

TERVETULOA!!

Hyvä vastaanotto 2.0 valmennus

Työpaja 4 diat
Valmennusryhmä 3 / Oulu
22.11.2022



Tavoitteet tälle päivälle

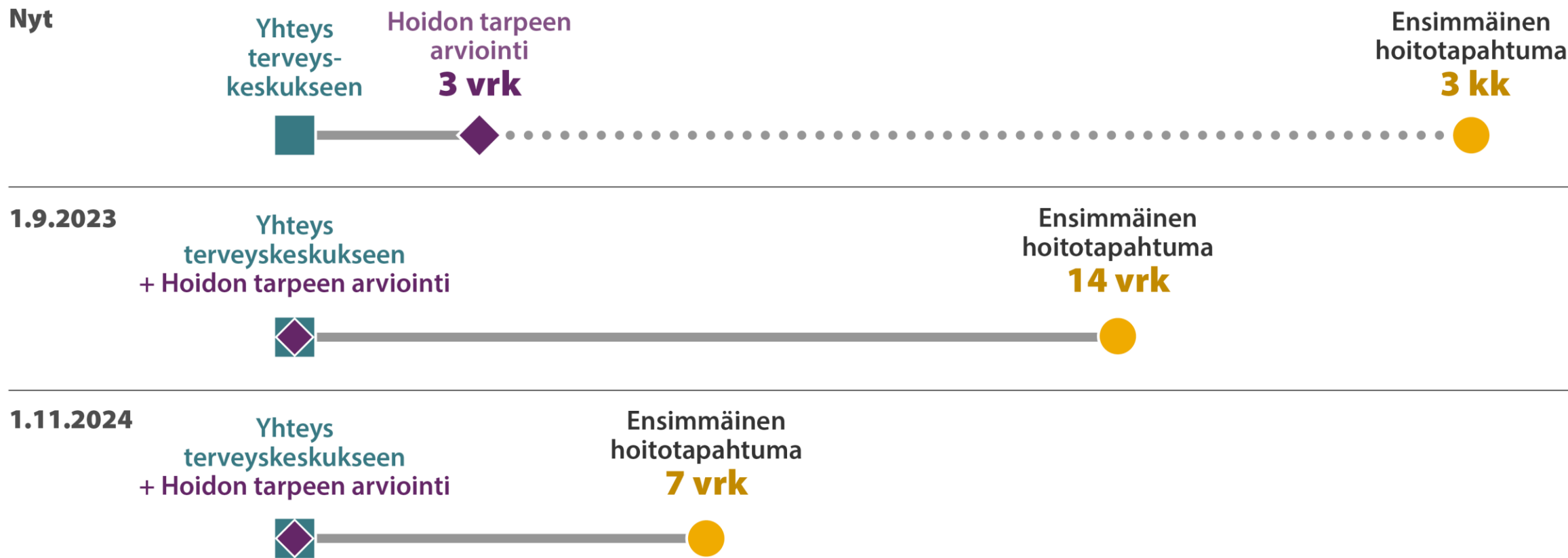
- Arvioida oma kehittämisen tilanne ja suunnitella seuraavat askeleet
 - PDSA kokeilut
 - Päivittäisjohtaminen
 - Viestintä
- Posterikierros ja äänestys ja parhaan posterin palkinnon jako
- Juhlaluento

- **OBS elämä ei tule koskaan "valmiiksi"**

Kiitos palautteesta

- Saimme edellisestä työpajasta 17 palautetta
- Skaalalla 0-6
 - Oppiminen 5
 - Valmennuksen tuki 5
 - Käytännön järjestelyt 5
- Ruusuja: toisilta oppiminen, uudet ideat, aikaa keskittyä kehittämiseen
- Kehitysehdotuksia: Yksipäiväinen työpaja kiireinen, raskas. Vielä enemmän tiimien välistä vuorovaikutusta, keskustelua.

Kiireettömän hoidon hoitotakuu perusterveydenhuollossa



Mitä seitsemän vuorokauden määräaika ei koske ?

- Seitsemän vuorokauden määräaika ei koske
 - hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia
 - käyntejä perusterveydenhuollossa toimivan muiden lääketieteen erikoisalojen kuin yleislääketieteen erikoislääkärin vastaanotolla
 - hoitotapahtumia, jotka tehdään yksinomaan terveydenhuollossa laadittavan todistuksen tai lausunnon saamiseksi
 - terveystarkastuksia ja seurantakäyntejä
 - terveysneuvontaa
 - rokotuksia, elleivät ne liity kiirettömään sairaanhoitoon
- Näiden palveluiden ensimmäinen hoito- tai kuntoutustapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila, työ-, opiskelu- ja toimintakyky, palveluiden tarve ja hänen sairautensa tai vammansa ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmen kuukauden kuluessa taikka hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti.
- Väestötason ennaltaehkäisevät toimenpiteet (seulonnat, tietyt rokotukset, neuvolatoimintaan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset) järjestetään niitä koskevan lainsäädännön mukaan

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunnan hoitotakuumietintö 27.10.2022

- Sosiaali- ja terveysvaliokunta pitää esitystä ja sen tavoitteita kannatettavina.
- Valiokunnan näkemyksen mukaan esitys vahvistaa peruspalveluja sekä parantaa yhdenvertaisuutta palvelujen saatavuudessa.
- Nykyiset kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisajat ovat valiokunnan mukaan liian pitkiä oikea-aikaisen tutkimuksen, ennaltaehkäisevän ja varhaisen hoidon sekä kuntoutuksen toteutumisen kannalta.
- Hoitoon pääsyn viivästyminen voi heikentää potilaan terveydentilaa sekä johtaa oikea-aikaista hoitoa ja kuntoutusta laajempaan palvelutarpeeseen. Samalla se voi lisätä hoidosta potilaalle sekä yhteiskunnalle aiheutuvia kustannuksia.
- Valiokunta toteaa, että vuosikymmeniä kestäneen perusterveydenhuollon resursointivajeen korjaaminen lisää kustannuksia lyhyellä aikavälillä, mutta sen kautta voidaan vaikuttaa palvelujen saatavuuden lisäksi hoidon laatuun ja vaikuttavuuteen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaiskustannuksiin.

Aikataulu ja ohjelma 22.11.

8.45	Kahvia tarjolla aulassa
9.15	Tervetuloa, orientaatio ja itsearvio
9.35	Muutama sana muutoksen johtamisesta
10.00	Ryhmätyö no 1: missä olemme nyt, mitä olemme oppineet ja mitä teemme seuraavaksi
11.30	Lounastauko
12.30	Posterikierros ja äänestys
13.30	Juhlaluento: Otsikko, puhuja, organisaatio
14.15	Tauko ja Ryhmätyö 2: Miten tästä eteenpäin, mm. miten otamme jatkossa potilaat mukaan (isossa salissa)
14.50	Päätössanat, posterikierroksen äänestyksen tulos
15.00	Kakkukahvit
15.30	Tilaisuus päättyy

Itsearviio

Kehittämistyön itsearviointi

ITSEARVIO saatavuuden parantamiseen liittyvälle kehittämistyön etenemisestä

Antakaa itsellenne arvosana viereisen skaalan mukaisesti.

Kirjoita liimalapulle tiimin nimi ja antamanne numero. Vie lappu taululle.

Kehittämistyön arviointi

0 = nykytilan data kerätty, kehittäminen ei ole vielä alkanut

1 = suunnitelmia muutoksista tehty (PDSA)

2 = kokeiluja aloitettu ja arvioitu (PDSA)

3 = joitakin muutoksia on vakiinnutettu osaksi normaalia toimintaa ja alustavia tuloksia näkyvissä (PDSA)

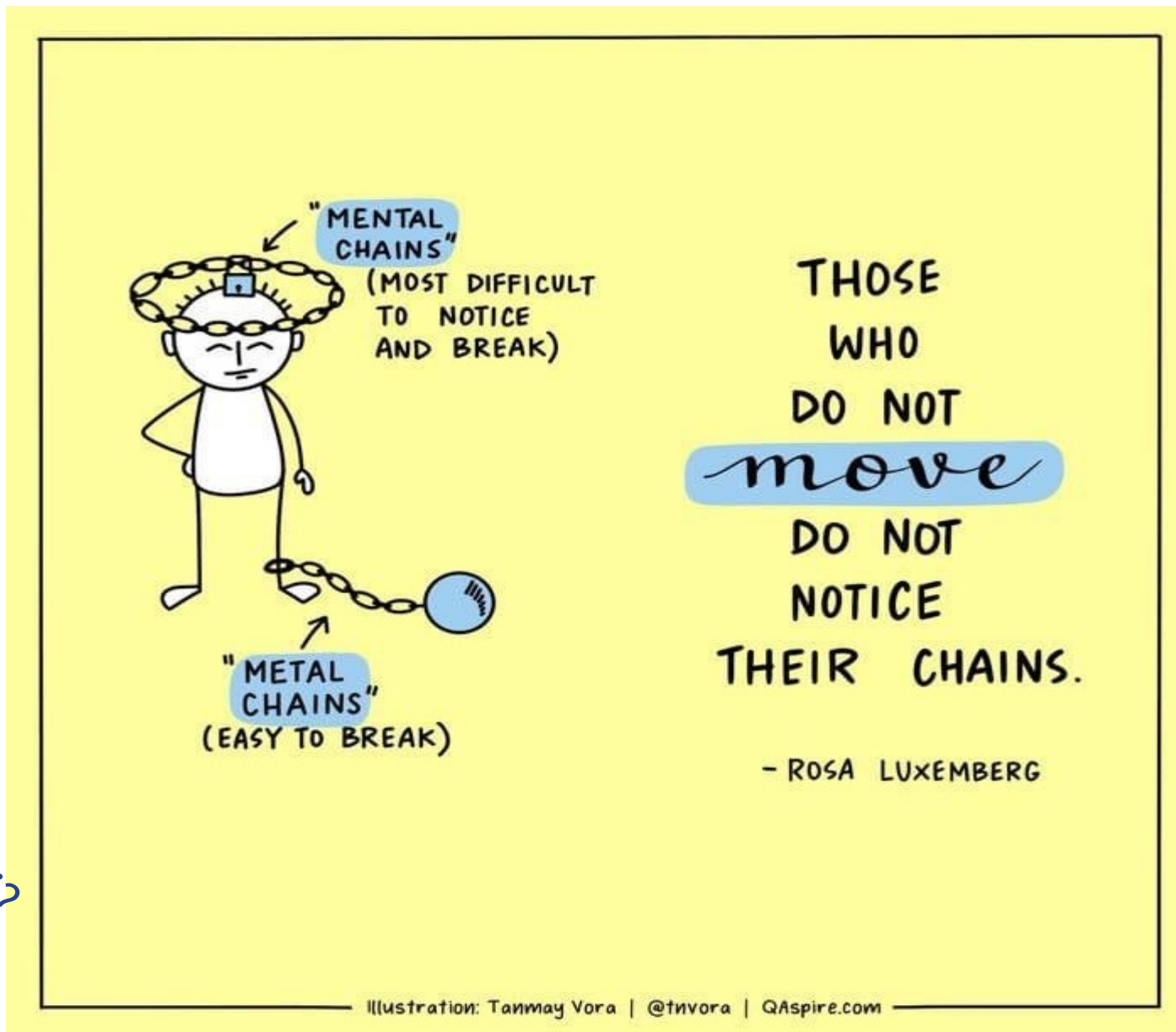
4 = Useita muutoksia toteutettu ja se näkyy selvästi tuloksissa

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

Muutama sana muutoksesta



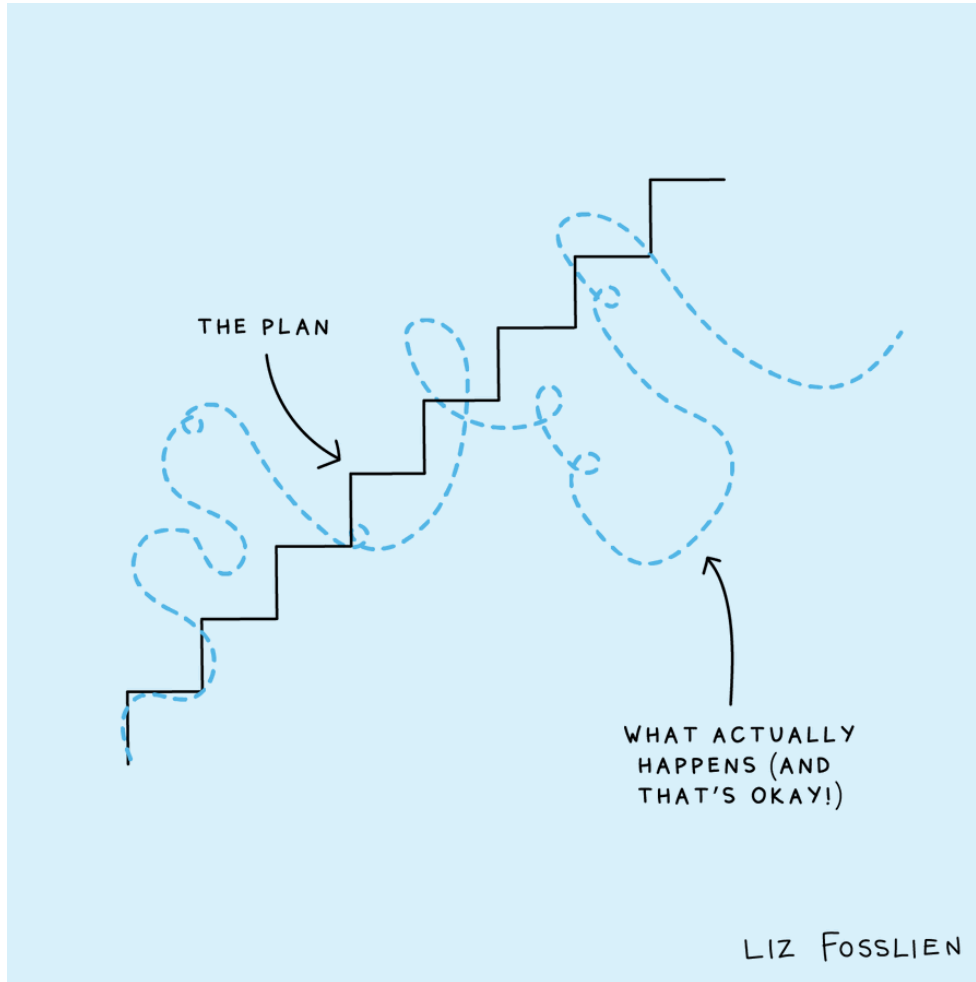
Muutos on liikettä
Uskallatko katkaista kahleesi?



*”Pienet asiat, joita olet saanut
aikaan ovat parempia kuin isot
asiat, joita olet suunnitellut
tekeväsi”*



Suunnittelu kannattaa silti...

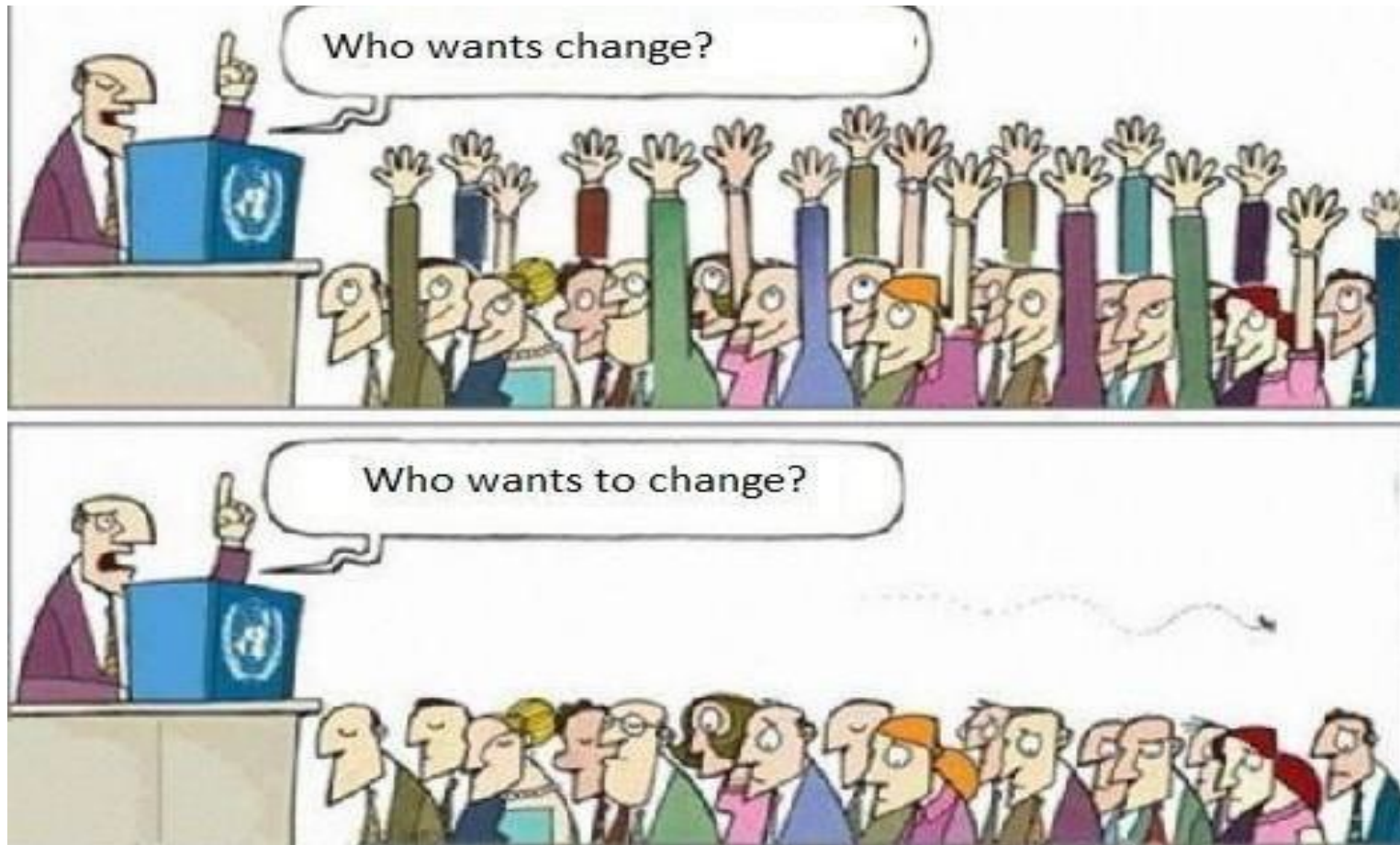


Survey of 92 Quality Improvement Projects in *Journal of Quality Improvement*



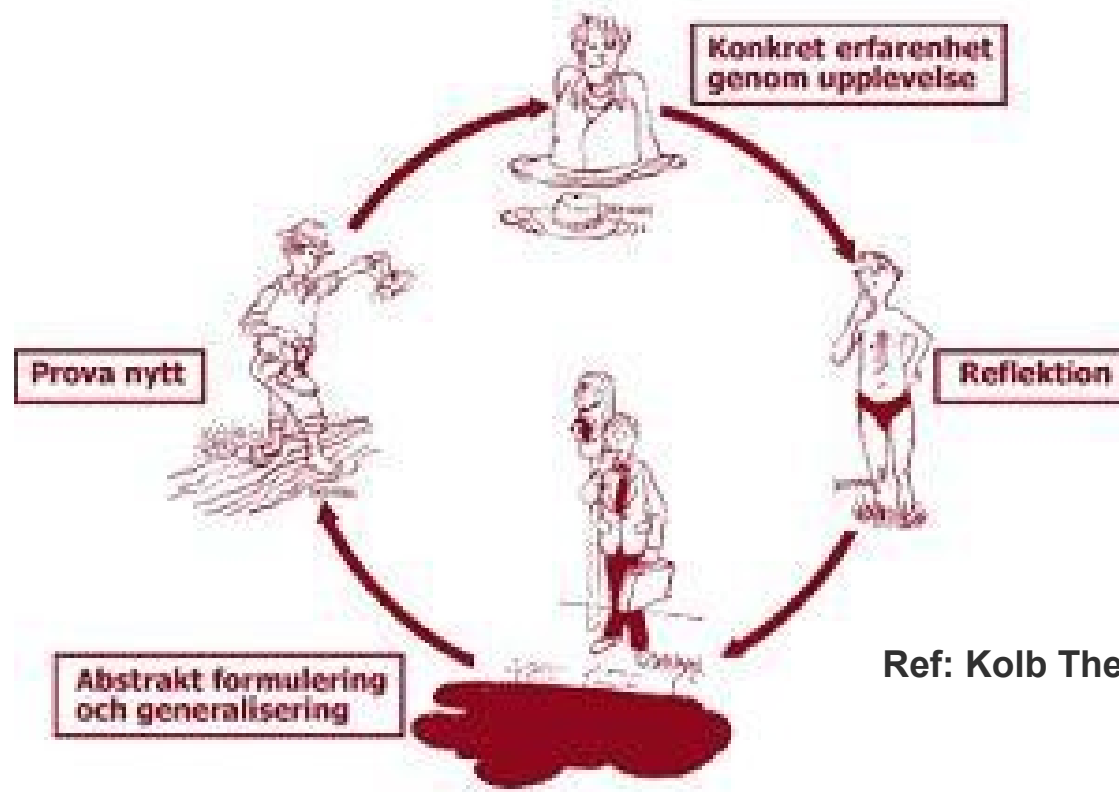
- Alemi F, Safaie F, Neuhauser D. "A Survey of 92 Quality Improvement Projects." *Journal of Quality Improvement* 2001, 27(11): 619-632
- 504 days from problem identification to completion of first pilot
 - 397 days from first team meeting to the end of first cycle
 - 75 days to describe current situation in flowchart
 - 62 days for data collection if change was improvement

Muutoksen psykologiaa – lyhyt oppimäärä



Aikuisen oppiminen, lyhyt oppimäärä

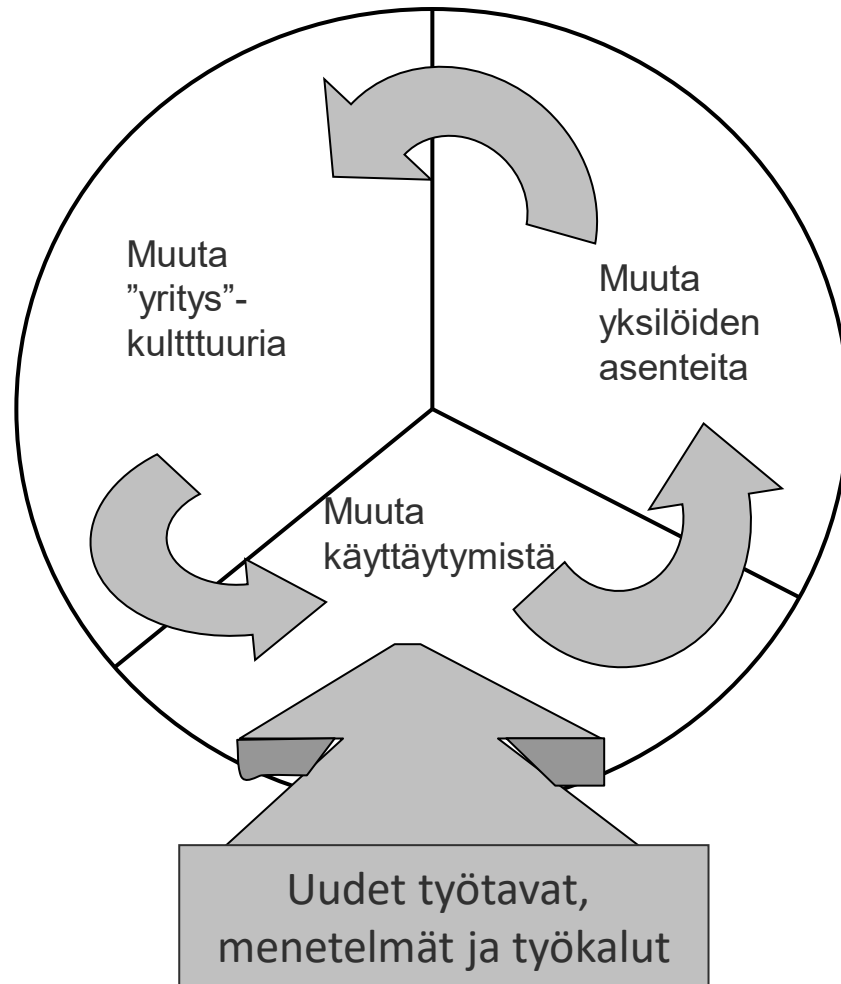
- = Opimme tekemällä ja refleктоimalla tekemisiämme
- = Oppiminen on muutos
- = Oppiminen edellyttää vanhasta luopumista



... ja joskus luopuminen ahdistaa

Ref: Kolb The Experiential Learning Model (1975)

Asenteet ja kulttuuri



Kulttuuri on abstrakti käsite

Kulttuuri näkyy yksilöiden teoissa
→ parempi puhua
käyttäytymisestä ja arjen teoista

- Millaista käyttäytymistä havaitset ympärilläsi?
- Mitä haluat vahvistaa?
- Minkälaista käyttäytymistä haluat vähentää?
- Miten puutut epätoivottavaan käyttäytymiseen?

Miten saamme aikaan kulttuurinmuutoksen?

- 1) Kaikki alkaa Sinusta ja on Sinun vastuullasi
- 2) Ei ole olemassa monimutkaista teoriaa tai mallia
- 3) Kulttuuri on käytännöllistä, se näkyy joka hetki ja kaikissa teoissa (ja tekemättä jättämisessä)

**JA NÄMÄ OVAT NE KOLME SYYTÄ, MIKSI
TYÖYHTEISÖJEN JA ORGANISAATIOIDEN
ON NIIN VAIKEA MUUTTUA**

(Sarah Fraser)

Ajatuksemme ja kykymme nähdä mahdollisuuksia vaikuttavat suuresti siihen, mitä voimme saada aikaan



Resilienssi

- Resilienssillä tarkoitetaan joustavuutta, kykyä sietää pettymyksiä ja epäonnistumisia ja selvitä niistä.
- Resilienssi on sitä, että huomaa muuttuneessa maailmassa mahdollisuuksia ja tunnistaa omat voimavaransa ja osaa hyödyntää resursseja, joita on muuttuneessa tilanteessa käytössä

Psykologi ja tietokirjailija Outi Olani, Talouselämä 8.11.2022

[Tämä on tärkeä työelämätaito – Mutta mitä se edes tarkoittaa? | Talouselämä \(talouselama.fi\)](#)

- Miten kehitän resilienssiä:
 - Opi sietämään virheitä, ne kuuluvat elämään
 - Mutta älä toista samaa virhettä monta kertaa
 - Niele pettymys ja mieti, mitä tästä voi oppia
 - Opettele pyytämään apua

Sanojen ja suhteiden merkityksestä

Tiesitkö, että...

The NEW ENGLAND JOURNAL of MEDICINE

SPECIAL ARTICLE

The Spread of Obesity in a Large Social Network over 32 Years

Nicholas A. Christakis, M.D., Ph.D., M.P.H., and James H. Fowler, Ph.D.

ABSTRACT

BACKGROUND

From the Department of Health Care Policy, Harvard Medical School, Boston (N.A.C.); the Department of Medicine, Mt. Auburn Hospital, Cambridge, MA (N.A.C.); the Department of Sociology, Harvard University, Cambridge, MA (N.A.C.); and the Department of Political Science, University of California, San Diego, San Diego (J.H.F.). Address reprint requests to Dr. Christakis at the Department of Health

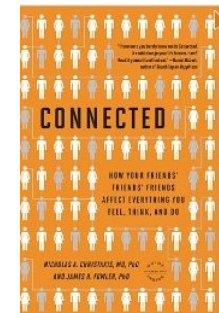
The prevalence of obesity has increased substantially over the past 30 years. We performed a quantitative analysis of the nature and extent of the person-to-person spread of obesity as a possible factor contributing to the obesity epidemic.

METHODS

We evaluated a densely interconnected social network of 12,067 people assessed repeatedly from 1971 to 2003 as part of the Framingham Heart Study. The body-mass index was available for all subjects. We used longitudinal statistical models to

- Todennäköisyys ylipainoisuuteen kasvaa 57% jos ystäväsi on ylipainoinen.
- Mahdollisuutesi pudottaa painoa kasvaa, jos ystäväsi tekee sitä samaan aikaan.
- Sinulla on 75% suurempi riski erota, jos olet päivittäin kontaktissa jonkun kanssa, joka on eroamassa.
- Päivittäinen kontakti tupakoivaan ihmiseen lisää 61%:lla Sinun riskiäsi tupakoida

Referens: Connected:
N. Christakis and J. Fowler
2009.



Toisin tekemällä **tavaksi**

”Pelkät oivallukset eivät muuta meitä. Todellinen muutos on mikrokäyttäytymistä, kuten kysyminen tai uusien tottumusten rakentaminen, esim. liikuntaan tai työn tekemisen tapaan.

Tottumukset ohjaavat meitä ja niitä muuttamalla muutamme itseämme.

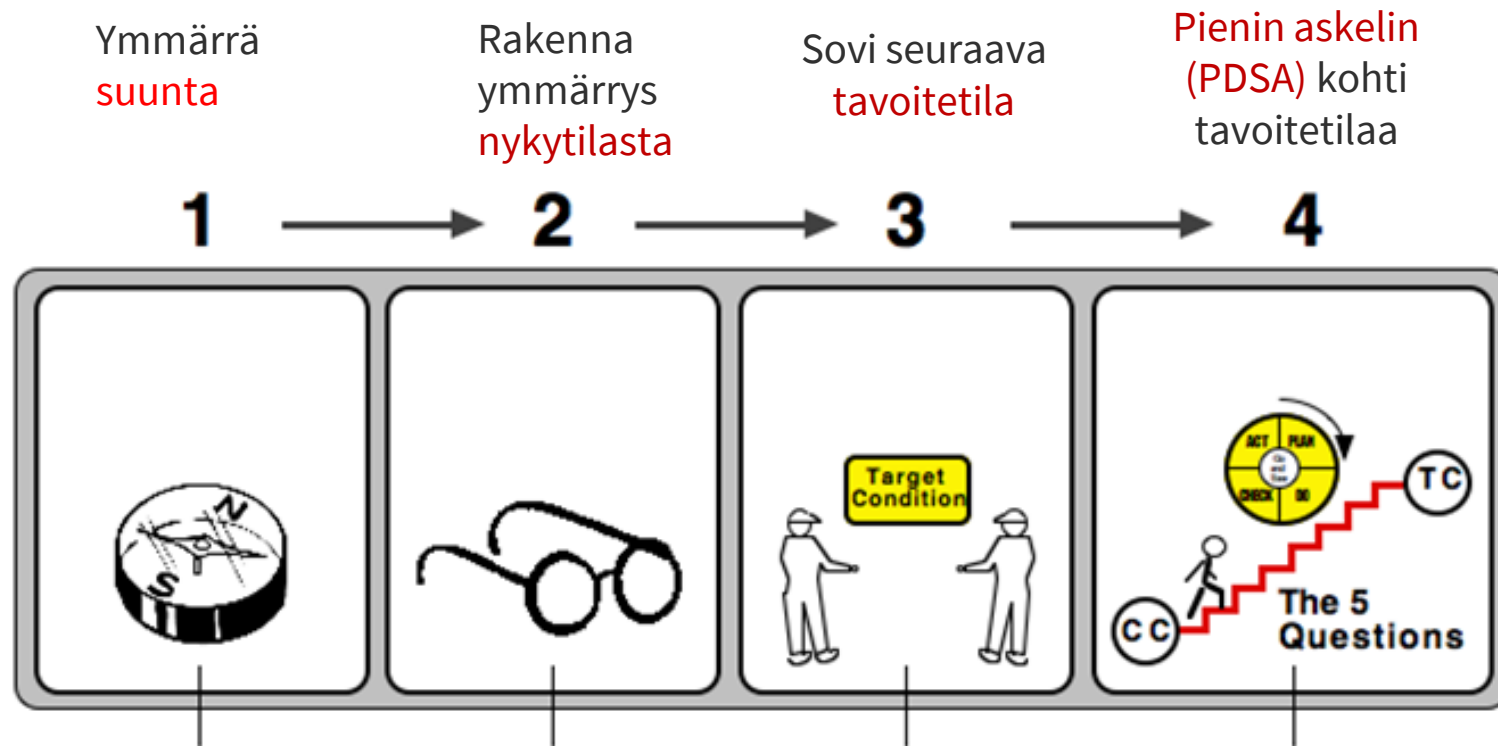
Näin voimme muuttaa myös ajattelumallemme. ”

Jarmo Manner, KTM, Executive coach at EQM and Advisor at Academy of Brain



Mitä taitoja Sinä harjoittelet päivittäin?

Jatkuva parantaminen Tämä ei tule koskaan ”valmiiksi”



Kysy 5 kysymystä, valmentavan esimiehen työkalu

Valmennus KATA

Viisi kysymystä

- 1) Mikä on **tavoitetila**?
- 2) Mikä on **tämän hetkinen tila**?
----- (Käännä kortti ympäri) ----->
- 3) Mitä **esteitä** tavoitetilan saavuttamisen tiellä on?
Mitä *) niistä olet nyt käsittelemässä?
- 4) Mikä on **seuraava askel** (seuraavan PDCA:n kohde) ja mitä askeleelta odotetaan?
- 5) Milloin voimme todeta mitä sen muutoksen tekemisestä **opittiin**?

*) Voit työskennellä saman esteen parissa useamman PDCA kierroksen

Kortin takana pohdintaosio

Edellisen otetun askeleen pohdintaa

Koska et itseasiassa tiennyt mitä tuloksia muutos tuo tullessaan.

- 1) Mikä on edellinen tekemäsi muutos
- 2) Mitä odotit muutokselta
- 3) Mitä itseasiassa tapahtui
- 4) Mitä opit

←
Palaa

Taipumus lisätä...

Ihmisellä on luontainen taipumus ratkaista ongelmia lisäämällä (vaiheita, resursseja, tekemistä ym.) – ellei heitä tietoisesti ohjata etsimään tapoja turhien vaiheiden ym. hukan poistamiseksi.

HeSa:

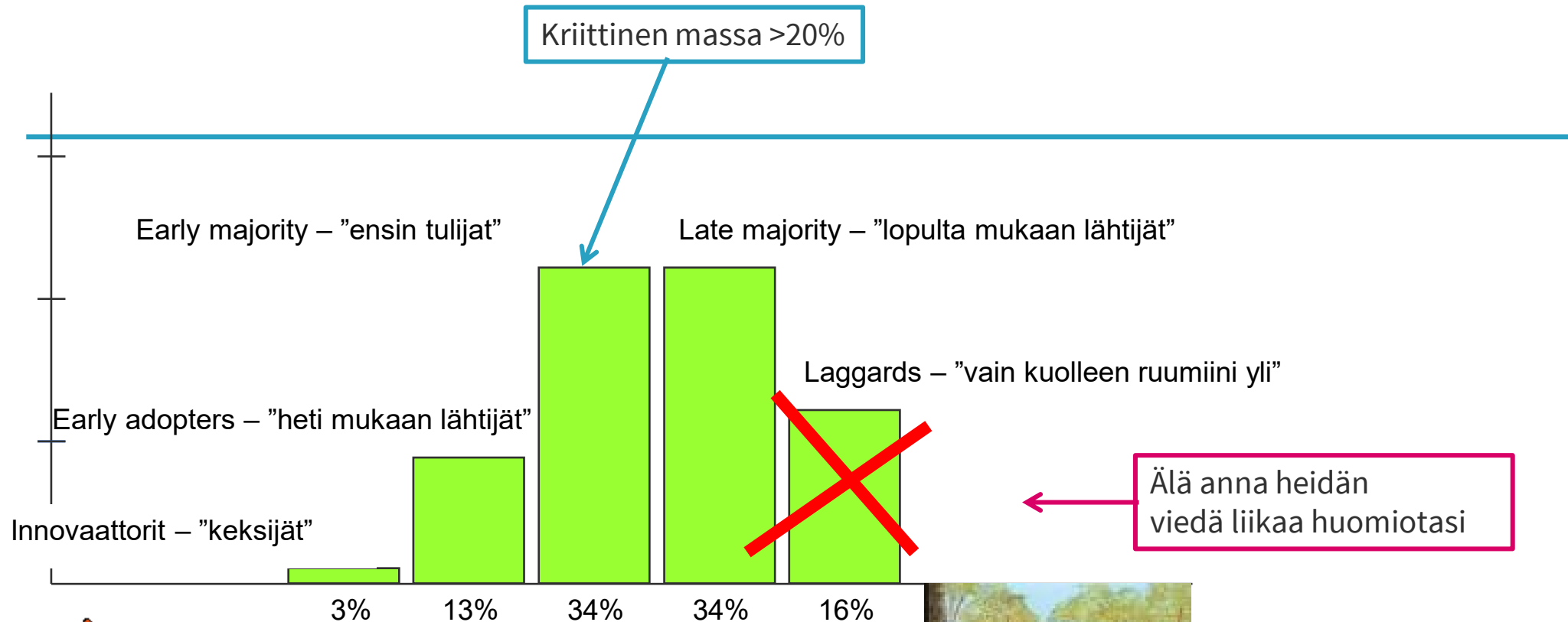
Paineen alla ihminen ajattelee liian vaikeasti, osoittaa muun muassa Lego-palikoilla tehty tutkimus

<https://www.hs.fi/tiede/art-2000007954285.html?share=8c5f884dfd41ba6f9fee725afd62377c>

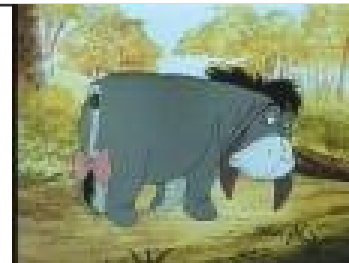
Nature (alkuperäinen artikkeli):

<https://www.nature.com/articles/s41586-021-03380-y>

Muutostahto



Everett M Rogers
"Diffusions of innovations"
1962



Älä anna heidän
viedä liikaa huomiotaasi

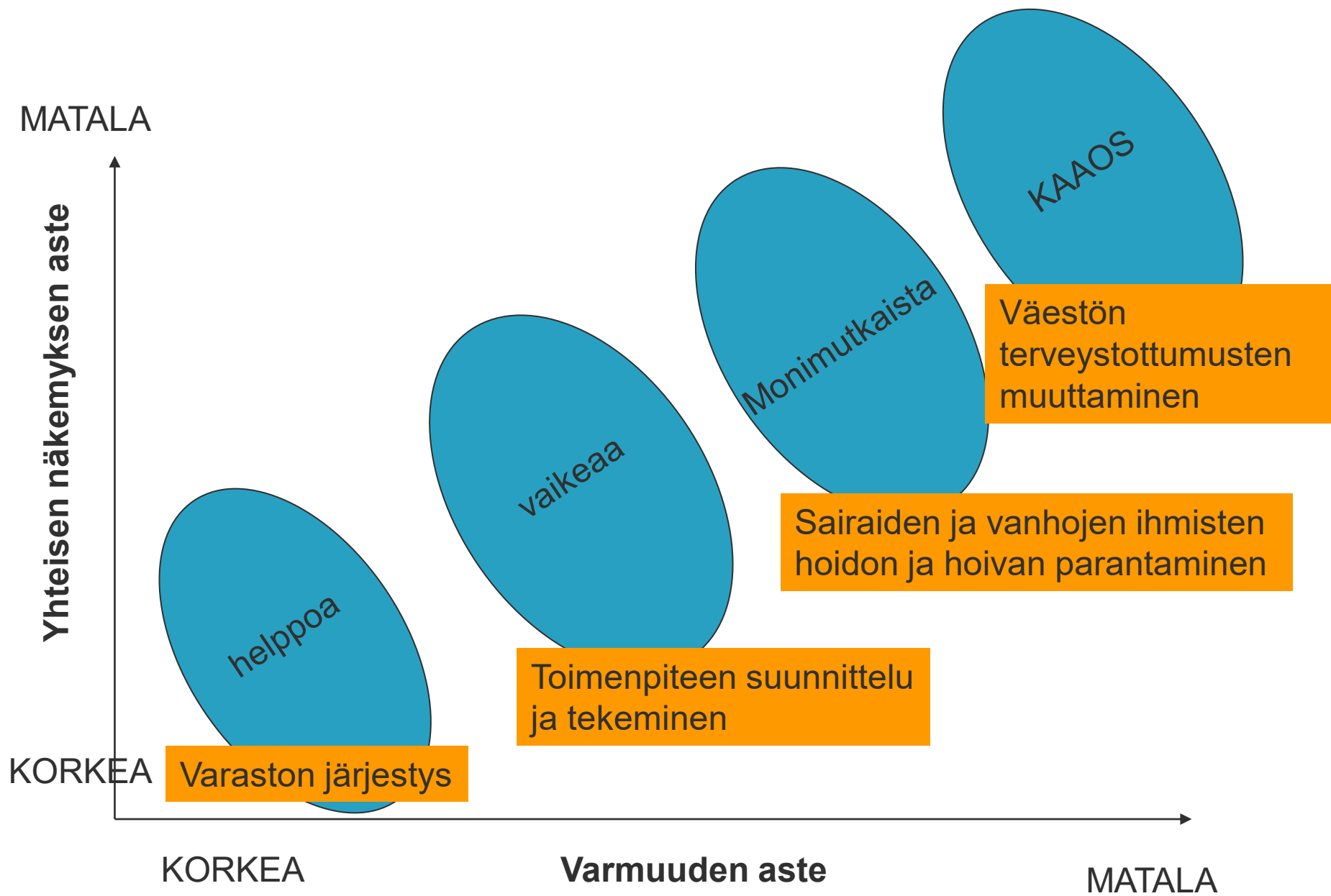
Systemin taju



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

Donald Berwick





Stacy: kompleksisuusteoria

Monimutkaisten systeemien johtaminen

Erossa pysyminen:

Älä kolaroi!

Hienosäätö:

Ohjaa samaan suuntaan kuin lähin kaverisi

Yhdessä pysyminen:

Suuntaa lauman keskelle



“Yksinkertaiset säännöt ja selkeä päämäärä johtavat monipuoliseen ja älykkääseen käytökseen.

Monimutkaiset lait ja säännöt johtavat yksinkertaiseen ja typerään käytökseen”

– Dee Hock, VISAn perustaja

Johtaminen ratkaisee

- Strategia, tavoitteet – mitä selkeämmät, sitä parempi
 - Valtakunnalliset + paikalliset
 - Aseta tavoitteet, mutta älä yritä ylätasolla keksiä, miten niihin päästään (keinot). Auta alaisia itse löytämään ratkaisut (valmentava johtaminen)
 - Fokusoi, priorisoi, Ei: ”kaikkea hyvää kaikille”
- Muutoksen johtaminen ja ”totuuden hetki”
 - Asiakkaalle arvona näkyvä muutos edellyttää arjen tekemisen muutoksia. Lähipomot avainroolissa onnistumisen kannalta.
- Päivittäisjohtaminen ja jatkuva parantaminen
 - Hyvätkin tulokset ”rämettyvät” ja tekeminen lipuu vaivihkaa vanhaan, ellei arkea johdeta päivä-/viikkotasolla. Lähiesimiehet!! Ylimmän johdon tuki.

Ryhmätyö ohje 1: mitä olemme saaneet aikaan, mitä olemme oppineet

- T3 seuranta ja tulokset (varmistaa, että T3 seuranta on käynnissä ja jatkuu tulevaisuudessakin)
- Tarkastele tähän mennessä tehtyjä muutoksia (PDSA) ja niiden vaikutuksia
 - Riittävätkö nämä saatavuuden parantamiseksi ja muiden tavoitteiden saavuttamiseksi vai tarvitaanko vielä lisätoimia?
 - Suunnitelkaa seuraavat PDSA kokeilut
- Arvioi oma päivittäisjohtamisen malli ja sopi miten kehitätte sitä edelleen
- Mitä olemme oppineet? Miten huolehdimme siitä, että tiimin oppimisprosessi jatkuu ja muutoskyvykkyys paranee?
- ”To-Do” lista (pohja seuraavalla dialla)
 - Mitä on jäänyt kesken, miten viette loppuun (esim. PDSA kokeilut, asiakaslupaus?)

”To-Do” lista

Tehtävä	Vastuuhenkilö	Aikataulu / DL	Kommentit, täsmennykset

Ryhmätyö ohje 2: miten tästä eteenpäin

- Suunnitelkaa oman yksikkönne kehittämistyön jatko (tähän palataan lyhyesti vielä ip posterikierroksen ja juhluennon inspiroimana)
 - Jatkaako kehittämistiimi? Vai miten muuten asioita valmistellaan?
 - Miten kehittäminen ja kokeilut integroidaan työpaikan normaaleihin kokousrakenteisiin?
 - Miten viestimme oman organisaation ja oman paikallisyhteisön sisällä - miten levitämme "ilosanomaa"? Miten juhlimme saavutuksia?

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

**Seuraavat 8 diaa
ovat taustadioja
muistutuksena viime
valmennuksesta**

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 nykytilanne suhteessa lähtötilanteeseen – millä T3-tasolla saatavuus on ollut valmennukseen lähdeittäessä, ennen parannustoimia ja missä mennään nyt?

Erilaiset taulut eri tarpeisiin

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

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

Päivittäisjohtaminen / Harjun terveys

TALOKAISIN SÖNTÖN VIIVE

PUHELUT TELEQ TIMI 3:0 HT: 125

LÄÄKÄRIEN KONS 4 PÖH 16

20.9 21.9 22.9 23.9 24.9
MA TI KE TO PE

OMABLO

Toimenpiteet

VARATUT VOIT LÄÄK / SH

FT VAPAA

VO AJAT

	4/2	12/4	11/	11/
	-	4	9	

Calendar grid with colored markers (red, yellow, green, blue) indicating events or status for various days.

JUURISYYS	VASTAOMENPIDE	MITTARIT
Asiakkaista tulee muualta kirjalle	Seurataan muista asiakkaista tulee	Kuinka paljon asiakkaista muista tunteista laitetuina? Tutkimuksen kirjasto
EPI (2)	EPI (3) ### HHT HHT II	EPI (4) 1
ei voida varata suomen kirjasta AV-kirjake	Kirjainnot AV-kirjan TETO-ajalle asiakkaalle TKE-voimasta	Tutkimuksen kirjasto

15-20.9

17.9-24.9

LÄÄKÄRIT: III (Mamu: I)

litetty hoi-listalle. vaikka olisi sitaa itse loppuun. (toiset timit)

Opisk.terv.huollostä ohjatta muualta kokeisiin siten, että lähetteet tehdään täältä.

Lääkärien kons tikkii III III

64

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



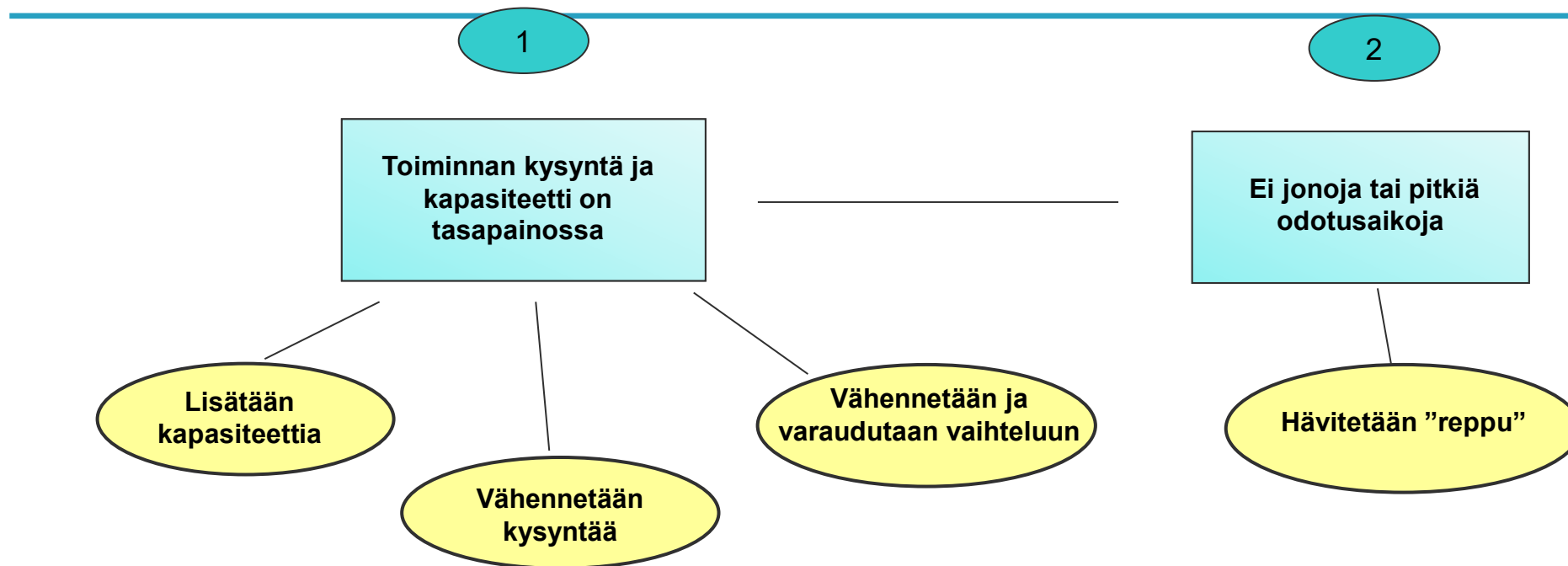
Päivittäisjohtaminen käytännössä

- 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

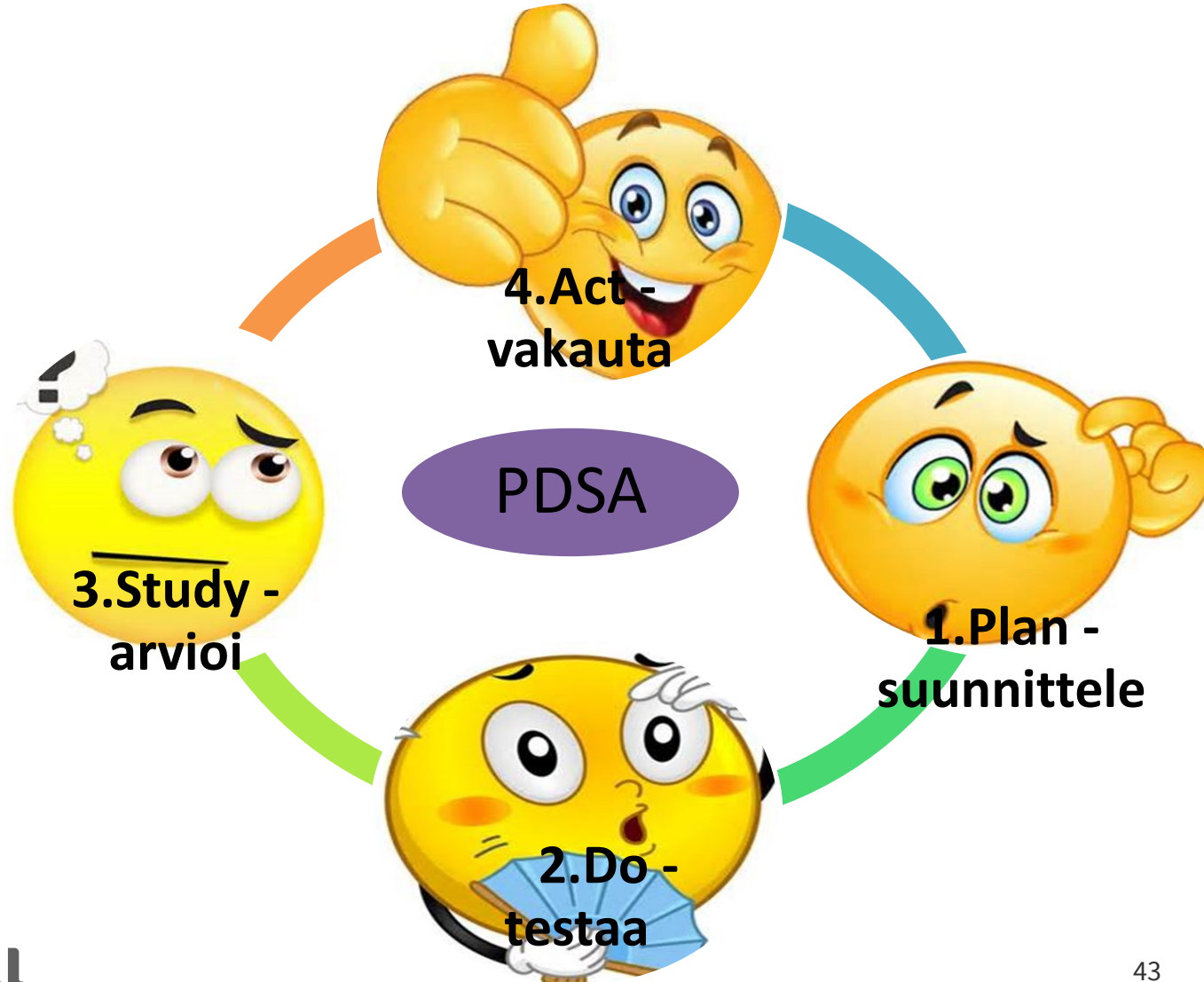
- Miten meillä on mennyt, poikkeamia, huomioita?
- Henkilöstön tilanne (poissaolot ym)
- Kysyntä (puhelin, muu kysyntä) – onko pysynyt suunnitellussa
- Kapasiteetti ja odotusajat (onko aikoja riittävästi, koska on seuraavat vapaat ajat)
- Mitä pitää muuttaa/huomioida (jotta pystytään vastaamaan kysyntään)

Saatavuuden parantamisen perusstrategiat



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

PDSA – jatkuvan parantamisen malli – pienin askelin, kokeillen, yhdessä oppien



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

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)		

**Lounas klo 11.30 ja takaisin
yhteiseen tilaan klo 12.30**

Posterikierrros ja äänestys / ohjeet (12.30- 13.30)

Yksi tiimiläinen jää esittelemään posteria (voitte vaihtaa esittelijää puolivälissä, jos suu kuivuu..., sopikaa tämä etukäteen)

Aikaa n. 6 minuuttia / posterit, jätä pari min aikaa kysymyksille ja kommentteille

Kellotamme vaihdon, kierto myötäpäivään

Äänestys

Keskeisiä arviointiperusteita: tulokset, esityksen selkeys ja johdonmukaisuus, tiimin oppiminen tuotu esille, posterin visuaalinen ilme

Jokaisella on yksi ääni

Omaa posteria ei saa äänestää

Juhlaluento

Otsikko...

puhuja 1

puhuja 2

Ryhmäpohdinta 2 ja tarvittaessa pieni tauko (14.15-14.50):

- Mitä ajatuksia ja oivalluksia saitte juhluennon ja posterikierroksen aikana?
 - **Miten tulevaisuudessa otamme potilaat mukaan kehittämiseen**
- Arvioikaa ja viimeistelkää oma työsuunnitelmanne edellisen pohjalta

Loppusanat, käytännön asiat

- **HowSpace oikeudet** poistetaan **31.12.** mennessä. Jos haluat tallentaa työtilasta vastaisen varalle jotain omaan käyttöön, tee se sitä ennen
- **Raportit** viedään Innokylään, tallennathan omasi sille varattuun lokeroon Howspacessä
 - **Palauta raportti viimeistään 11.12.!!!**
 - Innokylässä löytyy myös raportteja muista läpimurtovalmennuksia hyödyntäneistä hankkeista ja linkki muutama keskeiseen artikkeliin
- **Viestimme** kansallisesti posterikilpailun voittajan haastattelulla
- Lisäksi kannustamme teitä kuvaamaan hyväksi koettuja uusia **toimintamallejanne Innokylään** ”toimintamallit” osioon (paikallinen hankejohto voi auttaa tässä)

Miten me kuvaamme yhteistä kehittämismatkaamme

Yksi adjektiivi, joka kuvaa parhaiten yhteistä kehittämisen matkaamme



Valmentajien saatesanat (aivoriihi 21.11.2022)



7.43 ↗

Twitter



Helen Bevan
@HelenBevan



Probably the most important lesson on being an agent/leader of change: we can't be a change agent on our own. However passionate, creative or committed we are, the system will get us. We must build power for change through a support crew with shared goals. Art:

[@rebeccavosborne](#)



Kiitokset!

- Osallistujille
- Valmentajille
- THL:n tiimille
- Alueellisille hankkeille
- Rahoittajalle (STM)



Hyvää
kehittämismatkaa!



Arviointikonaisuus ja tiedon keruu / toiminta

Mitä arvioidaan	Mittari	Tietolähde	Miten tieto kerätään	Vastuu
Saatavuus	T3	Tiimit	Tiimien T3 omaseuranta/loppuraportti	THL/HV -tiimi
	Hoidon saatavuus 0-7 vrk	Avohilmo THL	THL-rekisterit	THL/xxx
Kehittämistyön eteneminen	1-5 mittari	Tiimit	Seminaarikierrosten työpajoissa	THL/HV -tiimi
Palaute seminaarikierroksista		Tiimit	Erillinen kysely/Howspace	THL/HV -tiimi
Kehittämistoimenpiteitä kootaan: Minkälaisilla toimenpiteillä on saatu tuloksia?			Seminaarikierrosten työpajoissa/loppuraportit	THL/HV -tiimi
Asiakaskokemus	NPS tai vastaava	Tiimit	Tiimien omaseuranta /loppuraportti (parantunut/huonontunut)	THL/HV -tiimi
Henkilöstökokemus	Työtyytyväisyyskysely/ Webropol	Tiimit/THL-kysely	Erillinen kysely	THL/HV -tiimi

Arviointikokonaisuus ja tiedon keruu /talous

Mitä arvioidaan	Mittari	Tietolähde	Vastuu
Vaikuttavuus/heijasteet	Esh-lähetteet, päivystyskäynnit	Organisaatiot/talousyhdyshenkilöt	THL/xxx
Tuottavuus	Kokonaistuottavuus (käynnit/toimintakulut) Henkilötyön tuottavuus (käynnit/henkilötyötunnit)	Organisaatiot/talousyhdyshenkilöt	THL/xxx
Taloudellisuus	Toimintakulut/käynnit Toimintakulut/ asiakkaat	Organisaatiot/talousyhdyshenkilöt	THL
Kustannus-vaikuttavuus	Toimintakulujen muutos + kehittämiskulut suhteutus Odotusaika T3 mittarin muutokseen	Organisaatiot/talousyhdyshenkilöt	THL

Tätä kokonaisuutta suunnitellaan ja testataan muutaman yksikön kanssa