

TERVETULOA!!

# Hyvä vastaanotto 2.0 valmennus

Työpaja 3 diat  
Valmennusryhmä 4 / Majvik  
5.10.2022



-KOM SKA DU FÅ SE  
PÅ NÅT' INTRESSANT ...

HAR INTE TID ...  
MÅSTE JOBBA ...



1



2



3



4

Aseta kohtuuton tavoite;  
Pohjantähti



Ymmärrä suunta ja mitä haasteita  
pyrimme saavuttamaan

Rakenna ymmärrys  
Nykytilasta



Kuinka toimimme tällä hetkellä  
?

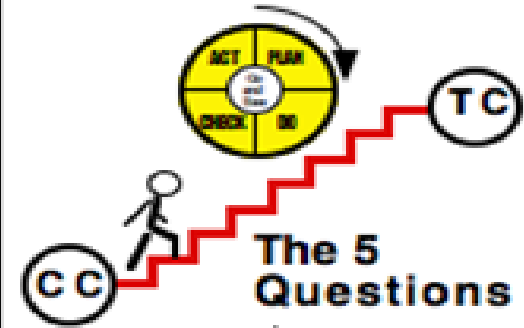
Sovi seuraava Tavoitetila

Target  
Condition



Miten toimimme  
seuraavalla kerralla ?

PDSA kohti tavoitetilaa



Edetään askel kerrallaan  
tutkimusmatkalla nykytilanteesta  
kohti Pohjantähteä

# Tavoitteet tälle päivälle

- Tunnistaa vaikuttavat muutokset ja jakaa niitä, oppia toisilta
- Hahmottaa ja kuvata *uudistettu asiakasprosessi* (ml. digin mahdollisuudet, jatkuvuuden varmistaminen) ja kirjoittaa auki *asiakaslupaus*
- Hahmottaa kysyntä ja sopia, miten huolehdimme, että kapasiteetti vastaa siihen
  - Työn suunnittelupohjien yhdenmukaistaminen
- Rakentaa ensimmäinen versio päivittäisjohtamisen työkaluista ja rakenteista
- Tunnistaa ja suunnitella tarvittavat uudet PDSA kokeilut
- Valmistautua valmennuksen päätösseminaariin

# Alustava aikataulu ja ohjelma

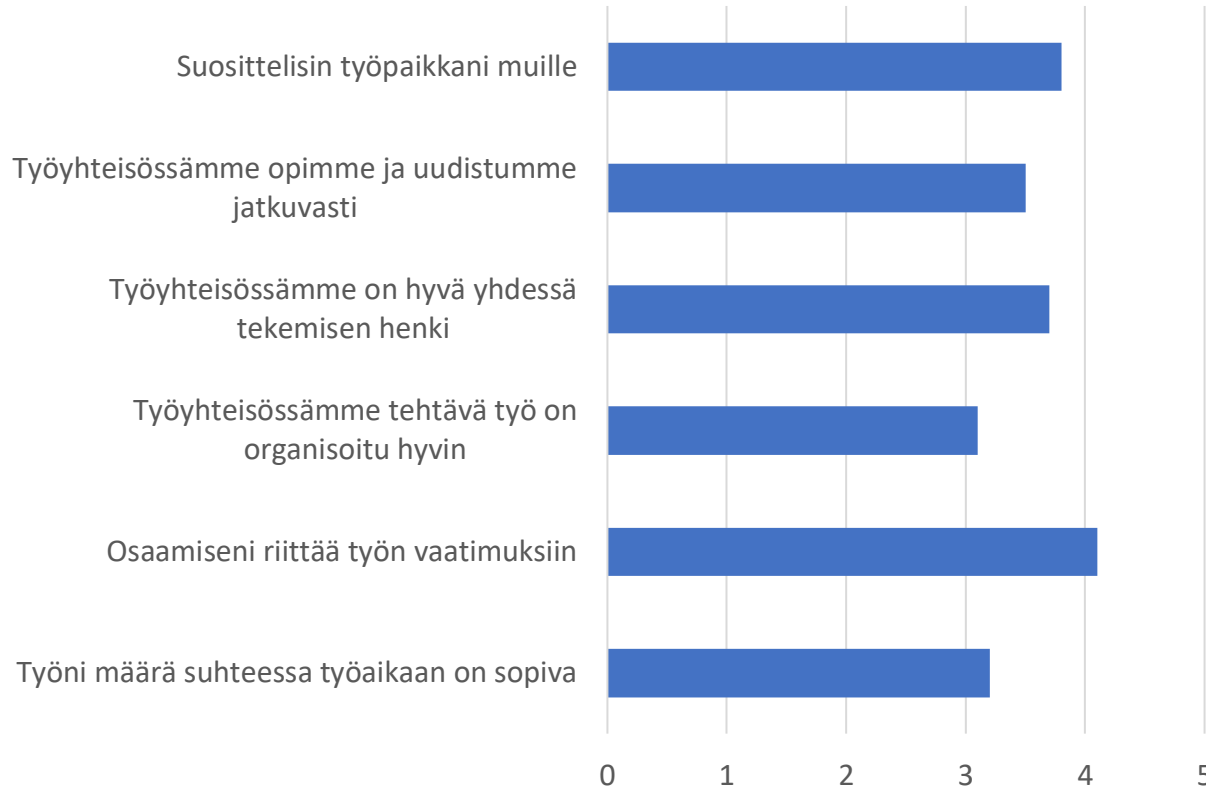
8.30	Kahvia tarjolla
9.00	Tervetuloa, orientaatio ja itsearvio
9.30	Missä mennään: <b>9.30 tiimi 1, 9.45 tiimi 2, 10.00 tiimi 3</b> , 10.15 keskustelu
10.25	Tietoisku ja ryhmätyöohje no 1
10.45	Ryhmätyö 1: Asiakasprosessi ja palvelulupaus
12.00	Lounastauko ( <b>valmentajatapaaminen klo 11.45-12.15</b> )
13.00	Yhteinen osio: Asiakaslupaukset
13.15	Tietoisku ja ryhmätyöohje no 2
13.35	Ryhmätyö 2: Päivittäisjohtaminen, kysyntään vastaaminen, uudet PDSA kokeilut
14.30	Kahvi ryhmätyön lomassa ( <b>valmentajat klo 15.30-16</b> )
16.00	Yhteinen koonti
17.00	Tilaisuus päättyy

# Kiitos palautteesta

- Edellisen työpajan jälkeen palautetta antoi 18
- Asteikolla 0-6:
  - Oppiminen 4,5
  - Valmennuksen tuki 5,0
  - Käytännön järjestelyt 5,0
- Oivallukset: muillakin samoja ongelmia, mittaaminen on tärkeää, ajan varaaminen kehittämiselle, henkilöstön sitouttaminen
- Kiitosta: yhteistä aikaa, ideoita, neuvoja, toisten tarinat (mm. siun sote)
- Kehitysehdotuksia: enemmän ja konkreettista tukea valmentajilta, liikaa asiaa (→ ähky), hedelmiä

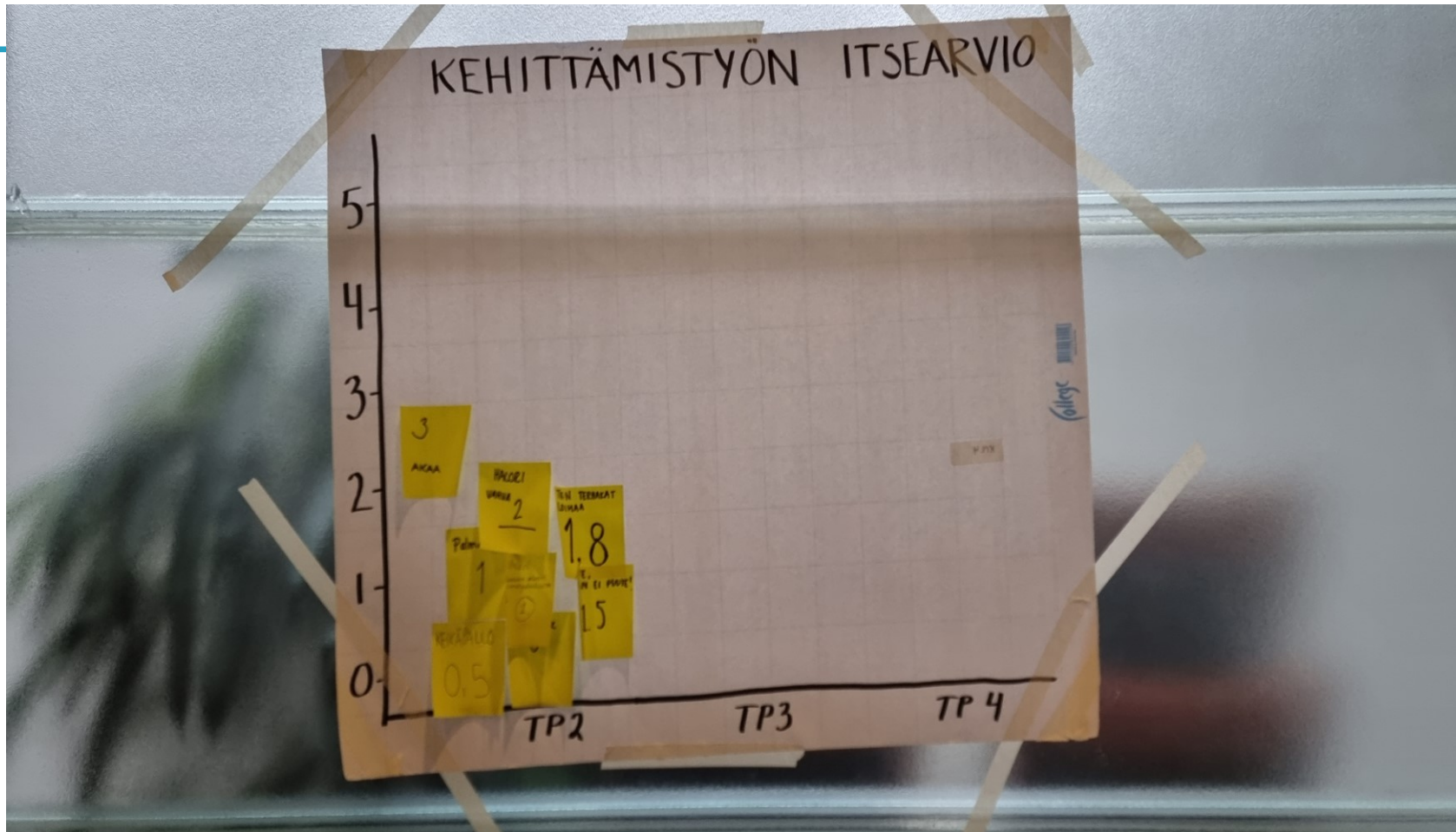
# Työhyvinvointikyselyn tuloksia

Kaikkien vastaajien keskiarvo



Tiimi	Vastaajien määrä (yhteensä 114)
tiimi	23
tiimi	15
tiimi	19
tiimi	31
tiimi	30

# Majvik 30.8.2022 /itsearvio



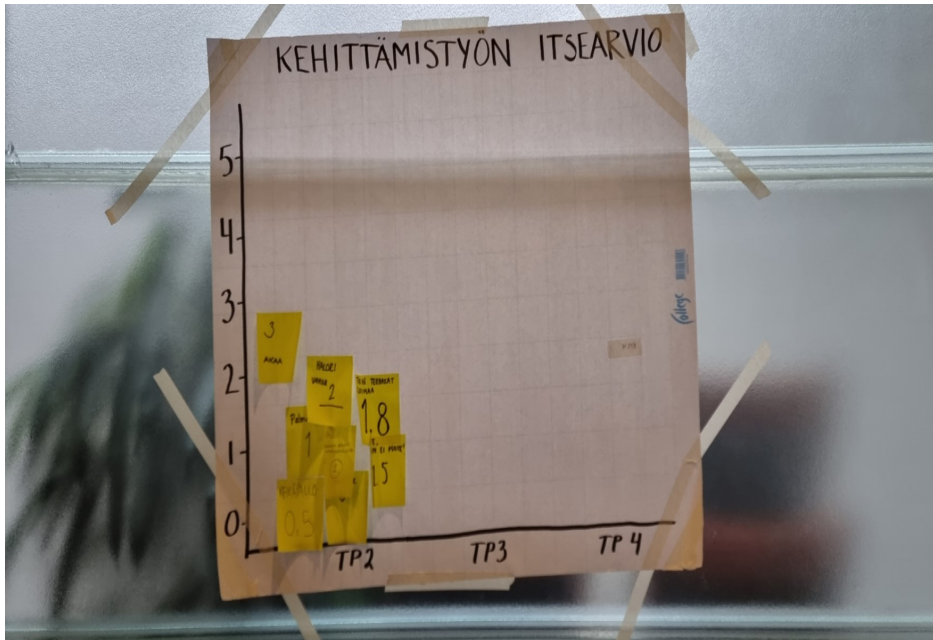


# Kehittämistyön arviointi

ITSEARVIO saatavuuden parantamiseen liittyvälle kehittämistyön etenemisestä

Antakaa itsellenne arvosana viereisen skaalan mukaisesti.

Kirjoita tiimin nimi ja arvosana liimalapulle ja vie se seinälle sille sopivaan kohtaan taulukossa.



## Kehittämistyön arviointi

**0** = nykytilan data kerätty, kehittäminen ei ole vielä alkanut

**1** = suunnitelmia muutoksista tehty (**P**D**S**A)

**2** = kokeiluja aloitettu ja arvioitu (**P****D****S****A**)

**3** = joitakin muutoksia on vakiinnutettu osaksi normaalia toimintaa ja alustavia tuloksia näkyvissä (**P****D****S****A**)

**4** = Useita muutoksia toteutettu ja se näkyy selvästi tuloksissa

**5** = Kehittäminen on jatkuvaa, uusia ideoita käsitellään säännöllisesti ja otetaan hallitusti kokeiluun sovitun menettelytavan mukaisesti. Tulokset paranevat koko ajan.

# Missään mennään: 3 esimerkkiä

- Tiimi 1 klo 9.30
- Tiimi 2 klo 9.45
- Tiimi 3 klo 10.00
- Keskustelu klo 10.15

# T3-seuranta on keskeinen osa Hyvä vastaanotto valmennusta

- Varmistakaa kukin tiimi oman valmentajanne kanssa tänään, että seuranta on pystyssä ja (riittävän) luotettava
- Tarkistakaa omalta osaltanne lähtötilanne – millä T3-tasolla saatavuus on ollut valmennukseen lähdeäessä, ennen parannustoimia

# Ryhmätyö 1: Asiakasprosessi ja asiakaslupaus

Jakautukaa kahteen pienempään ryhmään, joista toinen työstää prosessia ja toinen lupaus (ellei näiden sisällöstä vallitse merkittävää yhteistä keskustelun tarvetta)

- a. Kuvatkaa asiakkaan polku niin kuin sen kuuluisi mennä
- b. Kirjoittakaa kokonaisina lauseina lupauksenne asiakkaille

- **Jos ette saa näitä valmiiksi tänään, sopikaa, miten ja mihin mennessä viimeistelette**
- **Sopikaa, miten asia keskustellaan työyhteisössä (mahdollisuus parannella)**
- **Viekkää tuotokset omaan lokeroon Howspacessä**

# Ryhmätyö 1A: Asiakasprosessi

- Kuvaa uusi/uudistettu asiakasprosessi (tai jos vanha on riittävän hyvä, kuvaa se)
  - Fläppitaululle --> valokuva --> sähköiseen alustaan dokumentoinnista sopiminen
  - Power point (kts esim. Espoon neuvolan kuvaus, pohjaa saa vapaasti muokata teidän tarpeisiin)
- Sovi, miten pyydätte asiakkailta kommentteja ja parannusideoita prosessiin

# TÄTÄ POHJAA SAA VAPAASTI MUOKATA OMIIN TARPEISIIN

## ESPOON NEUVOLAN PROSESSI



Asiakasperhe

Perheellä on tiedossa neuvolan tarkastusohjelma tai herää muu tarve neuvolan vastaanotolle

Asiakas varaa ajan puhelimitse / sähköinen ajanvaraus

Asiakas täyttää esitietolomakkeet tai muut pyydetyt esitiedot.

Saapuu sovitusti / ohjatusti neuvolaan. Käynti toteutuu

Lapsi ja perhe kertoo oman näkökulmansa. Tehdään yhdessä suunnitelma

Tarvittaessa verkosto

Sovitaan jatkosta / verkostotyön lomake



Puhelinpalvelu / Digi

Puhelinpalvelu ohjaa varaamaan ajan neuvolaan

Ohjaa esitietojen täyttämiseen



Terveydenhoitaja

Terveydenhoitaja seuloo neuvolasta poisjääneet ja kutsuu perheen neuvolaan

Th soittaa esim. asiakkaan konsultaation tuloksista yms

Tutustuu esitietoihin / kysyy voimavaralomakkeesta.

Kutsuu perheen sisään. Toteuttaa neuvolakäynnin

Kuuntelee asiakasta ja nostaa omat havainnot perheen / lapsen arjesta.

Kysyy kollegoilta ja Tuottaa ajantasaista tietoa lapsen ja perheen tilanteesta.

Terveydenhoitaja antaa uuden ajan, kutsuu koolle verkoston, ohjaa toisen ammattilaisen vastaanotolle



Yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppani ohjaa varaamaan ajan neuvolaan

St/So/LS on yhteydessä perheeseen ja antaa perheelle tarvittavat tiedot. Sopii aloitusneuvottelun ja kutsuu verkoston koolle.

Verkosto kokoontuu, määrittelee tavoitteet, päivittää asiakassuunnitelman.

Verkostotyötä tukeva rakenne: viikkokeskustelut, tiimi, verkostot, moniammatillinen yhteistyö, Esh.

Vetovastuu, asetettujen tavoitteiden arviointi, sovittava jatkosta (päätös/palvelu/työskentely).

Työskentely jatkuu. Muiden ammattilaisten konsultointi tarvittaessa.

Työskentely jatkuu. Verkostoyhteistyö jatkuu asiakkaan tarpeen mukaisesti, verkostoa koordinoi joko lähityöntekijä (Th) tai Omatyöntekijä (St)

# Ryhmätyö 1B: Asiakaslupaus

- Kirjoita kokonaisilla lauseilla palvelulupauksenne asiakkaalle, lopullinen tuotos saa olla max yhden A4 sivun mittainen
- Luo pohja esim. omaan Teamsiin, missä voitte yhdessä muokata sitä
- Sovi, miten pyydätte asiakkailta palautetta lupauksen sisällöstä ja muotoilusta
- Mahdollisia otsikoita/aiheita:

Miten meihin voi olla yhteydessä?

Missä ajassa lupaamme vastata palvelupyyntöihin?

Missä ajassa asiasi hoidetaan?

Milloin kannattaa tulla suoraan paikan päälle? Milloin soittaa?

Millaisia digitaalisia välineitä voit käyttää ja miten?

Mitä itse voit tehdä ennen tapaamista ammattilaisen kanssa? (esitietolomakkeet ym?)

Jatkuvuus. Miten varmistamme, että tarvittaessa asiaasi hoitaa sama henkilö. Vastuutyöntekijä tms? Keille nimetään? Miten nimetään? Miten yhteydenpito tapahtuu?

Eri ammattilaiset. Miten ja millä periaatteilla ohjaamme eri ammattilaisille (lääk, hoit, ft, psyk ym)

# 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



**Lounas klo 12.00 ja takaisin  
yhteiseen tilaan klo 13.00**

**Valmentajien keskinäinen palaveri klo 11.45-12.15**

# Poimintoja asiakaslupauksista

- Vastaamme (puh ja digi) 2h aikana, kiireelliset tänään, kiireettömät 5pv:ssä
- Hoidamme asiasi ensi kontaktin aikana (jos mahdollista) tai olemme yhteydessä jatkon suhteen
- Hoitoon pääsee viikon sisällä (eri ammattilaisille)
- Sinua hoitaa ”sopivin” ammattilainen
- Saat tarkastusajan 3kk:n sisällä (ei jonon kautta)
- Voit asioida digitaalisesti...
- Voit olla yhteydessä soittamalla omaan tiimiisi tai jättämällä soittopyynnön, kiireellisissä asioissa päivystyspuhelimeen (vastaus 2min). Voit asioida sähköisesti... Ensi sijassa yhteys puhelimella/sähköisesti. Ennen asiointia täytävä esitietolomake tms. Sinut ohjataan hoidon piiriin ammattilaisen arvion perusteella
- Jokaiselle asukkaalle nimetään omalääkäri ja pitkäaikaissairaalle myös omahoitaja
- Yhteydenotto (kanavat) – hoidon jatkuvuus – aikamääreet
  - Yli 75v voi saada nimetyn omalääkärin

# Tietoisku / kysynnän ja kapasiteetin yhteen sovittaminen osana päivittäisjohtamista

- ”Perinteinen” tapa:
  - Jokainen ammattilainen suunnittelee omat kirjansa
  - Päivystys ja oheistoiminnot ensin pohjaan
  - Vastaanottoon jää vaihteleva määrä aikoja
  - Esimies sovittaa yhteen lomia ja koulutuksia
  - Äkillisissä sairauspoissaoloissa perutaan kiireettömiä vastaanottoja
- Uusi tapa:
  - Lähtökohtana viikoittainen kysyntä
  - Esimies huolehtii siitä, että joka viikolle on suunniteltu riittävä määrä vastaanottoaikoja kysyntää vastaavasti (ja myös muuta toimintaa)
  - Lomat ja koulutukset ennakoidaan, äkillisten poissaolojen varalta on sovittu toimintamallit
  - Toteumaa seurataan päivä-/viikkotasolla
  - ”Äly Excel” auttaa suunnittelussa

# Päivittäisjohtaminen – mitä ja miksi

- Ylläpitää yhteistä tietoisuutta siitä, missä mennään suhteessa suunnitelmiin ja tavoitteisiin
- Lisää läpinäkyvyyttä, yhteinen tilannekuva
- Parempi ennakointi, vähemmän kriisejä
- Tunnistaa ongelmat ja puuttua niihin
- Tunnistaa työstä nousevat kehitysideat
- Parempi työilmapiiri ja yhteinen oppiminen

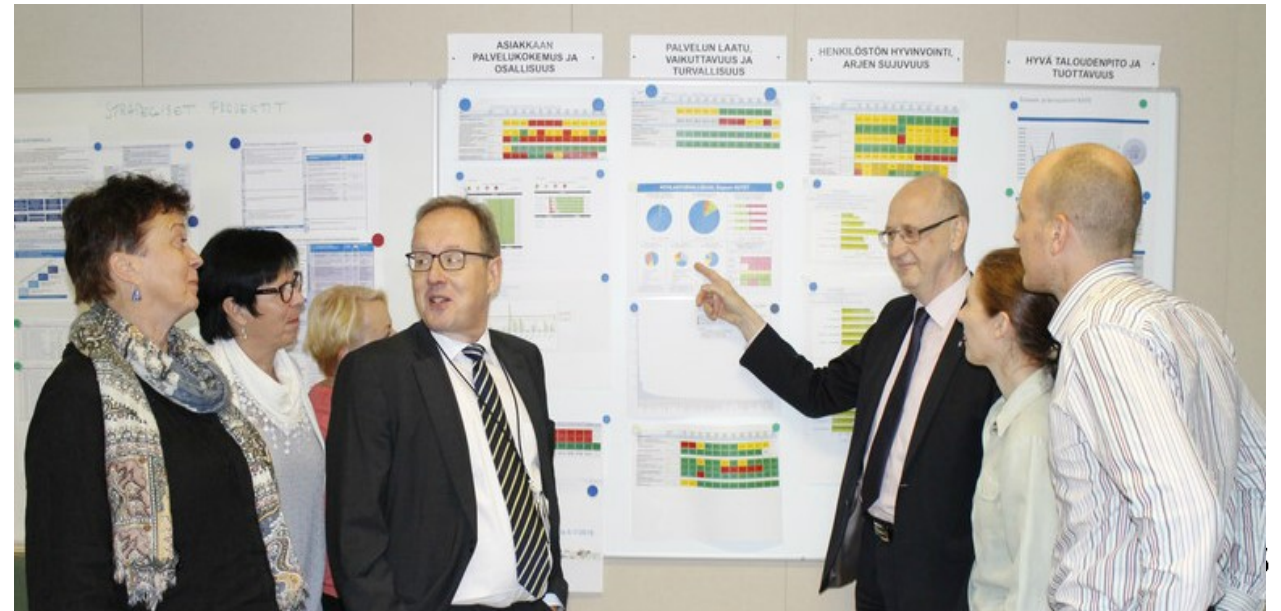
# Visuaalisen johtaminen taulut

- Suurimmassa osassa yrityksiä / työyhteisöjä lähdetään liikkeelle fyysisillä valkotauluilla, fläppitauluilla
- Korona-aikana ja monessa eri toimipisteessä toimivissa yksiköissä (esim. kouluterveydenhuolto, ensihoito) on ollut myös käytössä sähköisellä alustalla olevia versioita
- Toimiva versio syntyy kokeilujen kautta. Perussääntö tässäkin: ”keep it simple”
- "Pystypalaveri" taulun äärellä seisten
  - nopea, tehokas, demokraattinen, mieluummin usein kuin pitkä
  - tilannekuva, tunnistetaan ongelmat, ei ratkota niitä
  - vakioitu agenda, vetäjä voi vaihdella

# Erilaiset taulut eri tarpeisiin

	Miksi	Kuinka usein	Vastuu
Päivittäisjohtaminen	Arki sujuu. Tunnistetaan ongelmat ja ideat. Tiimihenki ja osallisuus	Lähtökohtaisesti joka päivä / joka vuoronvaihdon yhteydessä	Lähiesimies tai hänen delegeoimansa (tiiminvetäjä, vuorovastaava tms.)
Strateginen johtaminen	Miten yksikkömme pärjää suhteessa organisaation strategisiin tavoitteisiin. Sovitaan mitä tehdään, jos poikkeamia.	Riippuu tasosta ja siitä, miten usein tieto päivittyy, ainakin kerran kk:ssa	Lähiesimies tai ylempi esimies
Kehittäminen	Miten olemme edenneet sovittujen kehittämiskohteiden kanssa Mitä muutoksia toimintaan tulossa Mitä uusia kehityskohteita on tunnistettu, miten niiden kanssa edetään	2-4 kertaa kk:ssa	Lähiesimies tai hänen delegeoimansa

# Visuaalista johtamista / strateginen johtaminen / Espoo



11.11.2016

24

terveys- ja sosiaali- ja terveyskeskus

# Päivittäisjohtaminen / Harjun terveys

TALOKAISIN SORTON VIIVE

PUHELUT TELE Q **TIIMI 3: 0** HT: 125

LÄÄKÄRIEN KONS 4  
PUH 16

	20.9	21.9	22.9	23.9	24.9
	MA	TI	KE	TO	PE

OMABLO

Toimenpiteet

VARATUT VO:T LÄÄK / SH	4/2	12/4	11/	11/	
FT VAPAA					
VO AJAT	-	4	9		

						825
						287
						375
						150

JUURISYYS	VASTAOTTEENPIDE	MITTARIT
Asiakasta tulee muualta kirjalle	Seurataan muista asiakkaista tulee	Kuinka paljon asiakkaista muista tilmeistä laitetuna? Tutkimuksen kirjasto
EPI (2)	EPI (3) ###	EPI (4) 1
ei voida varata suomen tilin AV-kirjalle	Kirjasto AV-kirjan TETO-ajalle asiakkaalle TKE-kielien voimasta	Tutkimuksen kirjasto

LÄÄKÄRIT: 111 (Mammi: 1)

litetty hoilistalle. vaikka olisi sitaa itse loppuun. (toiset tiimit)

64

PUHELUT	KLO 10.30	KLO
ANU	6	
PIA	7	
SATU	11	
ANSKU	9	
LEENA	6	

Opisk.terv.huollostä ohjattu muualta kokeisiin siten, että lähetetä tetaän täällä.

lääkärin kons tökkä XII 111



# Päivittäisjohtaminen käytännössä

- Lyhyt (max 10min) yhteinen tuokio
- Sovi:
  - Paikka (jos käytössä on päivittäisjohtamisen taulu, kokoonnutaan sen äärellä)
  - Aika (heti aamusta, lounasaika, ip...)
  - Osallistujat (lähtökohtaisesti kaikki)
  - Vetäjä (palaveri pidetään aina, riippumatta siitä, onko vakiovetäjä paikalla vai ei )
  - Vakioagenda/asiat

## Mahdollinen agenda

- Miten meillä on mennyt, poikkeamia, huomioita?
- Henkilöstön tilanne (poissaolot ym)
- Kysyntä (puhelin, muu kysyntä) – onko pysynyt suunnitellussa
- Kapasiteetti ja odotusajat (onko aikoja riittävästi, koska on seuraavat vapaat ajat)
- Mitä pitää muuttaa/huomioida (jotta pystytään vastaamaan kysyntään)

# Kehittämisen taulu / PDSA seuranta

## Smart tavoite:

Päivystyspotilaat hoidetaan tänään, puhelimeen vastataan 100% samana päivänä ja kiireasioissa vastataan 5min:ssa.  
Kiireettömiä aikoja löytyy 2 viikon sisällä / T3 < 14

Kokeilun nimi	Mitä hyötyä odotamme tästä	Vastuuhenkilö	Pvm (D-vaihe)	Vaihe / PDSA	Status / liikennevalot	Kommentit (jos kelt / pun)
Koululaisten tarkastukset, uusi malli	Lisää kapasiteettia vastaanottoon	MA	2/2022			
Päivystyksen pohjat uusiksi	Suurempi osa puolikiireellisistä ehditään hoitaa päivystyksessä					
Kerralla enemmän	Vähentää kysyntää					
HML ja HH työnjaon uudistaminen ja vakiointi	Lyhentää vastaanottoaikoja – lisää kapasiteettia					

**Sorttaa** – sovi, mitä tarvitaan ja mitä ei, heitä turha pois

**Systematisoi** – huolehdi, että kaikelle on paikkansa ja kaikki on paikallaan. Jonkun asian puute pitää näkyä selvästi.

## 5S

**Siivoa** – pidä puhtaana, siivoa ennen seuraavan työntekijän/ tiimin tuloa paikalle, vähennä siivouksen tarvetta: missä ja miksi tulee sekaista / likaista

**Standardoi** – kehitä systeemi ja rutiinit, joilla voit ylläpitää ja valvoa kohtia 1-3, esim. tarkistuslistat, vastualueet, pelisäännöt

**Seuraa** – kurikysymys, seuranta ja arviointi, kehittäminen

5S=  
Seiri  
Seiton  
Seiso  
Seiketsu  
Shitsuke

# 5S

- Järjestä työpaikka niin että työ on sujuvaa ja helppoa
- 20 min etsimistä päivässä tarkoittaa melkein 2 viikkoa vuodessa



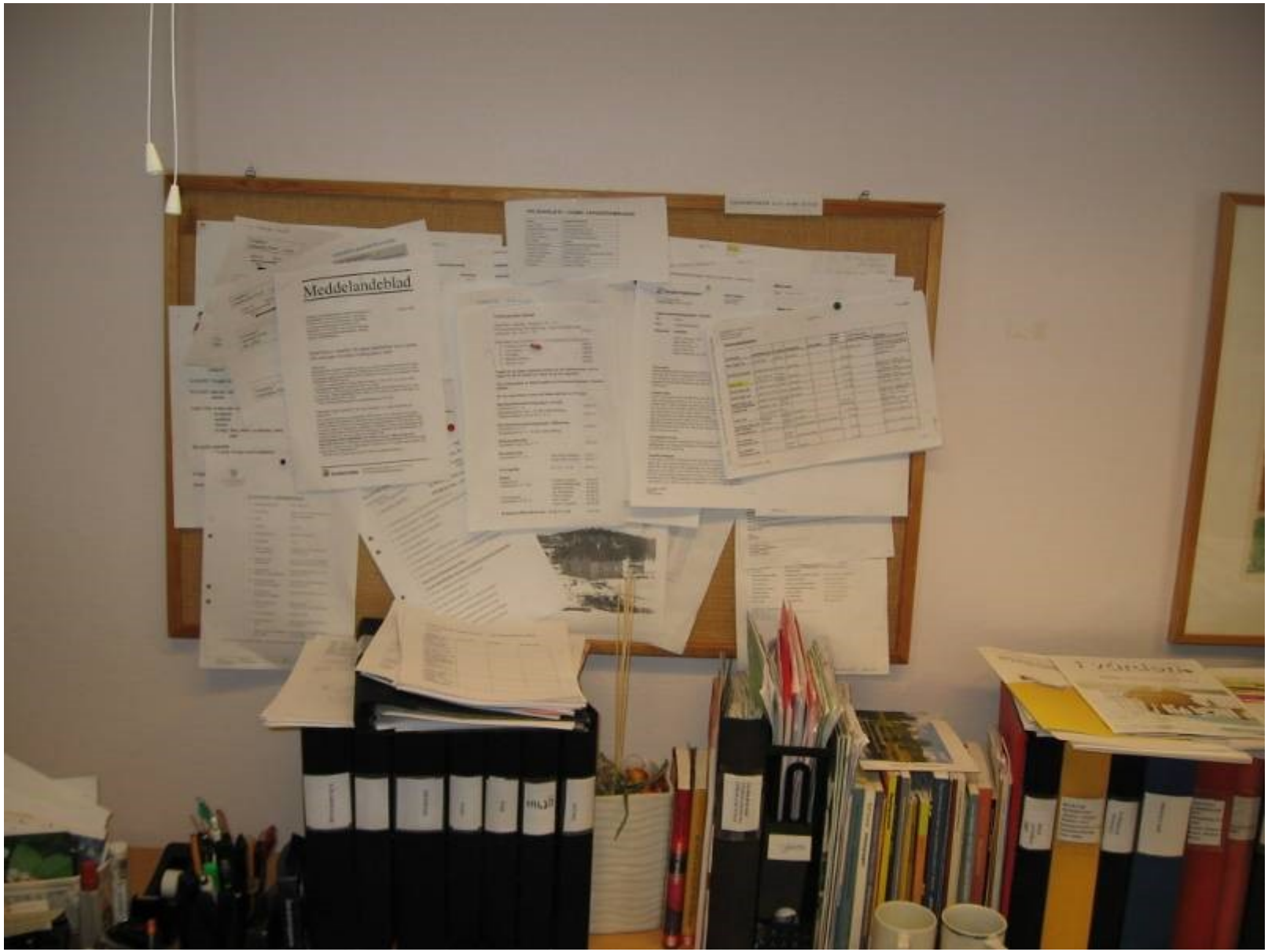




Catio S:t Görans Sjukhus Rätt från början vid planering av vårdens lokaler,  
Flödesägare/facilitator Jonas Leo ÖI/Kirurg



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus





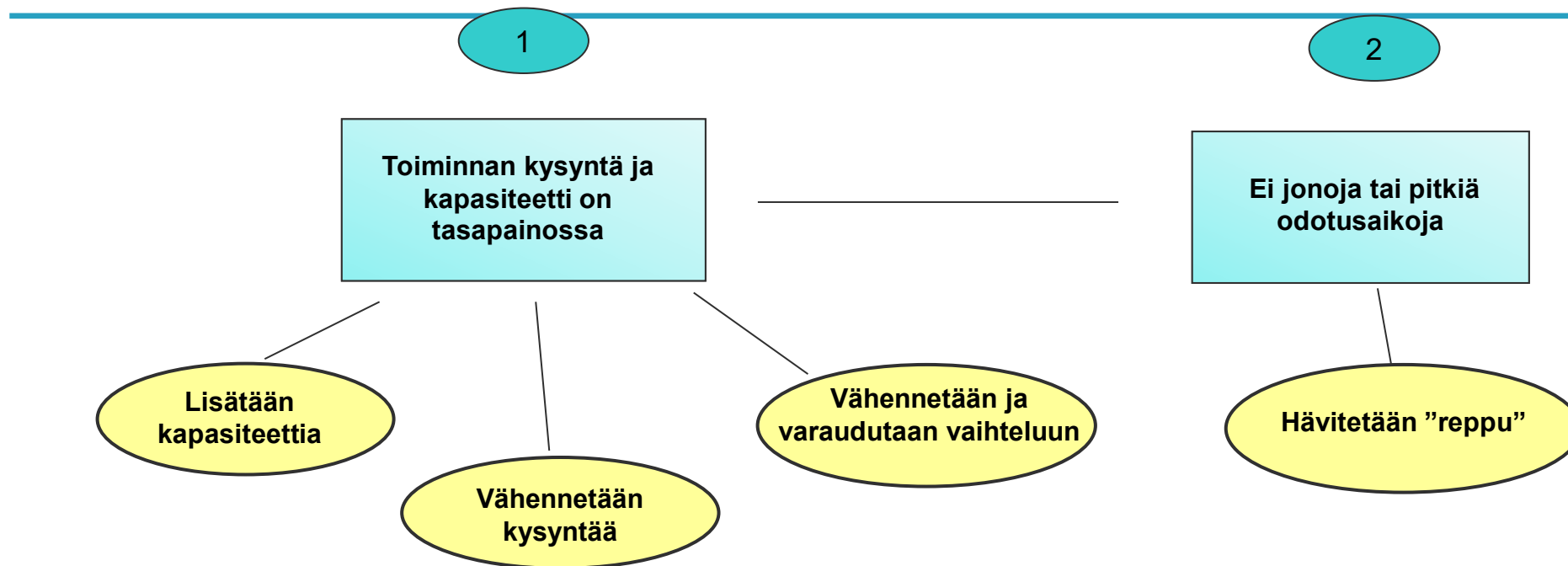


# Hammaslääkärissä





# Saatavuuden parantamisen perusstrategiat



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

# Tieteellinen metodi, PDSA

## P = plan

Nykytilan kartoitus – missä olemme nyt

Tavoite – mihin olemme matkalla

Mikä on ongelma, juurisyyt

Mitä kokeiluja voimme tehdä juurisyiden poistamiseksi?

## D = do

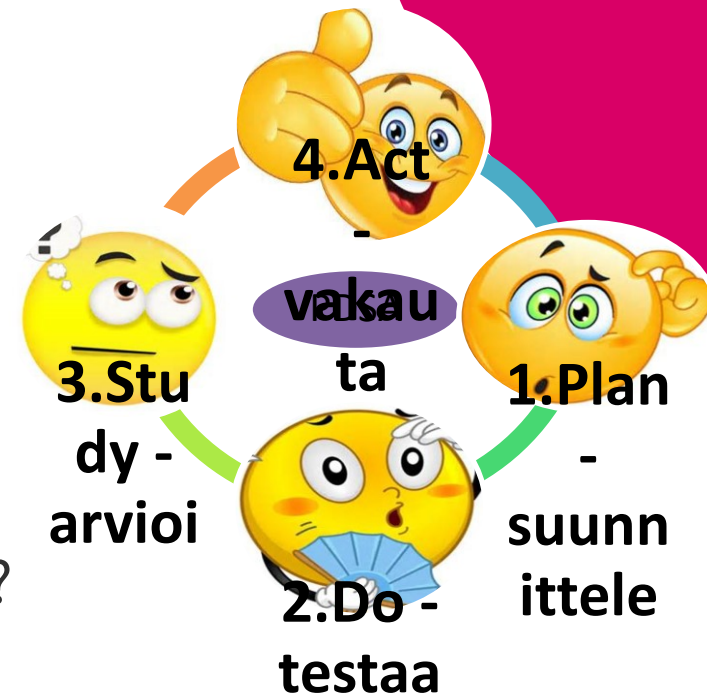
Kokeilut

## S = study

Arvioi, mikä toimii ja mikä ei toimi. **Mitä opimme? Mittarit!!**

## A = act

Vakioi ja vakiinnuta käytäntöön ne muutokset, jotka arvioitiin toimiviksi



# Miksi?

- Uusia toimintamalleja voi ideoida kirjoituspöydän takana, mutta niiden vieminen osaksi arkea ja asiakasprosessia vaatii aina paikallista soveltamista ja johtamista
- Harva muutos on kerralla valmis parannus – vasta kokeilemalla huomaa, miten sitä kannattaa muokata
- Kun kokeilet pienesti, ei haittaa vaikka osa epäonnistuukin
- Kokeilujen ja reflektion kautta tapahtuu (organisaation) oppimista ja kehitystä

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

**P** Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

**D** Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä

Kuka

Milloin

✓

**S** Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

**A** Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

# Ryhmätyö 2 / ohjeet

- A) VIIKKOKYSYNTÄ ja ajanvarauskirjojen suunnittelusta sopiminen
- B) MAHDOLLISET UUDET PDSA:t (kysynnän vähentäminen, kapasiteetin lisääminen)
- C) VAIHTELUUN VARAUTUMINEN
- D) JONON PURKU
- E) PÄIVITTÄISJOHTAMINEN

	AI	AJ	AK	AL	AM
	KYSYNTÄ		BALANSSI		
0,00		0,00	1	LVO	
0,00		0,00	2	KONS	
0,00		0,00	3	PPÄIV	
0,00		0,00	4	TOIM	
0,00		0,00	5	RES	
0,00		0,00	6	KOUL, KOK	
0,00		0,00	7	RUO, KAFFE, LÄHES, SIIR	
0,00		0,00	8	NLAT, KOULU, HAL yms.	
0,00		0,00	9	TIIMI	
0,00		0,00	10	OMHO	
0,00		0,00	11	PUH	
0,00		0,00	12	vara	
0,00		0,00	13	vara	
0,00		0,00	14	vara	
0,00		0,00	15	EI PAIKALLA	
0,00	0,00	0,00			
	KYSYNTÄ	BALANSSI			

5

# Ehdotettu työtapa / ryhmätyö 2

Jakautukaa kolmeen ryhmään (klo 13.45-14.45)

- 1 A) Viikkokysyntä, työvuoropohjien / ajanvarauskirjojen suunnittelu (PDSA)
- 2 B) Muiden PDSA kokeilujen tilanne, riittävätkö jo tehdyt vai tarvitaanko lisää?
- 3 { C) Vaihteluun varautuminen  
D) Jonon/repun purkusuunnitelma (arvioi repun koko, kuinka monta asiakasta/käyntiä ylimääräistä tarvitaan, miten homma on järkevä organisoida)

YHDESSÄ

Esitelkää ja kommentoikaa toistenne tuotoksia (n. klo 14.45-15.30)

E) Sopikaa päivittäisjohtamisen aloittamisesta (n. klo 15.30-16)




# Ryhmätyö 2A: viikkokysyntä ja sen vaatima kapasiteetti

- Kaivakaa esiin syksyn mittausdata ja hahmottakaa sen pohjalta paljonko aikaa tarvitaan eri toimintoihin viikkotasolla
  - Kysynnän määrä (paljonko aikoja / eri potilaat) → laske kysynnän määrä tunneissa (esim. jos keskimäärin 30min aikoja → 100 potilasta = 50 tuntia)
- Tehkää tämä ammattiryhmittäin (ainakin lääkärit ja hoitajat)
- Sopikaa kategoriat oman tarpeen ja sanastonne mukaan (kiirevastaanotto, kiireetön vastaanotto, puhelin, oheistoiminnat, toimistotyö, reseptit ym.)
- Hyödyntäkää työajan suunnitteluun tehtyä ”äly”exceliä (sarakkeet c ja Al)
  - **MUTTA ÄLÄ ALA TÄYTTÄÄ EXCELIÄ LAAJEMMIN TÄNÄÄN!**
- Näkökulmia Älyexceeliin: Mieti, kuka teillä vastaa työvuoropohjien suunnittelusta. Kokonaiskuva selkiytyy. Tarkka tuotannon suunnittelu kuuluu esimiehelle. Itse pyöryksen voi jatkossa delegoida esim. sihteerille. Tee kerralla pohjat, muokkaa niitä viikoittain vain sen verran mitä tarvitaan. Työkirjojen tekemisestä sovittava erikseen. Uudista pohjasuunnitelmat kysynnän mittauksen pohjalta ainakin kerran vuodessa.

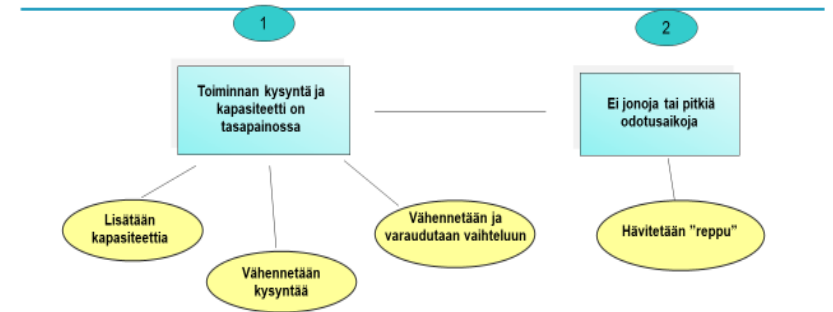
## 2A / jatkuu: Työvuoropohjien tekeminen / PDSA

- Sopikaa, miten toimitte työvuoropohjien ja ajanvarauskirjojen suunnittelun / yhdenmukaistamisen osalta (tavoitteena on varmistaa päivä-/viikko-/kuukausitasolla kysynnän ja kapasiteetin kohtaaminen/tasapaino)
  - Kokeilletteko ”äly-exceliä”
  - Kuka tekee ensimmäiset versiot kommentoitavaksi
  - Tehkää tästä erillinen PDSA suunnitelma (ellei teillä jo ole sellaista)
- Sopikaa, miten asia lanseerataan työyhteisössä

# Ryhmätyö 2B: Mahdolliset muut uudet PDSA:t

- Palaa kuvaan 
- Riittävätkö jo tehdyt PDSA suunnitelmat korjaamaan kysynnän ja kapasiteetin välisen epätasapainon?
  - Ellei
    - Miten voimme edelleen vähentää kysyntää
    - Miten voimme edelleen lisätä kapasiteettia
- → uusia PDSA suunnitelmia tarpeen mukaan

## Saatavuuden parantamisen perustrategiat



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



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

# Ryhmätyö 2C: Vaihteluun varautuminen

- Tehkää ehdotus yhteisistä pelisäännöistä työyhteisölle liittyen esim.
  - Koulutukseen, lomiin ym. suunniteltuihin poissaoloihin
    - jotta jakautuvat reilusti, mutta ei käy niin että kaikki ovat kerralla poissa
    - miten eri toimintoja priorisoidaan silloin, kun useampi on kerralla poissa
  - Suunnittelemattomiin poissaoloihin, esim. oma tai lapsen sairastuminen
- Sopikaa, miten asia keskustellaan ja toimeenpannaan työyhteisössä

# Ryhmätyö 2D: jonon purku

- **Perusperiaate: ENSIN pitää olla tuotannossa uusi prosessi, joka ei synnytä lisää jonoa ja VASTA SEN JÄLKEEN PURKAA JONO (käytännössä usein menevät limittäin)**
- Onko teillä joko koottuna jonossa potilaita tai ns. piilojonoa / kysyntää, johon ette ole pystyneet vastaamaan
  - tämä on todennäköistä, jos T3 on suuri (yli 30) ja/tai tarjoatte usein ”ei-oota”
- Arvioikaa suunnilleen jonon pituus (”reppu”) = kuinka monta vastaanottoaika tarvittaisiin sen purkamiseksi
- Suunnitelkaa, miten jono puretaan, vaihtoehtoja:
  - Rakentamalla työpohjiin vähän ylikapasiteettia muutamaksi kk:ksi omana toimintana
  - Ostamalla vastaanottoja tai palveluseteli
  - Vuokratyövoimalla

# Ryhmätyö 2E: Päivittäisjohtaminen = päivittäinen pikapalaveri

- Sopikaa vähintään seuraavat
  - Paikka (jos käytössä on päivittäisjohtamisen taulu, kokoonnutaan sen äärellä)
  - Aika (heti aamusta, lounasaika, ip...)
  - Osallistujat (lähtökohtaisesti kaikki)
  - Vetäjä (palaveri pidetään aina, riippumatta siitä, onko vakiovetäjä paikalla vai ei)
  - Vakioagenda/asiat
    - Minimitaso: tämän voi aloittaa hyvin yksinkertaisesti: ”miten meillä menee” tyyppisellä keskustelulla, plussat ja miinukset, toiveet, ideat ym. ym.
- **Jos aika riittää, hahmottele alustavasti päivittäisjohtamisen taulun sisältö ja rakenne**

**Kahvi työskentelyn lomassa 14.30-  
15 välillä**

**Valmentajapalaveri klo 15.30**

**Takaisin yhteiseen tilaan klo 16.00**

# Keskusteleva ryhmässä

Päivän ”helmi” tai paras PDSA suunnitelmanne

Mitä sellaista olette oivaltaneet tekemisestänne tai itsestänne, mistä arvelette olevan muille hyötyä



# Helmiä ja oivalluksia

- Jatkuvuuden ja päivittäisjohtamisen tärkeys
- Pikapalaverit, aamupalaverit, pystypalaverit
- ÄlyExcel = helmi → auttaa ravistelemaan työpohjia
- Ota aina särkylääkettä mukaan
- Miten rakentaa sujuva päivittäispalaveri isolle joukolle
- Olemme hahmottaneet, paljonko tarvitaan, että jonosta päästään (työmäärä)
- Viikoittainen Teams info ja anslagstavla
- Huoneentaulu ja digityön pelisäännöt. (Ennen: tiimityön 10 käskyä)
- Tärkeä että kaikki eri ammattiryhmät ovat mukana

# Helmiä ja oivalluksia

- Väestön ikärakenne vaikuttaa siihen, millainen palvelukokonaisuus tulee olla
- Kehittämistiimimme toimii hyvin, sitä viemme työyhteisöön
- Jokerihoitaja
- Tunnistettu, että hoitajakapasiteettia jää käyttämättä → työpanoksen suuntaaminen esim. kiireettömään hoitoon
- Eri ammattilaisten resurssien käyttäminen ja osaamisen hyödyntäminen järkevästi
- Kannattaa ja voi kokeilla jotain ihan uuttakin
- Aikaa tarvitaan: Kahvitauot ei riitä kehittämiseen
- Tiimimalli lokakuulta 2021 (tiimi x): monet tämän päivän teemoista jo tuttuja. Ehkä ei tarvitsekaan keksiä paljon lisää, tehdään vain hyvin sitä mitä tehdään.
- Resurssien ja osaamisen kohdentamiseen konkreettisia keinoja

# Purku: Mitä asioita päivittäisjohtamisen asialistalla?

- **Taululla ja viikkopalaverissa (aulassa)**
  - Arvot
  - Isot tavoitteet
  - Edellisen viikon asiakasmäärät
  - Esitellään uudet työntekijät
  - Haiprot
  - Työturvallisuus
  - Fiilis
  - Tulevan viikon ajankohtaiset
- Aamupalaveri
  - Akuutit ajankohtaiset
  - Kehityskohteet
  - Tiimin kansliassa taulun päivittäminen
  - Perjantaina seuraavan viikon suunnitelma
  - Poissa/paikalla
  - Jonotilanteet
  - Yhteysasiakkaiden, hoitosuunnitelmien määrät
  - Onko puututtu huonoon LDL
  - Tyhy kyselyyn vastaaminen

# Purku: Käytännön niksejä vaihteluun varautumisessa

- Jokeri
- Koulutussuunnitelma / kalenteri / osaamis”kartta”
- Tunnistetaan/sovitaan kriittiset pisteet, missä aina pitää olla joku (prioriteettilista)
- Puskuripäiviä (tyhjiä päiviä kalenteriin aika ajoin, n. 1x/kk)
- Poissolotoiveiden Excel (avoimesti kaikille näkyvissä)

# Tässä työpajassa oli tarkoitus saada aikaan...

- Tunnistaa vaikuttavat muutokset ja jakaa niitä, oppia toisilta
- Hahmottaa ja kuvata uudistettu *asiakasprosessi* (ml. digin mahdollisuudet, jatkuvuuden varmistaminen) ja kirjoittaa auki *asiakaslupaus*
- Hahmottaa kysyntä ja sopia, miten vastaamme siihen
- Rakentaa ensimmäinen versio päivittäisjohtamisen työkaluista ja rakenteista
- Tunnistaa tarvittavat uudet PDSA kokeilut ja suunnitella ne
- Valmistautua valmennuksen päätösseminaariin

# Palaute ja välivalmennukset

- **Palautekysely** tulee sähköpostiin **tänään** (Webropol kysely, nopea vastata)
- Howspace:ssä myös palauteosio, seuraamme sitäkin
- Laittakaa myös meille avointa palautetta ja kehitysehdotuksia
- 3 ja 4 työpajan välillä ei ole yhteisesti organisoitua välivalmennusta, mutta jos tarvitsette apua tai teille tulee kysymyksiä, lähestykää meitä s-postilla (tai puhelimella)

# Raportti (pohja löytyy: Howspace / Excelit ja muut apuvälineet)

- Lähtötilanne, esittely, 5P, keskeiset ongelmat, ym.
- Mittaukset, niiden analyysi
- Kokeilut ja muutokset
- Tulokset
- Mitä opimme, mikä tuki onnistumista
- Miten tästä eteenpäin
  - Miten ylläpidämme tulokset ja kehitämme edelleen
- VIE VALMIS RAPORTTI HOWSPACEEN YHTEISET SISÄLLÖT/ RAPORTIT JA POSTERIT
- JULKAISTAAN INNOKYLÄSSÄ: [linkki](#) jo valmistuneisiin raportteihin

# Posterit (vapaamuotoinen visuaalinen ilme)

- Tiivistä oleelliset asiat raportista
- Tärkeintä: tulokset, opit
- Varaudu esittelemään muille
- Huolehdi, että avautuu myös ulkopuoliselle
- Vie posterin sähköinen versio/valokuva Howspaceen (YHTEISET SISÄLLÖT/ RAPORTIT J. POSTERIT)
- Julkaistaan mahdollisuuksien mukaan Innokylässä



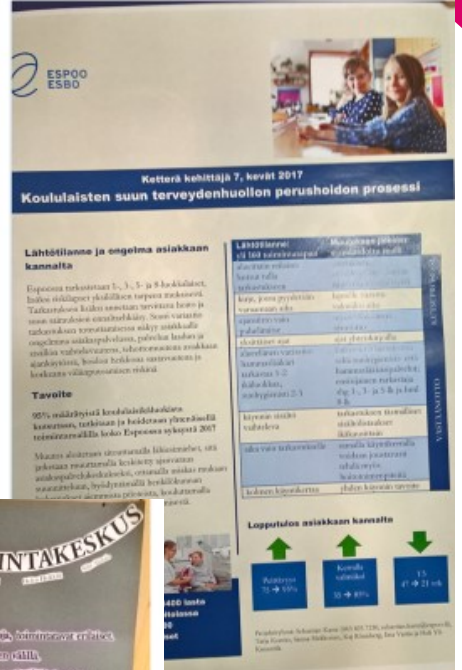
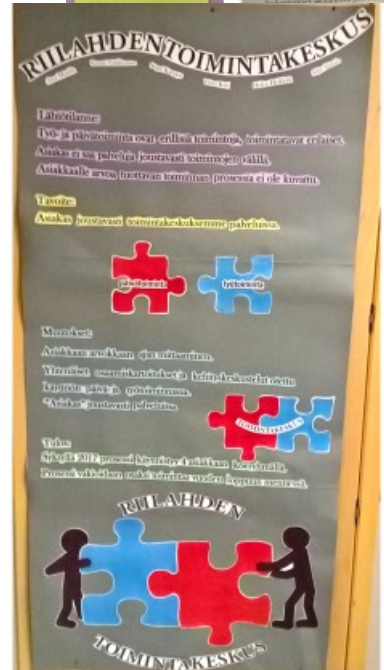
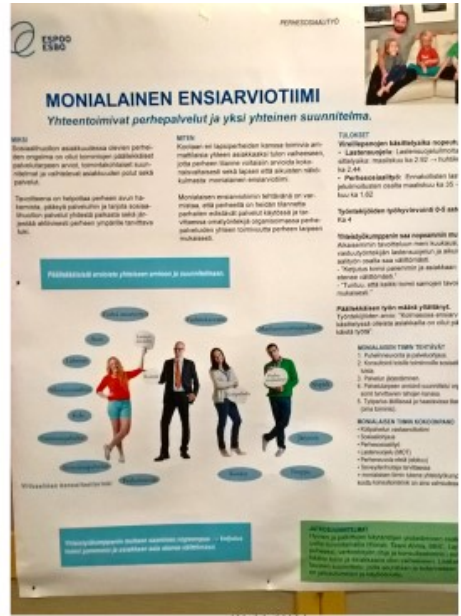
Yhteistyö Väestötieteiden tutkimuskeskuksen kanssa...  
• Dokumentit rakentuvat yhteistyönä  
• Keskustellaan ja sovitaan  
• Keskustellaan ja sovitaan  
• Keskustellaan ja sovitaan  
• Keskustellaan ja sovitaan

**LISÄARVOA ASIAKKAALLE:**  
- asiakas saa yhdestä paikasta, suoraan ja nopeammin tarvitsemaansa apua ja tietoa  
- asiakas ohjautuu nopeammin oikeaan paikkaan  
- saa palautteita ja kokemuksia sisällä; ennen 1-2kk

**Mitä lisäarvo asiakkaalle?**  
- TUUMI STANNAAN/ENNAKOTUUMI  
- SAATELEMAAN TUUMI  
- LAPSEN INNOVATIIVI  
- PYRKIMYS YKSILÖLLISEN TARPEISIIN VASTAAMI  
- SELKEÄT TAVOITTEET (SÄÄSIIVY AIKAA)  
- HUKKAANMYNTI OSA ON OTEU KÄYVÖÖN. (OKT-KOULUTUS)  
- VERIAISTUEN HYÖDYNTÄMÄS CASESÄ.  
- NÖSEKENTELY YHTENÄ PÄÄ (PÄÄMÄÄRITTEIDEN NÖSEKENTELY)  
- TASAPUOLISEMPI PALVELU  
- ASIAKAS OSAALLISTETA ENEMMÄN  
- ASIAKASPERHEIDEN TILAMUUTOKSIA RIIPPUVEN SIIJOITUSAJAT LYHENEVÄT

- ODOTUSAIKAA Vähemmän  
- YKSILÖLLISEN AJAN LISÄÄMINEN  
- TOIMINTA-AJAN SELKEYTYMINEN JA RAUHITTAMINEN  
- PALVELUJEN TARJOAMINEN  
- LISÄÄNTYNYT + UUSIA AS. TARPEITA  
- ASIAKAS SAA TIEDON TOIMINNASTA YHÄRTÄISELLÄ TAVALLA  
- ASIAKKAAN KULUMISEN KAUTTA MAHDOLLISTAA OIKEIN KOHDENTUUT PALVELUT  
- MAHDOLLISUUS UUSIEN AJANKÄYTTÖASIAKKAALLE!

30.11.2022



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus



## 4. työpaja to 15.12.2022 klo 9.00 – 15.30 (kahvia 8.30→) paikka

- Miten matka jatkuu tästä eteenpäin
- Seuraavien muutosten suunnittelu / PDSA
- Päivittäisjohtaminen, SEURAAVA VERSIO
- Posterikierros / iloitaan siitä, mitä on saatu aikaan
- Kutsu omaa johtoa mukaan (max 3/ tiimi)
  - **Vieraat voivat tulla jo aamusta, viimeistään lounaan jälkeen.**
  - **Vieraat osallistuvat oman ryhmänsä työskentelyyn**



Hyvää  
kotimatkaa ja  
alkusyksyä!!