

## **Raportti:**

# **Hyvä vastaanotto -valmennus**

## **2021 – 2022 / THL**

Valmennuksen päivät: 19.-20.4.2022, 30.-31.8.2022, 5.10.2022, 15.12.2022

Osallistuvan yksikön nimi: Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymä

Kehittämistiimin jäsenet: Minna Mantila, Eija Suttinen, Leni-Erica Linnama, Saara Kuikka, Maria Karala, Johanna Juvainen, Arto Laaksonen

## Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle .....	3
2. Lähtötilanmittaukset.....	6
Kysyntä.....	6
Kapasiteetti .....	6
Muut mittaukset.....	6
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot .....	8
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus .....	11
4. Muutokset ja kokeilut .....	12
5. Tulokset.....	14
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista .....	20
7. Miten tästä eteenpäin .....	21

## 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymä tarjoaa Riihimäen, Lopen ja Hausjärven asukkailla terveyspalveluita. Toimenkuvaamme kuuluu erilaisten sairauksien hoito ja ennaltaehkäisy.

Riihimäen seudun kuntayhtymä muodostuu kolmesta kunnasta, joita ovat Riihimäki, Loppi ja Hausjärvi. Kuntayhtymän väestöpohja on noin 44 887 henkeä. Riihimäen seudun kuntayhtymän terveyskeskuksen avovastaanotto huolehtii väestön perusterveydenhuollon kiireettömästä ja kiireellisestä hoidosta. Toiminta on keskitetty Riihimäellä Kontiontie 77 Riihimäen sairaalan tiloihin. Avovastaanotto on jaettu edelleen kiireettömään (vastaanotto) ja kiireelliseen (päivystys, Pulssi77). Väestö on jaettu neljälle avosairaanhoidon moniammatilliselle tiimille. Aluejako on maantieteellinen. Kutakin aluetta hoitaa oma 4-6 lääkäri-sairaanhoitajatyöparin, lähihoitajan ja fysioterapeutin tiimi, johon myös sosiaalityöntekijä osallistuu. Myös mielenterveys.-päihdetyöntekijä ja konsultoiva hammaslääkäri on nimetty jokaiseen tiimiin.

Järjestämme ohjausta ja neuvontaa terveyteen liittyen. Terveyskeskuksessamme on mm. elämäntapa-, painonhallintaryhmät. Yhden yhteydenoton periaatteen mukaisesti sama ammattilainen pyrkii hoitamaan potilaan asian loppuun asti, joko itse tai toista ammattilaista konsultoiden. Työote on konsultatiivinen ja tiimin eri ammattiryhmien osaamista hyödynnetään. Pyrimme kiinnittämään huomiota hoidon jatkuvuuteen omatyöparimallin ja tiimien kautta. Tällöin ei asiakkaan kanssa tarvitse joka käynnillä aloittaa asiaa alusta. Näin syntyy vähemmän käyntejä, joka puolestaan parantaa hoidon saatavuutta. Lisäksi etäkontaktit helpottuvat asioidessa tutun ihmisen kanssa. Terveys- ja hoitosuunnitelmien teko pitkäaikaissairailta edistää hoidon jatkuvuutta ja asiakaslähtöistä toimintatapaa. Etäpalveluita hyödynnetään asiakkaiden hoidossa mahdollisuuksien mukaan ja täten parannetaan hoidon saatavuutta.

Vuonna 2021 vastaanottokäyntejä oli kaikkiaan 18 654, joista lääkäreillä 7616 ja hoitajilla 11038. Päivystyksessä oli käyntejä 39256, joista lääkäreillä 15685 ja hoitajilla 23571. Terveystiedon sektorilla käyntejä oli 18661, joista koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon käyntejä oli 8736 ja neuvolakäyntejä 9925. Kuntoutus- ja terapiakäyntejä oli 12874, joista erityistyöntekijöillä 4428, fysioterapeuteilla 5022 ja lääkinnällisessä kuntoutuksessa 3424. Mielenterveys- ja päihdeyksikössä käyntejä oli 6311.

Terveyskeskuslääkärin vakansseja on vastaanottopalveluissa yhteensä 34. Syksyllä 2022 perustettiin 4 uutta lääkärinvirkaa Hausjärven ja Lopen lähiasemien lääkäreitä varten. 6 lääkärinä työskentelee jatkuvasti kiirevastaanotolla Pulssissa ja 4 lääkärin työpanos menee terveydenedistämiseen ja mielenterveys- ja päihdepalveluihin.

Kuntayhtymässä on 23 sairaanhoitajaa, joista kolme Lopen lähiasemalla ja kolme Hausjärven lähiasemalla Oitissa sekä yksi osastonhoitaja. Lisäksi tammikuussa 2023 aloittaa sairaanhoitaja uudessa toimessa. Lähihoitajia on 7, joista yksi Oitissa tiistaisin ja yksi Lopella keskiviikkoisin. Kaksi lähihoitajaa työskentelee hoitotarvikejakelussa Penttilänkadulla Riihimäellä ja he hoitavat myös kuntien jakelun, molemmissa yhtenä päivänä viikossa. Kaksi sihteeriä työskentelee Kontiontiellä Riihimäellä. Riihimäellä on 6 fysioterapeuttia ja tammikuussa aloittaa uusi fysioterapeutti uudessa toimessa. Lisäksi Hausjärvellä ja Lopella fysioterapeutti käy yhtenä päivänä viikossa, muuten he työskentelevät Riihimäellä. Fysioterapeuteilla on lisäksi oma osastonhoitaja. Terveyskeskuksessa on myös jalkaterapeutti.

Mielenterveys- ja päihdeyksikössä (MPY) on töissä 8 psykiatrista sairaanhoitajaa ja oma osastonhoitaja. Lisäksi MPY:llä on psykologi ja sosiaalityöntekijä.

Sosiaalityöntekijöitä on kaksi. Laitoshuoltajat työskentelevät kerroksessa 6 ja kerroksessa 7.

Terveyskeskuksessa on erillinen kiireellisen hoidon yksikkö Pulssi. Pulssissa työskentelee osastohoitaja, 15 sairaanhoitajaa ja 1 lääkintävahtimestari. Tammikuussa 2023 Pulssiin saadaan 2 sairaanhoitajaa lisää. Päivystys on auki 8 – 22, myös viikonloppuisin.

Kuntayhtymän johdossa on ylihoitajia 2 ja lisäksi johtava ylihoitaja. Lääkäreiden johdossa on ylilääkäri sekä johtava ylilääkäri. Lisäksi avoterveydenhuollossa ja päivystyksessä on omat apulaisyllilääkärit.

Keskeisenä prosessina terveysasemalla on hoidontarpeen arvio puhelimesta, jonka perusteella suunnitellaan potilaan hoito. Pitkäaikaissairaille on käytössä esivalmisteltu vastaanotto, jolloin he saavat täytettäväksi esitietokaavakkeen ja tarvittavat kotiseurantalomakkeet. Sairaanhoitajan on helppoa konsultoida lääkäriä vastaanottokäyntien yhteydessä. Fysioterapeuteilla on käytössä suoravastaanotto.

Potilaiden hoidossa on käytössä perinteinen vastaanotto sairaanhoitajilla, lähihoitajilla, lääkäreillä sekä fysioterapeuteilla. Vastaanottoaikojen pituudet vaihtelevat potilaan ongelman mukaan (20 – 60 min). Lääkäreillä on kiireellisempien potilaiden hoitoon tarkoitettuja akuuttiaikoja varattavissa myös.

Fysioterapeuteilla on käytössä suoravastaanotto potilaiden hoidossa.

Lähihoitajista yksi toimii vuorollaan konsulttihoitajana, joka mm. avustaa tarvittaessa toimenpiteissä. 2 lääkäriä toimii päivittäin konsultteina vastaten mm. sairaanhoitajien kysymyksiin. Konsulttilääkärit käyvät tarvittaessa arvioimassa ihomuutosten poistotarvetta ja hoitavat myös puhelinaikoja. 2 lääkäriä on päivittäin myös varalla, jos poissaoloja tulee.

Vuoden loppuun asti on käytössä Kuura etälääkäripalvelu. Etävastaanottoja on tehty videonvälityksellä käyttäen Ninchat palvelua. Chat palvelu on alkanut marraskuussa ja on auki 2 tuntia arkisin. Lisäksi terveyskeskukseen saa yhteyden Omaolon ja Omahoidon kautta. Kuurojen puhelin on lisäksi käytössä. Riihimäellä on käytössä digihoitajavuoro, jolloin vastataan potilaan lähettämiin viesteihin Omaolo- ja Omahoito-palveluiden kautta. Marraskuun alusta lähtien digihoitaja vastaa myös chatin kautta tuleviin kysymyksiin.

Terveysasemalla seurataan T3-aikaa ammattiryhmittäin kuukausittain. Toimiston kävijämääriä seurataan kuukausittain. Tulevien puheluiden määrää ja puheluiden tavoitettavuusprosenttia seurataan myös. Potilaiden tyytyväisyyttä seurataan NPS:n avulla. Puheluissa on käytössä TeleQ takaisinsoittopalvelu, joka on auki klo 8-15 ja pe klo 8-14.30. Takaisin pyritään soittamaan saman päivän aikana.

Riihimäellä on käytössä useita ryhmiä, kuten korva-akupunktioryhmä MPY:llä, päihdehoitoryhmä, elämäntaparyhmä, ENE-ryhmä, yöpolygrafiaohjaukset, toimintakyky ryhmät, nivelrikko ryhmä tekonivelten leikkausta ennen ja jälkeen. Mielenterveys- ja päihdeyksikössä on käytössä lyhytterapeuttinen toimintamalli.

Tiimit pitävät palaverin kahden viikon välein. Terveyskeskuksen vastaanoton hoitajien ja lääkäreiden yhteispalaveri pidetään kerran kuussa. Palaverit pidetään syksystä lähtien jälleen läsnäolopalaverina. Lisäksi on ammattikohtaiset palaverit. Hoitajat tapaavat viikoittain, lähihoitajat 3 viikon välein ja lääkärit 2 viikon välein. Kaikki fysioterapeutit kokoontuvat kerran kuukaudessa, fysioterapiatiimit lisäksi kerran kuussa. Erikoistuvat lääkärit kokoontuvat kerran kuukaudessa ja YEK-vaiheen lääkärit joka viikko. Erikoistuville ja YEK-lääkäreille on nimetty ohjaajalääkäri ja ohjaustunnit pidetään viikoittain.

Mielenterveys- ja päihdeyksikössä pidetään casetiimi joka toinen viikko.

Kirstyvä hoitotakuuvaatimus tuottaa terveyskeskukselle haasteita. Potilaamme ovat hoitoon tyytyväisiä kun hoitoon pääsee. Tavoitteena on löytää välineitä kehittää terveyskeskuksen toimintaa. Löytää solmukohtia potilaiden hoidossa ja pyrkiä näitä purkamaan. Tavoitteena on myös lisätä työntekijöiden työtyytyväisyyttä.

## 2. Lähtötilannemittaukset

### Kysyntä

Kysyntää ja kapasiteettia mitattiin kahden viikon aikana 9.5. – 22.5.2022.

Lääkäreiden kysynnän mittaamisessa käytettiin lomaketta, jota täytettiin tukkimiehen kirjanpitoa käyttäen. Mittasimme miten paljon kysyntää on puhelinajoille, kiireettömille vastaanottoajoille, fysioterapeutin ajoille ja kuinka monta kertaa aikaa ei ollut antaa. Mittasimme myös varasiko lääkäri itse puhelinajan vai kehoitettiin potilasta varaamaan puhelinaika itse. Lomake oli työpistekohtainen ja vaihdettiin viikon kohdalla. Kysyntä laskettiin yhteen.

Myös sairaanhoitajien käyttämä lomake oli työpistekohtainen ja vaihdettiin ensimmäisen viikon jälkeen. Sairaanhoitajat kirjasivat tukkimiehen kirjanpitoa käyttäen miten paljon lääkäreille varattiin puhelinaikoja, miten paljon aikoja varattiin kiireettömälle puolelle ja päivystykseen Pulssiin, onko lääkäriä ollut tarpeen konsultoida ja jos aikaa ei ollut antaa. Mittasimme myös fysioterapeuteille varattuja aikoja. Sairaanhoitajat kirjasivat myös jos potilaan asia saatiin kokonaan hoidettua puhelimesta eikä vaatinut enää jatkotoimenpiteitä.

Lähihoitajat täyttivät kysynnän lomaketta toimistovuorossa. Tukkimiehen kirjanpitoa käyttäen selvitettiin miten paljon aikoja varattiin toimistolta vastaanotolle lääkärille tai sairaanhoitajalle, miten paljon varattiin puhelinaikoja lääkärille ja miten paljon tehtiin ajanvarauksia röntgeniin. Lomakkeeseen kirjattiin myös jos asiakas tarvitsi muutoin ohjausta tai neuvontaa tai muuten terveyteen liittyvää ohjausta. Myös toimistolla kirjattiin jos aikaa ei ollut antaa lääkärille tai sairaanhoitajalle.

Merkittävin kysynnän kanava on puhelin. Puheluita tulee kuukaudessa n. 5000. TeleQ:sta saatiin suoraan puheluiden määrät selville.

### Kapasiteetti

Kapasiteettia mittasimme lomakkeella, johon merkattiin 10 minuutin tarkkuudella mihin työaika kuluu. Lääkäreillä, sairaanhoitajilla ja lähihoitajilla oli omat lomakkeensa. Työaikalajit pohdimme erikseen jokaisella ammattiryhmälle. Lomake palautettiin viikon seurannan jälkeen ja uudet lomakkeet toimitettiin työpisteille. Kapasiteettilomakkeisiin pyysimme vastaajan nimen ja lomaketta pidettiin mukana työpisteen vaihtuessa.

### Muut mittaukset

Hankkeen aikana ja ennen sitä olemme säännöllisesti jo seuranneet mm. T3-aika ja puheluiden määriä.

## Yhteenveto / lääkärit vko 19,2

### KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja/kpl	523	261,5	52,3
Puhelinaikoja/kpl	408	204	40,8
Etävastaanottoja/kpl	0		
Muita: Konsultaatiot	275	138	27,5
<b>Yhteensä</b>	<b>1186</b>	<b>539</b>	<b>119</b>
<b>Tunteja</b> (*laskukaava alla)	LVA: 261,5h PUH: 68h		
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)	31		

#### \*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 30  
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10

T3 =16 heinäkuu  
27 toukokuu



"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida näistä laskemalla

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3  
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)  
Esim.  
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500  
1500x5= 7500  
7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"  
Reppussa 1008 (toukokuu)

### KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	179,9		14,16
Puhelinajat	76,83	38,4	7,683
Muu kiireetön?			
<b>Yhteensä</b>	<b>256,78</b>		

### Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	256,78
Kysyntä /2vk	329,5
Edellisten erotus	-72,7

4

## Yhteenveto / hoitajat

### KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja/kpl	510	255	
Puhelinajat, joilla saatu asia hoidettua loppuun	362	181	
Etävastaanottoja/kpl	0		
Yhteydenotot	1738		
<b>Yhteensä</b>			
<b>Tunteja</b> (*laskukaava alla)	SVA: 382,5h PUH: 295h		
aikaa ei ole antaa/kpl	24		

#### \*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 45 min  
Puhelinajan pituus (KA, min) = 10 min

T3 =26 Heinäkuu  
25 Toukokuu



"REPPUA" (jonoa) voidaan arvioida näistä tiedoista:

Päivittäinen kysyntä(kpl) x T3  
Huomioiden kuitenkin, että kysyntää on mitattu 5pv/viikko ja T3:een lasketaan kaikki päivät (myös viikonloput)  
Esim.  
Kysyntä per pv (50) x T3 (30) = 1500  
1500x5= 7500  
7500/7 = 1071 potilasta "jonossa"  
Reppussa 882 potilasta

### KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	294		
Puhelinajat	363,3		
Muu kiireetön?			
<b>Yhteensä</b>	<b>657,3</b>		

### Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	657,3
Kysyntä /2vk	677,5
Edellisten erotus (+/-)	-20,2

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

Puhelin oli keskeisin yhteydenottokanava. Lisäsimme hoitajien työaikaa puheluiden hoitamista varten. Toimiston kävijämääristä saimme lisätietoa, kävijämäärät ovat vähentyneet edelliseen vuoteen verrattuna. Tämän tiedon perusteella toisen toimiston sulkemin oli perusteltua. Alkuvuodesta puheluita tulee enemmän, joten puhelimeen on alkuvuodesta varattu enemmän aikaa sairaanhoitajien työstä.

Lääkäreiden kysynnän mittaamisessa huomasimme että puhelimesta saatiin paljon asioita hoidettua jo kerralla valmiiksi. Puhelinaikoja varattiin paljon itselle ja niitä myös kehoitettiin varaamaan. Puhelinajoille on ollut paljon kysyntää.

Sairaanhoitajien kysynnän mittauksessa havaittiin että paljon asioita saatiin jo kerralla valmiiksi puhelun aikana. Sairaanhoitajien kautta tuli vain muutamia ajanvarauksia suoraan fysioterapeuteille. Lääkäreille laadittiin paljon konsultaatiopyyntöjä. Puheluiden aikana lääkäriä konsultoitettiin selvästi vähemmän.

Toimistolla kysynnän mittaamisessa korostuivat ohjaus ja neuvonta sekä muu terveyteen liittyvä ohjaus. Ajanvaraukset röntgeniin työllistivät paljon. Ajanvarauksia sekä lääkäreille että sairaanhoitajille tehtiin toimistolta myös runsaasti.

Chat palvelu perustettiin puheluiden määrän vähentämiseksi. Chat palvelun käyttöä seurataan. Palvelu on ollut käytössä marraskuun alusta ja joulukuun alusta lähtien palvelusta viestitään laajemmin.

Lääkäreille vastaanottoaikojen kysyntä kahdessa viikossa oli 523 aikaa ja sairaanhoitajille 510 aikaa.

Kahden viikon aikana lääkäreille kirjattiin 31 kertaa, ettei aikaa ole antaa. Vastaava luku hoitajien osalta oli 24.

Sairaanhoitajilla oli 362 puhelinaikaa, joilloin käsiteltävä asia saatiin hoidettua loppuun asti. Kahden viikon aika TeleQ:n kautta tulleita puheluita oli 1738. Lääkäreillä kahdessa viikossa oli 90 kertaa asia saatu hoidettua kerralla valmiiksi.

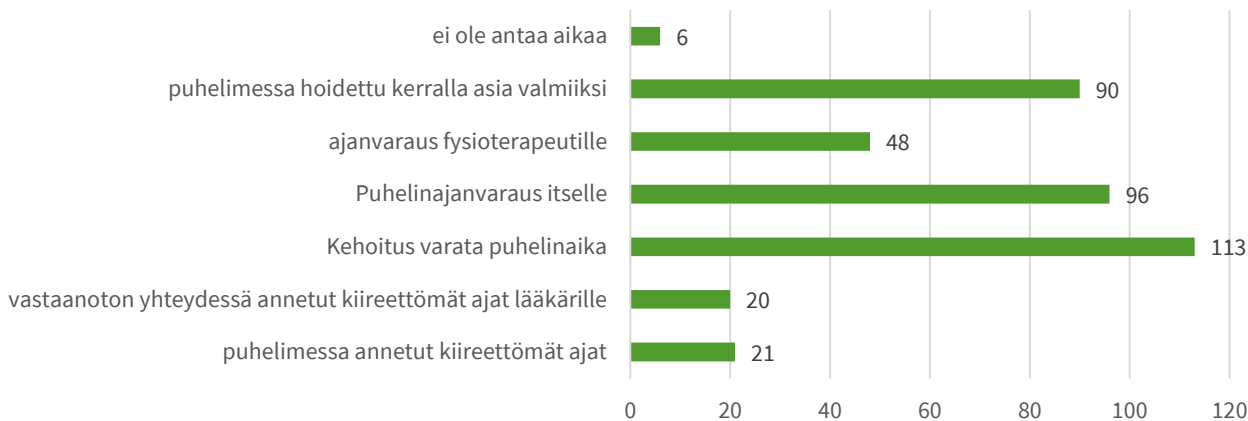
Kahden viikon seurannan aikana etävastaanottoaja ei ollut lainkaan lääkäreillä eikä myöskään sairaanhoitajilla.

Koulutukseen ja kokouksiin menee paljon aikaa. Toisaalta koulutusten avulla saamme lisää osaamista terveyskeskukseen ja kokoukset ovat välttämättömiä tiedonvälityksen kannalta. Sairaanhoitajilla menee valtaosa työajasta puhelimesta. Lääkäreillä työajassa korostuu toimistotyö. Paperitöitä ja reseptien uusinta on paljon.

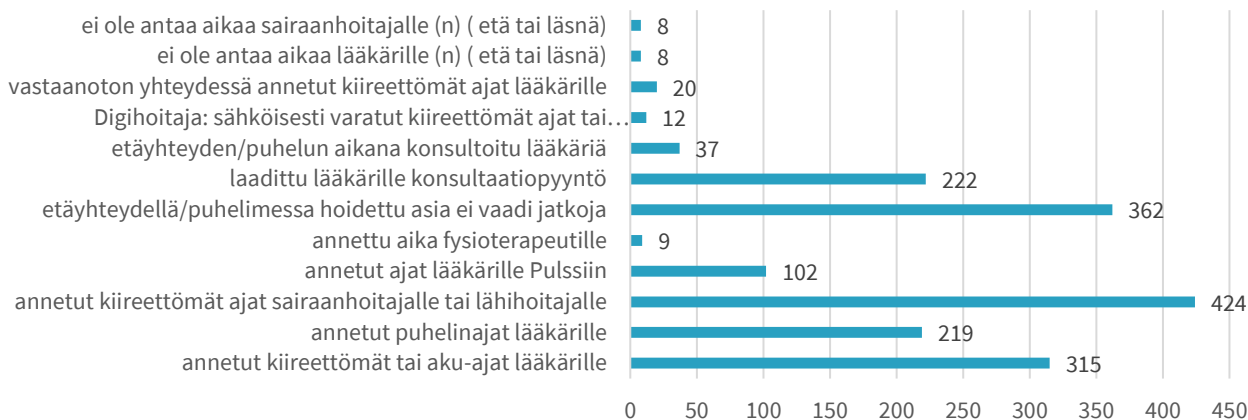
Tasapainon suhteen lääkäreillä oli - 73 tuntia ja sairaanhoitajilla - 20 tuntia. Sairaanhoitajilla tähän laskentakaavaan vaikutti paljon se miten pitkäksi puhelinajat arvioitiin. Laskentakaavoissa arvioimme puheluiden keskikestoksi 10 minuuttia.



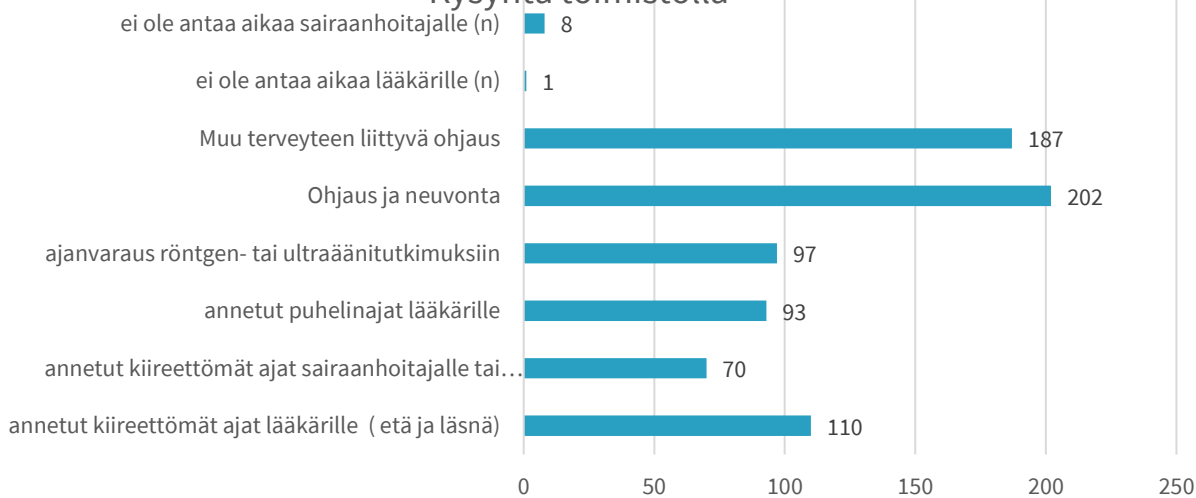
### Kysyntä lääkäreillä

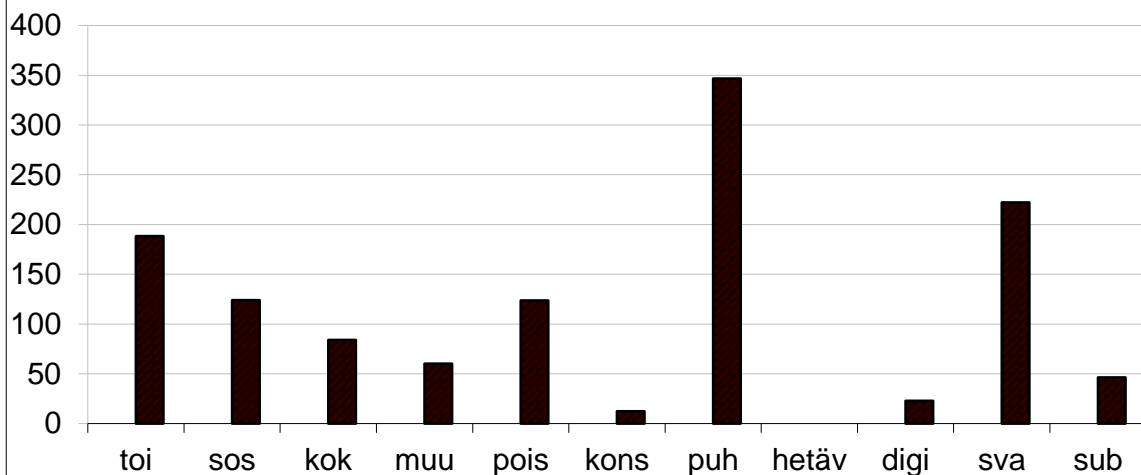
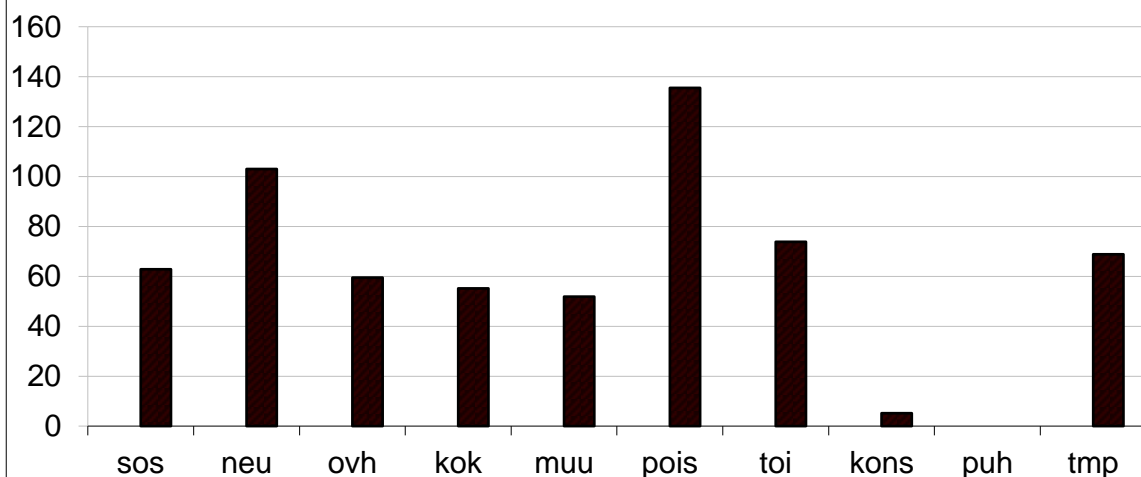
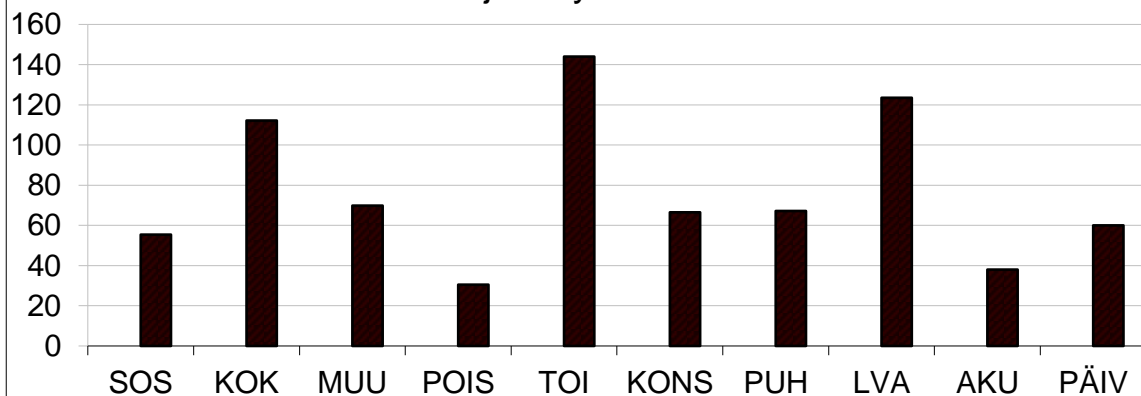


### Kysyntä hoitajilla



### Kysyntä toimistolla



**Ajankäyttö 18 sairaanhoitajalla**

**Ajankäyttö 9 lähihoitajalla**

**Ajankäyttö 17 lääkäriellä**


### 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Asetimme seuraavat tavoitteet:

- Lääkärille kiireetön vastaanottoaika 14 vuorokauden sisällä
- Sairaanhoidajalle kiireetön vastaanottoaika 10 vuorokauden sisällä
- Hoidon jatkuvuuden lisääminen
- Puhelinvastausprosentti 100 %
- Hoitosuunnitelmien laadinta
- NPS tavoite yli 80
- Työtyytyväisyyden seuranta
- Tavoitteiden toteutuminen 1.5.2023 mennessä

### Asiakaslupaus

Kun soitat **kiireettömissä asioissa** tiiminumeroon puhelimella tai otat yhteyttä Omaolon tai Omahoitoviestin kautta, vastaamme yhteydenottoosi **saman arkipäivän aikana**. Jos soitat klo 15 jälkeen, vastaamme seuraavana arkipäivänä.

Usein asiiasi hoituu ensimmäisellä yhteydenotolla loppuun. Puheluun vastaava ammattilainen voi keskustella asiastasi muiden ammattilaisten kanssa ja tarvittaessa soittaa sinulle takaisin. Jos asiiasi tarvitsee vastaanotokäyntiä fysioterapeutilla, sairaanhoitajalla, lähihoitajalla tai lääkärillä, sinulle varataan **vastaanottoaika kahden viikon sisällä**.

Kiireettömissä asioissa **kannattaa aina ensin soittaa tai käyttää sähköisiä palvelukanavia**. Seurantalomakkeita voit palauttaa terveysaseman aulassa olevaan postilaatikkoon, ellet käytä digitaalisia välineitä. Omaolon kautta voit toimittaa meille verenpaine-, PEF- ja muut seurannat. Voit tehdä hyvinvointi- tai terveystarkastuksen Omaolossa ja lähettää sen terveyskeskukseen.

Terveyskeskuksen www-sivuilta Lomakkeet löytyy Omahoitolomake ja Verenpaineseuranta, jotka voit tulostaa ja täyttää ja tuoda mukanaasi terveysasemalle. Jos sinulla on diabetes, tee veren sokeriseuranta ennen vastaanottoa.

Terveyskeskuksessamme toimii **neljä tiimiä asuinalueen mukaan**. Sinulle on nimetty oma hoitaja ja oma lääkäri.

Pyrimme siihen, että asiiasi hoitaa **sopivin ammattilainen**. Terveyskeskuksessa on sairaanhoitajan, lähihoitajan, lääkärin, fysioterapeutin ja mielenterveys- ja päihdehoitajan vastaanottoja. Kun kerrot jonkin verran asiastasi ensimmäisessä yhteydenotossa, osaamme suunnitella kanssasi parhaan mahdollisen jatkon.

## 4. Muutokset ja kokeilut

**Henkilöstön työtyytyväisyyden säännöllinen seuranta eNPS avulla.** Tavoitteena saada lisätietoa työtyytyväisyydestä ja seurata sitä. Tavoitteena vastausprosentti 50. Kyslyn tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa kuukausittain yhteismeetingissä.

**Määräysosion käyttö.** Tavoitteena selkeyttää millaisissa tilanteissa määräysosiota käytetään ja vapauttaa lähihoitajien työaika tarpeettomista määräyksistä toisiin työtehtäviin. Määräysosion käytöstä on laadittu uusi ohje ja ohjeet on käyty läpi lääkärin ajankohtaismeetingissä.

**Toinen potilastoimisto kiinni.** Suunniteltu toisen palvelupisteen sulkeminen sairaalalla, sillä koronan myötä käynnit vähentyneet aiemmasta. Tavoitteena lähihoitajan työpanosta vapauttaa muihin työtehtäviin. Lähihoitajalle tarvetta mm. hoitotarvikejakelussa. Toinen toimisto suljettu 24.10.. Seurataan toimiston kävijämääriä.

**Malli ihomuutosten näyttöön ja poistoon.** Tavoitteena luoda uusi malli ihomuutosten näyttöön ja poistoon. Tämän myötä pyritään vapauttamaan lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanottoaikoja muuhun. Mallin avulla saadaan ihomuutoksen näyttö ja poisto samalle kerralle. Malli pyritään saamaan käyttöön alkuvuodesta 2023.

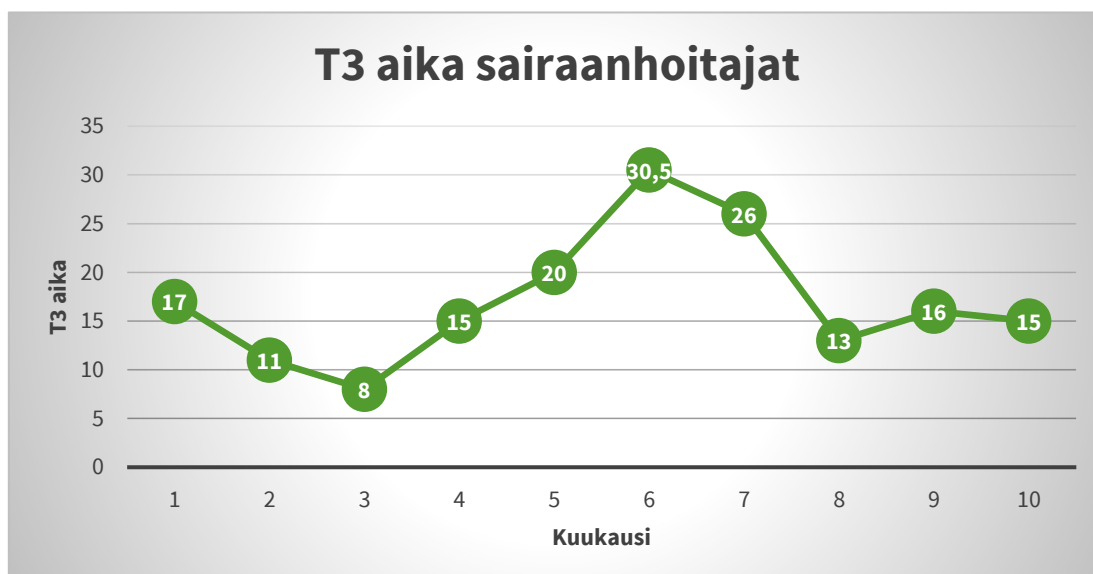
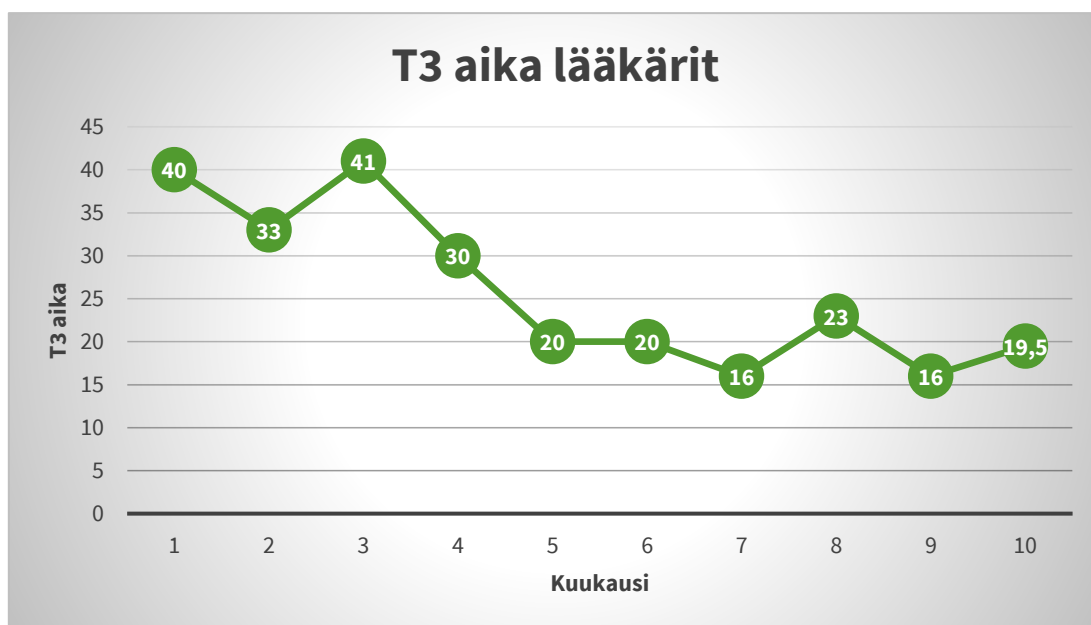
**2 konsulttilääkäreä.** Pyritään lisäämään lääkärin tavoitettavuutta konsultaatioissa tiimihuoneissa. Tavoitteena saada potilaan asia hoidettu jo ensikontaktissa. Pyritään vähentämään lääkärin xkons aikojen määrää. Kahden konsulttilääkärin malli käytössä marraskuun alusta lähtien.

**Etälääkärin luominen.** Toiminta alkamassa alkuvuodesta 2023. Kuura etälääkäripalvelu loppuu vuodenvaihteeseen. Etälääkärin indikaatiot pidetään ennallaan, nämä ovat jo hoidon tarpeen arviota tekeville hoitajille tuttuja. Etälääkärin mallissa pyritään huomioimaan myös hoidon jatkuvuus. Eri tiimien potilaille on omat päivänsä milloin etäaikoja on varattavissa.

**Hoitosuunnitelmien laadinta.** Pyritään laatimaan enemmän terveys- ja hoitosuunnitelmia (THS). Tavoitteena hoidon jatkuvuuden lisääminen ja potilaiden omahoitoon sitoutumisen lisääminen. THS koulutukset järjestetään lääkäreille 13.10., 25.10., 15.11. ja 22.11.. THS pilotti alkanut, kokemuksia suunnitelmien laatimisesta kerätään. Laadittu terveyskeskuksen oma ohjeistus THS:n laadinnasta ja käyty ohjeistus läpi yhteismeetingissä 1.12.. Jatkossa seurataan terveys- ja hoitosuunnitelmien määrää.

**Sairaanhoitajien ajanvarauskirjojen muokkaaminen uudelleen.** Tavoitteena että työkirjalla kaikki ajat ovat samanarvoisia, ei enää jaottelua kiireelliseen ja puolikiireelliseen. Tämä helpottaa ajanvarauksien tekemistä. Tavoitteena on myös pyrkiä vähentämään käyttämättä jääneitä aikoja.

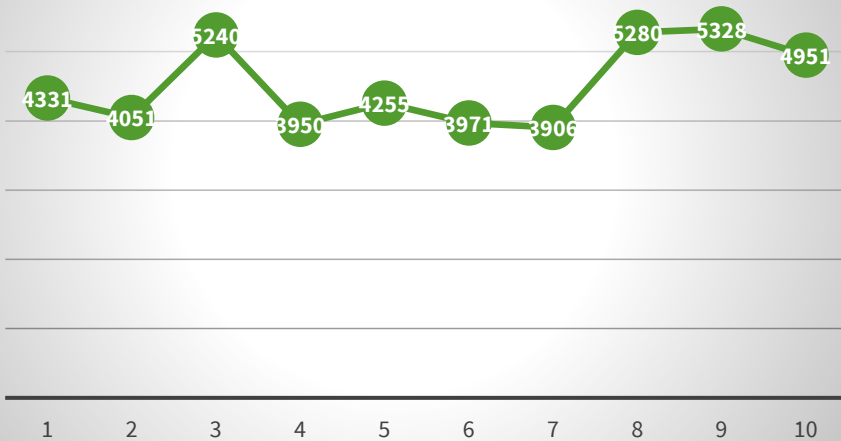
## 5. Tulokset



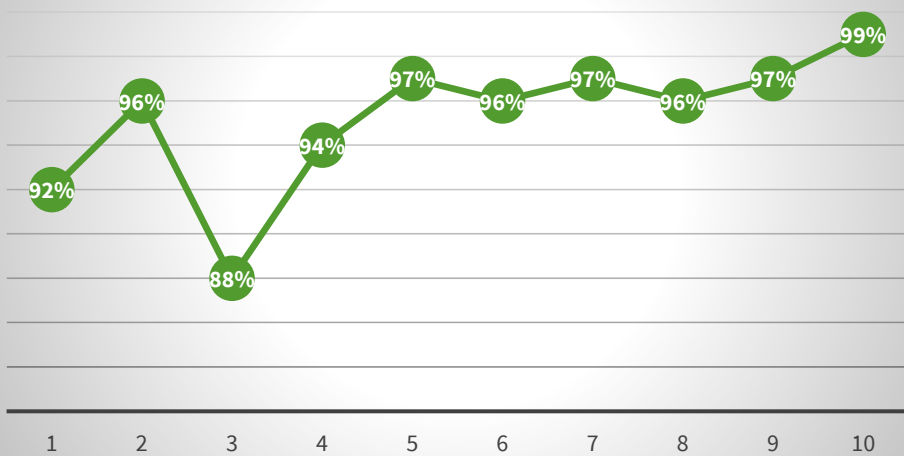


Sekä lääkäreiden, sairaanhoitajien että fysioterapeuttien T3-aika on vähentynyt kesän 2022 jälkeen. T3-ajan suhteen olemme jo lähellä asettamaamme tavoitetta lääkäreiden ja sairaanhoitajien osalta. T3-ajat kirjataan myös päivittäisjohtamisen taululle nähtäväksi.

### Tulevat puhelut TeleQ

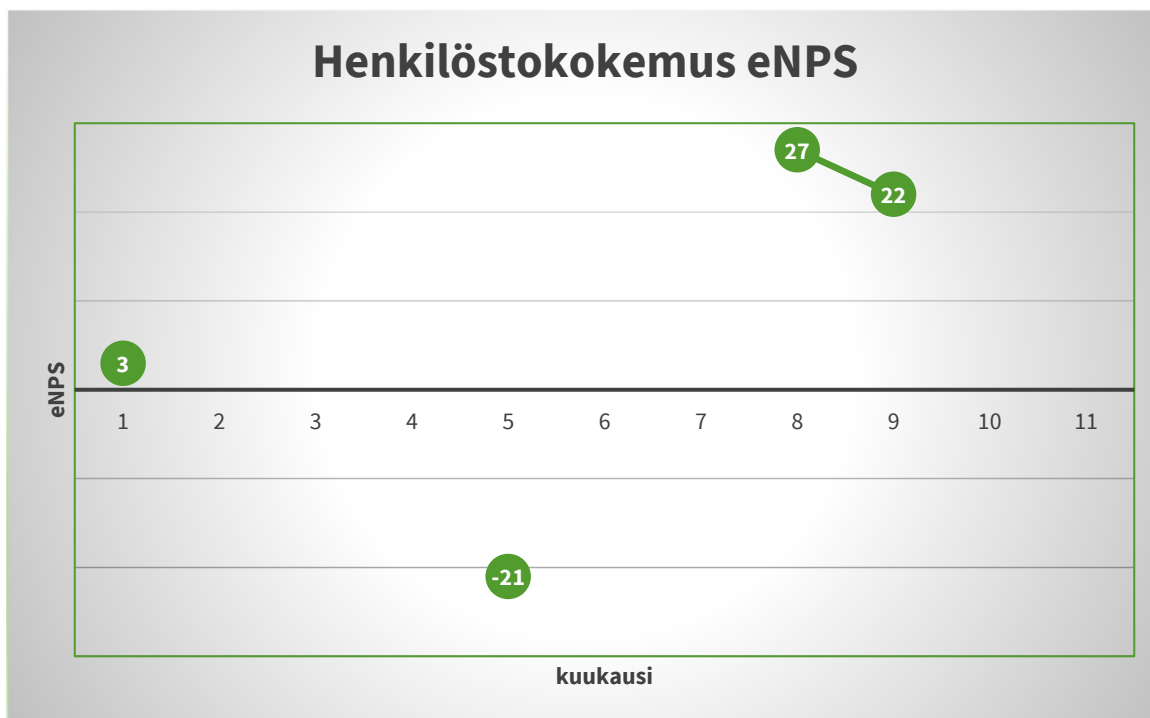


### Puheluiden tavoitettavuus



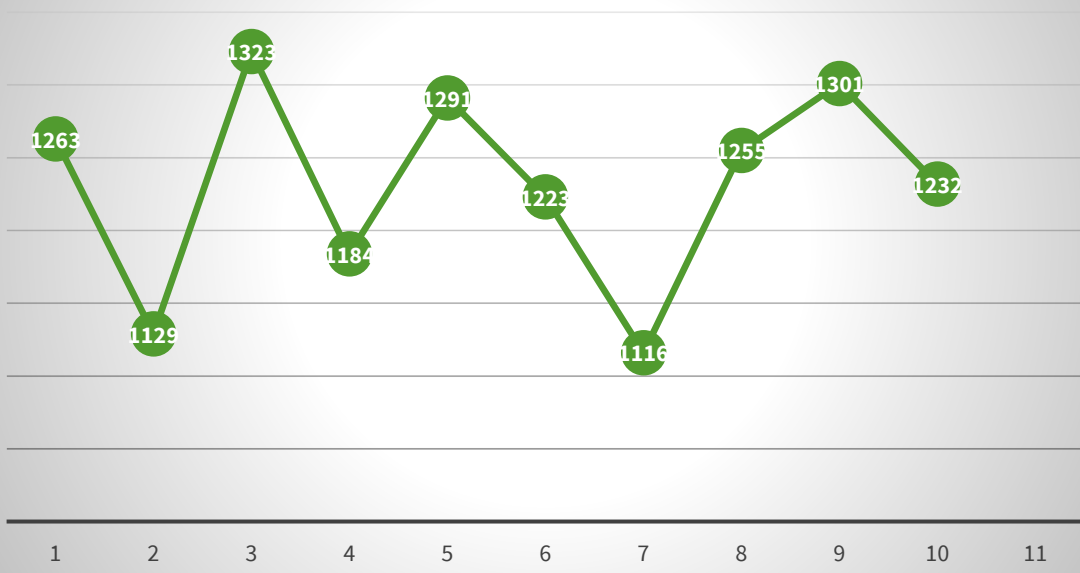
Puheluiden määrä on edelleen hyvin korkea. Huolimatta puheluiden määrästä olemme puheluiden tavoitettavuuden suhteen erinomaisella tasolla ja lokakuussa jo tavoitteessamme. Puheluiden määrä kirjataan myös päivittäisjohtamisen taululle.



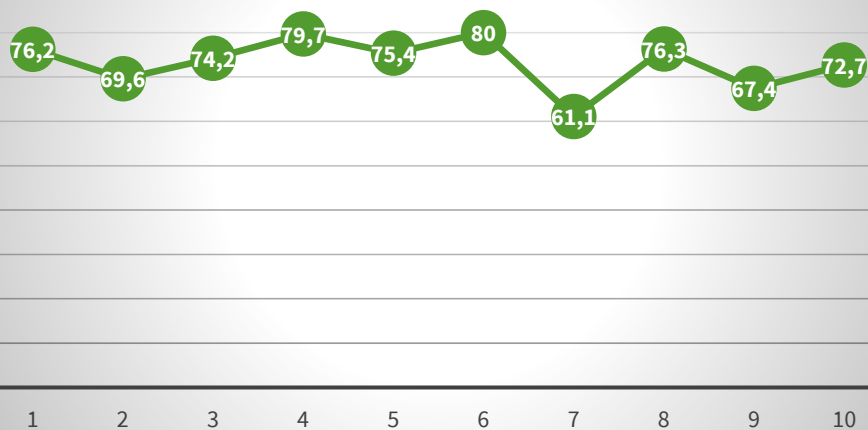


Henkilöstön työtyytyväisyyttä seurataan jatkossa kuukausittain. Viimeisimmät lukemat ovat selvästi aiempaa paremmat. Pyrimme käymään henkilöstön kanssa työtyytyväisyyskyselyn tulokset läpi henkilöstön yhteismeetingien aikana. Lukemat tulevat myös päivittäisjohtamisen taululle nähtäväksi.

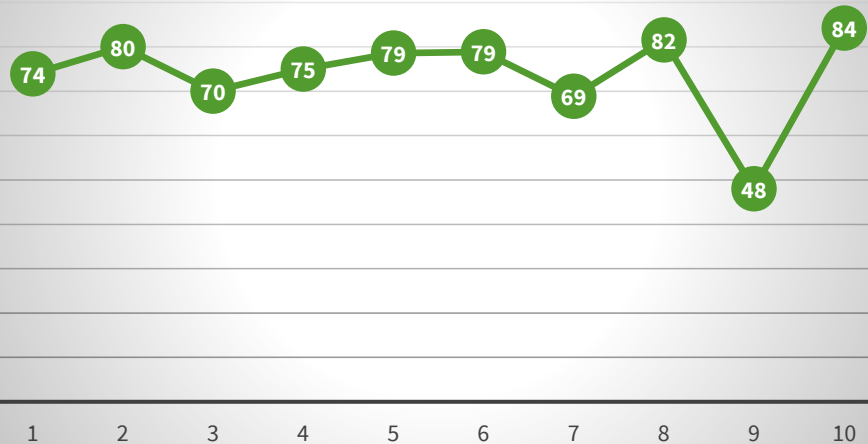
### Toimiston kävijämäärät



### NPS avoterveydenhuolto



### NPS fysioterapia



Asiakastyytyväisyyden osalta fysioterapeuttien palveluun ollaan hyvin tyytyväisiä. Avoterveydenhuollon lukemat ovat olleet varsin tasaisia.

## 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Hankkeen aikana on toteutettu potilastoimiston toisen palvelupisteen sulkeminen, sairaanhoitajan työajan lisääminen puhelintyöhön sekä chat-palvelun avautuminen. Lisäksi hankkeen aikana saatiin vastaanotolle toinen konsulttilääkäri. Työtyytyväisyyskysely lähetetään työntekijöille nykyään kerran kuukaudessa, tuloksia käydään läpi yhteispalaverissa kuukausittain. Huomasimme että muutosten läpivienti on haastavaa ja voi aiheuttaa yllättäviäkin ongelmia, joihin ei etukäteen osattu varautua. Terveyskeskuksessamme on paljon työntekijöitä, muutosten läpivienti vie aikaa. Hankkeen aika totesimme myös että henkilöstöä on hyvä ottaa mukaan enemmän jo muutosten suunnitteluvaiheessa. Mittausten ja seurantojen merkitys korostunut. Tukkimiehen kirjanpitoa tarvitaan edelleen, kaikkea tarpeellista tietoa ei saada suoraan tietojärjestelmistä.

Meillä on ollut erittäin hyvä tiimi mukana hankkeessa. Tiimin sisällä esitettyä asiaa lähdimme koko porukan voimin jalostamaan. Kenenkään ajatuksia ei tyrmätty. Johdon tuki kehittämistyölle oli koko hankkeen ajan vahva. Terveyskeskuksellamme on rohkeutta kokeilla uusia asioita. Hankkeen aikana on ollut mahdollisuus hyödyntää tiedolla johtamisen suunnittelijan työpanosta.

## 7. Miten tästä eteenpäin

Kehittämistyö jatkuu edelleen edellä kuvattujen tavoitteiden mukaisesti. Viimeisessä tapaamisessa 15.12. sovimme kehittämistiimillemme uudet tapaamisajat kuukausittain kevään 2023 aikana. Tapaamisessa nousi jo esille uusia ajatuksia mitä lähdemme vuoden 2023 aikana viemään eteenpäin.

Päivittäisjohtamisen malli on otettu käyttöön marraskuun lopulla. Tapaamme kerran viikossa maanantaisin. Pidämme lyhyen n. 10 minuutin tapaamisen, johon voi osallistua koko terveyskeskuksen henkilökunta. Lähiasemilla Lopella ja Hausjärvellä työskentelevät voivat osallistua palaveriin Teams yhteyden kautta. Palaverissa käydään läpi poissaolot ammattiryhmittäin, kuukauden T3-ajat, kuukaudessa hoidetut asiakkaat ja tulleet puhelut, jonotilanne erityistutkimuksiin (esim. holter, audiogrammi, yöpolygrafia), työtyytyväisyyskyselyn tulokset sekä muuta ajankohtaista tulevaa viikko ajatellen. Malli on edelleen kehityksen alla ja sitä muutetaan tarpeen mukaan. Palaverien tavoitteena on lisätä tietoa nykytilanteesta henkilöstön keskuudessa. Palaverien aikana voi nousta myös uusia ongelmakohtia esille.

Alkuvuodesta aloitamme kaksi muutosta samaan aikaan eli uuden mallin ihomuutosten näyttöön sekä etälääkärimallin. Marraskuusta lähtien molemmissa tiimihuoneissa on ollut lääkäri konsultaatioita varten. Konsultoimisen otamme jatkossa aiheeksi yhteispalaveriin, pohdimme missä tilanteissa ja miten konsultoinnista olisi eniten hyötyä potilaan asian hoidossa. Terveys- ja hoitosuunitelmien määrää seuraamme alkuvuoden ajan kuukausittain, jotta saamme käsitystä miten suunnitelmien laatiminen on lähtenyt liikkeelle.