

## **Raportti:**

# **Hyvä vastaanotto -valmennus**

## **2021 – 2022 / THL**

Valmennuksen päivät: 3.-4.5., 23.-24.8., 12.10. Ja 14.12.

Osallistuvan yksikön nimi: Hämeenlinnan terveystalvelut, Viipurintien terveysasema

Kehittämistiimin jäsenet: Heidi Nurminen, Anne Ylä-Soininmäki, Heini Puputti, Tuula Lindgren ja Helmi Salvola

## Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle .....	3
2. Lähtötilanmittaukset.....	4
Kysyntä.....	4
Kapasiteetti .....	5
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot.....	9
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus.....	11
SMART-tavoitteet .....	11
4. Muutokset ja kokeilut .....	12
5. Tulokset.....	14
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista .....	17
7. Miten tästä eteenpäin .....	18
Liitteet .....	19

## 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

### Hämeenlinna, Viipurintien terveysasema

#### Tarkoitus / mitä varten olemme olemassa

Tarjotaksemme Hämeenlinnan asukkaille tasapuolista ja vaikuttavaa perusterveydenhuoltoa.  
Asukkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn edistäminen sekä sairauksien ja syrjäytymisen ehkäisy.

#### Asiakkaamme

Viipurintien tiimit 1-3  
Asiakkaita 34 722 (khshp alue, ei kotikuntarajausta eli mukana myös muiden kaupunkien asukkaita), Hämeenlinnan asukkaita 66 919, koko alueella asukkaita 78080  
Kävijöitä 50,2% hämeenlinnan asukkaista, 44,5 % kun otetaan huomioon koko alueen väestömäärä  
Suoritteita 201 147 kpl

#### Prosessimme

Pitkäaikaissairaiden hoitopolut  
Hoitaja-lääkäri-työpari  
Tiimimalli  
Hoidontarpeenarvio  
Kiiretön, puolikiireellinen, kiireellinen vastaanotto

Sitoutuminen vaihtelevaa, tiimimalli ehkä tällä hetkellä käytännössä toimivin  
Jos prosesseista on tarkempia kuvauksia, voitte liittää ne tähän diasettiin omalle erilliselle dialle

#### Keitä me olemme / henkilöstömme

Lääkärivakanssit 15  
Sh 22 / lämä 3  
Lh/ph 3  
Fys 4  
Psyk sh 3  
Osaaminen

#### Toimintatapamme

Puhelut saman päivän aikana  
Saatavuuden lisääminen (seurataan 3t-laskennalla)  
Mittaritiedot  
Hajpro / webro  
Työtyytyväisyys / kyselyt  
Asiakastytyväisyys  
Kaikkia ammattiryhmiä arvostetaan  
Tiimipalaverit /sähköpostit / yhteiset työtilat /taukohuoneet  
Olemme ylpeitä ammattitaidosta / laaja-alaisesta osaamisesta perusterveydenhuollossa  
Työpaikkakiusaamisen osalta 0-toleranssi

## 2. Lähtötilannemittaukset

### Kysyntä

Lähdimme kartoittamaan kysyntäämme jakamalla toimintomme kiireelliseen, puolikiireelliseen ja kiireelliseen vastaanottoon. Lisäksi kartoitimme erikseen puheluiden kysyntää. Seyrannan jälkeen päätimme yhdistää puolikiireellisen kiireettömään vastaanottoon ja näin saimme rajattua kysynnän seurannan kiireettömään ja kiireelliseen vastaanottoon. Puhelut laskimme erikseen, mutta ne laskettiin kiireettömään kysyntään.

Seurannassa oli mukana kolme eri ammattiryhmää, lääkärit, hoitajat ja fysioterapeutit. Kaikilla ammattiryhmillä oli kysynnän seurantakaavakkeet suunniteltu heidän työkirjojensa pohjalta ja tämän vuoksi myös seurantakaavakkeet olivat hiukan erilaisia kaikilla ammattiryhmillä.

Lääkäreiden vastaanottoajat kiireettömälle vastaanotolle oli seurantajaksolla 193 vastaanottoa. Seurantajaksolla kiireetöntä vastaanottoaikaa potilaalle ei ollut antaa 253 kertaa hoitajien seuraaman kysynnän perusteella. (Kuva 1). Kuvissa 2 ja 3 näkyvät hoitajien ja fysioterapeuttien kiireettömän kysynnän seurantajakson määrät.

<b>KIIREETÖN KYSYNTÄ</b>			
	<b>2 vii- kossa</b>	<b>1 vii- kossa</b>	<b>Pv:ssä</b>
Vastaanottoaikoja /kpl	193	96,5	19,3
Puhelinaikoja/kpl	188	94	18,8
Etävastaanottoja/kpl	-	-	-
Muita?	-	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>381</b>	<b>190,5</b>	<b>38,1</b>
<b>Tunteja</b> (*laskukaava alla)	212	106	21,2
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)	253 Puh. aikoja 25	126,5 Puh. 12,5	25,3 Puh. 1,25

Kuva 1: Lääkärin kiireettömän vastaanoton kysyntä

### KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	168	84	16,8
Puhelinaikoja/kpl	-	-	-
Etävastaanottoja/kpl	-	-	-
Muita?	-	-	-
Yhteensä	168	84	16,8
<b>Tunteja</b> (*laskukaava alla)	99	49,5	9,9
aikaa ei ole antaa/kpl	30	15	3

Kuva 2: Hoitajien kiireettömän vastaanoton kysyntä

### KIIREETÖN KYSYNTÄ

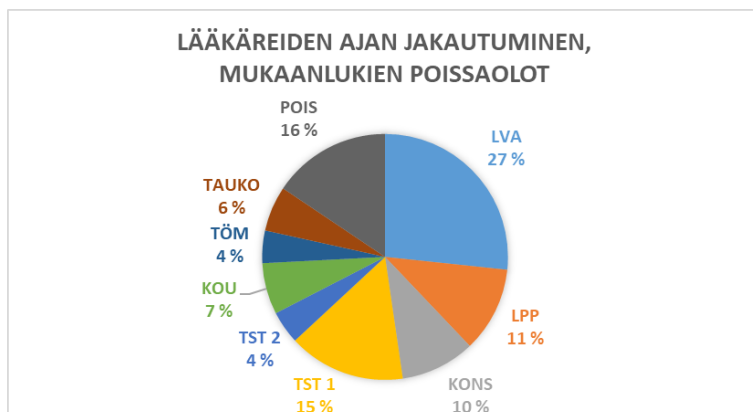
	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	77	38,5	7,7
Puhelinaikoja/kpl	45	22,5	4,5
Etävastaanottoja/kpl	-	-	-
Muita?	-	-	-
Yhteensä	122	61	12,2
<b>Tunteja</b> (*laskukaava alla)	106,5	53,25	10,65
aikaa ei ole antaa/kpl	14	7	1,4

Kuva 3: Fysioterapeuttien kiireettömän vastaanoton kysyntä

## Kapasiteetti

Seurannassa mittasimme hoitajien, fysioterapeuttien ja lääkäreiden kapasiteettia. Jaoimme kapasiteetin kiireettömään vastaanottoon, kiireelliseen vastaanottoon, puhelintyöhön, toimistotyöhön, kokouksiin, koulutuksiin, poissaoloihin ja ryhmätoimintaan.

Lääkärien seurannassa lääkäreiden ajankäytön kapasiteetti jakautui seuranta kuvan 2 mukaisesti



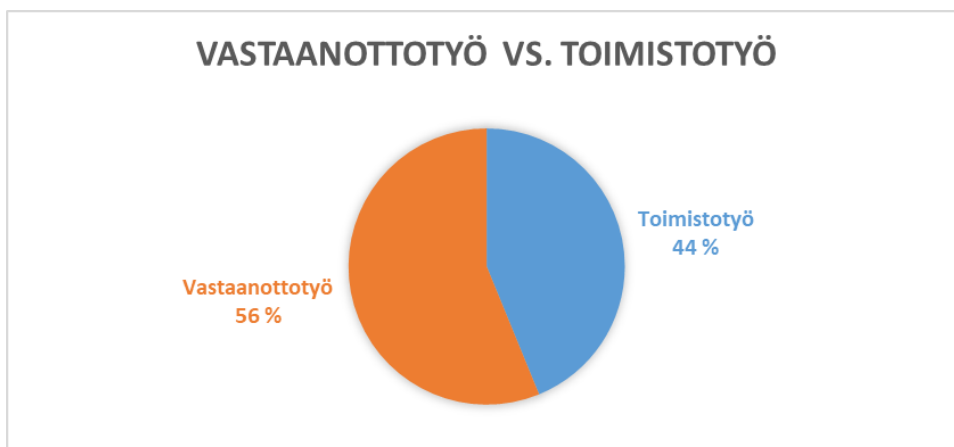
a)

Lyhenteiden merkitys
<b>LVA</b> = kiireetön vastaanotto, myös lpk ja puhelut
<b>LPP</b> = päivystysvastaanotto
<b>KONS</b> = konsultaatioihin kulunut aika, mm piikkiviestit, kirjalla olevat konsultaatiot, pop konsultaatiot
<b>TST 1</b> = potilaaseen liittyvään toimistotyöhön käytetty aika, mm. reseptit ja lausunnot
<b>TST 2</b> = ei potilaaseen liittyvä toimistotyö. kuten kirjojen luominen, koulutushakemiset, populus jne.
<b>KOU</b> = koulutuksissa ja kokouksissa vietetty aika
<b>TÖM</b> = töissä muualla, esim neuvola, koulut, muiden asemien pandemiavo
<b>TAUKO</b> = tauoilla vietetty aika
<b>POIS</b> = lomat, saldovapaat tms.
<b>TYÖAIKA</b> = monelta tullut / lähtenyt

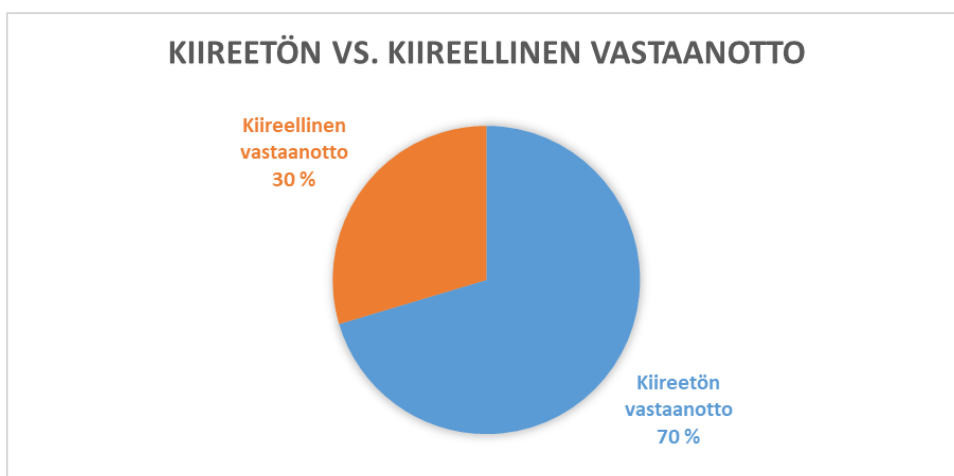
b)

Kuva 2:a) Lääkärien ajankäytön jakautuminen seurantajaksolla. Laskennassa mukana myös poissaolot. B) seurannassa käytettyiden lyhenteiden merkitykset

Seurantajaksolla teimme myös havaintoja lääkäreiden ajan jakautumisesta vastaanottotyön ja toimistotyön välillä (kuva 3) sekä lääkäreiden vastaanottoajan jakautuminen kiireettömän ja kiireellisen ajan välillä (kuva 4). Muina havaintoina seurantajaksolta nousi esille lääkäreiden ylityöiden määrät, jotka olivat seurantajakson aikana keskimäärin 3,7 h/lääkäri/viikko.

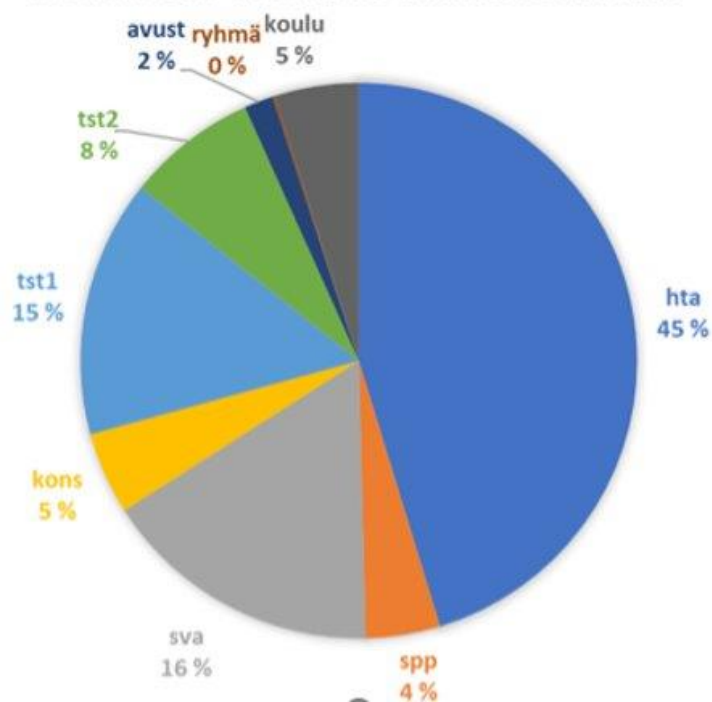


Kuva 3: Lääkäreiden ajan jakautuminen vastaanottotyön ja toimistotyön välillä



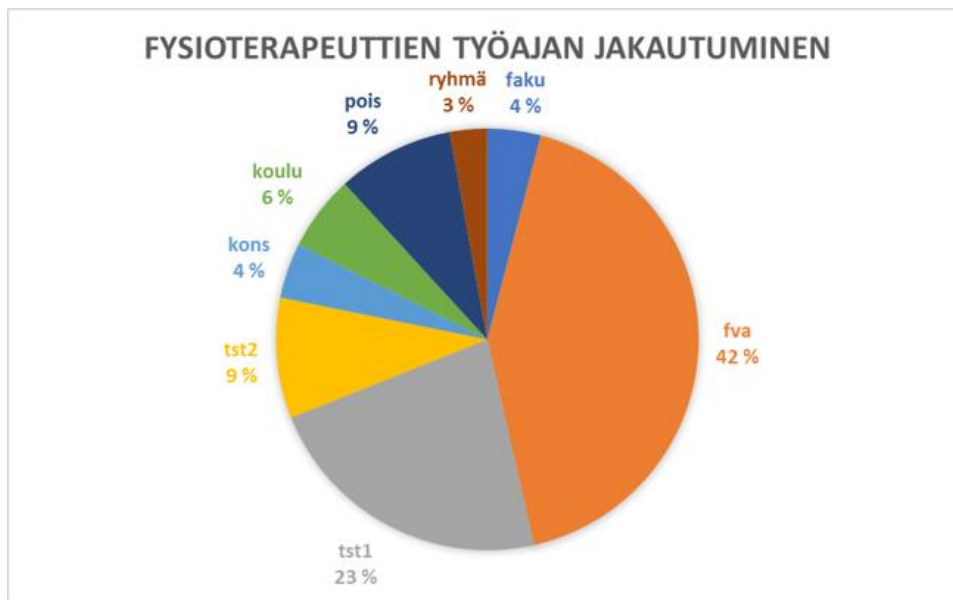
Kuva 4: Lääkäreiden vastaanottoajan jakautuminen kiireettömän ja kiireisen ajan välillä

### HOITAJIEN TYÖAJAN JAKAUTUMINEN



Kuva 5: Hoitajien työajan jakautuminen

### FYSIOTERAPEUTTIIEN TYÖAJAN JAKAUTUMINEN



Kuva 6: Fysioterapeuttien työajan jakautuminen



## **Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot**

Kahden viikon seurantajakso toteutettiin 30.5.-10.6.2022. Seurantajakson aikana aikoja annettiin asiakkaille terveysaseman toimiston kautta, puhelimitse ja sähköisten kanavien kautta. Lisäksi jatko- ja kontrolliaikoja annettiin vastaanottokäynneillä. Huomioina kysynnän kanavien suhteen teimme sen, että Omaolon kautta Viipurintien terveysasemalla tulee muita terveysasemia enemmän yhteydenottoja suhteessa asiakasmäärään.

Seurantajakson aikana kiireettömiä vastaanottoaikoja annettiin lääkäreille yhteensä 193, hoitajille 168 ja fysioterapeuteille 77. Aikoja jäi jakson aikana antamaatta lääkäreille 253 kappaletta, hoitajille 30 kappaletta ja fysioterapeuteille 14 kappaletta. Tämä osoittaa sen, että ns. Reppua on terveysasemalla olemassa

Seurantajakson aikana terveysasemalla oli kandeja aloittamassa kesätöitä, tämän vuoksi lääkäreiden vastaanottoaikoja oli saatavilla tavallista enemmän. Seurantajakson aikana oli myös poikkeuksellisen paljon erilaisia koulutuksia lääkäreille. Lääkäreiden työajan seurannasta ei varsinaisesti noussut yllätyksiä. Ajatus siitä että varsinaiseen vastaanottoaikaan ei ole aikaa toimistotöiden vuoksi vain varmistui.

Hoitajien työajanseuranta kertoi sen, mikä oli jo tiedossakin. Hoitajien työajasta 45 % menee hoidon tarpeen arviointiin. Lisäksi työaikaa meni seurannan aikana päivystyksellisiin asioihin. Kiireetöntä vastaanottoa ei juurikaan seurantajakson aikana ollut. Poikkeuksen tähän tekee lääkemääräämisoikeudelliset sairaanhoitajat.

Fysioterapeuttien työajanseuranta kertoi sen että heillä oli eniten kiireetöntä vastaanottoaikaa. Toisaalta T 3 luku oli suurin, joka johtune siitä että ajanvarauskirjat ovat heillä auki pidemmälle kuin muilla ammattilaisilla. Ajan siis saa, mutta se menee pahimmillaan usen viikon päähän.

<b>Tasapaino</b>	
	<b>Tunnit yht</b>
Kapasiteetti / 2vk	340
Kysyntä /2vk	212
Edellisten erotus	128

Tasapaino lääkärit

<b>Tasapaino</b>	
	<b>Tunnit yht</b>
Kapasiteetti / 2vk	177,7
Kysyntä /2vk	99
Edellisten erotus (+/-)	78,7

Tasapaino hoitajat

<b>Tasapaino</b>	
	<b>Tunnit yht</b>
Kapasiteetti / 2vk	155,3
Kysyntä /2vk	106,5
Edellisten erotus (+/-)	48,8

Tasapaino fysioterapeutit

### 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

#### SMART-tavoitteet

1. Kaikki terveysasemalle saapuvat puhelut tallentuvat soittolistalle, eikä puheluita mene Täynnä-tilaan
  - Mitataan TeleQ-seurannalla
  - Toteutumisaika 1.1.2023
2. Kiireellisten puheluiden takaisinsoiton viive pienenee.
  - Nykytilanne: kiireellinen hta ka 32min. Kiireetön hta ka 4h 41min
  - Kiireellisiä puheluita tarkastelujakson aikana yht. 315 kpl. Kiireettömiä puheluita 628 kpl.
  - Mitataan TeleQ-seurannalla
  - Toteutumisaika 1.1.2023
3. Lääkäreiden ja hoitajien päivystysajat ovat aamulla vapaana
  - Mittari: lpp- ja spp -ajanvarauslajeilla T3-aika on 1
  - Toteutumisaika 1.1.2023
  - Ei oteta huomioon infektiopotilaita
4. T3-aika hoitajilla, lääkäreillä ja fysioterapeuteilla pienenee viiteentoista (mediaani)
  - T3-aikaa mitataan Exreportin avulla
  - Toteutumisaika 5.9.2023 mennessä

#### Asiakaslupaus

Noudatamme terveydenhuoltolaissa säädettyjä aikoja hoitoon pääsyn määräajoista. Arkisin terveysaseman aukioloaikoina meille saa puhelimitse yhteyden takaisinsoittopalvelun kautta. Terveysaseman aukioloaikoina voi myös tulla palvelupisteelle käymään. Mikäli hoidon tarpeen arviointi vaatii käynnin terveysasemalla, sinne saa ajan kolmen päivän sisällä yhteydenotosta. Kiireettömään hoitoon pääsee terveyskeskuksissamme kolmessa kuukaudessa.

Omaolon kautta tulleihin palvelupyyntöihin vastaamme kansalliseen lainsäädäntöön perustuvan kiireellisyysluokituksen mukaan. Viipurintien terveysasema on jaettu kolmeen tiimiin, jossa asiakkaan asioita hoitaa aina sama, moniammatillinen tiimi. Tiimimallilla edistetään hoidon jatkuvuutta. Terveysasemalla noudatetaan terveyspalvelujen arvoja, joita ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, luotettavuus ja yhteisöllisyys.

## 4. Muutokset ja kokeilut

Lähdimme työstämään kehittämisideoita terveysasemien yhteisissä kehittämisspajoissa. Jakauduimme omien tiimien mukaisesti niin, että jokaisessa tiimissä oli paikalla kaikkia ammattiryhmiä. Jokainen tiimi sai itse miettiä mitä kehittämisideaa lähti työstämään. Tiimi mietti pajan yhteydessä kuinka he mittaavat ja arvioivat kehittämisen hyötyjä. Seuraavassa pajassa sitten arvioitiin kehittämisen hyötyjä, vakiinnutettiin kehitätmisidea käytäntöön, ehtiin tarvittavia muutoksia tai hylättiin kehittäminen toimimattomana. Näitä pajoja on pidetty lokakuusta 2022 alkaen ja niitä on allakoitu pidettäväksi kerran kuukaudessa myös vuonna 2023. Alla kehittämiskokeiluja, joita on lähdetty jo työstämään.

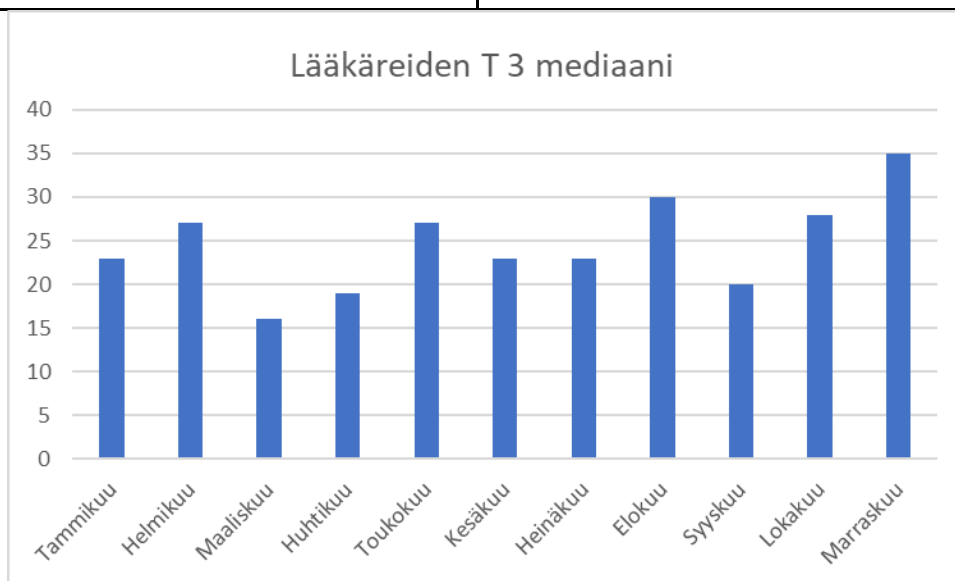
- Tavoiteena oli että “ei oota” joudutaan sanomaan asiakkaille vähemmän. Jo konsultoidessa lääkäriä asiat etenisivät ja tavoitteena oli myös että ennen mahdollista vastaanottoa valmistellaan asioita vielä tehokkaammin jolloin lääkäriltä säästyy aikaa. Toimintasuunnitelmana tarkoituksena tehostaa lääkärin konsultaatioaikoja ja konsultoitavalla lääkärillä on aikaa tähän. Matalalla kynnyksellä käytetään konsultointia asiakkaan hyödyksi. Tätä seurattiin taulukolla johon merkittiin konsultointien määrät, konsultointiin mennyt aika (15 min blokkeina) ja miten asia ratkaistiin.
- Lisätään jokaiselle lääkärille kiireellisiä vastaanottoaikoja (lpp) alkuviikkoon, jolloin ajantarvetta ollut enemmän. Ajanvarauskirjat suunnitellaan siten. Tätä käytöntöä verrataan aiempaan ajanvarauskirja-moodiin. Saadaanko aikoja enemmän käyttöön.
- Fysioterapian osuudelle kehittämistoimenpiteeksi asetettiin fysioterapeuttien akuuttiselkä-vastaanottoaikojen käytön tehostaminen. Hoidon tarpeen arviossa hoitajilla on varattavissa neljänä päivänä viikossa iltapäivällä ns faku-aika akuutti selkä -asiakkaalle tietyin kriteerein. Aika varataan saman päivän aikana. Tavoitteena on ohjata asiakas fysioterapeutin ohjaukseen lääkäriajan sijaan, näin lääkäriltä vapautuu päivystysaika.
- Kaikki tiimin jäsenet oppivat lukemaan sijoituslistaa ja avaamaan omat ajanvarauskirjansa oikein ja ajoissa. Jos tässä oli hankaluutta, tuli ilmoittautua sovituille henkilöille, joka opastaa asiassa.
- Lääkelistojen tarkastus hoitajan toimesta ennen lääkärin vastaanottoa. Hoitaja tarkastaa listat joko puhelimesta, toimiston luukulla tai vastaanotolla, jos asiakkaalla on yli 10 lääkkeen lista tai on uusi potilas tai muuttanut juuri paikkakunnalle.
- Fysioterapian kehittämistavoite. Viipurintien tiimien toisessa pajassa kertosimme kriteerit akuutti selkä -asiakkaan osalta; milloin on syytä varata lääkäriaika (ns red flags:it) ja milloin asiakas hyötyy fysioterapia-vastaanotosta. Seurannassa tukkimiehen kirjanpidolla lokakuun 2022 aikana faku-aikoja oli varattavissa 10 ja niihin oli tehty ajanvaraus neljään aikaan.

Marraskuun aikana faku-aikoja oli vastaavasti varattavissa 17, näistä 12:sta oli tehty ajanvaraus. Tätä tehostamista jatketaan.

- Ammatilainen itse antaa asiakkaalle jatkoajan vastaanoton yhteydessä, eikä ohjaa enää soittamaan terveysasemalle. Tämän kehittämisen tavoitteena puheluiden ja yhteydenottojen väheneminen. Arviointimenetelmäksi valittiin tukkimiehen kirjanpito; ammatilainen laittoi viivan kun oli antanut jatkoajan asiakkaalle ja vastaavasti yhteydenottoja vastaanottava ammatilainen laittoi viivan kun tuli yhteydenotto jossa kysyttiin aikaa ammatilliselle jonka vastaanotolla oli juuri käynyt. Tavoite oli myös että viivat toisessa kirjanpidossa lisääntyvät ja toisessa vähenevät.
- Kuukauden kokeilun jälkeen arvioitiin miten oli mennyt. Tukkimiehen kirjanpidot laskettiin ja koska tiimin keskimääräinen puhelunkesto-aika oli yli 9 min, vähennettiin se 5 minuuttiin koska ajanvarauspuheluissa ei yleensä mene niin kauaa kuin hoidon tarpeen arviontia tehdessä. Tämä 5 minuuttia kerrottiin tukkimiehenkirjan pidon viivoille, jotka kertoivat kuinka monta kertaa aika asiakkaalle oli annettu ammatilaisen vastaanotolta. Tulokseksi saatiin ajallista säästöä 1854 minuuttia. Tämä luku jaettiin lopulta seurantapäivien määrällä ja päivittäistä ajansäästöä saatiin noin 93 minuuttia. Valitettavasti vielä ei päästy tavoitteeseen että puhelut tai yhteydenotot olisivat vähentyneet, mutta nyt puheluihin pystytään vastaamaan paremmin eikä enää ole niin paljon puheluita täynnä tilassa. (PDSA liitteksi)
- Lääkärin konsultointia matalammalla kynnyksellä. Tavoitteena vähentää "turhia" lääkärin vastaanottoja eli jos asian voi hoitaa ilman vastaanottoaikaa niin ei varata aikaa turhaan. Jos aika kuitenkin on tarpeen varata, konsultoidaan lääkäriä onko ennen vastaanottoa otettava verikokeita tms. Näin saataisiin vastaanotoista valmisteltuja eikä asiakasta tarvitsisi ohjata lääkärin vastaanotolta verikokeisiin.
- Paperiset ekg:t. Näitä kertynyt tiimissä melko paljon. Ekg:t lasketaan kokeiluajan aluksi ja lopuksi. Tiimissä käydään yhdessä läpi milloin on tarvetta ottaa ekg ja milloin ei. Tavoitteena vapauttaa lääkäreiden aikaa toimistotyöstä muuhun asiakastyöhön.
- Kaikille yhteisesti sovittu kehittäminen, eli fysioterapeuttien akuuttiselkä aikojen tehokkaampi käyttäminen, joka vapauttaa lääkäreiltä kiireellisiä vastaanottoja mutta myös vähentää fysioterapeuttien "hukkaa"
- Toimenpiteet samalle päivälle (tmp, kuulo, yöpolygrafia, mammografia)  
Toteutus: Toimenpideyksikön vastauksien käsittelyn keskittäminen niin, että vastaukset menevät yhdelle lääkärille. Aloitus 7.12.2022. Seurataan hoitajien ja lääkärin ajan säästöä. Aluksi kaksi vertailuviikkoa ja kaksi viikkoa uutta käytäntöä.

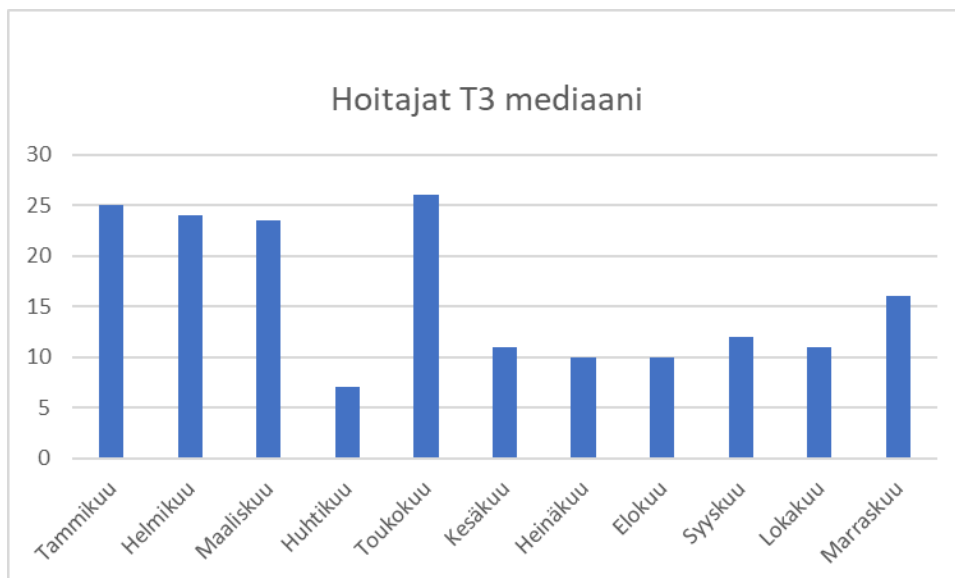
## 5. Tulokset

Lääkärit	Mediaani
Tammikuu	23
Helmikuu	27
Maaliskuu	16
Huhtikuu	19
Toukokuu	27
Kesäkuu	23
Heinäkuu	23
Elokuu	30
Syyskuu	20
Lokakuu	28
Marraskuu	35

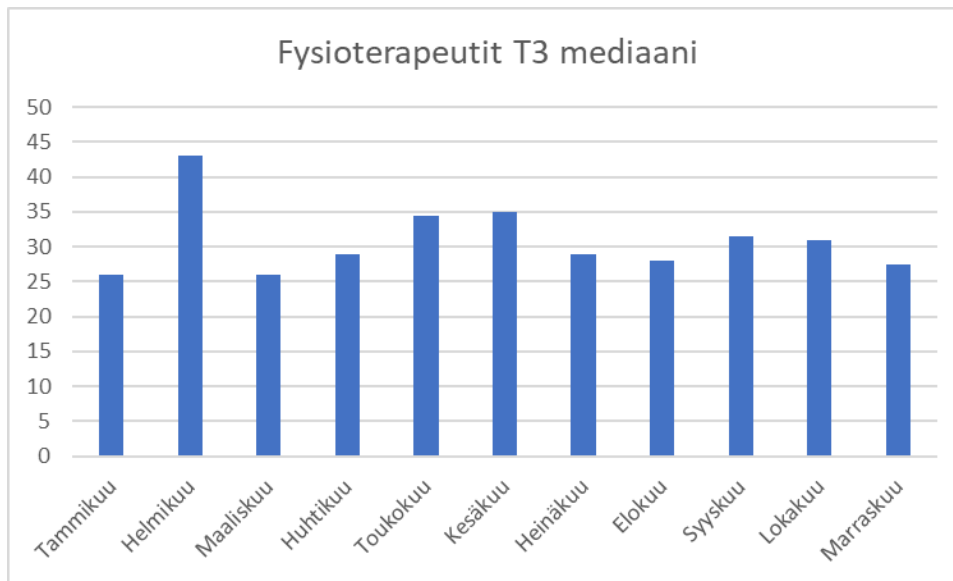


Hoitajat	Mediaani
Tammikuu	25
Helmikuu	24
Maaliskuu	23,5
Huhtikuu	7
Toukokuu	26
Kesäkuu	11
Heinäkuu	10
Elokuu	10
Syyskuu	12

Lokakuu	11
Marraskuu	16



Fysioterapeutit	Mediaani
Tammikuu	26
Helmikuu	43
Maaliskuu	26
Huhtikuu	29
Toukokuu	34,5
Kesäkuu	35
Heinäkuu	29
Elokuu	28
Syyskuu	31,5
Lokakuu	31
Marraskuu	27,5





## 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Päälimmäisenä on mieleen jäänyt, että mitään ei voida kehittää ilman lähtötilanteen selvittämistä. Kaikki tulee olla mitattavassa muodossa, jotta saadaan konkreettista tietoa siitä missä mennään. Henkilöstön mukaan innostaminen ei ole itsestään selvää. Tiukat resurssit ja suuri kysyntä aiheuttaa kiirettä, jolloin ammattilaiset eivät välttämättä koe kehittämistyötä tärkeänä.

Onnistumista mielestämme on tukenut yhteiset kehittämispajat, joista on jo tullut säännöllinen, kuukausittainen tapa. Pajoissa mittaamme, arvioimme ja kehitämme uusia toimintamalleja joiden avulla pystyisimme pienentämään kysyntää ja/tai kasvattamaan kapasiteettia. Henkilöstö itse tekee kehittämistyön, joka mielestämme on edellytys innovatiiviselle kehittämiselle.

## 7. Miten tästä eteenpäin

Olemme jalkauttaneet kehittämistä koko työyhteisölle pitämällä henkilöstölle kehittämispajoja kerran kuukaudessa. Pajoissa käymme läpi kehittämisideat, joiden avulla voisimme vapauttaa aikaa kiireettömän vastaanoton pitämiseen ja pohdimme keinoja joilla voisimme vähentää kysyntää. Näistä kehittämisideoista jokainen tiimi valitsee itselleen yhden ja miettii miten myös kuinka kehittämistä arvioidaan ja mitataan ajallisesti. Seuraavassa pajassa käymme jokaisen tiimin kanssa läpi miten on mennyt ja lasketaan onko kehittäminen vapauttanut aikaa tai vähentänyt kysyntää. Mikäli tiimi on kokenut saavansa hyötyä kokeilustaa, sitä jatketaan ilman erityistä mittaamista.

Pajoja on ollut vuoden 2022 puolella 3 ja niitä on varattu myös vuoden 2023 puolelle jo useampia. Tavoitteena on paitsi kysynnän vähentäminen ja kapasiteetin lisääminen, myös tiimien valmentaminen kehittämiseen. Kehittämistyötä tulee tehdä jatkuvasti, koskaan ei olla valmiita ja terveydenhuolto muuttuu kokoajan.

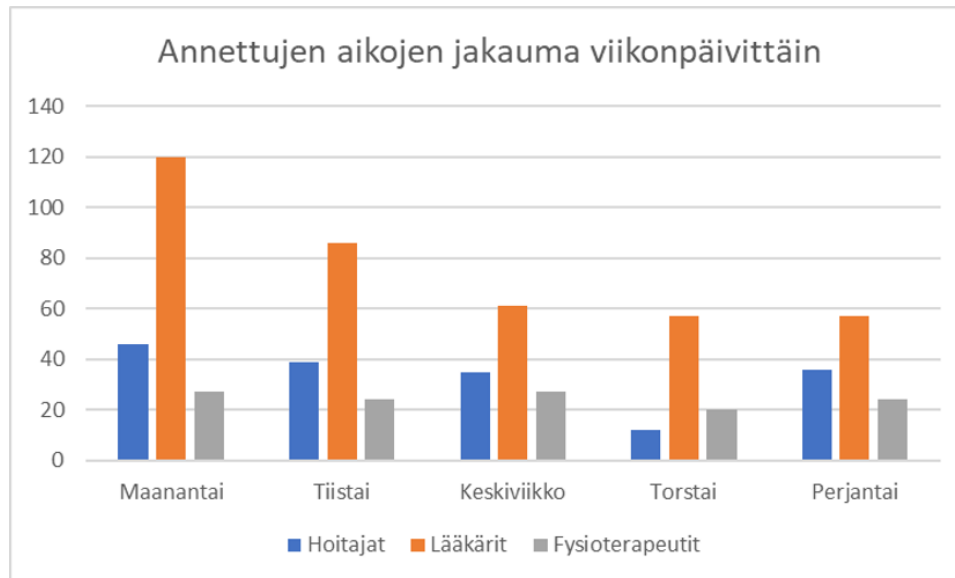
Vielä emme ole päässeet tilanteeseen, jossa kysyntä ja kapasiteetti kohtaisivat, mutta teemme kokoajan työtä sen eteen, ajan saatossa toivomme saavamme kaikki ammattiryhmät puhaltamaan enemmän yhteen hiileen ja vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin entistä paremmin.

Terveysasemamme on ollut hiukan "tuuliajolla" mitä tulee päivittäisjohtamiseen. Hoitajien esihenkilö on fyysisesti samassa talossa ja on henkilöstön saatavilla koko työpäivän ajan. Hän myös kiertää joka tiimissä aamuisin organisoimassa työtä mikäli se on tarpeen. Tiimeillä on myös omat whatsapp ryhmät, joihin esihenkilökin kuuluu, näin hänen tukensa on saatavilla helposti myös työn ohessa.

Lääkäreiden tilanne lähijohtamisen kanssa on ollut heikompi lähijohtajan puuttuessa kokonaan. Jo pidemmän aikaa lääkärit ovat itseohjautuneet enemmän ja enemmän, joka toki tuo työhön autonomiaa, mutta aiheuttaa helposti myös sekavuutta ja sekaannuksia. Selkeä johtaminen olisi tarpeen myös lääkäreillä. Tähän olemme saamassa muutosta pian, sillä apulaisylilääkäreitä on nyt saatu rekrytoitua. Se millaiseksi lähijohtaminen tulee lääkäreiden osalta muodostumaan jää vielä nähtäväksi.

## Liitteet

Liite 1: Annettujen aikojen jakauma viikonpäivittäin



Liite 2: