

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 19.-20.4, 30.-31.8, 5.10, 15.12

Osallistuvan yksikön nimi: Haminan terveysasema, Kymsote

Kehittämistiimin jäsenet: Iina Hirvilahti, Jaana Loikas, Ines Uotila, Minna Suuronen, Riina Kokkonen, Titta Husu, Julia Koppinen, Jenni Pyötsiä

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle.....	3
2. Lähtötilanmittaukset.....	3
Kysyntä.....	3
Kapasiteetti.....	5
Muut mittaukset.....	6
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot.....	7
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus.....	9
4. Muutokset ja kokeilut.....	10
5. Tulokset.....	12
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	15
7. Miten tästä eteenpäin.....	16
Liitteet.....	17

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Olemme olemassa asiakkaitamme varten ja tarkoituksena on tarjota kattavia perusterveydenhuollon palveluja pääsääntöisesti Haminan alueen asukkaille. Sisällytämme työhömmme Kymsoten strategiaan kulmineituvaa kolmea painopistettä; helppo palveluihin pääsy, sujuvat palvelut - asia etenee ja merkityksellinen työ. Vastuullamme oleva väestö on pääsääntöisesti Haminan asukkaita, asukasmäärä 19 625 vuonna 2022, koko Kymsoten alueella asukkaita 163000.

Asiakkaamme ovat ikärakenteeltaan vauvasta vaariin, suurin osa ikääntyneitä. Vieraskielisten (venäjänkielisten) osuus Haminassa suurempi suhteessa muihin Kymsoten kuntiin. Sosioekonomiset tekijät painottuvat alueella, mm työttömyydellä merkittävä osuus; työttömien osuus 12% työllisiin verrattuna.

Henkilöstöömme kuuluu yhteensä 24 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa, 12 lääkärinvakanssia, 1 perushoitaja, 5 fysioterapeuttia, 1 kuntahoitaja, 1 terveyskeskusavustaja ja 1 erityissosiaalihoaja. Eri ammattiryhminä lääkäri, sairaan-/terveydenhoitaja, perushoitaja, fysioterapeutti, kuntahoitaja, keuhkohoitaja, reumahoitaja, diabeteshoitaja, haavahoitaja, lääkkeenmääräämishoitaja, muistihoitaja, luustohoitaja, terveyskeskusavustaja, sosiaalihoaja, ravitsemusterapeutti, toimintaterapeutti, hyvinvointivalmentaja.

Osaamiseen sisältyy kuntoutus, terveydenhoito, sosiaalihojaus ja johtaminen. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty 2020.

Keskeisimmät prosessimme ovat kiireellinen vastaanotto, Kymsoten yhteinen hoitoon pääsyn prosessi, fysioterapian suoravastaanotto sekä terveyssozialityö. Toimintatapoinamme ovat paras mahdollinen hoito eri ammattilaisilta, olemme asiakkaita varten, pyrkimyksenä asiakkaan kokonaisvaltainen hoito. Ennaltaehkäisy on meille tärkeä teema.

Asiakaspalautteemme on pääsisällöltään positiivista ja reagoimme ja vastaamme palautteisiin yhdessä. Ammattiryhminä pyrimme tavoittamaan toisemme ja hyödyntämään osaamista. Mittareina käytämme HaiPro - ja laatujärjestelmää.

Halusimme lähteä mukaan valmennukseen ollaksemme osana kehitystä ja tulevaisuutta sekä pyrkimyksenä saada toimintaa asiakaslähtoisemmäksi kokonaisuudeksi. Toiveena oli myös saada lisää uusia työkaluja päivittäisen työn tueksi. *Keskeisimpinä haasteenamme koimme palveluiden säilytettävyyden, eri toimipisteiden yhdistettävyyden ja ajoittaisen resurssipulan (lääkäreiden vähyys).*

Haluamme muutosta, koska hoitoon pääsy ja hoito asiakkaan näkökulmasta tulee saada sujuvammaksi, perustuen ns. yhden käynnin taktiikkaan. Myös eri palveluiden hyödynnettävyys tulee parantaa. Pyrkimyksenä lähitulevaisuudessa enemmän hoitajavetoinen terveyskeskus, jossa potilaiden omahoidon korostaminen/tukeminen, ennaltaehkäisy ja asioiden kerralla kuntoon saattaminen päämääränä.

Tavoitteena on myös saada henkilöstölle työkaluja laadukkaan työn tekemiseen.

Toisaalta myös asiakkaiden opastaminen/kannustaminen mm Kantapalveluiden käyttämiseen jatkossa on enemmän yhtenä haasteena/muutoksena.

2. Lähtötilanmittaukset

Lähtötilanteessa Haminan terveysaseman T3 lääkäreille oli 30-42 välillä ja hoitajille 0.

Kysyntä

Kymsotessa on terveysasemien ajanvaraus ulkoistettu yhteisomisteiseen asiakaspalvelukeskukseen, jonka kautta asiakkaiden puhelin sekä sähköiset yhteydenotot

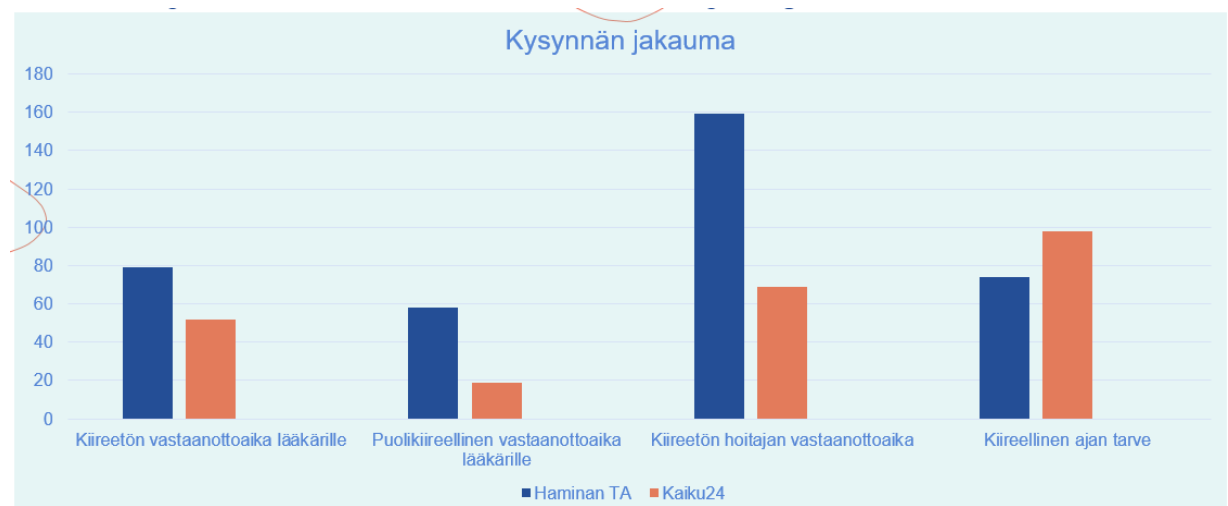
menevät. Lisäksi hoitajien vastaanotoille voi varata ajan sähköisesti, myös reumahoitajalle, keuhkohoitajalle ja diabeteshoitajalle. Terveysasemalla toimii palveluluukku terveysaseman kiireettömällä puolella, sekä hoidontarpeen arvion luukku kiirevastaanoton puolella. Molemmista tehdään ajanvarauksia vastaanotoille ja tämän lisäksi ammattilaiset antavat jatkoajoja omilta vastaanotoiltaan.

Mittasimme kiireettömien lääkäriaikojen, sairaanhoitajavastaanottojen sekä fysioterapeuttien suoravastaanottoaikojen kysyntää sekä asiakaspalvelukeskuksen kautta kuin myös terveysaseman sisällä. Lisäksi halusimme tietoa kiireellisen hoidon kysynnästä sekä sosiaalipalveluihin ohjaamisen määrää. (Kuvio 1.)

Kiireetön vastaanottoaika lääkärille
Puolikiireellinen vo 1-3 lääkärille
Kiireetön vastaanottoaika hoitajalle (vo+vo3)
Kiireellinen vastaanottoaika hoitajalle
Suoravastaanottoaika fysioterapeutille
Kiirevastaanotolle ohjaus
Aika annettu hoitajalle, vaikka tarve lääkärille
Yhteydenotto/ ohjaus sosiaalihuoltoon

Kuvio 1. Mittauskohteet ajanvarauksessa

Kysyntää oli mittausjakson aikana enemmän aseman sisältä kuin asiakaspalvelukeskuksen kautta. Yhteensä aikoja Haminan terveysasemalle kysyttiin 830 kertaa kahden viikon aikana.



Kysyntä jakautui seuraavasti:

- Kiireetöntä lääkäriaikaa kysytty 131kpl
- Kiireetöntä hoitajan aikaa kysytty 228 kertaa
- Kiirevastaanotolle kysyntä 94kpl
- Kiireellistä hoitaja-aikaa kysytty 78 kertaa

- Fysioterapian vastaanotolle kysyntä 7x 2 viikon aikana
- Sosiaalihuollon yhteydenotto/ohjaus 5x 2viikon aikana
- 170 kertaa aikaa ei ollut antaa (21%)

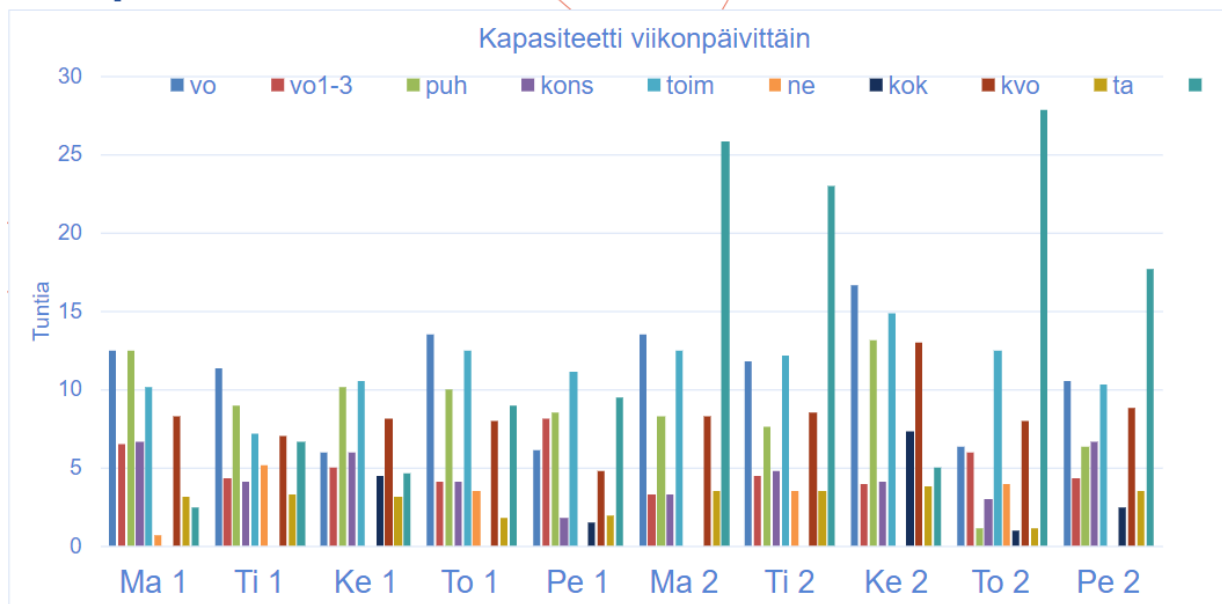
Kapasiteetti

Terveysaseman kapasiteettia mittasimme lääkäreiden, hoitajien ja fysioterapeuttien osalta. Merkinät tehtiin 10minuutin tarkkuudella todellisen työn mukaisesti. Jaottelimme kapasiteetin alla olevan kuvion(Kuvio2) mukaisesti lääkäreillä sekä hoitajilla. Fysioterapeuteille laadimme oman lomakkeen. Nimesimme mittauslomakkeet Työ Näkyväksi-otsakkeen alle.

Lääkärien kapasiteetti jaottelu	Hoitajien kapasiteetti jaottelu
Vastaanotto	Kiireetön vastaanotto
Vastaanotto 1-3	Kiireellinen vastaanotto
Puhelut	Puhelut
Konsultaatiot	Konsultaatiot
Toimistotyö	Toimistotyö
Neuvola, ym muut työt	Kokoukset
Kokoukset	Koronarokotustyö
Kiirevastaanotto	Tauko
Tauko	Poissa/ muu esim. loma, sairas, koulutus, infek.v.o
Poissa/ loma, sairas, koulutus	

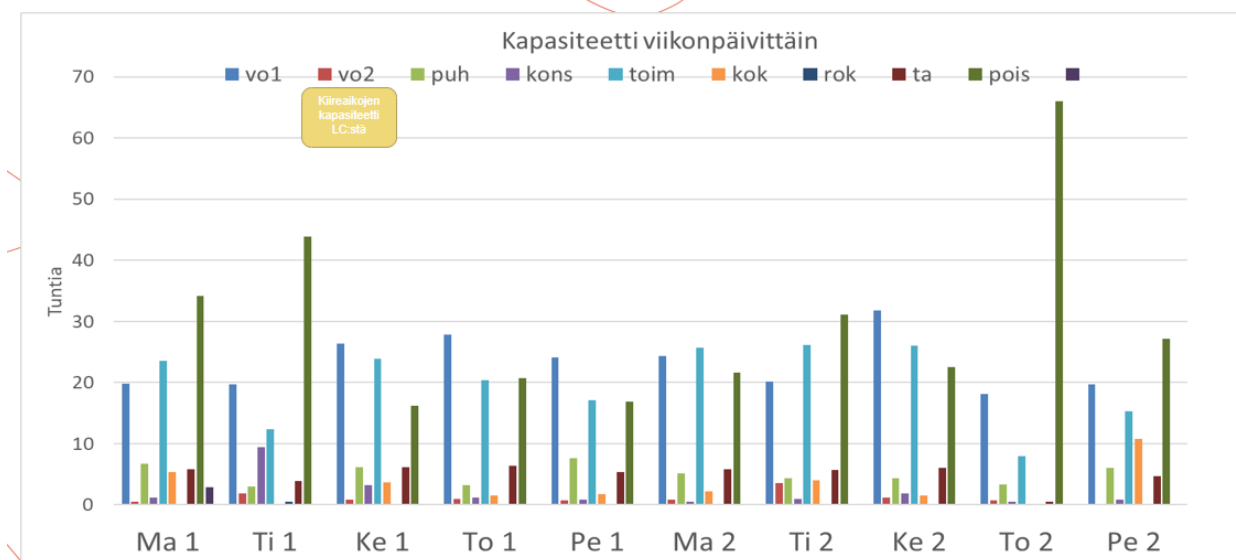
Kuvio 2. Lääkäreiden sekä sairaanhoitajien kapasiteetin jaottelu

Kapasiteetti lääkäri



Lääkäreiden kapasiteetin mittaustulokset

Hoitajien kapasiteetti



Hoitajien kapasiteetin mittaustulokset

Muut mittaukset

Lisäksi pyysimme ammattilaisten arviota työviikon fiiliksestä asteikolla 1-5. Tämä kysymys liitettiin kapasiteetin mittausslomukkeisiin, jossa liukuhymynaama toimi 1-5 asteikkona.

Analyyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Terveysasemalle kohdistui yhteensä 830 kpl kysyntää 2viikon aikana. Mittausjaksolla terveysasematyössä lääkäreitä työskenteli 7-8 päivää kohden. Hoitajia mittausjaksolla oli terveysasematyössä noin 11 hoitajaa päivää kohden. Valmennuksessa lasketulla kaavalla kapasiteetin tasapaino oli määrällisesti riittävä.

- 170 kertaa aikaa ei ollut antaa (21%)
- Kiireetöntä lääkäriaikaa kysytty 131kpl
 - Kiireetöntä lääkäriaikaa (vo) ollut 108,1 tuntia
 - Vo 1-3, 50,3 tuntia
- Kiireetöntä hoitaja aikaa kysytty 228 kertaa
 - Kiireetöntä hoitajan vastaanottoa ollut 231 tuntia
- Kiirevastaanotolle kysyntä 94kpl
 - Kiireellistä hoitaja-aikaa kysytty 78 kertaa
- Kiirevastaanotolta ei saatu kapasiteetin mittaukseen tuloksia
- Fysioterapian vastaanotolle kysyntä 7x 2 viikon aikana
 - Kapasiteettiä 10tuntia 2vk aikana – 10 vo aikaa
- Sosiaalihuollon yhteydenotto/ohjaus 5x 2viikon aikana

Eniten kysyntää oli lääkärin sekä hoitajien kiireetömille vastaanottoajoille. Suurin kysyntä painottui maanantaihin, keskiviikkoon sekä torstaihin.

Kiireelliseen hoitoon oli mittausjaksolla kysyntää 172 kertaa. Kiirevastaanoton puolella oli kuitenkin hoidettu 590 asiakasta kahden viikon aikana. Tämä kertoi, että suurin osa ihmisistä hakeutuu kiireellisen hoidon piiriin tulemalla suoraan paikan päälle, ilman asiakasohjauksen hoidontarpeen arviota.

Kysyntä ei koostunut vain Haminan kaupungin asukkaista, vaan terveysasemalle hakeudutaan muistakin Kymssoten kunnista. Kapasiteettivaje muualla näkyy Haminan kysynnässä ”ulkopaikkakuntalaisten” määrässä. Kysyntää oli aseman sisällä enemmän kuin asiakaspalvelukeskuksesta- ihmiset asioi asemalla. Tämä nostaa esille asiointipisteiden merkitystä, mutta myös sen ettei asiakkaat saa yhteyttä asiakaspalvelukeskukseen toivomallaan tavalla.

Huomioita joita teimme kapasiteetin suhteen, oli, että niin hoitajilla kuin lääkäreilläkin oli paljon toimistoaikaa suhteessa vastaanottoaikojen määrään. Tästä heräsi ajatus siitä, että asiakkaan tulisi saapua vastaanotolle paremmin valmisteltuna, jolloin jatkojen selvittelyn määrä vähenisi. Mittausjaksolla oli paljon -poissa-merkintöjä, mm koronatöistä johtuen. Mittausjaksolle osui myös Tyhy-päivä Fysioterapeutille ohjautuminen vajaata, ei tunneta toimintamallia, uskalleta laittaa asiakkaita yms. (mittaustulos eroaa yleisestä tilanteesta) Sosiaalihuoltoon ohjaus/yhteydenotto määrältään pieni

Työviikon arvosanan keskiarvo oli 4,5, joten työntekijät viihtyvät työssään terveysasemalla.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART Tavoitteet Haminan terveysasemalla (Kuvio 3):

Kerralla kuntoon aikataulu 31.1.2023:	T3 pienenee
<ul style="list-style-type: none"> • Asiat hoituu samalla vo:lla-moniammattillinen konsultointi. Hoitosuunnitelmat tehty • kysyntä aseman sisällä pienenee 	<ul style="list-style-type: none"> • Kiireettömään hoitoon pääsy seitsemässä (7) päivässä lääkärille • Kiireettömään hoitoon pääsy säilyy 1-3 arkipäivän aikana hoitajalle • Mittaus-> T3 (elokuu - 22-> 30-40) aikataulu 1.3. 2023

Kuvio 3. Smart lupaus

Asiakaslupaus

Myö luvataan: Lähellä, lämmöllä, turvallisesti

- ♥ Kun sinulle herää tarve saada yhteys terveysasemalle, saat meihin yhteyden arkisin saman päivän aikana. Voit asioida puhelimitse, paikan päällä virka-aikana tai sähköisten kanavien kautta silloin kun sinulle parhaiten sopii.
- ♥ Pyrimme hoitamaan asiasi ensimmäisellä yhteydenotolla tai arvioimme tilanteesi moniammatillisesti terveysasemalla.
- ♥ Asiasi pyritään hoitamaan vastaanotolla kerralla kuntoon.
- ♥ Tarvittaessa teemme sinulle terveysasemalla suunnitelman, jotta saat parhaan mahdollisen hoidon ja tuen sekä tiedät miten voit edistää terveyttäsi.

4. Muutokset ja kokeilut

Hoitajavetoinen toimenpidepoliklinikka

Kokeilimme kahtena päivänä hoitajavetoista luomipoliklinikkaa. Potilaille varattiin aika luomen näyttöön ja kerrottiin, että lääkäri mahdollisesti suorittaa tarvittavan toimenpiteen samalla käynnillä. Konsultaatiovuorossa oleva lääkäri toimii hoitajan työparina ja häneltä voitiin varmistaa luomen tila.

Kiireetön konsulttilääkäri

Otimme kokeiluun kiireettömän konsulttilääkärimallin. Kiireetön konsulttilääkäri vastaa konsultaatiovuorossa hoitajien vastaanottojen konsultaatioihin potilaan hoitoon ja jatkosuunnitelmiin liittyen. Suunnittelimme, että toimenpidevuorossa oleva lääkäri hoitaisi myös kiireettömiä konsultaatioita.

Kiireellisen hoidon prosessi

Haminan kiirevastaanoton toimintaa aloitimme kehittämään kiireellisen hoidon tiimin virtausmalliin. Tässä ajatuksena on se, ettei asiakkaan tarvitse liikkua, vaan ammattilainen kulkee huoneiden välillä asiakkaan luokse. Asiakkaan asiaa hoitaa se ammattilainen, joka pystyy asian ratkaisemaan itsenäisesti toista ammattilaista konsultoiden.

Lausunto-ohje

Lausunto-ohje erilaisista lausunnoista ja siitä kuka lausunnon voi kirjoittaa. Ohje palvelee terveysasemaa, mutta myös asiakasohjausta.

Jokerihoitaja

Otimme käyttöön jokerihoitaja -mallin. Työvuorosuunnitelmaan luodaan etukäteen vuoro jokerihoitajalle jokaiselle työpäivälle. Jokerihoitajan toimenkuva on suunniteltu erillisen ohjeen mukaisesti sisältäen poissaolopaikkaamiset ja tarvittaessa ajanvarausten perumiset, palautekirjojen läpikäyntiä, lääkäreiden määräysten toteuttamista, HTA -luokkuhoitajan tauotus, Marevan annosmääritykset sekä mahdollisuuksien mukaan potilasvastaanottoa.

Fysioterapeutille ohjautuminen matalalla kynnyksellä

Teimme ohjeen potilaan ohjauksesta fysioterapian avokuntoutukseen. Uudessa mallissa hoitaja voi jatkossa ohjata potilaan fysioterapiaan ilman lääkärin lähetettä. Tämän lisäksi pyritään parantaa ohjausta suoravastaanotolle sovituin kriteerein.

Päivittäisjohtaminen

Otimme käyttöön päivittäisjohtamismallin. Aloitimme päivittaiset, noin 10 min kestävät aamukokoukset koko henkilöstölle. Kokouksessa käydään läpi työpäivään liittyvät asiat/muutokset. Asensimme kokoustilaan ns. valkotaulun, jossa kootusti tärkeimmät asiat ovat esillä. Tarkoituksena on kehittää päivittäisjohtamista vielä myöhemmin enemmän yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakkaan jatkohoidon toimintamallin muutos

Kokeilimme lääkärin piilosoittoa, määräysosion käytön aktivointia, jatko-ohjeiden katsomista Kanta- palvelusta sekä jatkohoidon ohjautumista samalle ammattilaiselle. Tämän kokeilun tarkoituksena oli vähentää lääkäreiden soittoaikoihin ja asiakkaille soittamiseen käytettyä aikaa.

5. Tulokset

Valmennuksen aikana Haminan terveysaseman lääkäritilanne huononi merkittävästi ja moni kokeiluista toteutettiin pienimuotoisena. Tuloksia esimerkiksi hoitoonpääsyn osalta ei sen vuoksi voida luotettavasti arvioida. Pienet kokeilut toivat kuitenkin innostusta lähteä kohti suurempaa muutosta. Muutoksella tavoitellaan asiakkaalle parempaa palveluun pääsyä, mutta myös parannusta henkilöstön työtyytyväisyyden kokemiseen. Alla T3 mittaukset Hyvä vastaanotto valmennuksen ajalta. (Kuvio 4.)

Hamina	3/22	4/22	5/22	6/22	7/22	8/22	9/22	10/22	Yht.
Lääkäri	31	42	42	42	9	28	42	28	33
Hoitaja	3	1	0	0	0	0	2	0	1

Kuvio 4. T3 Haminan terveysasemalla valmennusjaksolla

Hoitajavetoinen toimenpidepkl

Kokeilupäivinä suurin osa potilaista päätyi toimenpiteeseen ennalta suunnitellusti, koska luomista oli jo aiemmin tehty poistoarvio. Tarkoituksena oli, että hoitajavetoisella toimenpidepoliklinikalla olisi tehty ensiarvio esimerkiksi ihomuutoksesta, joka lääkärin konsultaation perusteella olisi tarvittaessa voitu poistaa samalla käynnillä tai suunnitella jatkot. Kokeilupäivät olivat samanlaisia kuin aiemmat toimenpidepäivät, mutta lyhyemmällä vastaanottoajalla.

Tärkeää kuitenkin jatkossa, että asiakas käy ensin näyttämässä ihomuutosta hoitajalle, eikä aikaa varata suoraan puhelinarvion perusteella toimenpiteeseen. Tarvittaessa hoitaja voi terveysasemalla konsultoida lääkäriä.

Kiireetön konsulttilääkäri

Todettiin, että toimenpidelääkäri ei ehdi tehdä samalla kiireetöntä konsulttilääkärin työtä. 7.12.22 alkaa kokeilu erillisestä konsulttilääkärin työstä. Tälle nähdään suuri tarve, jotta asiakkaan asiat voidaan hoitaa samalla käynnillä. Tällöin myös lääkärin konsultaatiosta tuleva viive poistuu.

Kiireellisen hoidon prosessi

Suunnittelu aloitettu ja kiireellisen hoidon mallin idea esiteltiin ja alkutyöstettiin kehittämisiltapäivässä 2.11.22. Toiminnan muutos vaatii pohjatöitä, joita aloitettu kutsujärjestelmän asennuksella sekä huonejärjestelyillä. Joulukuulle sovittu myös työpajat jatkosuunnittelusta työntekijöiden kanssa. Kiireellisen hoidon toimintamalli helpottaa toteutuessaan lääkäreiden työkuormaa kiireellisessä hoidossa ja nopeuttaa parhaimmillaan asiakkaiden läpikulkuaikoja.

Lausunto-ohje

Toteutimme lausunto-ohjeen suunnitelman mukaisesti. Toimitimme johdolle hyväksyttäväksi. Ohjeen tavoiteena on lisätä tuntemusta erilaisista lausunnoista siitä, kuka ammattilainen voi lausunnon laatia.

Jokerihoitaja

Jokerihoitajan toimenkuva on koettu hyväksi. Jokerihoitajan työ tuo joustavuutta hoitajien työnkuvaan ja terveysaseman arkeen. Palautekirjojen purku mahdollistuu. Lisäksi koettiin hyväksi, ettei ajanvarauskirjaa ole hoitajalle valmiina, vaan se voidaan luoda päivän tarpeiden mukaan.

Jatkokehitettävänä asiana on se, että jokerihoitajaa ei suunniteltaisi etukäteen esimerkiksi pitkien poissaolojen tekijäksi.

Fysioterapeutille ohjautuminen matalalla kynnyksellä

Toimintamalli on esitelty henkilöstölle ja tietoa ohjautumisista seurataan.

Päivittäisjohtaminen

Päivittäisjohtamisen kehittäminen on saanut positiivista palautetta. Aamuiset pikapalaverit koko henkilöstöllä on koettu hyväksi ajankohtaisen tiedon saamisen kannalta. Palaverin koettiin selkiyttävän päivän aloitusta ja luovan yhteenkuuluvuuden tunnetta, koska paikalla suurin osa henkilöstöstä.

Haasteena koettiin se, että tällä hetkellä koko henkilöstö ei pysty osallistumaan palaveriin; kokouksaikaan työtehtävä alkaa toisessa pisteessä (esim. neuvolassa).

Asiakkaan jatkohoidon toimintamallin muutos

Vain osa lääkäreistä kokeillut piilosoittoa, joka onnistuu tietyille potilasryhmälle, kokeilussa PAD vastauksista. Kokemuksena selkeästi nopeutti toimintaa, kun ei soittoa; jäi normaalisti puhelun yhteydessä asian lisäksi nousseet muut asiat pois.

Määräysosion käyttöä on muistutettu lääkäreille. Ohje määräysosionkäytöstä jaettu lääkäreille.

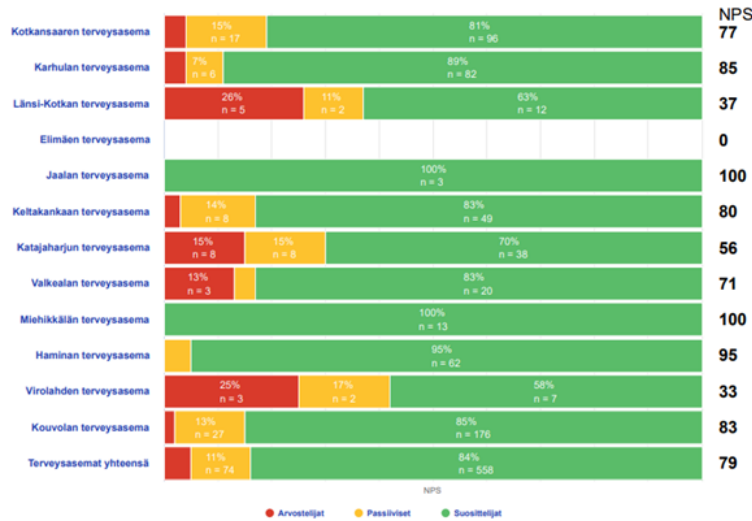
Osa henkilökunnasta on ohjannut potilasta katsomaan jatkohoito-ohjeet Kannasta, ja tietyllä potilasryhmällä tämä on toiminut hyvin. Kaikki potilaat eivät kuitenkaan osaa, halua tai viitsi katsoa lääkärin kannanottoa ja jatko-ohjeistusta itse.

Jatkohoidon ohjautumista samalle ammattilaiselle pyritty laajentamaan koko henkilöstön käyttöön.

Valmennuksen aikana Kymsotella otettiin terveysasempalveluissa käyttöön tekstiviestiasiakaskokemuskysely. Sen ensimmäinen raportti saatiin lokakuulta. (Kuva1.) Sen mukaan 95% suosittelee Haminan terveysasemaa ja arvostelijoita ei ole ollenkaan. NPS 95, paras tulos vastaavankokoisilta terveysasemilta Kymsotessa.

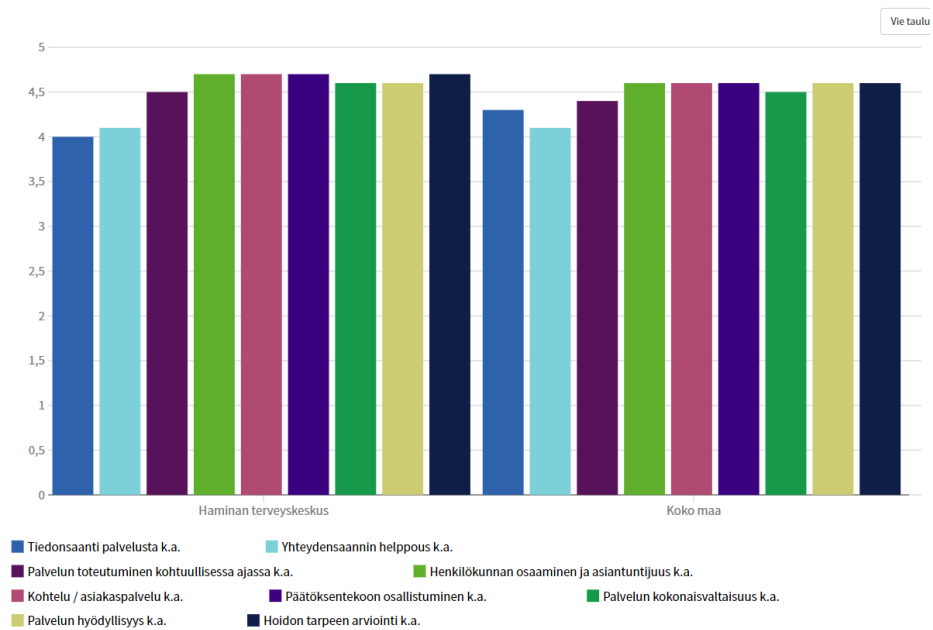
Toukokuussa Haminan terveysasemalla toteutettiin myös THL:n asiakastytyväisyyskysely. Tulokset kuvastavat tiedonsaattia palveluissa, yhteydensaantia, palvelun toteutumista, henkilökunnan osaamista, kohtelua, päätöksentekoon osallistumista, palvelun kokonaisvaltaisuutta, hyödyllisyyttä sekä hoidontarpeen arviointia. (kuva 2.) Haminan terveysasema noudattelee koko maan keskiarvoa, mutta nousee osassa keskiarvoa korkeammalle. Vastaajien lukumäärä oli 71 vastaajaa.

NPS-arvo yksiköittäin



Kuva 1. NPS Kymsote yksiköissä lokakuussa 2022

Lähde: THL, Terveyskeskusten asiakaspalautekyselyt



Kuva2. Thl:n asiakaspalautekyselyn tulokset toukokuu 2022 Haminan terveysasema- koko maa

6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Yksittäisillä , pienilläkin muutoksilla voi saada paljon aikaan. Koko työyhteisö otettava mukaan kehittämiseen sekä infottava kehittämisen etenemisestä säännöllisesti.

Henkilöstö otettiin mukaan toimintamallien kehittämiseen/muutoksiin. Kehitysiltapäivä koko työyhteisölle koettiin antoisana ja tämän jatkotyöstäminen suunnitellaan yhdessä. Tiimityö vahvaa, mikä tuki onnistumista. Monialaisen osaamisen hyödyntäminen, esim lääkäri-hoitaja-fysioterapeutti.

Meidän pitäisi jatkuvasti nähdä tulevaisuuteen ja ennakoida tulevaa. Rohkeutta kokeilla uudenlaista toimintaa ja toteuttaa muutoksia, vaikka ne tuntuvatkin nykytilanteeseen haastavilta. Osaamisen kehittämisen ja tukemisen on oltava jatkuvaa, jotta muutokset voivat toteutua. Osaamisen vahvistamisen myötä henkilöstö pysyy myös motivoituneena työhönsä.

Johdon täytyy luottaa henkilöstön panokseen kehittämistyössä, jotta asiat voivat edistyä.

Kehitystyöhön on varattava aika etukäteen suunnitelmallisesti.

7. Miten tästä eteenpäin

Valmennus on ollut ensimmäinen askel kohti suurta muutosta, jota lähdetään toteuttamaan yhdessä henkilöstön kanssa. Tarkoituksena on luoda tiimi asemalla kiireettömään sekä kiireelliseen hoitoon. Valmennuksen tavoitteet ohjaavat tätä kehittämistä asiakaslähtöiseen suuntaan. Tarkoituksena on parantaa asiakkaan asioiden edistämistä moniammatillisesti niin, että ammattilainen ratkaisee asiakkaan asioita yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Asioita pystytään ratkaisemaan ilman vastaanottokäyntiä tai jos asiakas ohjataan vastaanotolle, on hän käyntiin hyvin valmistautunut ja mahdolliset alustavat tutkimuksen toteutettu. Tällä pyritään myös siihen, että lääkäreiden aikaa säästyy, kun esimerkiksi jatkosoittoaikoja ei tarvita yhtä laajasti kuin aiemmin.

Kiireellisen mallin kehittäminen jatkuu ja toimintamallin käynnistämme kun tilat ja toiminta valmiina aloittamaan. Kehittämistiimi jatkaa työtään ja työpajoja on kalenteroitu keväälle 3 viikon välein. Tavoite on saada uusi tiimitoimintamalli käyttöön huhtikuun alussa 2023.

Päivittäisjohtamisen mallin rakentamista jatketaan ja kehitystoimien tilaa ja pulmia tehdään näkyväksi päivittäisjohtamisen taululla. Palaverikäytäntöjä pohditaan vielä jatkossa.

Liitteet