

KYMSOTE

Kymenlaakson hyvinvoinnin haasteet

- Päihteiden käyttö
- Väestön ikääntyminen
- Epäterveellisten elintapojen kasautuminen kaikkiin ikäryhmiin

Kuusi kuntaa
Asukasluku 162 840 v. 2021
Vapaaehtoinen sote-alue
vuodesta 2019



Me lupaamme

Asiasi hoito aloitetaan ensikontaktissa. Sinut kutsutaan vastaanotolle mikäli asiaasi ei voida hoitaa etäkontaktissa.

Meillä voit asioida monin eri tavoin

Moniammatillinen tiimi turvaa hoitosi jatkuvuutta ja tarvittaessa laadimme kanssasi hoitosuunnitelman.

SMART TAVOITTEET

Vastaanottopalvelut
Hoidon saatavuus paranee
T3 7pv 01/2024 mennessä

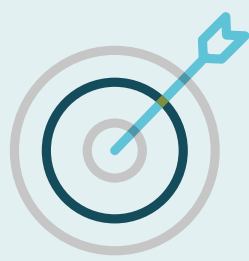
Asiakaspalvelu Kaiku24

- Puheluiden vastausprosentti paranee
- Jonotusaika 2min ja takaisinsoittoviive 2h 01/2024 mennessä



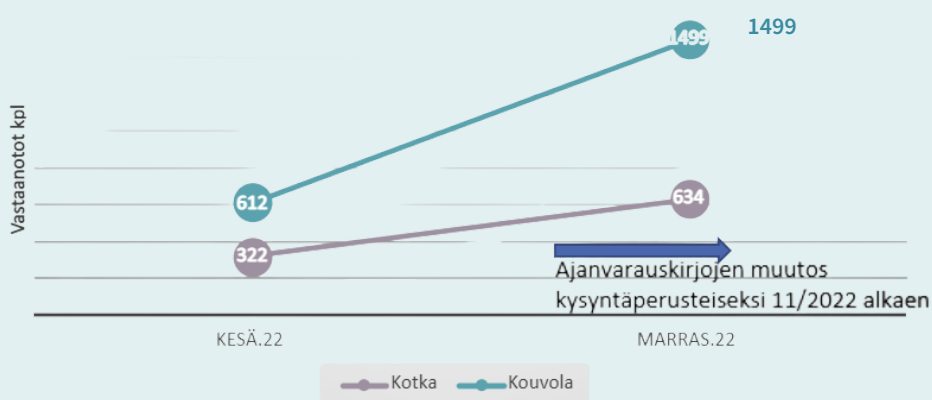
KOKEILUT

- Ajanvarauskirjat kysyntäperusteisiksi
- Kiireetön konsultaatiomalli "Liikeri"
- Hoidon jatkuvuus-jatkoaikojen antaminen itselle
- Terveys- ja hoitosuunnitelmien käytön tehostaminen
- Toimenpideprosessin tehostaminen "pattipoli"
- Vastaanottohuoneiden standartointi
- Miepä-ajanvarauksen tehostaminen

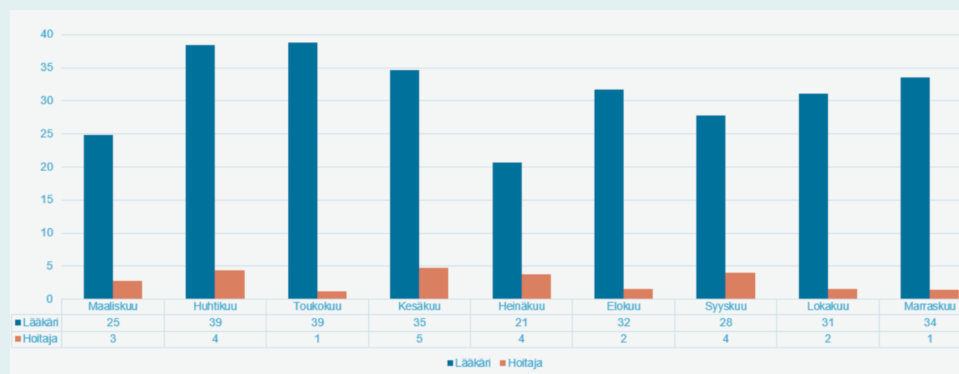


TULOKSET

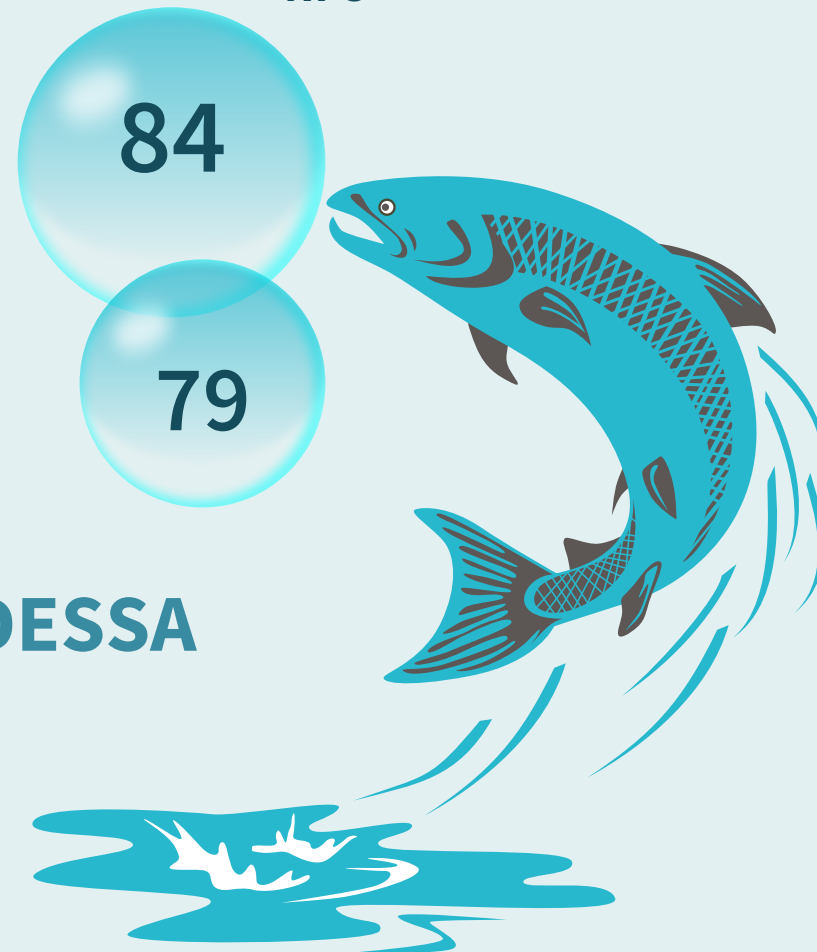
Kiireettömät lääkärin vastaanottoajat



Keskimääräinen odotusaika vastaanotolle



Asiakastyytyväisyys NPS



TOIMENPITEET, JOITA TYÖSTÄMME TULEVAISUUDESSA

Vastaanottotoiminnan virtausmallin kehittäminen

Päivittäisjohtamisen malli

Palvelukartta ammattilaisille

