

TERVETULOA!!!

Hyvä vastaanotto 2.0

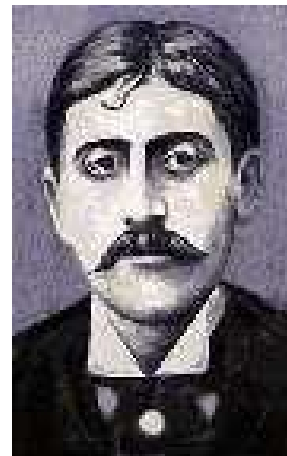
**Työpaja 1,
valmennusryhmä 4
Majvik 19.-20.4.2022**



Todellinen tutkimusmatka ei ole uusien maisemien ja paikkojen etsimistä, vaan vanhan ja tutun katsomista uusin silmin.



Marcel Proust 1871- 1922
ranskalainen romaanikirjailija



2

Kiuru: Seitsemän päivän hoitotakuu voimaan 2023

Terveyspalvelut | Peruspalveluministeri Krista Kiuru sanoi, että viikon hoitotakuu on määrä saada voimaan tällä hallituskaudella.

Tiina Rajamäki HS

SELKÄÄ on särkenyt jo monta viikkoa tai ahdistunut olo ei vain tunnu menevän ohi. Jos nyt soitat oman kuntasi terveyskeskukseen ja kerrot näistä oireista, vain harvassa tarjotaan vastaanottoa viikon sisällä.

Peruspalveluministeri Krista Kiurun (sd) mukaan huhtikuuhun 2023 mennessä tämä on toisin, ja terveyskeskukseen pitää päästä hoitoon seitsemässä päivässä.

Kiuru sanoi maanantaisessa sosiaali- ja terveyspalveluita koskevaa uudistusta käsitelleessä tiedotustilaisuudessa, että viikon hoitotakuu on määrä saada voimaan tällä hallituskaudella tarvittaessa lainsäädännön keinoin. Tilaisuudessa käytiin läpi uudistuksen kiireisimpiä sisältöjä, kuten hoitoon pääsyn nopeuttamista.

”Olen yön viileinä tunteina miettinyt sitä, että millä aikataululla Suomessa voi päästä seitsemässä päivässä perustason kiirettömään hoitoon. Nyt on kuitenkin jo nähtävissä hyvää kehitystä kohti jonotonta terveyskeskusta”, Kiuru sanoi.

Hänen mukaansa on yhtä tärkeää saada perusterveydenhuolosta samaan aikaan poistetuksi jonot ja luoda pysyviä toimintamalleja siihen, ettei niitä ei kerry uudestaan.

SOSIAALI- ja terveysministeriö avasi maanantaina 141 miljoonan euron valtionavustusten haun,



JUSSI NUKARI / LEHTIKUVA

Peruspalveluministeri Krista Kiuru (sd) sanoi, että on tärkeää saada perusterveydenhuollosta poistetuksi jonot.

jolla on tarkoitus vauhdittaa hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa.

Rahaa voivat hakea tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksia kehittävät alueet.

Tulevaisuuden sote-keskusten ajatuksena on koota perustason sosiaali- ja terveyspalvelut yhden katon alle. Tämä tarkoittaa perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, sosiaaliryhityn ja kotihoidon lähipalveluja ja mielenterveys- ja päihdehuollon palveluja.

2
Mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet.

Lisäksi keskuksiin halutaan liittää avokuntoutuspalveluja, kansansairauksien ehkäisyä ja neuvolapalveluja.

PERUSPALVELUMINISTERI Kiurun mukaan suomalaiset ovat kyllä kohtuullisesti päässeet hoitoon tai päässeet ainakin kerran vastaanotokäynnille, mutta

monille on jäänyt tunne siitä, ettei heitä ole kuitenkaan kunnolla hoidettu.

Koronapandemian aikana suomalaisten mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet. Etenkin nuorten ja ruuhkavuosia elävien aikuisten mielenterveys ja jaksaminen ovat olleet kovalla koetuksella.

Kiurun mielestä ongelma on etenkin, että perusterveydenhuollosta puuttuu linja lievien ja keskivaikeiden mielenterveysongelmien hoitoon.

Varsinkin nuorten mielenterveysongelmien hoito on kasautunut erikoissairaanhoidon. Nuorten mielenterveyshoidon määrä erikoissairaanhoidossa on nyt noin kahdeksankertainen 1990-lukuun verrattuna.

NYT avatun valtionavustushaun lisäksi loppuvuodesta alkaa Suomen kestävä kasvun ohjelmaan liittyvä 400 miljoonan rahoitushaku, jolla on myös määrä edistää hoitoon pääsyä.

Tähän rahoitus tulee EU:n elpymis- ja palautumistukivälisestä (RRF). Ministeriö seuraa hankkeiden etenemistä ja kerää rahoituksen takaisin, jos rahoitetut hankkeet eivät saa aikaan muutosta.

Helsinki sadat

Yliopistoyliopistolaski ve neljättä peräkk

Anni Härkö

HELSINGIN

82 arvoste

sainvälise

sa, joka ju

Samalla

syliopisto

lussa sad

yliopistor

”Siitä l

on hieno,

me sada

trendi ot

tuttava”,

opiston i

varareht

Helsin

vertailu

vuotta p

hänasti

vuosina

Viim

tus oli

vuonna

”On yhtä tärkeää poistaa jonot ja luoda pysyviä toimintamalleja siihen, ettei niitä kerry uudelleen”

EEROL

den tak

hoitusk

raukser

tisanoi

väällä 2

”Sillo

tekemää

piteitä,

matta

mintaan

veän vai

sursseill

Valtio

me viik

jettiehd

temian l

musrah

vuonna

rolla kul

na. Ero

ehdotus

neena.

”Kun

kansainv

kuttelust

tutkimuk

Jokainen systeemi on täydellisesti suunniteltu tuottamaan niitä tuloksia, mitä se tuottaa

Donald Berwick



Hyvä vastaanotto 2.0

Valmennuksen tavoitteet

- 1. Asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun ilman viiveitä / haluamassaan aikataulussa (viikon hoitotakuu!)**
2. Palvelun jatkuvuus ei huonone/paranee = asiakas pääsee halutessaan aina saman tutun ammattilaisen puheille
3. Paljon tai jatkuvaa palvelua tarvitsevien asiakkaiden hoidon suunnitelmallisuus ja tulokset paranevat
- 4. Osallistuvat tiimit/työyhteisöt osaavat kehittää omaa työtään systemaattisesti ja jo saavutettujen tulosten pysyvyys varmistetaan mm. rakentamalla omaan arkeen sopiva päivittäisjohtamisen malli**
5. Henkilöstön työtyytyväisyys paranee
6. Toiminta on kustannustehokasta (-vaikuttavaa)

Hyvä vastaanotto läpimurtotyöskentelyn kokonaisuus

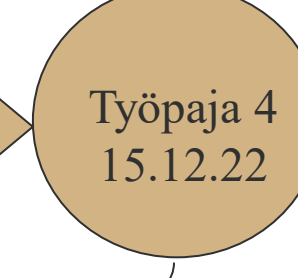
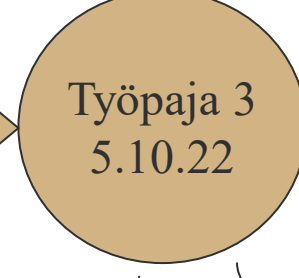
- Kerro tähän mennessä tehdystä työstä, opi toisilta
- Muutoksen johtaminen
- Suunnittele uusia muutoksia (ml. päivittäisjohtaminen)

Loppuseminaari

- Posterit ja raportit
- Levittäminen
- Miten tästä eteenpäin?

- Orientaatio
- Tavoitteet
- Parannuskohteiden tunnistaminen
- Suunnittele nykytilan kartoitus

- Analysoi data
- Täsmennä tavoitteet
- Suunnittele kokeiluja (PDSA)



5P's
Väestödata
Oman organisaation strategiset tavoitteet ja mittarit
Omat tulokset

Aktiivinen jakso I

- Kerää dataa
- Ankkuroi tavoitteet
- Informoi ja sitouta

Aktiivinen jakso II

- Aloita muutosten kokeilut
- Analysoi ja mittaa pitkin matkaa
- Ankkuroi muutosehdotukset

Aktiivinen jakso III

- Vakioi hyväksi havaittuja muutoksia tuotantoon
- Jatka toisten kokeiluja
- Rakenna päivittäisjohtamisen malli

MAHDOLLISUUS SAADA OHJAUSTA TEAMSIN KAUTTA

6

Ensimmäisen työpajan ohjelma ja aikataulu / Päivä 1

- **8.30 alkaen > valmentajat**
- 9.30 Kahvia
- **10.00 Tervetuloa**, mistä tässä on kysymys, miten työskentelemme, käytännön asiat, aikataulut jne
- 10.20 Esittäytyminen tiimeittäin (5P taustalle?)
- 11.00 Ongelmat ja vahvuudet AIVORIIHI RYHMISSÄ
- **11.10 tauko**
- 11.25 Purku, poimintoja äskeisestä keskustelusta
- 11.40 Tulevaisuuden sotekeskus hanke ja saatavuus valtakunnallisella tasolla
 - Saatavuus / open access, kehittämisen viitekehys, systeemiteoreettinen malli
 - Orientaatio mittaamiseen ja iltapäivän ryhmätöihin
- **12.20 Lounas**
- 13.20 Hyvä esimerkki: Otsikko, puhuja, organisaatio
- 14.05 Ryhmiin jakautuminen
- asiakasprosessin kuvaus, (erityisesti alkupää) à kysynnän kanavat, kysynnän mittaamisen suunnitelma, muut mittaukset
- **KAHVI ryhmätyön lomassa**
- 17.00 Takaisin yhteiseen tilaan. Miten meillä meni? Millä mielin huomiseen?
- **17.30 Vapaa-aikaa**
- **19.00 Illallinen** (jokainen ryhmä omissa pöydissään, iso sama tila)

Ensimmäisen työpajan ohjelma ja aikataulu /Päivä 2

- **7-8 Hotelliaamiainen**
- 8.30 Johdatus päivän työskentelyyn
- 9.00 Jakautuminen ryhmiin + ohjeistus
- **10.45 Hyvä esimerkki 2:** Otsikko, puhuja, organisaatio (Teams)
- 11.15 Kysymyksiä puhujalle
- **11.30 Lounas**
- 12.30 Jatketaan ryhmissä
- **14.00 Kahvi**
- 14.15 Siirtyminen yhteisiin tiloihin ryhmäjaon mukaan, jaetaan kokemuksia (2-)3:ssa ryhmässä
 - mitä ja miten olemme aikoneet mitata
 - mitä muuta tietoa tarvitsemme
 - miten olemme suunnitelleet työskentelevämme
 - miten otamme työkaverit mukaan
- 15.15 Ohjeet tulevalle, välivalmennukset, seuraava työpaja ym.

Palaute
- **15.30 Tilaisuus päättyy**

Mitä olemme oppineet ja saaneet aikaan huomiseen iltapäivään mennessä

- Ymmärrys saatavuuteen liittyvistä käsitteistä ja kehittämisen menetelmistä paranee
- Näkymiä siihen, miten muualla asiaa on lähestytty
- Oma asiakasprosessi ja sen ongelmakohdat kirkastuneet
- Tuotokset:
 - Mittaussuunnitelma
 - Kehittämistiimin työsuunnitelma
 - Suunnitelma siitä, miten muu työyhteisö pidetään mukana kehittämisessä



Mikä tukee onnistumista / mitä tämä vaatii osallistujilta

- Uskoa (kysyntä ei ”räjähdä käsiin” vaikka meille pääsisi helposti)
- Uusi paradigma ”Healthy, happy and not Here”
- Muutostahtoa (haluamme päästä eroon jonoista)
- Jonoista ei ”palkita” (strategisen johdon haaste!)
- Muutoksia arjen prosesseihin, vakioituja tapoja toimia
- Arjen suunnittelu päivä- ja viikkotasolla kysyntään vastaamisen näkökulmasta (päivittäisjohtamisen malli)

Tuotetun tiedon omistajuus ja luottamuksellisuus

- Jokainen tiimi / organisaatio omistaa itse tuottamansa tiedon (sekä toiminta- että taloustieto) ja raportoi itse niistä haluamallaan tavalla omassa organisaatiossa, rahoittajalle, alueellisessa mediassa jne.
- Toinen organisaatio ei voi ilman lupaa käyttää toisen tietoa niin että se toinen olisi siitä tunnistettavissa
- Tässä työpajassa jaetut kokemukset pysyvät näiden seinien sisällä eikä niitä jaeta nimellä edes omissa organisaatioissa
- Yhteenvetoja keskeisistä muuttujista - esim. T3 - voidaan tehdä ilman tunnistetietoja
- Hyvä vastaanotto kokonaisuudesta ja sen tuloksista tuotetaan artikkeli, jonka tiedon keruusta sovitaan erikseen

Valmentajan rooli ja tehtävä

- Jokaisella valmentajilla on kaksi tiimiä päivävuorollaan
- Valmentajat jakavat keskenään kokemuksia ja auttavat toinen toisiaan matkan varrella
- Apuvalmentajat ovat erä-tason perusterveydenhuollon yksiköiden nimeämiä henkilöitä, jotka ovat mukana oppimassa läpimurtotyöskentelyn periaatteet ja käytännöt
- Valmentaja tukee kehittämisen prosessia ja ”polulla” pysymistä
- Valmentaja ei tarjoa valmiita ratkaisuja eikä tee puolesta
- **Välivalmennukset:** 2 Teams -sessiota (kuhunkin 3-4 ryhmää)
 - Tarvittaessa yksilöllistä ohjausta (sovitaan erikseen)

Huhtikuussa 2022 alkavaan valmennukseen osallistujat

| Osallistuvat tiimit |
|---------------------|
| Tiimi 1 |
| Tiimi 2 |
| Tiimi 3 |
| Tiimi 4 |
| Tiimi 5 |
| Tiimi 6 |
| Tiimi 7 |
| Tiimi 8 |
| Tiimi 9 |

| Valmentajat |
|-----------------------|
| nimi |
| nimi |
| nimi |
| nimi |
| nimi |
| Apuvalmentajat: nimet |

Esittäytyminen

2-3 min/tiimi

Kunakin 5P's tuotos ”kuvituksena”



Miettikää päivän aikana tiimillenne nimi

Voi kuvata tiimin
luonnetta,
paikkakuntaa
jne.

Huomenna
aamulla
esittelette
itsenne uudelleen

Hönölässä Jyrää
Soskut

Nääs naiset
Kengurumeininki

Käytöskukkanen
Janakkala

Virtaa Koskiin

Nääsvisio
Pöyrööt

Kompassi
Ylienergiset

Helmenkalastajat
Team Tomat
Jonnet

Herwood Kids
Hästäkki
Häki
Tyykit

Nastat
Ilves
Orpokurkelooset

Rajattomat
Muuttajat
LahGera

Manse
POLKU
Team Moro
Työn santerit
Hädis
Lahtiset
Pullonhenki
Suu-Sote

Ryhmäpohdinta(1): ongelmainventaario

- Keskustelkaa omassa ryhmässä siitä, millaisia erityisesti saatavuuteen liittyviä ongelmia tunnistatte omassa organisaatiossanne
 - Mitkä ovat **seurauksia** pitkistä jonoista, saamatta jääneestä palvelusta?
 - Mitkä ovat **syitä** pitkille jonoille?
- Listatkaa ongelmat ja valitkaa niistä 3 keskeistä, jotka esittelette muille
- Aikaa aivoriihelle yhteensä 15 minuuttia.
- **AIVORIIHI** = tarkoitus on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita ja ajatuksia. Huolehdi että jokaisen ajatukset kuullaan. Aloittakaa 2 minuutin yksilöpohdinnalla ja jatkakaa siitä kuuntelemalla ja kirjaamalla ylös jokaisen ajatukset paperille. Älä ammu alas hullujakaan ajatuksia. Älä edes kommentoi. Älä lähde ratkomaan yksittäistä ongelmaa tässä vaiheessa.

Tauko

- Takaisin yhteiseen tilaan klo 11.15

Mitä huonoon saatavuuteen liittyviä ongelmia tunnistitte (1)?

- Lukuisat yhteydentotot, takaisinsoitto puheluita runsaasti, vastaaminen viivästyy, samasta asiasta useita yhteydenottoja, puhelin tukossa, puheluun käytetty aika pitkittyy, kun ei ole antaa aikaa ja asiaa yritetään hoitaa jotenkin eteenpäin
- Potilaat ohjautuvat ”väärille (=epätarkoituksenmukaiselle) vastaanotoille”, väärään tiimiin
 - Hoidon tarpeen arviointia ei osata tehdä ”oikein” → ohjaus ”väärin”
 - Kiirevastaanotolle (särkypäivystykseen) hakeutuu myös kiireettömiä asioita
- Sairaslomat, oireet, diagnoosin saanti pitkittyvät, toimintakyvyn heikkeneminen, ongelmat kasautuvat, pahenevat
- Kynnys ottaa yhteyttä kasvaa, imago heikkenee,
- Johtaminen (ajanvarauskirjojen tekeminen viime tipassa, puuttuu tietoa johtamisen tueksi, yhteiset tavoitteet ei kaikkien tiedossa)
- Prosessit (ei ole kunnossa kaikilta osin, epäyhtenäiset käytännöt, ei sitouduta niihinkään, mitä on sovittu)
- Jonot kertyy jonokirjoille (nyt >200 = liikaa)
- Useampi ihminen hoitaa samaa asiaa, hoidon jatkuvuus heikko, osa hakeutuu yksityisellekin
- Hoitojaksot venyvät (erityisesti suun th, ft)
- Stressataan, hätäillään, hoidetaan ”tulipaloja”
- Lääkäriresurssi vaihtelee, emme osaa hyödyntää kaikkien osaamista

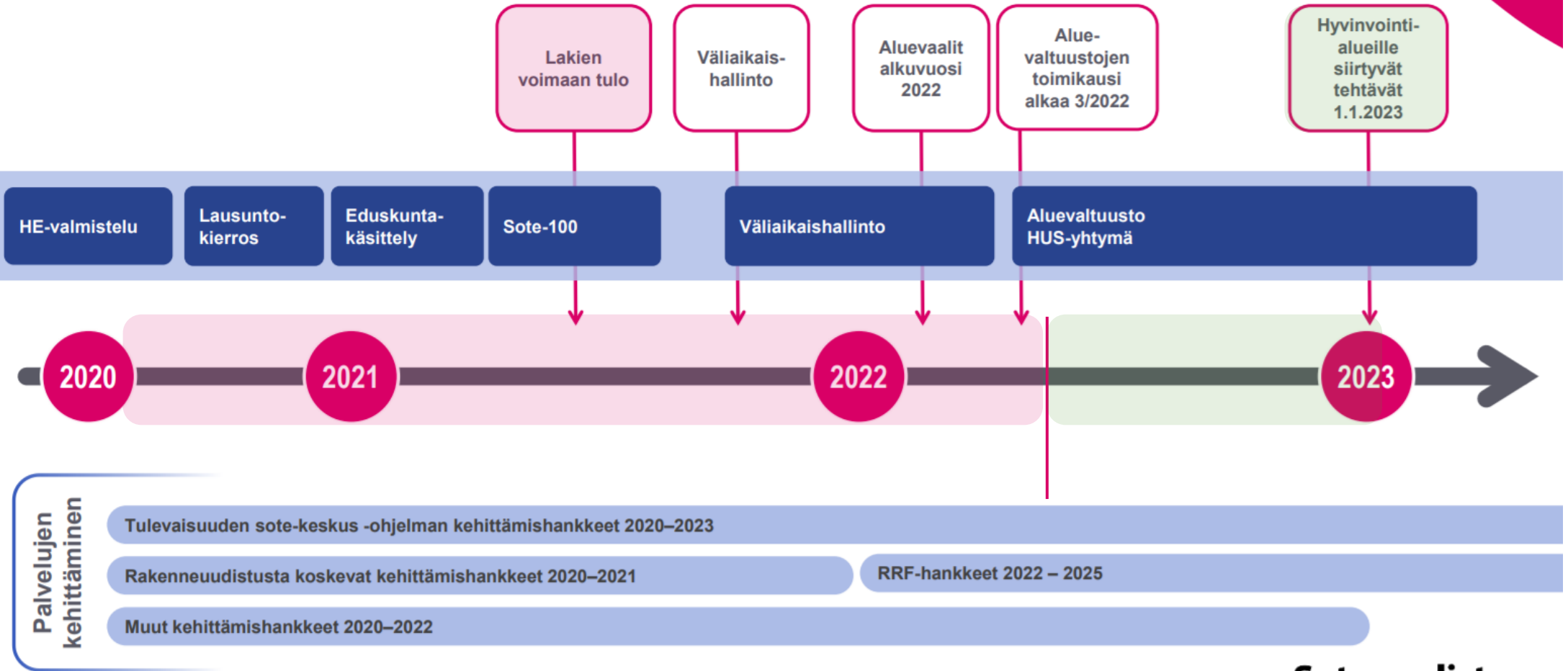
Tulevaisuuden Sotekeskus -ohjelma

Kurkistus sisältöön

Heli Mattila, ylilääkäri, THL



Sote-uudistuksen aikataulu 2020–2022



Sote-uudistuksessa keskitytään palvelujen kehittämiseen

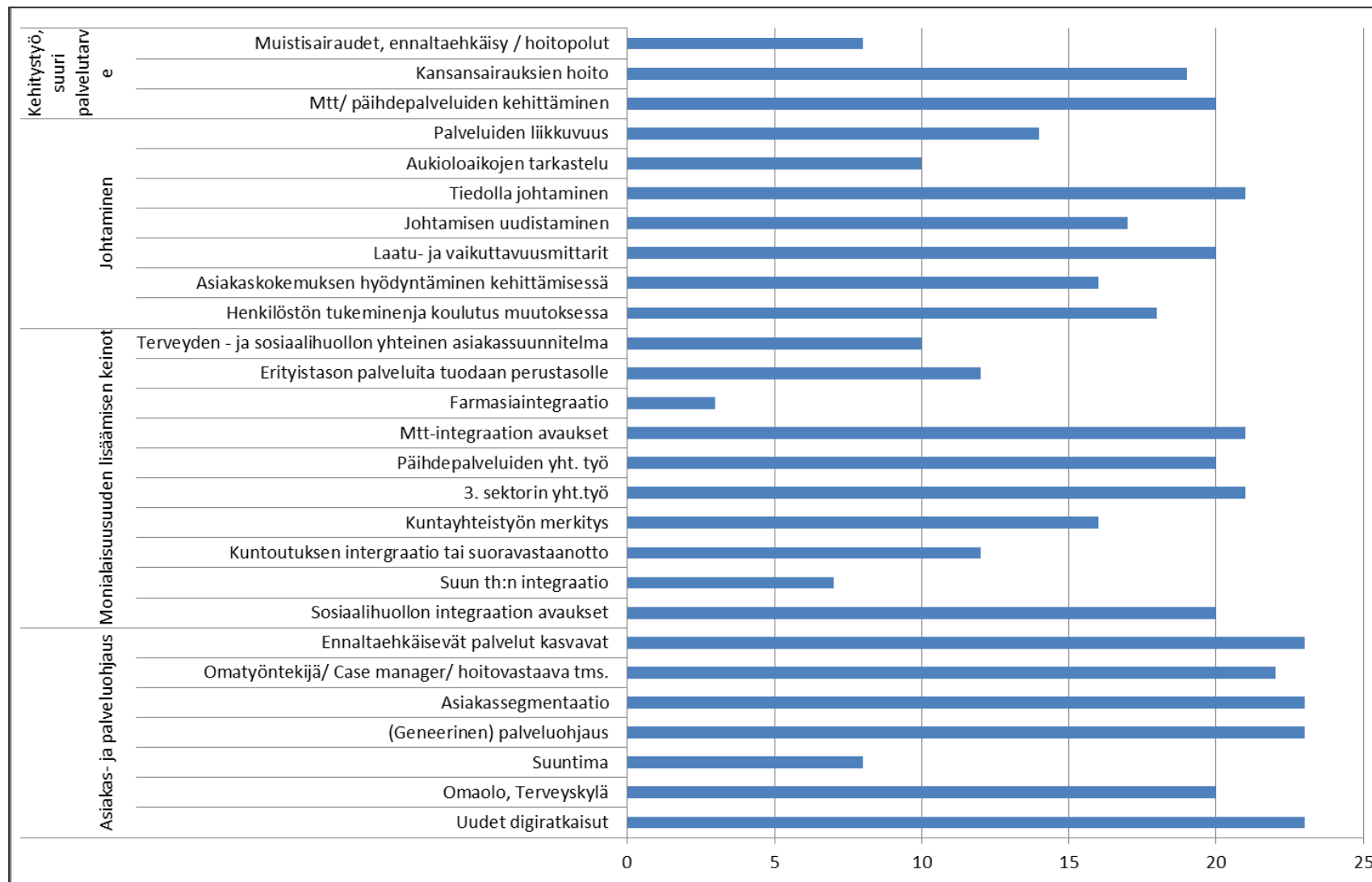
Tavoitteet

- **Palvelut ovat yhdenvertaisesti saatavia, oikea-aikaisia ja jatkuvia**
- Toiminnan painopiste on ehkäisevässä ja ennakoivassa työssä
- Palvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia
- Palvelut ovat monialaisia ja yhteentoimivia

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-ohjelma

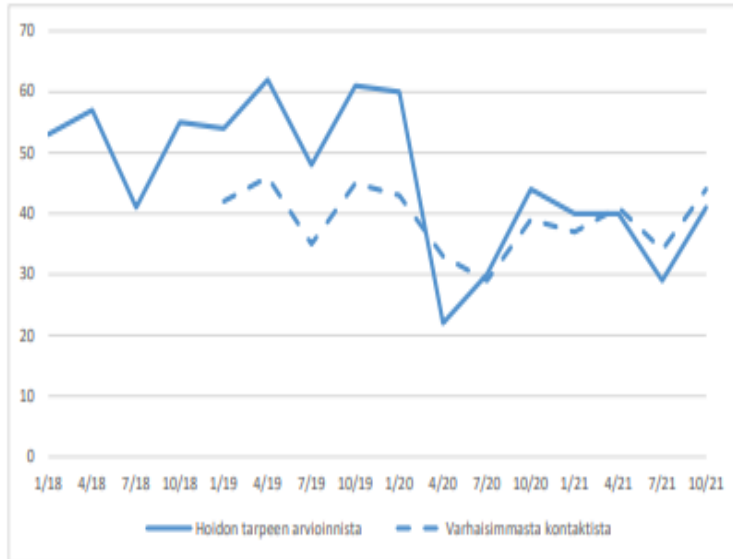


Tulevaisuuden sotekeskus-ohjelman hankesuunnitelmissa kehitettäviä asioita



Hoidon saatavuuden kansallinen tilanne tilastoista

”Vasta kun uudet toimintamallit on saatu vietyä ja vakiinnutettua käytäntöön, voi kehittämistoimien tuottama muutos alkaa näkyä kansallisissa mittareissa. Uusia malleja otetaan käyttöön ensi vaiheessa vain alueiden joissakin kunnissa, mikä ei välttämättä generoi suuria muutoksia koko aluetta käsittäviin mittareihin.”



Kuvio 1. Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista ja varhaisimmasta kontaktista, % toteutuneista käynneistä



Kuvio 2. Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon sairaan-/terveydenhoitajan kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista ja varhaisimmasta kontaktista, % toteutuneista käynneistä

Hoidon saatavuus käytännössä, tilanne elokuussa 2021

Hoidon saatavuudessa on edelleen ongelmia:

- Suuressa osassa Suomen kuntia asiakas joutuu edelleen odottamaan kiireetöntä hoitoa
- Ajoittain aikoja ei ole antaa

Kansallisen tietopohjan haasteet:

- Tarkkaa dataa vaikea saada, tilastot eivät kerro koko totuutta
- Virallisen tilaston mukaan yli 60% käynneistä kiireettömälle avosairaanhoidon vastaanotolle toteutui viikossa (AvoHilmo 3/2021).
- **Mutta** hoitopääsytietoja ei saada läheskään kaikista toteutuneista käynneistä (vaihteluväli 0-72.6%)

Hoidon saatavuutta on mahdollista parantaa:

Meillä on yksittäisiä terveysasemia ja myös kokonaisia hyvinvointialueita, joissa tavoitteellisella ja systemaattisella kehittämistyöllä on pystytty pääsemään käytännössä jonottomaan tilanteeseen:

- joukossa erilaisia malleja yksittäisissä kunnissa ja myös kokonaisilla hyvinvointialueilla.

Keskeiset elementit onnistumistarinoiden takana:

- Asiakkaiden tarpeet ohjaavat palvelun sisältöä ja toteuttamista
- Asiakkaan asiaa aletaan ratkaista heti ensimmäisestä yhteydenotosta
- Tehdään tämän päivän työt tänään, asiakkaita ei laiteta jonoihin
- Asiakkaille nimetään oma yhdyshenkilö/vastuutyöntekijä/omalääkäri
- Työtä tehdään moniammatillisissa tiimeissä
- Digitaaliset välineet ja etäasiointi vaihtelevasti käytössä
- Henkilöstö osallistuu kehittämiseen ja kehittämistä tehdään pienin askelin, kokeilujen kautta (Lean-opit)
- Sekä strategisella johdolla että lähiesimiehillä on keskeinen rooli, keskeistä muutostahto ja omistajuus, muutoksen hallinta
- Konsultti tai valmennus (Hyvä vastaanotto) voi tukea liikkeelle lähdössä, mutta johtamista ei voi delegoida
- Tiedolla johtaminen ja päivittäisjohtaminen varmistavat uuden toimintamallin pysyvyyden ja edelleen kehittämisen
- Tietojemme mukaan muutos ei ole edellyttänyt pysyviä resurssilisäyksiä

Saatavuuden teoriaa ja terminologiaa

Miksi huono saatavuus ja jonot ovat ongelma?

- Huono saatavuus aiheuttaa ongelmia asiakkaille / potilaille
 - Ongelmat ja oireet pahenevat ja mutkistuvat
 - Vakavia oireita voi mennä läpi sormien
 - Asiakkaiden luottamus järjestelmään koetuksella, huono asiakaspalaute
- Huono saatavuus aiheuttaa ongelmia systeemille
 - Heikko hoidon jatkuvuus, henkilöstön vaihtuvuus ja rekry ongelmat
 - Päivystyksellisten palvelujen käyttö lisääntyy
- Pitkät jonot vaikeuttavat toiminnan kehittämistä
 - Kiirettä ja stressiä, kalenterit täynnä
 - Aika menee ”selviytymiseen” päivästä toiseen

Jonot ovat systeemitason ongelma

- Silmälääkäripula ja pitkät jonot kaihileikkauksiin ovat pysyneet muuttumattomina koko 15–20 vuoden tarkastelujakson
- Silmälääkärivaje ei ole helpottanut vaikka palkkaus on parantunut ja työolot koetaan kiireettömiksi
- Kaihijono on pysynyt muuttumattomana yli 20 vuotta, vaikka leikkausmäärät ovat kasvaneet
- Epätasa-arvo: vuonna 1996 ylimpään tuloviidennekseen kuuluville suomalaisille tehtiin 50 % enemmän kaihileikkauksia kuin niille, jotka kuuluivat alimpaan tuloviidennekseen
- Tilastoja ja niiden välisiä suhteita katsomalla on lähes mahdotonta sanoa, mikä yksittäisen muuttujan osalta on lopulta syytä ja mikä seurausta

| Asianomistaja | Hyvää pitkissä jonoissa | Huonoa pitkissä jonoissa |
|----------------------|---|--|
| Potilas | Aikaa valmistautua leikkaukseen | Terveyden mahdollinen heikkeneminen kiireettömässä tapauksessa Kärsimys Hinta yksityisleikkauksesta |
| Kunta | Vähemmän toimenpiteitä → pienemmät välittömät kulut | Poliittinen paine, kustannusten kasvupaine, Heikentyneen terveyden epäsuorat kulut, EML:n sivukulut |
| Sairaala | Vähemmän toimenpiteitä Pienemmät muuttuvat kulut Rajoittaa kysyntää Perusteena lisärahalle | Negatiivinen palaute potilailta ja kunnilta Jonon hallinnointi |
| Osasto | Rajoittaa ja tasoittaa kysyntää Perusteena lisärahalle | Terveyden mahdollinen heikkeneminen Negatiivinen palaute potilailta ja kunnilta Jonon hallinnointi |
| Lääkäri julkisella | Rajoittaa kysyntää sektorilla Lyhyet jonot saattaisivat vähentää EML:ää Osoittaa työkuorman | Terveyden mahdollinen heikkeneminen Kärsimys Eettinen ongelmallisuus |
| Lääkäri yksityisellä | Mahdolliset yksityisleikkaukset | Terveyden mahdollinen heikkeneminen |
| Valtio | | Poliittinen paine, julkisuus Kustannusten kasvupaine Heikentyneen terveyden epäsuorat kulut EML:n Kela-korvaukset |

Lähde: Voidaanko kaihijonot poistaa? Anja Tuulonen, SLL, 2003

Hyvä vastaanotto

- Advanced (open) access (*Murray, Berwick JAMA 2003*)
- Bra mottagning (*Strindhall, Henriks Quality mngt in Health care 2007*)
- Hyvä vastaanotto 1-2, Etelä-Suomen Kaste-hanke 2010-2013
(*Heinänen, Korte, Malinen Yleislääkärilehti 2015*)
 - 129 tiimiä, joista 87 terveystasemaa, 11 suun th:n yksikköä
 - Suuri osa sai ainakin väliaikaisesti tuloksia, T3 vakiintui mittariksi
- Hyvä Potku, edellisen jatko, Oulu vetovastuussa
- Kehittämiskonseptin ”elvytys” osana tulevaisuuden sotekeskus hanketta 2021-2022

Open / advanced access

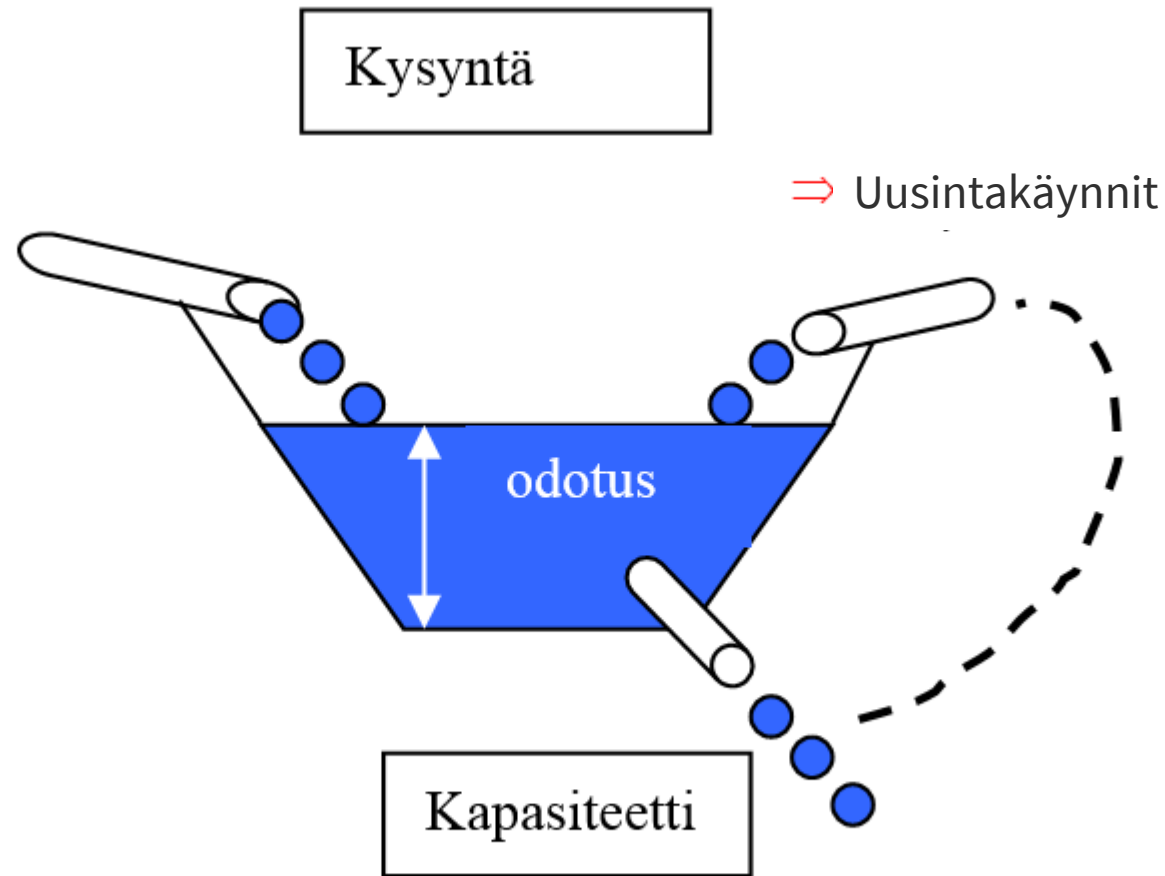
- Taustalla Lean oppien mukainen ”just-in-time” (JIT) ajattelu
 - asiakas saa sen mitä tarvitsee siinä aikataulussa, kun hän sitä toivoo, ei kerätä jonoja / varastoja
 - Tehdään ”tämän päivän työt tänään”, suojataan huomista
- Ensin tarvitaan tietoa (muutosten suunnittelemiseksi ja jatkossa arjen johtamiseksi)
 - Kysynnästä ja Kapasiteetista ym
- Valmennuksen tuella rakennetaan toimintatapoja, joiden avulla meillä on kapasiteettia vastata kysyntään päivä-/viikkotasolla (käytännössä pieni 5-10% ylikapasiteetti takaa tämän)
- Nämä opit ovat toimialariippumattomia, niitä voidaan soveltaa sotesektorilla, mutta myös muissa palveluissa tai teollisessa tuotannossa

Kysyntä, kapasiteetti ja tasapaino

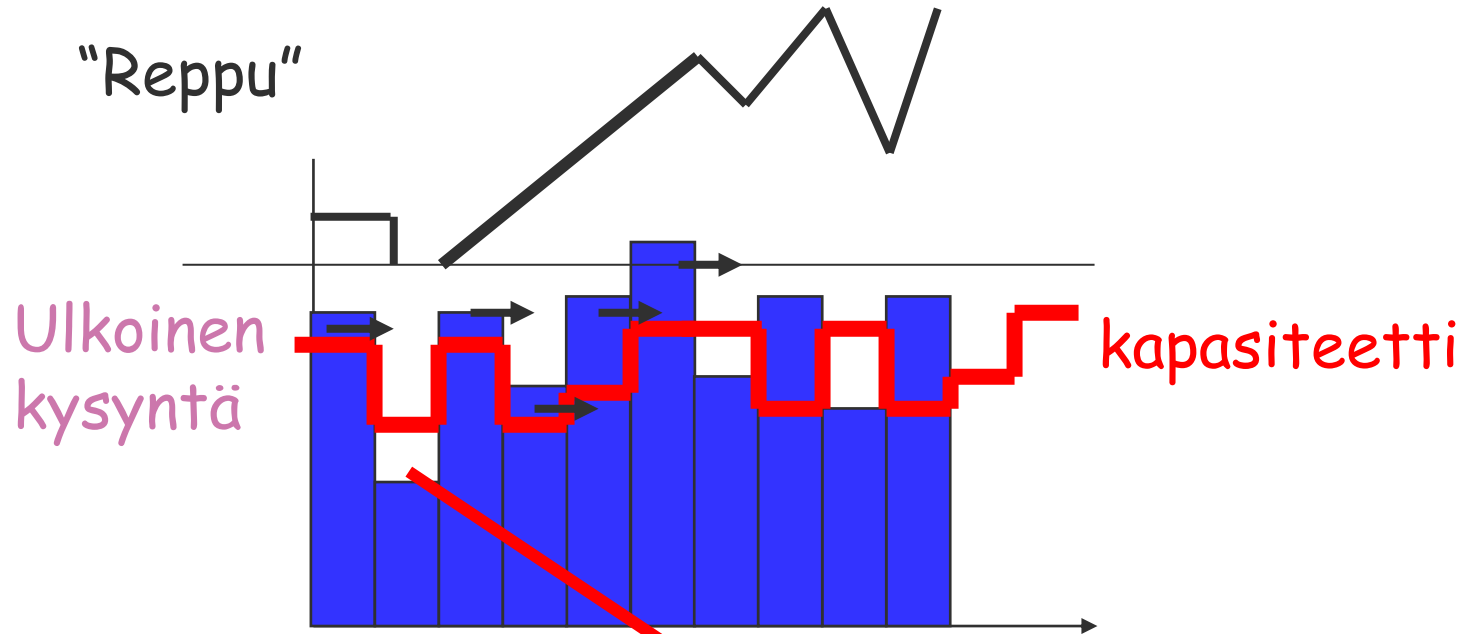
- **Kysyntä**
 - Kuinka paljon palveluillemme on kysyntää päivä-/viikkotasolla (eri asiakkaiden määrä, aikatarve)
 - Keihin eri ammattilaisiin kysyntä kohdistuu?
 - Miten kysyntä jakautuu eri asiakassegmenttien välillä?
- **Kapasiteetti**
 - Paljonko käytämme aikaa kiireettömään vastaanottoon päivä-/viikkotasolla?
- **Tasapaino**
 - Ovatko kysyntä ja kapasiteetti tasapainossa
 - Vai ylittääkö kysyntä kapasiteetin tai kapasiteetti kysynnän

Patoallas

- ⇒ Suunn.käynnit
- ⇒ Lähetteet
- ⇒ Päiv käynnit
- ⇒

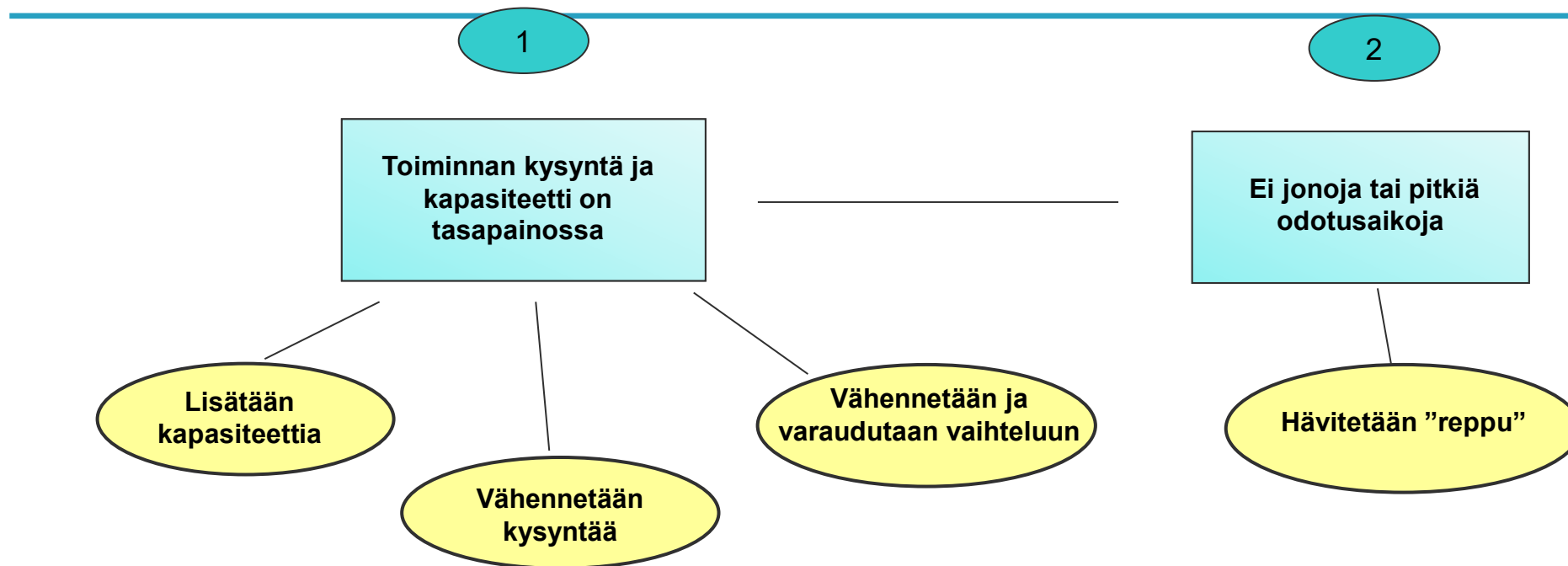


Variaatio



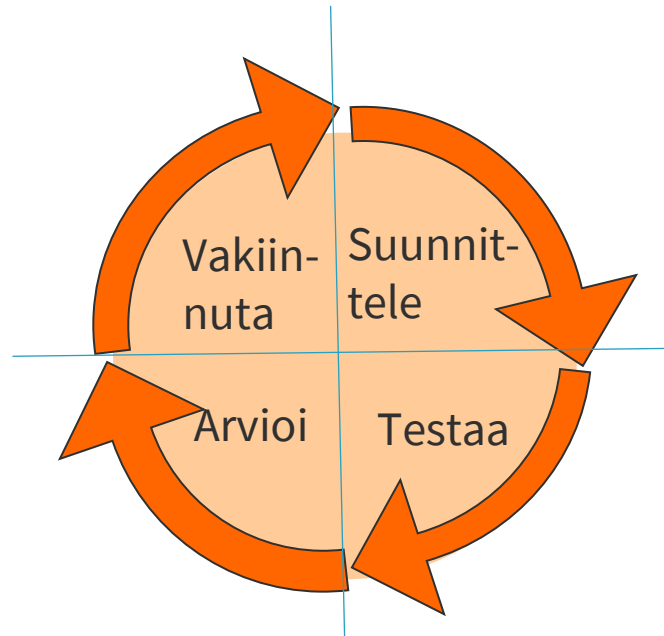
Käyttämättä jäänyttä kapasiteettia ei voi säästää

Saatavuuden parantamisen perusstrategiat



Työskennellään pienin askelin ja kokeilujen kautta kaikilla neljällä osa-alueella!

EI RYNNÄTÄ RATKAISUIHIN!!



P (plan)
D (do)
S (study)
A (act)

Edetään pienin askelin, kokeillen, arvioiden, yhdessä oppien

Excel työkalujen yleisesittely, ryhmätyöohjeet

Lounas 12.20 – 13.20



Palataan pääsaliin klo 13.20

Klo 13.20 Hyvä esimerkki:
Otsikko, puhuja, organisaatio

Ryhmätyöohje (2): Prosessin kuvaaminen

- Aloita kuvaamalla sopivalla tasolla asiakasprosessi
 - Alku: asiakkaan tarve herää / Loppu: asiakas saanut avun
 - Kuvaus voidaan tehdä fläppitaululle tai –paperille
 - Dokumentoi tuotos niin, että siihen voidaan seuraavissa työpajoissa palata
- Kiinnitä erityistä huomiota siihen, mitä eri reittejä kysyntä teille ohjautuu ja kuka/ketkä siihen vastaavat (puhelin lienee edelleen tavallisin reitti, onko muita, esim. sähköiset kanavat, annetaanko aikoja vastaanotoilla? Keskitetty ajanvaraus?)
- *BONUSTEHTÄVÄ, JOS TUNTUU TARPEELLISELTA:*
 - *Ongelmat (punaiset laput) ja ideat (vihreät laput)*
 - *Kirjaa ylös huomiot siitä, mikä prosessissa nyt mättää ja/tai mitä voisi tehdä toisin*
 - *Listaa nämä, mutta älä lähde tässä vaiheessa vielä ratkomaan yksittäistä ongelmaa tai muuttamaan prosessia merkittävästi ÄLÄ RYNTÄÄ RATKAISUIHIN!!*

Ryhmätyöohje (3): Kysynnän kartoitus

- Suunnittele kysynnän kartoitus prosessikuvauksen avulla saadun ymmärryksen pohjalta niin, että saatte riittävän kattavasti koottua kysynnän määrän (tämä ei siis ole tieteellinen tutkimus, vaan kehittämistyötä, pieni epätarkkuus on hyväksyttävä)
- Sopikaa kaksi peräkkäistä ”tavallista” työviikkoa, jolloin mittaus tehdään
- Huomaa, että kysyntää mitattaessa haetaan tietoa siitä, kuinka moni asiakas/potilas on sovittuina tiedonkeruuviikkoina kysynyt ja saanut ajan (ei ko. viikkoina toteutuneita käyntimääriä).
 - Jos aikaa ei voida antaa, se kirjataan erikseen. (”ei-oo”)
- Apuna voitte käyttää kysyntä-Excel pohjaa, jonka voitte muokata oman näköiseksenne
- Osa tiedosta (kysyntä) joudutaan kokoamaan ”vanhanaikaisesti” tukkimiehen kirjanpidolla tai vastaavalla.
- Ne tiedot, jotka saa luotettavasti tietojärjestelmistä kannattaa sieltä hakea. Esim. käyntimäärät, diagnoosijakaumat(?), päiväpäivystyksen käyttö ym.
- Jotkut tiedot saattaa olla paras koota otoksena (esim. kysynnän jakautuminen eri asiakassegmenttien välillä)
- **Suunnittele huolella tiedon keruun ajankohta, ketkä siihen osallistuvat ja miten, siihen liittyvät määrittelyt, ohjeet ja koontipohjat.**

Ryhmätyöohje (4): muut mittaukset

- **KAIKKI MITTAA**
 - T3 = kolmansien vapaiden kiireettömien aikojen mediaani
 - Päiväpäivystyksen käyttö
- **HYÖDYNÄ OLEMASSA OLEVAA DATAA**
 - Asiakastyytyväisyys
 - Työhyvinvointi
- **HARKINNAN/MAHDOLLISUUKSIEN MUKAAN**
 - Virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen käyttö, ja mahdollinen ”ylivuoto” päivätoiminnasta
 - Lähetteet ESH:oon
 - Laboratorion, kuvantamisen käyttö?

T3 ohje

- Tarkastele jokaisen ammattilaisen ajanvarauskirjaa ja etsi niistä kolmas varattavissa oleva kiireetön aika
 - Kuinka monta kalenteripäivää siihen on?
 - Laske em. aikojen mediaani tiimitasolla → T3
 - Jos aikoja ei ole, sopikaa yhdessä, mikä numero ko. tilanteelle annetaan (esim. se aika, kuinka pitkälle ajanvarauskirjoja edellytetään pidettävän ajan tasalla)
- Howspacesta löytyy
 - Excel pohja T3 mittaamisen ja raportoinnin tueksi
 - THL:n tarkempi ohje T3 mittaamisesta

Huom!

- Sopikaa kaksi mittausviikkoa (touko-kesäkuu)
- Sekä kysynnän että kapasiteetin mittaukset tehdään samaan aikaan, ammattiryhmittäin
 - Arvioikaa, mitkä ryhmät ovat teidän toimintanne kannalta relevantteja ja miten laajoihin mittauksiin käytännössä kykenette
- Tehkää ainakin yksi mittaussuunnitelma riittävän valmiiksi
- Ennen varsinaista mittausjaksoa, tiedonkeruupohjaa kannattaa pilotoida muutaman ammattilaisen voimin
- Keskity oleelliseen, ”keep it simple”

Ryhmätiloihin jako ja tiimien valmentajat

| Tiimi | Ryhmätila | Valmentaja |
|-------|----------------------|------------|
| tiimi | ----- | nimi |
| tiimi | Kulmakabinetti | nimi |
| tiimi | ----- | nimi |
| tiimi | Tornihuone | nimi |
| tiimi | Luentosali 7 | nimi |
| tiimi | Merikabinetti | nimi |
| tiimi | Ryhmätyötila Ykkönen | nimi |
| tiimi | Iso sali | nimi |
| tiimi | Iso sali | nimi |

Klo 17.00: Miten meillä meni?

- Hyvällä fiiliksellä, hyvin menee
- Prosessit kuvattu
- Kysynnän lomakkeet saatiin valmiiksi x3
- Lähtökohta selvillä siitä, mikä on meille olennaista tietoa
- Mittaussuunnitelma kysynnän osalta valmiina
- Mittausviikot päätetty x 2
- Hyvä, että oli ohjausta välillä ettei jääty jumiin
- Aikataulutettu henkilöstöinfo ja mietitään motivoinnin keinoja
- Mindmap-tyyppisellä prosessilla edetty, sisäinen prosessi hahmottunut
- Johdon motivoinnin keinoja pohdinnassa

Aamuun mennessä: Miettikää päivän aikana tiimillenne nimi

Voi kuvata tiimin
luonnetta,
paikkakuntaa
jne.

Huomenna
aamulla
esittelette
itsenne uudelleen

Hönölässä Jyrää
Soskut

Nääs naiset
Kengurumeininki

Käytöskukkanen
Janakkala

Virtaa Koskiin

Nääsvisio
Pöyrööt

Kompassi

Ylienergiset

Helmenkalastajat

Team Tomat
Jonnet

Herwood Kids

Hästäkki

Häki

Tyykit

Nastat

Ilves

Orpokurkelooset

Rajattomat

Muuttajat
LahGera

Manse
POLKU
Team Moro

Työn santerit

Hädis
Lahtiset
Pullonhenki
Suu-Sote

Ensimmäisen työpajan ohjelma ja aikataulu /Päivä 2

- **7-8(30) Hotelliaamiainen**
- 8.30 Johdatus päivän työskentelyyn
- 9.00 Jakautuminen ryhmiin + ohjeistus
- 10.45 Hyvä esimerkki 2: otsikko, puhuja
- 11.15 Kysymyksiä puhujalle
- **11.30 Lounas**
- 12.30 Jatketaan ryhmissä *(siitä mihin jäätiin, hyödynnä tarkistuslistaa!!)*
- **14.00 Kahvi**
- 14.15 Takaisin yhteiseen tilaan, jaetaan kokemuksia (2-)3:ssa ryhmässä
 - mitä ja miten olemme aikoneet mitata
 - mitä muuta tietoa tarvitsemme
 - miten olemme suunnitelleet työskentelevämme
 - miten otamme työkaverit mukaan
- 15.10 Ohjeet tulevalle, välivalmennukset, seuraava työpaja ym.

Palaute
- **15.30 Tilaisuus päättyy**

Huomenta 😊

Mikä meidän tiimimme nimi siis olikaan...???

Voi kuvata tiimin
luonnetta,
paikkakuntaa
jne.

Huomenna
aamulla
esittelette
itsenne uudelleen

Hönölässä Jyrää
Soskut

Nääs naiset
Kengurumeininki

Käytöskukkanen
Janakkala

Virtaa Koskiin

Nääsvisio
Pöyrööt

Kompassi

Ylienergiset

Helmenkalastajat

Team Tomat

Jonnet

Herwood Kids

Hästäkki

Häki

Tyykit

Nastat

Ilves

Orpokurkelooset

Rajattomat

Muuttajat
LahGera

Manse

POLKU

Team Moro

Työn santerit

Hädis

Lahtiset

Pullonhenki

Suu-Sote

Ensimmäisen työpajan ohjelma ja aikataulu /Päivä 2

- **7-8(30) Hotelliaamiainen**
- 8.30 Johdatus päivän työskentelyyn
- 9.00 Jakautuminen ryhmiin + ohjeistus
- 10.45 Hyvä esimerkki 2: otsikko, puhuja
- 11.15 Kysymyksiä puhujalle
- **11.30 Lounas**
- 12.30 Jatketaan ryhmissä (*siitä mihin jäätiin, hyödynnä tarkistuslistaa!!*)
- **14.00 Kahvi**
- 14.15 Takaisin yhteiseen tilaan, jaetaan kokemuksia 3:ssa ryhmässä
 - mitä ja miten olemme aikoneet mitata
 - mitä muuta tietoa tarvitsemme
 - miten olemme suunnitelleet työskentelevämme
 - miten otamme työkaverit mukaan
- 15.10 Ohjeet tulevalle, välivalmennukset, seuraava työpaja ym.
Palaute
- **15.30 Tilaisuus päättyy**

Ideoita, ohjeita, muistilistaa tälle päivälle

- Mittaussuunnitelma!! (kysyntä, kapasiteetti, T3, muut sovitut)
- Miten otatte muun työyhteisön mukaan
- Strateginen johto (ja tilaaja) kartalle
- Ideat (”hullutkin”) talteen, mutta malta mielesi niiden toteuttamisen suhteen elleivät ole aivan ilmeisiä pikkuparannuksia arkeen
- VINKKI: tehosta ryhmän toimintaa valmistelemalla asioita pienemmissä ryhmissä, jotka sitten yhdessä käsittelette (esim. lomakkeiden teko)

Välivalmennusten aikataulu- valitse omasi!

- Pienissä ryhmissä tilannekuva ja kysymyksiä
- Välivalmennuksen Teams- ajankohdat:
 - **A-ryhmä: 29.4.22 klo 10-11.30**
 - **B-ryhmä: 29.4.22 klo 14-15.30**
- Valitse tiimillesi sopiva ajankohta ja merkitse seinän listaan tiimisi
- Toiseen ryhmään 3 tiimiä ja toiseen 4

Ryhmätyöohje (5): kapasiteetin mittaaminen

- Mitataan, mihin henkilöstön aika kuluu
- Samat kaksi viikkoa kuin kysynnän mittaaminen
- Käytä kapasiteetti Excel pohjaa
- Tee määrittymiset sopivalla tasolla (ei liian yksityiskohtainen)
 - Pakollinen osio: kiireettömään vastaanottoon käytetty aika
 - Sektorityö??
- Tee ohjeet ja tiedonkeruupohjat mahdollisimman valmiiksi ja mieti, miten varmistetaan mahdollisimman kattava tiedon koonti (esim. mitä teette sen henkilön kanssa, joka kieltäytyy tiedon keräämisestä?)

Huom!

- Sekä kysynnän että kapasiteetin mittaukset tehdään ammattiryhmittäin niin kuin ne mittausajankohtana toteutuvat

Kapasiteetti excel / rautalankaohje

1. Ota makrot käyttöön
2. Syötä asetukset
 - Ammattiryhmittäin erilliset excelit, nimet ja nimikirjaimet
 - Sopikaa, miten jaottelette työajan niin että saatte riittävän tiedon siitä, mihin aika kuluu
 - Kuitenkin niin että rivejä ei ole enempää kuin 8-10 (muuten kerääminen muuttuu vaikeaksi ja tiedon luotettavuus kärsii)
 - Määritelkää selkeät ohjeet siitä, mihin kategoriaan mikäkin työ kirjataan
 - Sopikaa, mikä em. kategorioista on ”vastaanottoa”, mikä ”muuta potilaalle suoraan arvoa tuottavaa työtä” ja mikä ”muuta työtä”
3. Kun asetukset on tehty, mene toteuma välilehdelle ja päivitä taulukko
4. Suunnittele tiedon keruupohjat ja koko työyhteisön informointi ja ohjeet
5. Sovi, kuka kokoaa päivittäin tiedon ja ketkä (mielellään kaksi henkilöä) lopulta syöttävät tiedon toteuma taulukkoon. Jos pohjassa on vanhoja numeroita (piilotetuilla riveillä), poista ne.
6. Kun syötät minuutit taulukkoon, se laskee automaattisesti niiden pohjalta tunnit, joista voit tarkistaa, onko todennäköistä, että kaikki ko. päivän aikana tehty työ on tullut mukaan.
7. Kun kaikki tiedot on syötetty, voit mennä ”käyrät” välilehdelle ja koota mieleisenne kuvaajat tiimin kapasiteetista ja sen jakautumisesta eri kategorioihin ja viikonpäiville

Esimerkki: Mahdollisia toimintoja... (max 10!!)

- Vastaanotto (VO)
 - Päivystys (PÄI)
 - Puhelintyö/sähköinen asiointi (PUH)
 - Toimistotyö (TOI)
 - Kokous (KOK)
 - Hallinnollinen työ (HAL)
 - Tauko (TAU)
 - Poissa /loma, sairaus, koulutus, sektorityö ym. (POI)
- vastaanotto
- potilaaseen liittyvä
- Muu työ

Ryhmätyöohje (6): Työsuunnitelma

- Miten muu työyhteisö otetaan mukaan
 - Jotta tietävät mitä ollaan tavoittelemassa
 - Jotta ymmärtävät ja osaavat osallistua kysynnän ja kapasiteetin mittauksiin
 - Jotta kaikkien ideat saadaan mukaan
- Millä viikoilla kysyntä ja kapasiteetti mitataan
 - kaksi peräkkäistä mahdollisimman ”normaalia” viikkoa
- Miten T3 seuranta organisoidaan ja miten tuloksia käsitellään työyhteisössä
- Kehittämistiimin oma työskentely ja muu tiedon keruu
 - Tapaamiset kalenteriin viimeistään nyt
- Toiveita välivalmennuksen osalta

Takaisin yhteiseen tilaan klo 10.45

Hyvä esimerkki:

Puhuja ja organisaatio

Lounas 11.30 – 12.30



- Lounaan jälkeen jatketaan ryhmissä: omat ryhmätilat
- Kahvi klo 14 samoissa paikoissa kuin eilen
- **Kokoontuminen merkittyihin ryhmätiloihin klo 14.15**

Ryhmätiloihin jako ja tiimien valmentajat

| Tiimi | Ryhmätila | Valmentaja |
|-------|----------------------|------------|
| tiimi | ----- | nimi |
| tiimi | Kulmakabinetti | nimi |
| tiimi | ----- | nimi |
| tiimi | Tornihuone | nimi |
| tiimi | Luentosali 7 | nimi |
| tiimi | Merikabinetti | nimi |
| tiimi | Ryhmätyötila Ykkönen | nimi |
| tiimi | Iso sali | nimi |
| tiimi | Iso sali | nimi |

Opitaan toisiltamme

-klo 14.15, 3-4 tiimin ryhmät

- mitä ja miten olemme aikoneet mitata
- mitä muuta tietoa tarvitsemme
- miten olemme suunnitelleet työskentelevämme
- miten otamme työkaverit mukaan

Mitä tapahtuu ennen seuraavaa työpajaa (pvm, paikka: xxx)

- Jos mittaussuunnitelmat jäivät kesken, viimeistelkää ne mahdollisimman pian
- Toteuta mittaukset sovittuna 2 viikon ajanjaksona
- Syötä data excelpohjiin
- Tuo kaikki data ensi kerralla mukanas, aloitamme analysoimalla sitä
- Ankkuroi tekeminen koko työyhteisöön
- Varmista, että strateginen johto tietää ja ymmärtää, mitä olette tekemässä

Laita välivalmennuksen (Teams) ajankohta kalenteriisi

- Välivalmennuksen Teams- ajankohdat: lähetämme Teams-kalenterikutsun yhteyshenkilön kautta
- Muita erityistarpeita?
- Voitte laittaa kysymyksiä, ideoita ja ajatuksianne myös tämän ryhmän yhteiselle Howspace keskustelupalstalle

Palaute meille on tärkeää!

- **Palautekysely** tulee sähköpostiin viimeistään **huomenna** (Webropol kysely, nopea vastata)
- Howspace:ssä myös palauteosio, seuraamme sitäkin
- Laittakaa myös meille avointa palautetta ja kehitysehdotuksia

Kiitos aktiivisuudesta ja hyvää kotimatkaa!



Varadioja...



Hyvä vastaanotto valmennus

- Osa tulevaisuuden sotekeskus hankekokonaisuutta
- Fokuksessa perusterveydenhuollon vastaanottotoiminnan saatavuuden parantaminen
 - Suun terveydenhuollon osalta selvitetään vielä tarvetta, muutama pilottiyksikkö nyt mukana
- Perusterveydenhuollon hoitotakuu (viikossa hoitoon) on hallitusohjelmassa ja lainsäädäntö valmistelussa
- Käytännössä päivitetään 10 vuoden takainen valmennuskokonaisuus
- Tämän tyyppisestä työskentelystä on myös runsaasti kv kokemuksia ja julkaisuja
- Tavoite ja kehittämisen konsepti on vakioitu, mutta jokainen osallistuva tiimi tekee omat käytännön ratkaisunsa ja toiminnalliset muutokset omista lähtökohdistaan

Pedagoginen malli /Hyvä vastaanotto

Työpajat 8-9kk:n aikana



Kulmakivet:

- **Potilaan** tarve *aina* fokuksessa
- Johdon tuki ja ymmärrys
- Moniammatillinen tiimi
- Toimiva dialogi ja osallisuus
- Käytännön läheinen ja toimintaorientoitunut
- *Halu* parantaa
- Mittaukset
- Selkeät ja haastavat tavoitteet
- Systemaattinen ja strukturoitu kehittämistyö (= PDSA)

Sisältö:

| | |
|--|--|
| Teoriaa ja luentoja laadun kehittämistä, saatavuusstrategiat, logistiikka, läpimeno (flow) ym. | Inspiraatiota ja ideoita muiden onnistumisista ja hyvistä esimerkeistä |
| Kokemusten vaihtoa eri toimijoiden välillä | Ryhmätöitä ja suunnittelua, lähtökohtana oman työyhteisön arki |

Tavoite: parantaa saatavuutta suomalaisessa terveydenhuollossa (terveyskeskuksissa)

”Lapsi, joka ei saa mennä pesuveden mukana”

- Pitkäaikaissairaat ja paljon eri palveluja tarvitsevat asiakkaat, hoidon jatkuvuus (n. 20% asiakkaista)
- Hoitovelkaa, hoitovajetta, ”häiriökysyntää”, hukkaa, päällekkäistä tekemistä
- Terveysyhyötyä saavutettavissa – samalla kustannuksia hilliten
- Tiedämme hyvin, mikä toimii (suunnitelma, vastuutyöntekijä ym). Jokaisen pitää rakentaa oma tapansa niin, että toimii käytännössäkin ja näkyy tuloksissa.
- Valmennuksessa otetaan nämä aktiivisesti puheeksi. Tunnistetaan jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja opitaan niistä toisiltamme. Vähintään sovitaan, miten edetään.

Integraation tasot

Makrotaso (väestö)

Mesotaso (väestön osa)

Mikrotaso (yksilö)

Segmentointi

Väestötaso:

Demografiset tiedot: ikärakenne, sukupuoli, asuinpaikka

Asiakasryhmätaso:

Esim. pitkäaikaissairaat, mt/päihdeasiakkaat, asunnottomat, vapautuvat vangit

Yksilötaso:

Esim. PPT -asiakkaat, korkean riskin potilaat

Mm.
Rekisteritiedot,
Suuntima,
Terveyshyöty-
arvio

Esimerkkejä erilaisista palvelutarpeeseen perustuvan segmentoinnin kriteereistä

| Palvelujen tarpeen määrä | Palvelujen tarve ja toimintakyky | Terveydentila ja omatoimisuus | Terveydentila ja toimintakyky | Palvelujen tarve ja arjessa pärjääminen |
|--|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Kertakävijät | <input type="checkbox"/> Omatoimiasiakkaat | <input type="checkbox"/> Terve ihminen, satunnainen palvelutarve | <input type="checkbox"/> Terveet ja toimintakykyiset | <input type="checkbox"/> Omatoimiasiakkuus |
| <input type="checkbox"/> Usein palveluja tarvitsevat | <input type="checkbox"/> Satunnaisasiakkaat | <input type="checkbox"/> Riskipotilaat, mutta eivät palvelujen piirissä | <input type="checkbox"/> Kohonnut riski | <input type="checkbox"/> Yhteisöasiakkuus |
| | <input type="checkbox"/> Moniasiakkaat | <input type="checkbox"/> Pitkäaikaissairaus | <input type="checkbox"/> Tilapäinen tarve | <input type="checkbox"/> Yhteistyöasiakkuus |
| | <input type="checkbox"/> Pitkäaikaisasiakkaat | <input type="checkbox"/> Kompleksinen, monialainen palvelun tarve | <input type="checkbox"/> Jatkuva palvelutarve | <input type="checkbox"/> Verkostoasiakkuus |

Lähde: Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M (2020) [Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja](#). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Usein kysytyjä kysymyksiä?

- **Onko muutos mahdollinen ilman lisäresursseja?**

- Vasta analyysin jälkeen tiedämme tarkemmin, kuinka paljon resurssivaje vaikuttaa jonoihin. Joka tapauksessa kaikki voivat parantaa ja kokemus on osoittanut, että kun jonot lyhenevät ja arki alkaa sujua, myös rekrytointi helpottuu ja henkilöstön pysyvyys paranee.

- **Eikö hoidon jatkuvuus ole vielä saatavuuttakin tärkeämpi?**

- Muutokset tehdään tavalla, joka parantaa myös pitkäaikaissairauksien ja paljon palveluja tarvitsevien hoitoa. Tällä on merkittävä rooli myös kysynnän hallinnassa. Jonottomuus ja kiireen väheneminen mahdollistaa aiempaa paremmin myös muun kehittämisen.

- **Onko tämä tapa jalkauttaa tiimimalli koko Suomeen?**

- Hyvä vastaanotto ei tähtää jonkun tietyn toiminnallisen mallin edistämiseen. Toki otamme opiksi niiden yksiköiden kokemuksista, joissa jonot on onnistuttu hävittämään.

- **Eikö asiaa voi yksinkertaisesti ratkaista jonojen purkamisella?**

- Jonojen purku yksin ei korjaa saatavuusongelmaa ellei toimintatapoja muuteta. Pääpaino on toiminnan muutoksessa. Yhtenä toimenpiteenä voidaan tarvita myös jonojen purkua.

- **Käykö niin, että kun saatavuus paranee, kysyntä räjähtää käsiin?**

- Kysyntä voi joksikin aikaa lisääntyä, jos tilanne on pitkään ollut huono ja väestössä on paljon ns. hoitovelkaa. Pitkällä tähtäimellä hyvä saatavuus ja kysynnän hallinta kuitenkin vähentävät kysyntää, kun väestö saa avun heti sitä tarvitessaan.

- **Miksi tarvitaan valmennus, eikö tätä voi teettää konsulteilla?**

- Keskeinen elementti Hyvä vastaanotto valmennuksessa on oppia toimivia keinoja arjen kehittämiseen ja uudistettujen toimintatapojen johtamiseen päivä-/viikkotasolla. Niiden oppimisessa vertaistuki ja jakaminen toimivat tehokkaammin kuin ulkoa/ylhäältä annetut valmiit mallit. Lisäksi tämä on hauskaa!

Kiitos!

