asioinnin tai toisen ammattilaisen ohjaamana. Vireilletulon kanavat terveysosiaalityön puolella olivat puhelu hoitohenkilökunnalta, konsultaatiokirja, lifecare viesti, tiimin kautta tulleet tai suorakonsultaatio sekä asiakkaan oma yhteydenotto tai muun ammattilaisen yhteydenotto. Asiakkaalle tehdään heti ensimmäisessä yhteydenotossa hoidon tarpeen arviointi tai sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tekemä arviointi.

Mittasimme kiireettömän vastaanoton sekä kiire ja hoidontarpeen arviointi aikojen kysynnän määrää lääkärin vastaanotolle. Terveysosiaalityössä mitattiin kuinka asiat etenivät erilaisten vireille tulokanavien kautta.

Mittasimme lääkäreiden, hoitajien sekä asiantuntijahoitajien kysyntää vastaanottopalveluissa ja terveysosiaalityön puolella vastaanoton sosiaaliohjaajien kysyntää.

Kapasiteetti

Mittasimme kapasiteettia vastaanoton lääkäreiltä, hoitajilta sekä asiantuntijahoitajilta. Terveysosiaalityössä mittasimme kapasiteettia vastaanotoilla työskenteleviltä sosiaaliohjaajilta. Mittaus osoitettiin vastaanotoilla työskenteleville ammattilaisille. Seurasimme työajanseurantalomakkeella kuinka paljon meidän ammattilaisten aikaa käytetään potilastyöhön, puhelimen tai sähköisten palveluiden hoitamiseen. Terveysosiaalityössä seurasimme kiireetöntä ja kiireellistä vastaanottoa, puhelinaikoja, kotikäyntejä, hoitoneuvotteluita, selvittely/konsultaatiotyötä, toimistotyötä, tiimit/kokoukset/koulutukset sekä poissaoloja.

Muut mittaukset

Seurasimme myös miten asioita saadaan hoidettua etänä, kuinka monelle jouduimme sanomaan ettei aikaa ole antaa, montako asiakasta ohjasimme terveysosiaalityöhön tai ohjattu asiakasta ottamaan yhteyttä toiseen palveluun, joihin meillä ei ole vielä yhteistyötä rakennettu.

Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Kapasiteetin ja kysynnän mittauksissa vedimme seuraavia johtopäätöksiä vastaanottopalveluissa:

- ✓ Kapasiteetti>Kysyntä: Ammattilaisella menee vastaanottoon/puheluun kirjauksineen kauemmin kuin aikaa on varattu ajanvarauspohjalla
- ✓ Konsultaatioissa osa kirjallisia, osa hoitajan vastaanottohuoneessa potilaan asiointia: konsultaatioon voi kulua 5-40 minuuttia, ennustaminen ajanvarauspohjalla vaikeaa
- ✓ Muuhun kuin suoraan potilaskontaktiin (puh/vo) menee paljon työaikaa
- ✓ Hoitajilla työhuoneiden järjestelyt, tavaroiden tilaaminen, laitteiden kalibroinnit ym
- ✓ Sairaspoissaolojen/lomien paikkaukset, poissaoloja paljon seurannan aikana
- ✓ Työsiirtoja yksikön sisällä ja yksikön ulkopuolelle

- ✓ Kokkolan vastaanoton lääkärit paikkaa useita yksiköitä, jopa esh osastoilla
- ✓ Peruuutusten/työaikamuutosten tuomat aikojen siirtämiset hoitajalla ei sihteerillä
- ✓ Sektoritöihin mm.neuvola/koulu/kutsunnat kuluu iso osa lääkäriresurssia
- ✓ Kiireettömän/kiireellisen vastaanoton raja on häilyvä, päivystyksellistä ei hoideta mutta ns.kiire ajoilla voi olla kiireetöntä toimintaa
- ✓ Kiireellisen tulkinta on ammattilaisesta riippuvaista
- ✓ Toimistoajalla voi olla konsultaatioita
- ✓ Seurantajakso on toteutunut vaihtelevasti, osa täyttänyt hyvin tunnollisesti, osa huolimattomasti
- ✓ Päiväkohtaista vaihtelua resurssissa: osa-aikaisuudet, sairaspöissaolot, sektorityöt, koulutusten keskittyminen samoille päville
- ✓ Ammattilaisia on paljon mutta osa-aikaisuuksia, lomja ja muita pöissaoloja suhteessa paljon
- ✓ Työhyvinvoinnin korostaminen, ylityöt aiheuttavat koko päivän pöissaoloja

Vastaanotoilla yleensä kiireisin aika on alkuvuikosta maanantai sekä loppuvuikosta perjantai. Asiakkaat haluavat hoidattaa asiansa maanantaina heti mietittyään niitä vuikonlopun ajan ja perjantaina ennen vuikonlopun alkua. Asiat eivät voi odottaa vuikonlopun yli, vaikka se olisi kiiretön asia.

Puhelin on vastaanotoilla kiireisin kysynnän väline. Ihmiset käyttävät useita yhteydenpitokanavia yhden asiansa hoitamiseksi, saman asian tiimoilta jätetään yhteydenottopyyntö useampaan kanavaan. Palveluiden saatavuuden suhteen pitäisi porautua vielä syvemmin ihan perustekijöihin, joilla voisimme muuttaa omaa toimintaamme ja paneutua saatavuuden ongelmiin. Tasapainoa on vaikea löytää, että työpohjat edes vastaisivat kysyntään. Työyksikkömmen ovat hyvin erilaiset ja tuloksia on haastava vertailla, joka kävi ilmi tasapainon laskemisessa. Huomasimme myös, että kiirevastaanotto ajat olisivat pitäneet olla erillään hoidon tarpeen arvioinnin ajoista. Laskelmien lopputulos oli kuitenkin yllättävä, joka näytti, että kapasiteettia oli enemmän kuin kysyntää. Vaikuttiko siihen mahdolliset ylityöt, joita ei laskettu erillisenä työnä mukaan.

Jonkin verran jouduimme asiakkaille myymään ei ole aikoja vastauksia tai ohjaamaan suoraan toiselle palvelun tarjoalle, joiden kanssa kanavia yhteistyön parantamiseksi ei ollut vielä rakennettu. Luvut tarkemmin avattuna liitteissä.

Terveyssoiaalityössä vedimme seuraavia johtopäätöksiä kapasiteetin ja kysynnän mittauksissa:

- Kapasiteetissä on enemmän työaikaa kuin kysynnässä
- Kiireellisen ja kiireettömän vastaanottoajan erottaminen toisistaan
 - o tässä kyselyssä kiireellistä työtä mitattiin ainoastaan työajan seurannassa
 - o jatkossa kiireellisen työn tarpeen mittaaminen resurssien kohdentamiseksi paremmin
- Konsultaatiot ja selvitystyöt vievät paljon työaikaa

- Terveyssoseaalityössä tehdään paljon näkymätöntä työtä (asioiden selvittäminen, dokumentointi yms, jota ei yleensä tilastoida)
- Mittauksen aikana työntekijöillä oli useita poissaolopäiviä
- Kehittäjäsoseaaliohjaajat aloittivat tehtävässään 1.3.2022 alkaen
 - o palvelua ei ehkä vielä tunneta tarpeeksi hyvin

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Tavoitteenamme on

- ✓ Parantaa hoidon saatavuutta ja T3 on vuonna 2024 7 vrk tai alle
- ✓ Selviämme työpäivästä työajan puitteissa
- ✓ Parannamme työhyvinvointia
- ✓ Tiedon kulun parantaminen
- ✓ Teemme työmme näkyväksi kentällä
- ✓ Päivittäisjohtamisen tehostaminen
- ✓ Moniammatillisen yhteistyön lisääminen

Asiakaslupaus:

- ✓ Asiakas oikealle ammattilaiselle heti ensimmäisessä yhteydenotossa. Mahdollisuus omatyöntekijään
- ✓ Kaikki yhteydenottotapamme ovat tasavertaisia ja ammattilainen ohjaa sinut suoraan oikealle ammattilaiselle
- ✓ Voit asioida kanssamme kiireettömissä asioissa ottamalla yhteyttä suoraan puhelimitse, digitaalisten palveluiden (omaolo, omahoito) kautta sekä asioimalla oman terveysasemasi palvelupisteessä
- ✓ Vastaamme puheluihisi virka- ajan kuluessa, omahoito 1-3 vrk sisällä kiireettömissä asioissa, omaolossa kiireellisyyden mukaan 10h- 3 vrk sisään.
Kiireellisissä asioissa ota yhteyttä suoraan päivystysapuun 116117 tai 112
- ✓ Jos sinulle on nimetty oma vastuutyöntekijä voit asioida hänen kanssaan kiireettömissä asioissa omahoito- viestin kautta tai tavalla, jonka kanssa olet sopinut oman vastuutyöntekijäsi kanssa
- ✓ Tee ennen vastaanotolle tuloa pitkäaikaissairauksien seurannat, täytä sovitut lomakkeet ja noudata ammattilaisen antamia ohjeita

4. Muutokset ja kokeilut

PDSA

Työpäivästä selvittää työajan puitteissa: kiireettömien puhelinlinjojen aikataulua muutettiin, joka toi työrauhaa päivään ja sai kiitosta henkilökunnalta

Tehostettiin sähköisten palveluiden käyttöä. Lifecare tekstiviesti ja Omahoito-palvelu. Asiakkailta tullut hyvää palautetta toiminnasta, mutta sitä pitää vielä laajemmin ottaa käyttöön.

Tiedon kulun lisäämiseen intran siivoaminen ja kehittäminen on tulossa. Toteutimme webropol – kyselyn intran käytöstä henkilökunnalle. Intran sisältöä olemme tarkastelleet ja siivonneet. Omia intra sivuja on perustettu yksiköille tiedon kulun parantamiseksi.

Potilaan ohjautumiseen oikeaan paikkaan on rakennettu HTA -työkalu ja HTA kirjaaminen yhtenäistetään koko Soiten vastaanottojen alueella.

Perehdytysoppaiden tekeminen ja päivittäminen aloitettu.

Päivittäisjohtamisen tehostaminen. Otettu käyttöön päivittäisjohtamisen palaverit ja –taulut.

Osallistettiin henkilökuntaa yhteisessä kehittämisessä.

Uudistettu toimintamallia on rakennettu yhdessä tulevaisuuden sote- keskus hankkeen alla. Kokkolan pääterveysasema on aloittanut toiminnan 1.3.2022 ja Lestijokilaakso starttaa alkuvuodesta 2023. Perhojokilaaksossa kehittämistä aloitellaan sekä Kokkolan sivupisteissä

Jos halutaan saada aikaan pysyviä muutoksia, on henkilökunnan mukaan ottaminen kaiken A ja O sekä, että lähiesimiehet seisovat muutosten takana. Tehdään muutoksia pienen askelin, eikä uudisteta koko pakettia heti kerralla johtotasolta käsin komennettuna.

Moniammatillisen yhteistyön lisääminen. Rakennettu konsultaatiokanavia ja yhteistyötä yli palvelualojen ja koettu se hyväksi tavaksi toimia. Vähentää puheluiden määrää ja asiakkaan pompottelua.

Terveysosiaalityön PDSA tavoitteet:

Sosiaalityön tarpeen parempi tunnistaminen ja hyödyntäminen

Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen saatavuuden parantaminen yhteisessä sote-vastaanottotoiminnassa ja monialaisessa yhteistyössä

Tasavertaiset ja oikea-aikaiset terveysosiaalityön palvelut koko Soiten alueella

Näihin tavoitteisiin pyrimme pääsemään parantamalla sosiaalityön näkyvyyttä, osallistamalla tiimeihin ja paperikiertoihin, lisäämällä jalkautuvaa työtä, tiedottamalla SOS-näkymästä ja sosiaaliohjaajan konsultaatiokirjasta, perustamalla omaa instatiliä sekä järjestämällä ajanvarauksetonta ajanvarausta vastaanottojen sosiaaliohjaajille.

5. Tulokset

T3 seuranta otettiin käyttöön ja sitä valvotaan. T3 kerätään lääkäreiltä ja hoitajilta koko Soiten vastaanottojen alueella. T3 ajan laskemiseen vaikuttaa paljon, miten työpohjia saadaan aikaiseksi.

T3 seuranta		LÄÄKÄRIT		
VASTAANOTTOALUE				
Viikko	Kokkola	Lestijokilaakso	Perhonjokilaakso	Kruunupyy
34				0
35				7
36		27	32	16
37		15	37	15
38		18	18	16
39				25
40	23,5	18	12	22
41	42	8	13	17
42	42	7	8	19
43	42	42	12,5	25
44				
45				

T3 seuranta		SAIRAANHOITAJAT	
VASTAANOTTOALUE			
Kokkola	Lestijokilaakso	Perhonjokilaakso	Kruunupyy
			2
			2
			1
			0,5
3			0
3		6	0
	7	7	0
3		6	0
1	0		0,5
3	0	5	0
4	1	5	0
2	0	5	0

Keväällä kysynnän ja kapasiteetin perusteella tehdyissä mittauksissa näytti, että meillä on rerurssia vastata kysyntään. Nyt syksyllä 2022 tehdyssä seurannassa katsoimme, miten pystymme vastaamaan kysyntään työpohjien suunnittelulla. Huomasimme, ettei suunnitellut työpohjat vastaa kysynnän määrään.

Suunniteltuja työpohjia tulisi vielä hioa vastaamaan paremmin kysyntään ja miettiä onko muita järkeviä tapoja toteuttaa sektorityötä, kuin vastaanoton resursseilla. Vastaaotoilta otetaan resurssit myös paikkaamaan poissaoloja usealle sektorille.

6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Valmennuksen avulla saatu ajatuksia ja uusia työkaluja, joiden avulla voimme pureutua ongelmiin ja pullonkauloihin vastaanottotyöskentelyssä. Työkalujen ja valmennuksen avulla voimme viedä faktatietoa omiin työyksikköihin, joita mittauksista on noussut. Työkalujen avulla on helpompi näyttää dataa ajankohtaisesta ongelmasta, mihin aikamme menee ja miten voisimme parantaa saatavuutta.

Mittausten perusteella konkreettisesti havaitsimme lääkäreiden työpanoksen määrän sektorityössä, joka rampauttaa vastaanoton oman toiminnan. Tällä panoksella emme tule saavuttamaan T3 aikaa alle 7 vrk vuonna 2024, jos emme puutu työpohjien ja sektorityön osuuteen jollain tavalla.

Koko Suomessa on samat valtakunnalliset ongelmat, emme ole yksin. Meillä ei kaikki asiat olekkaan niin huonosti.

Yhteistyö ja moniammatillisuus tuki onnistumista

7. Miten tästä eteenpäin

Päivittäisjohtamisen taulu laadittiin yhdessä esimiesten kanssa ja päivittäisjohtamisen palaverit otetaan käyttöön aamuisin.



Päivittäisen johtamisen taulu vk 41

Puheluiden vastausprosentti	Onko puhelut ja takaisinsoitot saatu hoidettua saman päivän aikana	Hoidon saatavuus T3 lääkärit	Hoidon saatavuus T3 hoitajat	Kuinka moni asiakas on saanut oman vastuutyöntekijän	Työtyytyväisyys Miten selvisimme päivästä
78%	!	42	2	32	😊

Palautetta tiedon kulusta, muuta huomioitavaa. Tähän osioon voi laittaa vaikka post-it lapulla kommentteja.

Kehittäminen yhdessä jatkuu ja hiotaan toimintamallia. Hoidon saatavuuden parantamiseksi pitää tehdä kovasti töitä ja tarkastella juurisyitä vielä lähempää.

Vastaanotoille on palkattu kehittämissairaanhoitajia, joiden keskeinen tehtävänkuva on yksikön toiminnan kehittäminen.

Se mikä sattuu, niin vahvistaa ja saa muutosta aikaiseksi

“ Käymme yhdessä ain, käymme aina rinnakkain, vaikka esteitä on joskus tiellä Soiten...”

Liitteet

Webropol kysely henkilökunnalle intran käytöstä:

Perusraportti

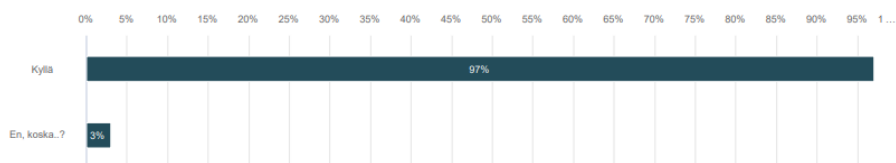
Intranet vastaanottopalveluissa

vastaukset 30.6.2022 mennessä

Vastaajien kokonaismäärä: 30

1. Käytätkö työssäsi Solten intraa?

Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Kyllä	29	96,7%
En, koska..?	1	3,3%

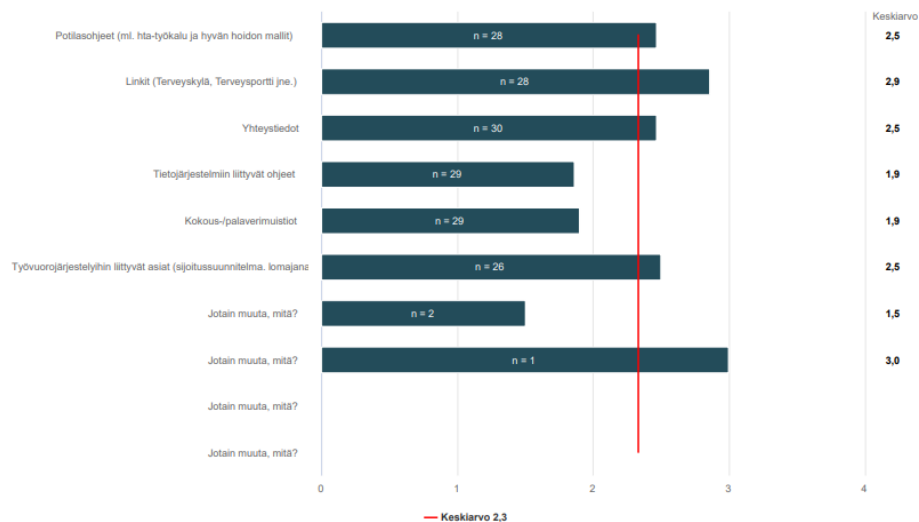
Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
En, koska..?	joskus, jos osaan

2. Mitä tietoa etsit/tarvitset ja miten löydät sen?

anviai tietojen löydettävyyttä asteikolla 0-4 (0=ei löydy - 4 = erittäin helppoa)

Vastaajien määrä: 30



— Keskiarvo 2,3

	0	1	2	3	4	Keskiarvo	Mediaani
Potilasohjeet (ml. hta-työkalu ja hyvän hoidon mallit)	0,0%	14,3%	35,7%	39,3%	10,7%	2,5	2,5
Linkit (Terveyskylä, Terveysportti jne.)	0,0%	17,9%	21,4%	17,9%	42,8%	2,9	3,0
Yhteystiedot	10,0%	16,7%	20,0%	23,3%	30,0%	2,5	3,0
Tietojärjestelmiin liittyvät ohjeet	6,9%	34,5%	27,6%	27,6%	3,4%	1,9	2,0

	0	1	2	3	4	Keskiarvo	Mediaani
Kokous-/palaverimuistiot	6,9%	37,9%	27,6%	13,8%	13,8%	1,9	2,0
Työvuororajestyihin liittyvät asiat (sijoitusuunnitelma, lomajana jne.)	0,0%	15,4%	34,6%	34,6%	15,4%	2,5	2,5
Jotain muuta, mitä?	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	1,5	1,5
Jotain muuta, mitä?	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	3,0	3,0
Jotain muuta, mitä?	-	-	-	-	-	-	-
Jotain muuta, mitä?	-	-	-	-	-	-	-

Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jotain muuta, mitä?	hr-työpöytä
Jotain muuta, mitä?	toimintasuunnitelmat yms.
Jotain muuta, mitä?	koulutus

Yhteenvedo / lääkärit

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	226	90/122	22
Puhelinaikoja/kpl	116	56/60	11
Kiire	139	69/70	14
Konsultaatio	504	181/234	50
Yhteensä	917	373/441	91
Tunteja (*laskukaava alla)	379h40 min		
aikaa ei ole antaa/kpl (Lasku mukaan kysyntään 50%)	147	84/63	14

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30
Puhelinajan pituus (KA, min) = 15
Konsultaatio (KA, min) = 20



T3=38,
jonossa 597



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	534h50min
Kysyntä / 2vk	379h40min
Edellisten erotus	+155h10min

"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	246h15min	123h	24
Puhelinajat	67h50min	34h	6
Kiire	59h45min	30	6
Konsultaatio	220h45min	110	22
Yhteensä	560h35min	247	52

5

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / hoitajat

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	224	109/115	22
Puhelinaikoja/kpl	2234	1191/1043	223
Muita?			
Yhteensä	2458		
Tunteja (*laskukaava alla)	484h20min		
aikaa ei ole antaa/kpl			

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



T3=1



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	763
Kysyntä / 2vk	484
Edellisten erotus (+/-)	+279

"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	265		
Puhelinajat	498h20min		
Muu kiireetön?			
Yhteensä	763h20min		

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yhteenveto / asiantuntijahoitajat

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	106		10
Puhelinaikoja/kpl	200		20
Muita?			
Yhteensä	306		
Tunteja (*laskukaava alla)	153h		
aikaa ei ole antaa/kpl			

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



T3=



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	253
Kysyntä / 2vk	153
Edellisten erotus (+/-)	+100

"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"

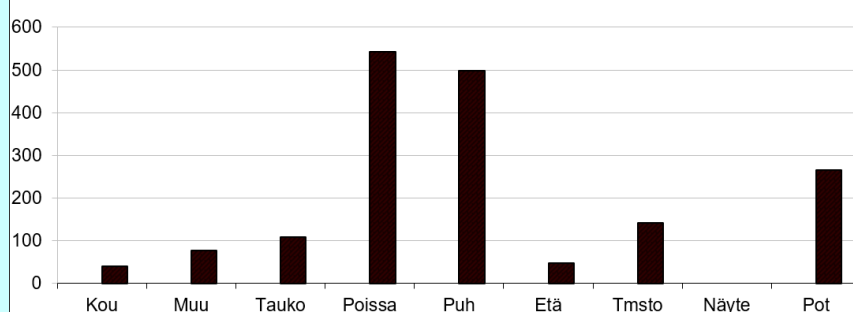
KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	140h50min		
Puhelinajat	112h15min		
Muu kiireetön?			
Yhteensä	253h5min		

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

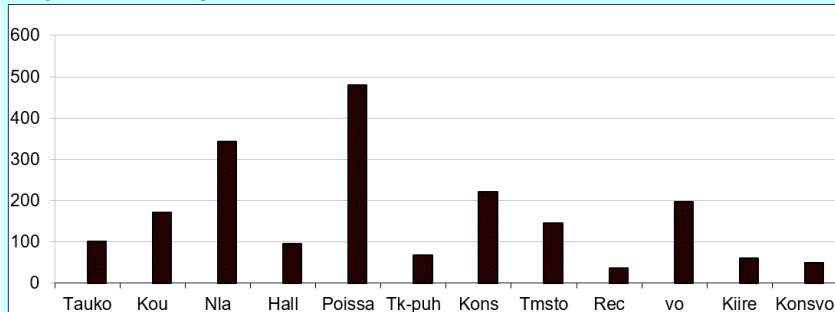
Hoitajat Kokkola

Kapasiteetti käyrä



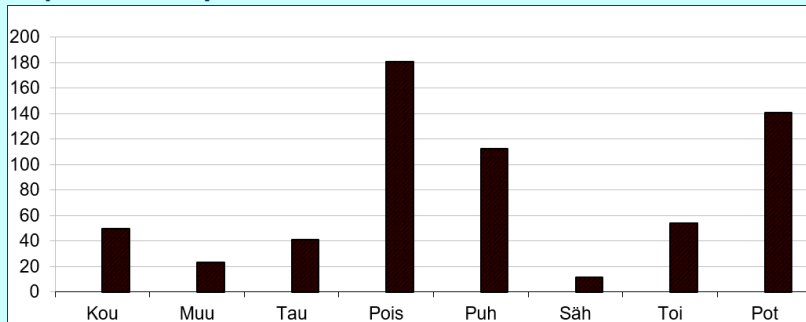
Lääkärit Kokkola

Kapasiteetti käyrä



Asiantuntijahoitajat Kokkola

Kapasiteetti käyrä



Yhteenvedo / Sosiaaliohjaaja

KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja/kpl	13	6,5	1,3
Puhelinaikoja/kpl	14	7	1,4
Kotikäynti/kpl	3	1,5	0,3
Yhteinen vastaanotto/moniammatillinen palaveri	7	3,5	0,7
Yhteensä	37	18,5	3,7
Tunteja (*laskukaava alla)	35	17,5	3,5
alkaa ei ole antaa/kpl (Lasku mukaan kysyntään 50%)			

*Laskukaava
Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 60
Puhelinajan pituus (KA, min) = 30
Kotikäynti (KA) = 90
Yhteinen vastaanotto/moniammatillinen palaveri (KA) = 30

T3 =



Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	56,3
Kysyntä / 2vk	35
Edellisten erotus	+ 21,3

"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

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Vastaanotto	19	9,5	1,9
Puhelut	13	6,5	1,3
Kotikäynti	3,3	1,7	0,3
Konsultaatio ja selvitystyö	21	10,5	2,1
Yhteensä	56,3	28,2	5,6

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus