

RAPORTTI

HYVÄ VASTAANOTTO -VALMENNUS

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät:

19.-20.4.22 Majvik, Kirkkonummi

30.-31.8.22 Majvik, Kirkkonummi

5.10.22 Majvik, Kirkkonummi

15.12.22 Majvik, Kirkkonummi

Osallistuvan yksikön nimi: Seututk, Laukaan vastaanotto

Kehittämistiimin jäsenet: Jussila Helinä, Lappalainen Nina, Loukiainen Sari, Moilanen Leila, Müller Laura, Piispanen Johanna, Raudasoja Marika, Solonen Ari, Syvelä Timo (osa valmennuksesta), Vehniäinen Hanna, Vuori Kari-Pekka (osa valmennuksesta)

Sisälllys

1 LAUKAAN VASTAANOTTO	3
1.1 SEUTUTERVEYSKESKUKSEN STRATEGIA 2021 - 2022.....	3
1.2 VÄESTÖ.....	3
1.3 KEITÄ OLEMME.....	4
1.4 YHTEISÖMME VAHVUUDET	4
2 HYVÄ VASTAANOTTO –VALMENNUKSEEN OSALLISTUMINEN	4
2.1 KESKEISET KEHITTÄMISKOHTTEEMME	7
2.2 KEHITTÄMISEN TUKENA OLLEET MITTARIT UUDESSA TIIMIMALLISSA	7
3 HYVÄ VASTAANOTTO VALMENNUS	8
3.1 LÄHTÖTILANNEMITTAUKSET	8
3.1.1 KYSYNTÄ.....	8
3.1.2 KAPASITEETTI.....	8
3.2 ANALYYSI (HOITAJAT).....	10
3.3 ANALYYSI (LÄÄKÄRIT).....	12
3.3.1 Kapasiteetti-mittaukset tulokset (lääkärit)	12
3.3.2 Kysyntä (lääkärit).....	13
4 SMART-TAVOITTEET SEKÄ UUDISTETTU ASIAKASPROSESSI JA ASIAKASLUPAUS.....	14
4.1 SMART – TAVOITTEET	14
4.2 UUDISTETTU ASIAKASPROSESSI	14
4.3 UUDISTETTU ASIAKASLUPAUS	15
5 SUUNNITELMAT TULEVILLE MUUTOKSILLE	16
5.1 TÄRKEIMMÄT PDSA:T MUUTOSTEN TUEKSI	16
6 MITÄ OPIMME JA MIKÄ TUKI MUUTOSTA.....	19
7 MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN	20
7.1 Tulevat muutokset pähkinänkuoressa:.....	22
LIITTEET.....	23

1 LAUKAAN VASTAANOTTO

Laukaan vastaanotto on yksi Seututerveyskeskuksen toimipisteistä. Seututerveyskeskus kuuluu Keski-Suomen sairaanhoitopiirin alaisuuteen.

1.1 SEUTUTERVEYSKESKUKSEN STRATEGIA 2021 - 2022

Olemme perusterveydenhuollon palveluita tuottava liikelaitos

MISSIO: Lisäämme asukkaidemme alueen terveyttä ja hyvinvointia ja hoidamme heidän sairauksiaan.

VISIO: Arjessa pärjäävät ja hyvinvoivat asukkaat

STRATEGISET TAVOITTEET: asiakkaan tarpeen mukaiset sosiaali- ja terveyspalvelut, monipuoliset ja kehittyvät toimintatavat, vetovoimainen työpaikka ja kestävä talous

1.2 VÄESTÖ

Laukaassa asuu 18823 asukasta

Ikärakenne: Alle 15 v (22.2%) 15-64 v (57,3%), yli 65v (20.6%). Lapsia ja nuoria väestöstä enemmän kuin yli 65-vuotiaita vielä vuoteen 2030 saakka.

Vieraskielisten osuus vähäinen, kesällä suurempi kuin muuna aikana.

Käynneistä alle 15 v (9.5%), 15-64v (46,3%), yli 65v. (44,2%)

Erityiset sosioekonomiset tekijät: Paljon käydään oman kunnan ulkopuolella töissä (Jyväskylä), jossa käyttävät oman kunnan ulkopuolisia palveluita (työterveys).

Tietoja sairastavuudesta: KELA: n sairastavuusindeksi ikävakioitu v 2018 103.2.

Työttömyysaste 12.1%, (koko maa 13%)

1.3 KEITÄ OLEMME

- Lääkärit 10-15, joista noin puolet tekee osa-aikaista työaikaa
- Sairaanhoitajat 22
- LMEP-SH 2
- Lähihoitajia 3
- Terveystenhoitaja
- Suoravastaanotto-fysioterapeutti
- Osastonsihteerit 2
- Apulaisosastonhoitaja
- Osastonhoitaja
- Apulaisylilääkäri
- Palveluohjaaja
- Muistihoitaja

1.4 YHTEISÖMME VAHVUUDET

- Hyvä yhteishenki koko polilla ja eri ammattiryhmien välillä
- Tasavertainen työyhteisö
- Ammattitaitoiset työkaverit
- Monipuolinen osaaminen
- Hyvä resilienssi toiminnan kehittämisen tukena
- Panostamme kehittämiseen (kehitysiltapäivät, teamleaderpalaverit, seututk:n palaverit, polikokoukset, tiimipalaverit)

2 HYVÄ VASTAANOTTO –VALMENNUKSEEN OSALLISTUMINEN

Lähdimme mukaan Hyvä vastaanotto –valmennukseen Seututk:n ylilääkäri Jari Raudasojan vinkistä. Valmennuksen ajankohta oli meille sopiva, sillä olimme vastikään aloittaneet uuden toimintamallin Laukaan vastaanotolla. Keskeiset kehittämiskohteet ja haasteet olivat tiedossa, mutta keinot ja aika niihin vaikuttamiseen puuttuivat. Lähdimme valmennukseen mukaan, jotta saisimme käytännön keinoja ja työkaluja toimintamme kehittämiseen ja seuraamiseen.

Laukaan vastaanotolla alkoi uusi tiimimalli lokakuussa 2021. Tiimejä tuli kolme, joista kaksi tiimiä samanvertaiset ja niiden jako perustui maantieteelliseen jakoon. Kolmas tiimi oli ns. kanta-tiimi, jossa

potilaille nimettiin omahoitajat ja jossa moniammatillisuus ja hoitosuunnitelmat erityisesti korostuvat. Tiimiin kolme tehtiin lisäksi tietyt kriteerit, joiden perusteella potilaat ohjautuivat sinne.

Tiimimalli lähti suunnitellusti käyntiin mutta **uuden toimintamallin seuranta** (esim. toiminnan arvioinnin mittarit) olivat meillä hieman puutteellisia. Kaipasimme heti alusta lähtien keinoja seurata toimintaamme jollain mittareilla, jotta tiedämme mihin suuntaan uusi toimintamalli meitä vie. Tämä asia ei kuitenkaan oikein edennyt ja se osaltaan hankaloitti tiimimallin arvioimista. Organisaatiossamme ei ollut myöskään “valmista” tiimimallia, josta ottaa mallia suoraan vaan meidän tuli rakentaa uutta tiimimallia alusta asti itse. Samassa organisaatiossa oli toinen vastaanotto, jossa myös oli aloitettu tiimimalli noin puolivuotta ennen meitä mutta näitä kahta kuntaa / terveysasemaa ei voinut suoraan verrata toisiinsa, joten sieltä saadut kokemukset eivät suoraan hyödyttäneet meitä.

Haasteitamme oli lisäksi vastaanottoaikojen **kysynnän ja tarjonnan suhteen**. Koronan aikana meillä oli aiempina vuosina ollut jonokirjat kiireettömille vastaanotoille. Jonokirjoista luovuttiin uuden tiimimallin alkaessa, koska tällöin oli ajatuksena, että tiimimallin myötä saisimme vastaanottoaikoja varattuja suoraan ajanvarauskirjoille eikä jonojen kautta. Melko pian tiimimallin alettua totesimme kuitenkin, että tämä toimintamalli ei ole vähäisen tarjonnan vuoksi mahdollista. Siitä syystä aloitimme jonokirja-toimintamallin taas uudestaan. Tämä tarkoitti sitä, että vastaanottoaika kysyneet potilaat laitettiin tiimien jonokirjoille odottamaan vastaanottoaika, joita aukesi viikko kerrallaan kuhunkin tiimiin. Totesimme pian sen, että jonon ylläpitäminen toisaalta auttaa kysynnän seuraamisessa mutta jonon purkaminen toisaalta vei sairaanhoitajien resursseja liikaa. Potilaita jonokirjan ylläpitäminen vähensi useita kertoja soittelua mutta jonokirjan kokonaisuudessaan hallitseminen aiheutti myös jonkin verran päällekkäistä työtä, turhaa soittelua potilaille päin ja asioiden pitkittymistä.

Jonokirjojen tilanne tiimeittäin viikolla 20 – 35 /2022

VASTAANOTTOJONOJEN TILANNE																
Taulukko täydennetään Teamleader-hoitajan toimesta jokaisen viikon perjantaina!																
Viikko	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Tiimi 1																
Lääkärin VO	65	86	50	19	39	68	49	35	51			90	100		103	98
TMP	38	43	38	16	21	21	17	17	20			32	30			35
SH VO	42	31	42	41	48	53	59	56	41			51	52			47
Tiimi 2																
Lääkärin VO	78	71	63	29	46	39	49	10	26	42	52	57	46	49	39	42
TMP	30	35	40	26	31	32	35	33	35	37	46	41	39	41	41	39
SH VO	23	32	31	38	28	33	35	42	35	30	29	30	34	35	32	27
Tiimi 3																
Lääkärin VO	24	20							24			26				
TMP	4	3							5			9				
SH VO																

Yksi iso haaste oli myös **puhelinjonot**. Tiimien takaisinsoittojonoissa oli melkein jatkuvasti yli vuorokauden jono (kts liitteestä esimerkki vuoden 2022 alkuvuoden tilanteesta). Takaisinsoittopyyntöjä kertyi tiimeihin runsaasti ja niihin pystyttiin vastaamaan vaihtelevasti. Puhelinjonoista seurasi mm. päällekkäistä työtä, huonoa asiakaspalautetta ja henkilökunnan kuormittuneisuutta. Tähän haluttiin myös muutosta. Henkilökunnassa näkyi **väsymys ja uupumus** koronaepidemian ja tiimimallin kehittämistyön jäljiltä. Sairaspoissaolot sekä sijaisten huono saatavuus asetti isoja haasteita. (Liite Työhyvinvointitulokset?)

Myöskään **asiakasprosessi** ei ollut henkilökunnalle eikä potilaille selkeä eikä yhdenvertainen. Tämä liittyi osin uuteen tiimimalliin mutta myös aiemminkaan meillä ei ollut asiakasprosessia aukikirjoitettuna. Sen selkeyttämisellä haluttiin turvata myös hoidon jatkuvuutta ja potilasturvallisuutta.

Tiedonkulku isossa, moniammatillisessa työyhteisössä nousi myös yhdeksi kehittämisen kohteeksi.

Työyhteisössä on useita eri pienempiä yksiköitä ja kaikki eivät toimi tiimimallissa, joten tiedonkulkuun ja konsultointiin toivottiin parannusta.

Halusimme valmennuksella siis saada mm. uusia keinoja hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden parantamiseksi, puhelinjonotilanteen selvittämiseen keinoja, mittareita tiimimallin seuranta varten sekä työhyvinvointia ja henkilökunnan pysyvyyttä tukevia keinoja ja toimintamalleja.

2.1 KESKEISET KEHITTÄMISKOHTEEMME

- Hoidontarpeen arviointi jokaisessa yhteydenotossa ja takaisinsoittojonojen lyhentäminen
- Vastaanotto-jonokirjoista eroon pääseminen
- Asiakasprosessin selkeyttäminen
- Tiimimallin kehittäminen ja seuranta (mittarit)
- Hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden turvaaminen
- Hoidon oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus
- Työhyvinvointiin tukea ja mittareita
- Asiakaspalautteiden (Qpro) perusteella keskeisimmät kehityskohteet: kohtelu, viestintä ja tavoitettavuus
- Kommunikointia ja tiedonkulkua tulee kehittää, jotta tämä olisi tasavertaisempaa, informaation kulku ei aina toimi

2.2 KEHITTÄMISEN TUKENA OLLEET MITTARIT UUDESSA TIIMIMALLISSA

- Potilasmäärä per tiimi 1.10.21 ->
- Puheluiden määrä tiimeittäin 1.10.21 ->
- Jonotilanne lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotolle tiimeittäin
- Potilaspalautteet
- Työhyvinvointikyselyn tulokset (vain hoitajat)
- Terveys- ja hoitosuunnitelmien lukumäärä (tiimi 3)
- Haipro-/Laatuportti- ilmoitukset
- NPS, asiakastytyväisyys -tulokset
- LC-tilastoinnit

3 HYVÄ VASTAANOTTO VALMENNUS

3.1 LÄHTÖTILANNEMITTAUKSET

Laukaan vastaanotolla tehtiin lääkäreille ja hoitajille kahden viikon työajan- sekä kysynnän seuranta ajalla 9-22.5.22. Seurantaan osallistui koko vastaanoton henkilökunta.

3.1.1 KYSYNTÄ

Kysynnän seurantaan otettiin mukaan puhelimitse, paikan päällä ja digitaalisesti potilailta tulleet yhteydenotot. Kyselyyn otettiin mukaan kiireettömät ja kiireelliset yhteydenotot. Kysynnän seurannassa seurattiin myös sitä, kuinka paljon asioita hoidettiin lääkäreiden konsultaatiokirjan kautta sekä kuinka paljon asioita hoidettiin ilman vastaanottoa/ ajanvarausta.

Alla kuva kysynnän seurannan kaavakkeesta (hoitajat ja lääkärit)

Lääkäri- / hoitajakysynnän kartoitus

Nimi: _____
Päivämäärä: _____
Tiimi / työpiste: _____

Laukaan vastaanotot

Ohjeistus:

- Mitä on kysyntä: Kuinka paljon palveluillemme on kysyntää päivätasolla
- Selvitys tehdään, jotta tiedämme minkälaiseen kysyntään yksikkömme tulisi vastata palveluillaan
- Yksittäisestä potilaskontaktista kirjataan alle **yksi** vaihtoehto **taulukkoon 1** (Tukkimiehen kirjanpito).
- Kirjausta (taulukkoon 1) ei tule tehdä, jos kyseessä on: ajan siirtäminen tai peruminen, asia koskee fysioterapiaa, kardiologia, ortopedia tai psykiatrian palveluita
- LISÄKSI Taulukkoon 2 laitetaan aina merkintä jos asia on hoidettu loppuun etänä tai asia on laitettu lääkärin konsu-kirjalle (tätä tietoa käytämme sisäisten prosessien selvittämiseksi)

Taulukko 1	Lääkärille	Yht.	Hoitajalle	Yht.
Annettu kiireetön vastaanottoaika				
Laitettu vastaanottojonoon				
Annettu soittoaika				
Annettu AKU-aika				
Ohjattu iltapäivystykseen				
Annettu palveluseteli				

Taulukko 2	Yht.
Asia laitettu lääkärin konsultaatiokirjalle	
Asia hoidettu ilman vastaanottoa, ei tarvetta ajanvarauksille	

Alla kuva työajanseuranta-kaavakkeesta (hoitajat)

Työajanseuranta 9. – 22.5.2022

Laukaan vastaanotot - Hoitajat

Nimi: _____

Päivämäärä: _____

Tiimi / työpiste (sijoitus): _____

Päivän työaika: _____

Ohjeistus:

- Työajanseurannalla tarkastellaan mihin työntekijän työaika päivän aikana kuluu
- Jokaisen täyden tuntisarakeen summa tulee olla 60 (minuuttia) / pois lukien työpäivän alku- ja lopputunti (jos työaika ei tasatuntinen)

Hoitajat		7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	YHT
Välitön potilastyö (kiireetön)	ki														
Välitön potilastyö (päivystys)	päiv														
Poissa	po														
Puhelin	puh														
Kokoukset	ko														
Vastuualue	va														
Potilastyö, muu (esim. INR, Omaolo, Hyvis)	kons														
Järjestely	jär														
Odotus	od														
Tauko	tauk														
Koulutus / tentit															
Muu, mikä;															

Alla kuva työajanseuranta-kaavakkeesta (lääkärit)

Työajanseuranta 9. – 22.5.2022

Laukaan vastaanotot - Lääkärit

Nimi: _____

Päivämäärä: _____

Tiimi / työpiste (sijoitus): _____

Päivän työaika: _____

Ohjeistus:

- Mitataan, mihin työntekijän työaika kuluu.
- Jokaisen täyden tuntisarakeen summa tulee olla 60 (minuuttia) / pois lukien työpäivän alku- ja lopputunti (jos työaika ei tasatuntinen)

Lääkärit		7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	YHT
Kiireetön vastaanotto	vo														
Päivystys	päiv														
Konsultaatio	kons														
Toimisto-aika (rästit, lausunnot ym.)	toi														
Puhelut	puh														
Sektorityö (NLA, KTH, KUTS, HyPe, Gyn.)	sektori														
Kokous / Koulutus	kok/koul														
Tauko / Ruoka	tauko														
Ohjaus / tutor	ohjaus														
Hallinto	hall														
Poissa: Loma, sair.loma, matka (muihin toimipisteisiin), Keuruu, Konnevesi	poissa														

3.2 ANALYYSI (HOITAJAT)

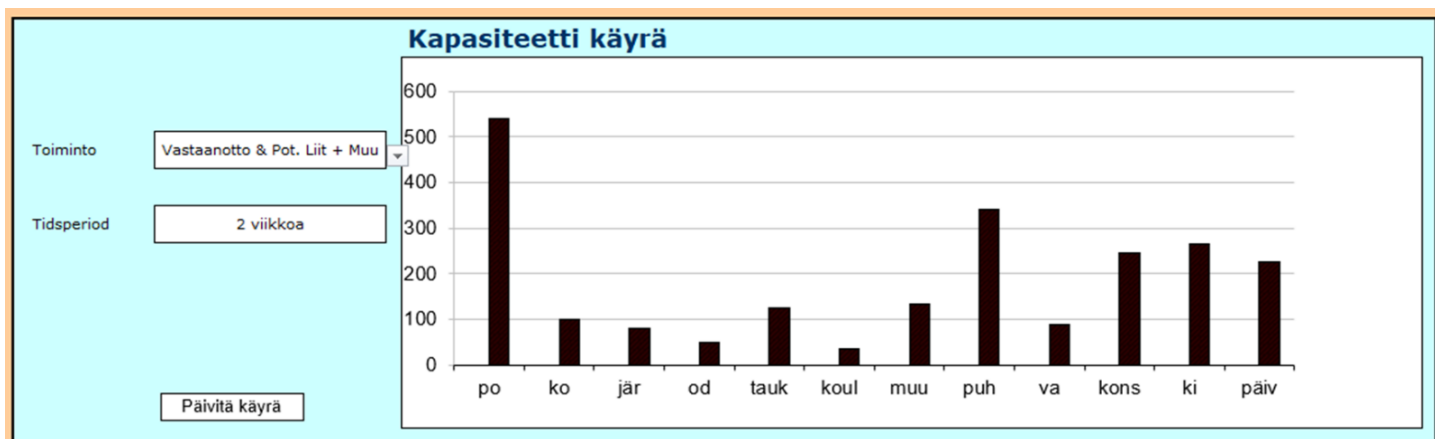
Hoitajilla eniten aikaa kului seurannan mukaan puhelintyöhön, konsultaatioihin ja ei-välittömään potilastyöhön (esim. INR- määritykset, sähköisten yhteydenottojen käsittely). Kyselyllä ei saatu riittävästi tietoa siitä, kuinka paljon vastaanoton kysyntää tiimihoitajille olisi todellisuudessa ollut. Syy oli se, että kyselyssä oli mukana myös diabetes- ja muistihoitaja, joiden työnkuva on hyvin erilainen tiimihoitajiin verrattuna, sillä he tekevät pääosin vastaanottotyötä. Sen vuoksi kyselyn tulosten mukaan hoitajien vastaanottojen tarjonta olisi ollut paljon runsaampaa mitä todellisuudessa oli. Tiimihoitajien osuuden olisi pelkästään voinut ottaa kyselyyn mukaan.

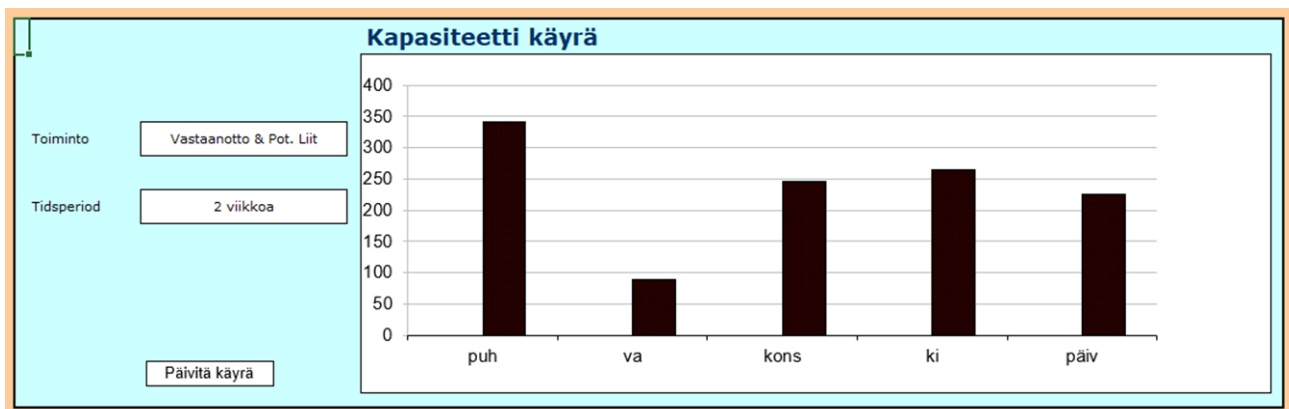
Hoitajien työajanseurannan suhteen suuria yllätyksiä emme havainneet. Oletuksemme oli, että puhelintyöhön (mm. hoidon tarpeen arviointi) menee paljon aikaa ja sen osoitti työajanseurantakin. Osin puhelintyöhön meni siitäkin syystä aikaa, että puhelut olivat seurannan aikana pitkiä, sillä puhelinkontakteissa pyrittiin mahdollisimman kattavaan esitietojen keräämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen heti.

Hukkaa totesimme syntyvän kuitenkin resurssien suhteen siinä, että jonoon laitetut potilaat työllistävät moninkertaisesti ja useampaa työntekijää.

Totesimme, että hoitajilla pitäisi olla kiireettömiä vastaanottoja enemmän. Seurannan perusteella myös totesimme sen, että prosessit olivat meillä epäselviä asiakasprosessin sekä asiakaslupauksen suhteen.

Alla kuvat hoitajien työajanseurannan (kapasiteetti) tuloksista





Toiminnot, esim vo, hallinto, koulutus

Kuvaus	Lyh	Tyyppi
Välitön potilastyö (kiireetön)	ki	Vastaanotto
Välitön potilastyö (päivystys)	päiv	Vastaanotto
Poissa	po	Muu
Puhelin	puh	Pot. Liit.
Kokoukset	ko	Muu
Vastuualuetyö	va	Pot. Liit.
Potilastyö, muu (esim. INR, Omaolo, Hyvis)	kons	Pot. Liit.
Järjestely	jär	Muu
Odotus	od	Muu
Tauko	tauk	Muu
Koulutukset/tentit	koul	Muu
Muu	muu	Muu

Alla oleva kuva hoitajien kysynnän tuloksista

HOITAJA	ma ti ke to pe ma ti ke to pe										yhteensä (n)	% -osuus kaikista annetuista ajoista
	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe		
Annettu hoitajan vastaanottoaika (n)	29	19	19	12	16	20	24	15	19	12	185	54
Laitettu vastaanottojonoon (sh) (n)	4	4	4	2	0	0	0	1	1	3	19	6
Annettu soittoaika (n)	4	8	8	1	4	7	1	5	5	5	48	14
Annettu AKU-aika (n)	22	10	13	6	1	1	10	6	3	1	73	21
Ohjattu iltapäivystykseen (n)	1	1	7	4	0	1	1	1	0	1	17	5
edelliset yhteensä (n)											342	0

3.3 ANALYYSI (LÄÄKÄRIT)

Seurantaviikoilla lääkäri-resurssit olivat poikkeuksellisen hyvät. Todettiin, että kysyntään vastaaminen on täysin mahdollista silloin, kun resurssit olivat kohdallaan. Muut työt vievät lääkäreiden resursseja paljon. Konsultaatioita tulee päivittäin paljon.

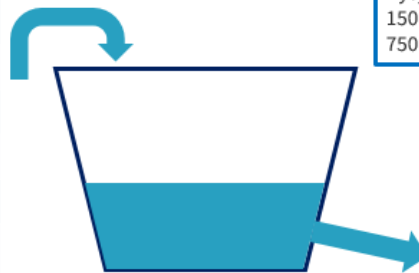
3.3.1 Kapasiteetti-mittaukset tulokset (lääkärit)

Yhteenvedo / lääkärit

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 viikossa	1 viikossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja (+ jono) /kpl	177	88,5	17,7
Puhelinaikoja/kpl	155	77,5	15,5
AKU-ajat/kpl	192	96	19,2
Konsultaatiot/kpl	362	131	36,2
Yhteensä kpl	793	396,5	79,3
Tunteja (*laskukaava alla)	317,6h	158,8h	31,8h

T3 =



”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”

KAPASITEETTI, kiireettömään vastaanottoon käytetty aika

	Tuntia/2 vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv	Kpl/pv
Kiireetön vastaanotto (+palse h)	162,3	81,2	16,2	24
Puhelinajat	38,08	19,04	3,8	19
AKU-ajat	177,9	90	18	36
Konsultaatiot	203,41	101,7	20,3	102
Yhteensä	584	292	58,3	

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = 40
AKU-ajat (KA, min) = 30
Puhelinajan pituus (KA, min) = 12
Konsultaatiot (KA, min) = 12

Tasapaino

	Tunnit yht
Kapasiteetti / 2vk	584
Kysyntä /2vk	318
Edellisten erotus	+266

4

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

3.3.2 Kysyntä (lääkärit)

Alla oleva kuva lääkäreiden kysynnän tuloksista

LÄÄKÄRI	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe	yhteensä (n)	%-osuus kaikista annetuista ajoista
Annettu lääkärin vastaanottoaika (n)	7	3	13	3	3	15	7	3	15	1	70	12
Laitettu vastaanottojonoon (lääkäri / tmp) (n)	10	8	20	12	7	4	14	5	7	6	93	17
Annettu soittoaika (n)	23	9	19	15	6	23	18	11	11	20	155	28
Annettu AKU-aika (n)	30	30	17	17	14	21	21	19	8	15	192	34
Ohjattu iltapäivystykseen (n)	4	5	6	5	3	4	4	1	0	6	38	7
Annettu palvelusetelipalvelilääkärikäynti (n)	5	2	0	1	0	1	1	1	1	2	14	2
edelliset yhteensä (n)											562	100
Asia laitettu lääkärin konsultaatiokirjalle (n)	54	31	43	47	32	34	48	26	32	15	362	
etäyhteydellä/puhelimessa hoidettu kerralla (kiireetön/kiireellinen) (n)	112	69	69	97	60	54	79	40	68	43	691	

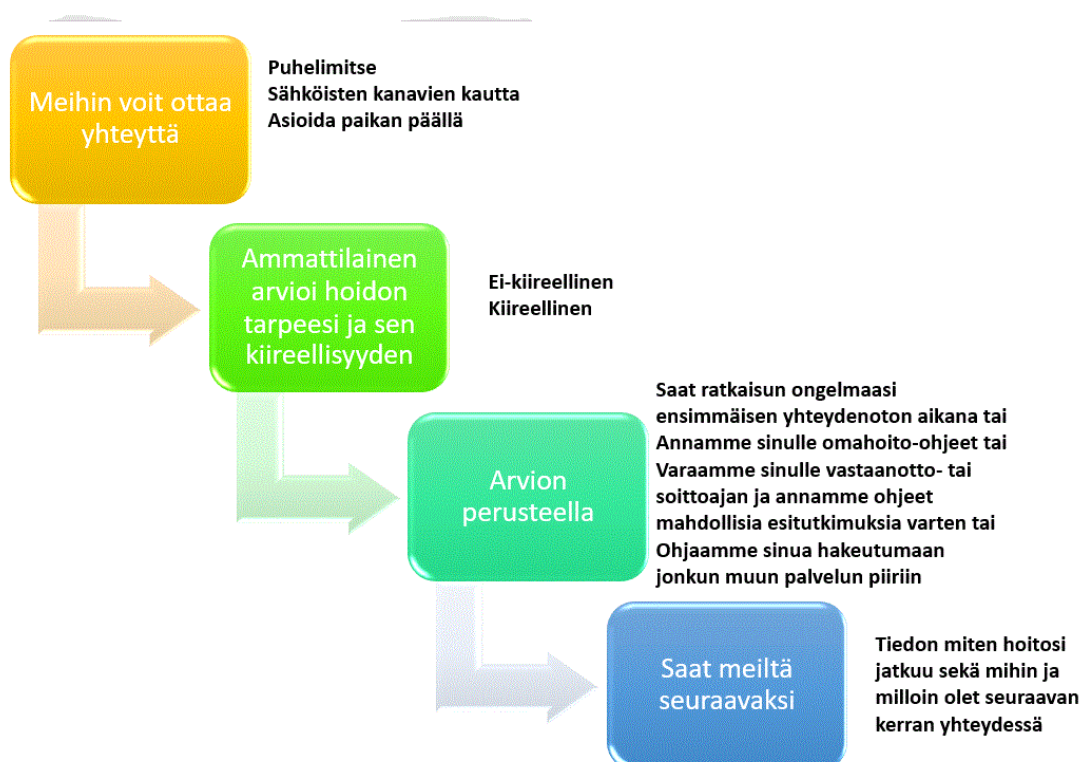
4 SMART-TAVOITTEET SEKÄ UUDISTETTU ASIAKASPROSESSI JA ASIAKASLUPAUS

4.1 SMART – TAVOITTEET

SMART-tavoitteet tehtiin elokuun 2022 valmennuspäivillä (3. valmennuskerta). Asetimme seuraavat isot tavoitteet tulevaan toimintaamme:

1.1.2023 mennessä	<ul style="list-style-type: none"> • Takaisinsoitto saman päivän aikana • Kiireetön vastaanottoaika 14 vrk:n sisällä tai • Omahoito-ohjeet ensikontaktissa saman päivän aikana
1.7.2023 mennessä	<ul style="list-style-type: none"> • Takaisinsoitto saman päivän aikana • Kiireetön vastaanotto 7 vrk:n sisään
Muut tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • T3-ajan seurannan mahdollisuus (jonokirjat pois, vakioajanvarauskirjojen luonti) • Konsulttilääkärin toiminnan kehittäminen

4.2 UUDISTETTU ASIAKASPROSESSI



4.3 UUDISTETTU ASIAKASLUPAUS

ASIAKASLUPAUS

Miten meihin voi olla yhteydessä?

Meihin voit olla yhteydessä soittamalla omaan tiimiisi ja jättämällä soittopyynnön. Kiireellisissä asioissa voit soittaa päivystyspuhelimeen. Meihin voit ottaa yhteyttä myös sähköisesti Omaolon, OmaKS:n ja Omakannan kautta.

Missä ajassa lupamme vastata palvelupyyntöihin?

Vastaamme soittopyyntöihin ja sähköisiin yhteydenottoihin saman päivän aikana. Päivystyspuheluihin vastaamme 2 minuutin sisällä.

Missä ajassa asiasi hoidetaan?

Kiireelliset asiat hoidamme saman päivän aikana ja kiireettömät asiat 7 vuorokauden sisällä.

Milloin kannattaa tulla suoraan paikan päälle? Milloin soittaa?

Suosittellemme olemaan meihin yhteydessä ensisijaisesti puhelimitse tai sähköisten palveluiden kautta. Pyydämme sinut paikan päälle tarvittaessa. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soita 112.

Millaisia digitaalisia välineitä voit käyttää ja miten?

Meillä voit asioida Omaolon, OmaKS:n sekä Omakannan kautta.

Mitä itse voit tehdä ennen tapaamista ammattilaisen kanssa? (esitietolomakkeet ym?)

Yhteydenottosi perusteella saat mahdolliset jatkohoito-ohjeet sekä esitietokaavakkeet. Nämä tulee olla tehtyinä ennen seuraavaa asiointia hoitosi sujuvuuden takaamiseksi.

Jatkuvuus. Miten varmistamme, että tarvittaessa asiaasi hoitaa sama henkilö. Vastuutyöntekijä tms?

Keille nimetään? Miten nimetään? Miten yhteydenpito tapahtuu?

Ottamalla yhteyttä omaan tiimiisi pyrimme takaamaan hoitosi jatkuvuuden.

Eri ammattilaiset. Miten ja millä periaatteilla ohjaamme eri ammattilaisille (lääk, hoit, ft, psyk ym)?

Ammattilaisen tekemän arvion perusteella sinut ohjataan hoidon piiriin (esimerkiksi sairaanhoitajalle, fysioterapeutille, lähihoitajalle, lääkärille, palveluohjaajalle, psykiatrisen hoidon ammattilaiselle tai kolmannen sektorin palveluihin)

5 SUUNNITELMAT TULEVILLE MUUTOKSILLE

5.1 TÄRKEIMMÄT PDSA:T MUUTOSTEN TUEKSI

<p>Lääkäreiden kiireettömän vastaanottojonon poistaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jonoon ei enää laiteta uusia potilaita (16.11.22 ->) (Jonon ylläpitoon kuuluu turhaan työaikaa usealta työntekijältä ilman terveyshyötyä) • Ennen lääkärin vastaanottoajan antoa on järkevää pohtia läsnä-vastanoton tarpeellisuus, sillä asia voi hoitua jotenkin muuten (konsultointi!) • Ajanvarauskirjoja tehtävä riittävän pitkälle eteenpäin KESKEN • Lämä-hoitajat aloittivat 11/2022 vastaanottojonojen purkamisen (13.12.22 tilanne: Tiimi 1: jonossa 8 potilasta, tiimi 2: jonossa 15 potilasta, tiimi 3: 30 potilasta) <u>Lukuihin ei ole laskettu mukaan toimenpidejonoa!</u>
<p>Konsulttilääkäri läsnä olevaksi koko päivän ajaksi (alkaa 1/2023 ->)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konsulttilääkärit todettu erittäin tärkeäksi HTA:ssa • Heidän oltava myös heti tavoitettavissa, jotta suurin osa konsultaatioista hoituisi suullisesti ilman turhaa päällekkäistä kirjaamista/papereiden availua (läsnä-konsultti ja liikkuva konsultti jatkossa erikseen) <ul style="list-style-type: none"> - 2.1.23 -> Puhelinkonsultti-lääkäri huoneessa 17 (+jatkossa 2 puhelinhoitajaa) - 2.1.23 -> HTA-hoitajat (4 hoitajaa) huoneessa 16 - 2.1.23 -> Liikkuva konsultti huoneessa 18 • Konsu-lääkäreiden ajanvarauskirjoihin muutoksia <ul style="list-style-type: none"> - 2.1.23 -> KESKEN

Muutokset hoitajien resurssointiin	<ul style="list-style-type: none"> • Tehty muutoksia hoitajien resursseihin mm. työnkuvia muuttamalla • Päivystävä sairaanhoitaja aloittanut 8/2022 -> • Lähihoitajien tehtävien työnkuvan tarkistus tuonut lisää sairaanhoitajien vastaanottoaikoja, aloitettiin lähihoitajien vastaanottotoiminta 5/2022 • Lämä-hoitajien akuutti + kiireettömät vastaanotot alkaneet 11/22 -> • Lisättiin astmahoitajien vastaanottojen määrää 10/2022 ->
Yhteydenottojen hoitaminen saman päivän aikana	<ul style="list-style-type: none"> • Ensikontaktissa asian vireille laitto ja jatkosuunnitelma, ei yritetä hoitaa kaikkea heti ja kerralla • Puheluiden kestot saatava lyhyemmiksi • Hoitajien resurssin kohdentaminen puhelimeen/sähköisiin yhteydenottokanaviin kysynnän mukaan (päivittäisjohtaminen) • Sähköisiin yhteydenottoihin vastaamiseen varattu oma aika sairaanhoitajan kirjalta ja ohje yhteydenottojen käsittelyyn kirjoitettu auki
Omahoidon ohjauksen tehostus HTA-kontaktissa	<ul style="list-style-type: none"> • Hoidonperusteet.fi -nettisivu otettu käyttöön HTA:n tueksi • Konsulttilääkäreiden merkitys suuri -> konsulttilääkäreiden toimintaan muutoksia 1/23 -> • Koulutukset hoitajille aloitetaan jälleen (toimipaikkakoulutukset)

	<p>- 2023 pyritään aloittamaan uudestaan jos lääkäritilanne sallii</p>
Teamleadereiden työnkuvan avaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Hoitaja-teamleader toiminnasta tehty arviointikysely tiimien jäsenille 9/2022 -> tulosten perusteella teamleadereitä tarvitaan päivittäisjohtamiseen, työntekijät kokevat tärkeäksi • Työnkuvan selkeytyminen sekä teamleadereille että muille tiimiläisille • Toimii yhdyshenkilönä työntekijöiden ja esihenkilöiden välillä (päivittäisjohtamisen sujuvoittaminen) • Töiden jakaantuminen tasaisemmin tiimiläisten kesken sekä osaamisen ja toiveiden huomioiden
Laukaan ja Konneveden koko henkilökunnan yhteinen Teams-ryhmä	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa-arvoinen ja yhdenaikainen viestintä koko henkilökunnalle on tärkeää yhteistyön sujuvoittamiseksi • Tehokkaampi ja nopeampi viestintäkanava kuin sähköposti • Kysely tehty ryhmän toimivuudesta syksyllä 2022 ja tarpeesta ja tulosten perusteella ryhmä koettu tarpeellisena
Vastaanottohuoneiden välineiden tarkistuslistat	<ul style="list-style-type: none"> • Sisällytetty lähihoitajien työnkuvaan • Välineiden saatavuus sujuvoittaa työntekoa ja vähentää hukkaa • Tarkastuslista (KESKEN)

Työtyytyväisyyden seuranta ja työtyytyväisyyden lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Vastausprosentti saatava riittävän korkeaksi, jotta tuloksia voi tulkita paremmin • Kyselyyn vastaamisesta muistutetaan Teamsillä ja tiimeissä -> lisännyt vastaamista • Tulosten purkamiseen henkilöstön kanssa panostettava, jotta into vastaamiseen pysyy yllä/nousee (lääkäreiden osalta tuloksia ei ole aiemmin käsitelty) • Lähes kaikki työntekijät kokevat asian tärkeäksi • Tavoitteellinen työtyytyväisyyden seuranta lisää työhyvinvointia

6 MITÄ OPIMME JA MIKÄ TUKI MUUTOSTA

Kehittämistyö on erittäin tärkeää, jotta pystymme vastaamaan ajan haasteisiin sekä tarjoamaan laadukkaita ja ajan tasalla olevia terveyspalveluita kuntalaisille sekä toisaalta tarjoamaan työntekijöille työpaikka, jossa kaikilla on hyvä olla ja työskennellä.

Kehittämistyö vaatii kuitenkin paljon aikaa ja sitä tuleekin varata kehittämiseen riittävästi, sillä muun työn ja arjen ohella se ei onnistu. Siksi on hyvä irrottaa kehittämistyöhön osallistuva porukka siksi aikaa perustyöstä kokonaan. Myös vastuuhenkilöt ovat tärkeä nimetä, kuka tekee ja mitä ja mihin mennessä. Valmennuksen alussa totesimme myös, että on erittäin tärkeää, että yksikön johto on kehittämistyössä mukana ja tahtotila muutokselle on sama molemmilla. Johdon tulee mahdollistaa kehittämistyö ja antaa sille toisaalta myös jonkinlaisia raameja. Tähän kaipasimmekin alussa ns. reunaehtoja, sillä olimme mm. tavoitteiden suhteen välillä hieman hukassa.

Valmennukseen lähteminen antoi aikaa kehittämistyölle ja pakotti asettamaan tavoitteita sekä tekemään konkreettisia suunnitelmia ja toimenpiteitä muutosten tueksi. Muutosta tuki myös tiedossa

olevat kehittämiskohteet; haasteita ja solmukohtia olit työssä tunnistettu mutta niihin ei ollut vielä päästy sen tarkemmin käsiksi. Muutoksen tukena koimme myös hyvän yhteishengen kaikkien ammattiryhmien välillä, tasavertaisuuden työyhteisössämme, rohkeuden tehdä ja sietää muutoksia työyhteisönä.

Valmennusta tuki myös syksyllä pidetyt koko henkilökunnan kehittämisiltapäivät, jossa nostimme esiin valmennuksessa esiin nousseita asioita ja saimme niihin vahvistusta koko työyhteisöstä.

Valmennuksen aikana opimme sekä itse kehittämistyöstä paljon mutta tunnistimme myös työyhteisömme vahvuudet ja kehittämiskohteet ja opimme mitkä ovat meidän toiminnassamme tärkeät kulmakivet.

Esimerkiksi laadukas hoidon tarpeen arviointi on monen asian kivijalka, josta kaikki uudet yhteydenotot lähtevät liikkeelle. Tämä kohta on tärkeä tunnistaa, jotta potilas saa oikea-aikaisen ja

tarkoituksenmukaisen avun asiaansa. Opimme myös sen, että meillä on työyhteisössämme valtava määrä osaamista, tietoa ja taitoa sekä potentiaalia moneen asiaan. Resursseja meillä myös (vaihtelevasti) on mutta ennen kaikkea on tärkeää, että resurssit ovat kohdistettu oikein ja tarkoituksenmukaisesti. On tärkeää, että kukin ammattiryhmä tekee juuri sitä työtä missä osaaminen ja tarve on.

Muutosprosessin ymmärtäminen oli lisäksi koko kehittämissiimille monelta osalta merkittävä oivallus.

Muutoksia pitäisi uskaltaa tehdä rohkeasti silloin, kun muutokselle on tarve. Muutokseen tarvitaan myös koko työyhteisö mukaan, jotta muutokset saadaan juurrutettua koko työyhteisöön ja lisäksi on toisaalta tärkeää, että koko työyhteisö pääsee vaikuttamaan ja osallistumaan. Sen vuoksi mm. kehittämisiltapäivät ovat tärkeitä, jotta paikka ja aika kehittämistyölle mahdollistetaan. Ymmärsimme myös sen, että myös pieneltäkin vaikuttava muutos vaatii monesti suuren työn taustalla, sillä moni pienikin asia on toisesta asiasta riippuvainen. Yhteistyö myös eri ammattiryhmien välillä yhteisissä muutoksissa on erittäin tärkeää. Valmennuksen aikana olemme olleet tyytyväisiä siihen, että tässä olemme onnistuneet hyvin.

7 MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN

Vuoden 2023 alusta meillä on tulossa muutos konsulttilääkäreiden osalta. On sovittu, että konsulttilääkäreitä tulee olemaan jatkossa kaksi, joista toinen on ns. läsnäkonsultti ja on koko päivän HTA:ta tekevien hoitajien kanssa samassa huoneessa. Näin ollen konsultointi on sujuvaa ja konsulttilääkärin tavoitettavuus hyvä koko päivän ajan.

Muutoksia teemme myös HTA-hoitajien työpisteisiin samasta syystä eli yhdistämme kahden eri tiimin puhelunhoitajat samaan tilaan. Näin ollen yksi konsulttilääkäri on molempien tiimien hoitajien kanssa samassa paikassa. Toinen konsulttilääkäri toimii ns. liikkuvana konsulttina, eli häntä konsultoidaan, kun lääkäriä tarvitaan käymään paikan päällä esimerkiksi hoitajan vastaanotolla. Lisäksi lääkäreiden päiväpäivystyksen osalta on tulossa muutoksia. Aiemman kolmen päivystäjän sijaan tulee kaksi päivystäjää. Näin saamme resurssia enemmän konsulttilääkäreihin sekä saamme päivystäjät samalle käytävälle.

Mittareita toiminnan seuraamiseen ja arvioimiseen tarvitaan jatkossakin ja hyvinvointialueelle siirtyessä näitä tulee jatkossa arvioida uuden organisaation ja sen strategian pohjalta. Seuraamme jatkossa takaisinsoittopyyntöjen jonotusaikoja. Tällä seuraamme sitä, pysymmekö tavoitteessamme vastata saman päivän aikana tulleisiin takaisinsoittopyyntöihin.

T3-aikaa aletaan seuraamaan tammikuusta 2023 tiimi 1:n ja tiimi 2:n osalta. Tiimi 3:n osalta myös siinä vaiheessa, kun tiimi 3:n lääkärijono on purettu. Tiimin 3 osalta alustavaa suunnitelmaa jononpurkuun on jo tehty teamleadereiden toimesta.

Jatkossa tarvitsemme vielä varasuunnitelman / priorisointisuunnitelma esimerkiksi lääkäreiden äkillisten poissaolojen paikkaamiseen. Tästä tulee kirjoittaa jatkossa toimintasuunnitelma, jotta konsultaatiot sekä akuuttitoiminta on aina turvattu. Myös tiimille 3 on tehtävä suunnitelma koskien tiimin päivittäistoimintaa (sekä lääkäreiden että hoitajien osalta).

Teamleaderit jatkavat meillä tiimeissä edelleen, sillä olemme todenneet heidän työnkuvansa tärkeäksi tiimien päivittäisen toiminnan ja päivittäisjohtamisen kannalta. Teamleadereihin tulee vaihdoksia vuoden 2023 alusta (tiimi 1:n hoitaja-teamleader vaihtuu ja todennäköisesti myös lääkäri-teamleader vaihtuu). Hoitajien osalta resurssien jatkuva seuraaminen ja reagoiminen muuttuviin tilanteisiin on lähiesihenkilöillä yhdessä teamleadereiden kanssa tärkeää. Pidämme edelleen viikoittaiset teamleader – ja esihenkilöpalaverit kerran viikossa. Myös viikoittaiset tiimipalaverit (keskiviikkoamut) pidämme jatkossa tiedonkulun ja muun

tiimin osallistamisen vuoksi. Tiimin sisäisiä palavereita on toivottu olevan enemmänkin ja pidempiä palavereita. Tästä syystä jatkossa tiimipalavereita pidetään kolmen viikon välein per tiimi torstaisin klo 15-16. Teamleaderit huolehtivat tiimipalaverin järjestämisen. Esihenkilöt osallistuvat niihin tarvittaessa / mahdollisuuksien mukaan.

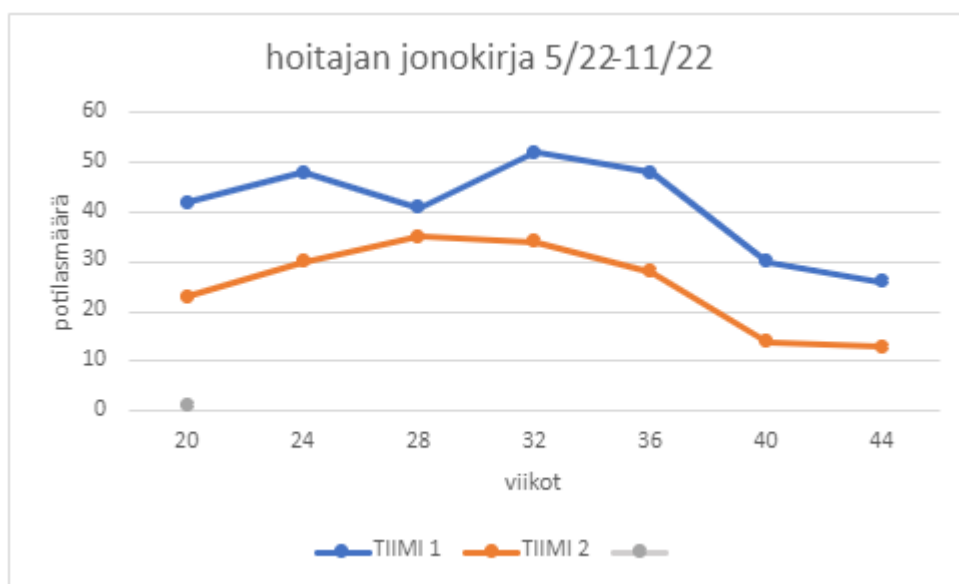
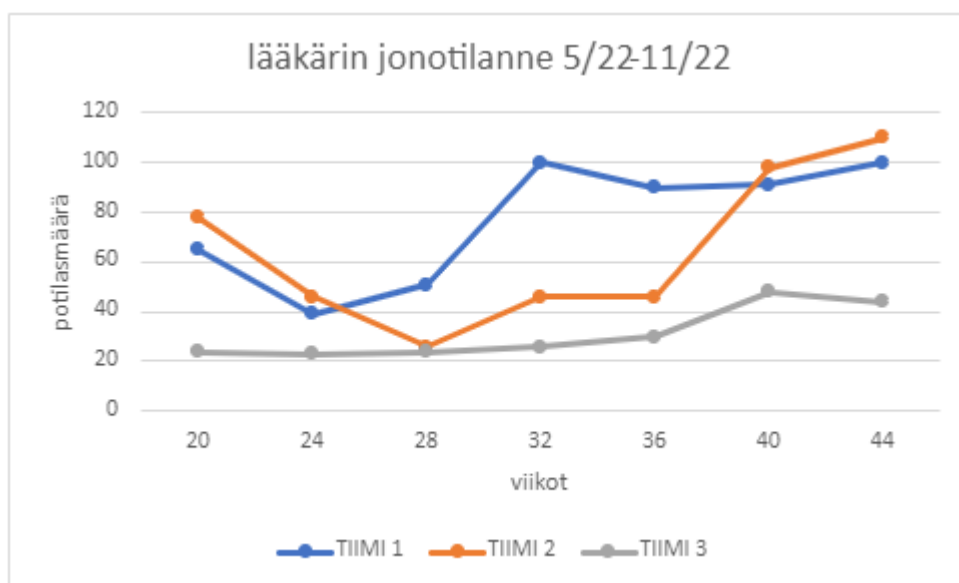
Työtyytyväisyyskyselyn vastausprosenttia sekä tuloksia seuraamme jatkossa aiempaa tarkemmin. On tärkeää saada vastausprosentti pysymään korkeana, jotta tulokset ovat kattavia.

7.1 Tulevat muutokset pähkinänkuoressa

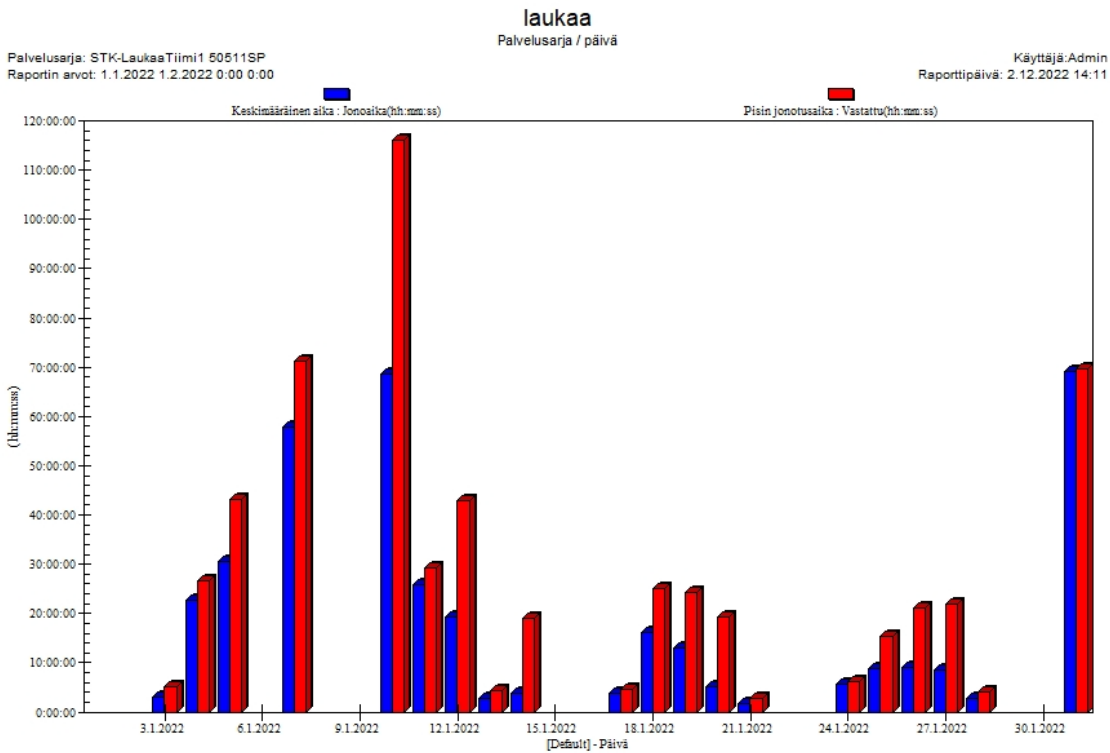
- Konsulttilääkäri-toiminta
- HTA:n yhdistäminen (tiimit 1 & 2)
- Mittarit (takaisinsoittopyyntöjen viiveet, T3-aika, työtyytyväisyyskyselyn tulokset)
- Tiimipalaverien järjestäminen

LIITTEET

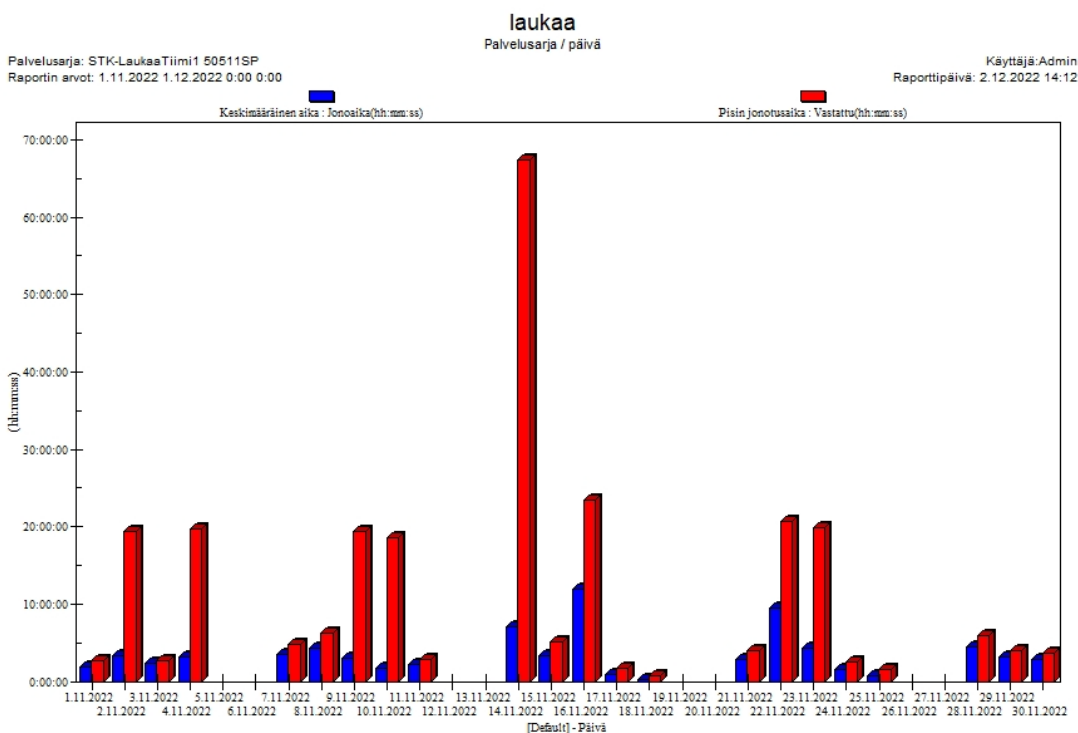
- Jono lääkärin vastaanotolle oli riippuvainen lääkäriresurssista. Keväällä hyvän lääkäritilanteen aikana jonot saatiin lyhennettyä, mutta syksyn aikana resurssin vähennyttyä jonot kasvoivat
- Hoitajien vastaanottojonot saatiin lyhentymään lisäämällä resurssia vastaanotto toimintaan



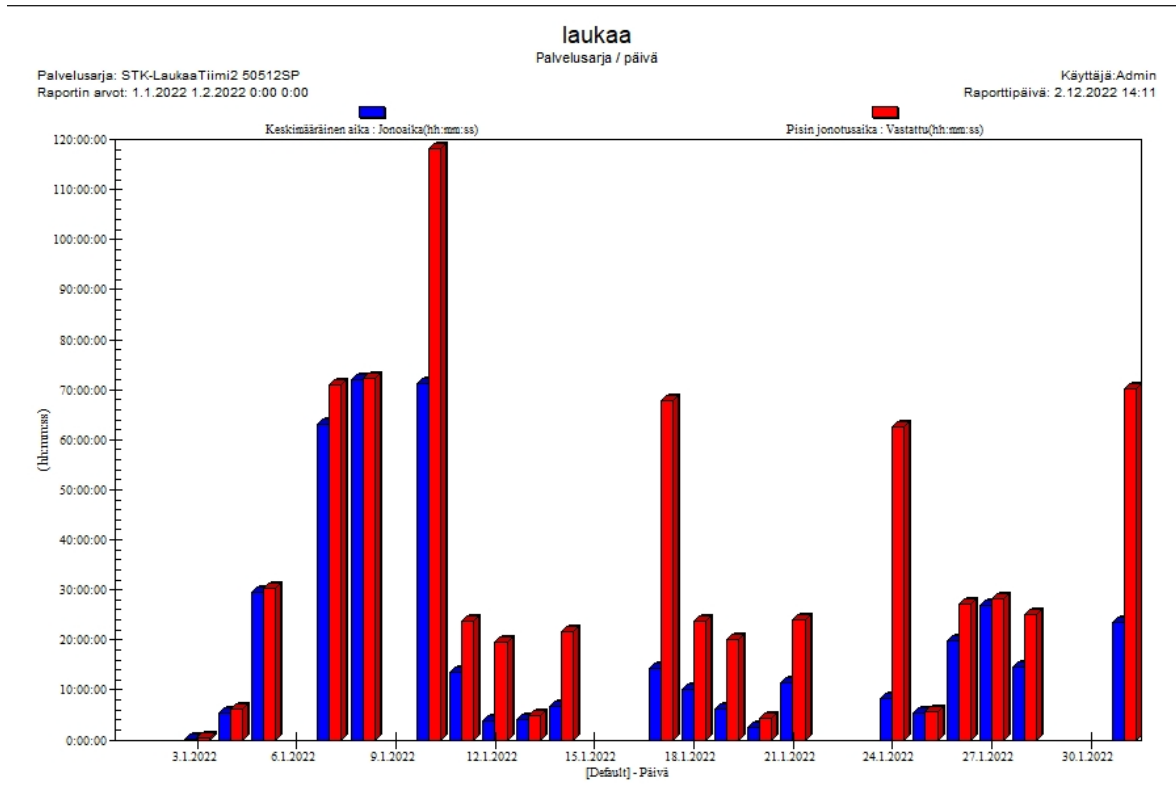
Laukaa tiimi 1 SP: keskimääräinen jonoaika sekä pisin jonoaika ajalla 1.1.-1.2.2022



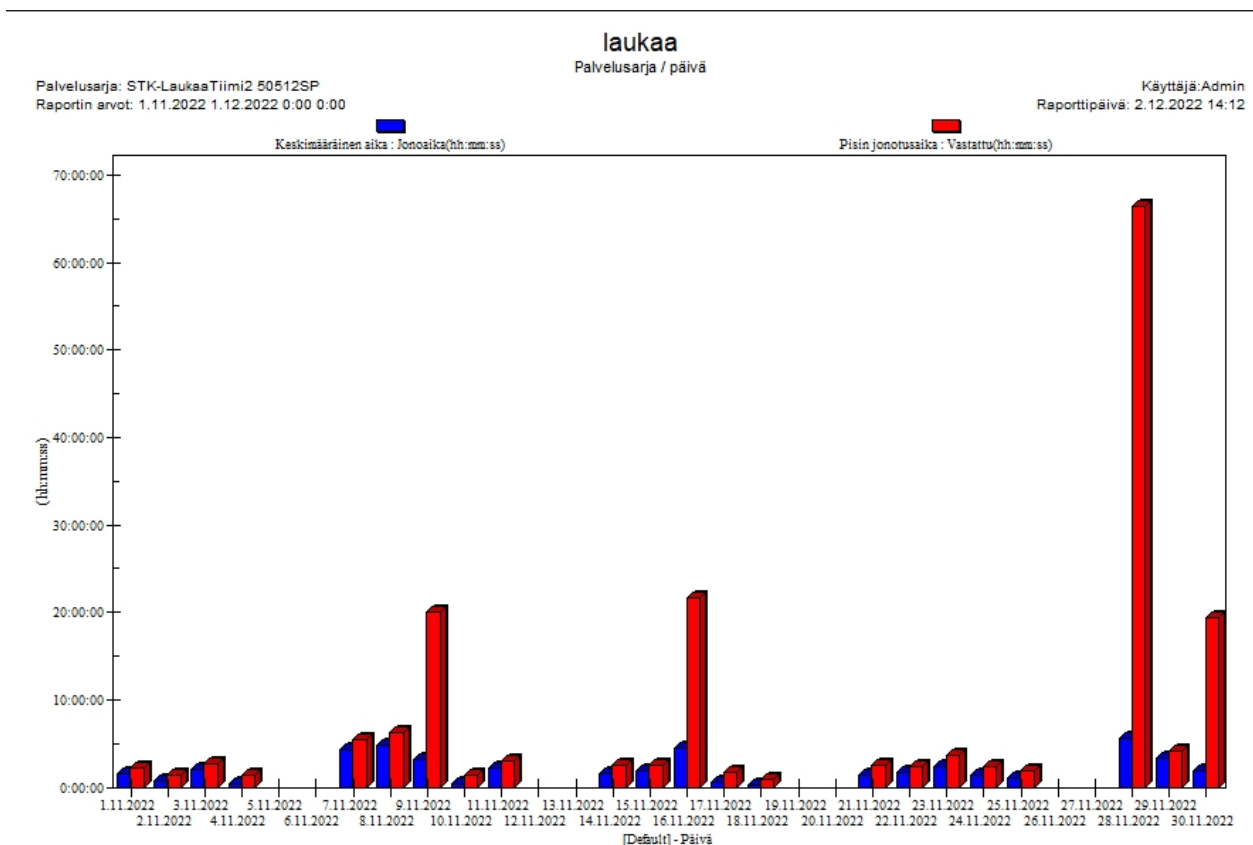
Laukaa tiimi 1 SP: keskimääräinen jonoaika sekä pisin jonoaika ajalla 1.11.-1.12.2022



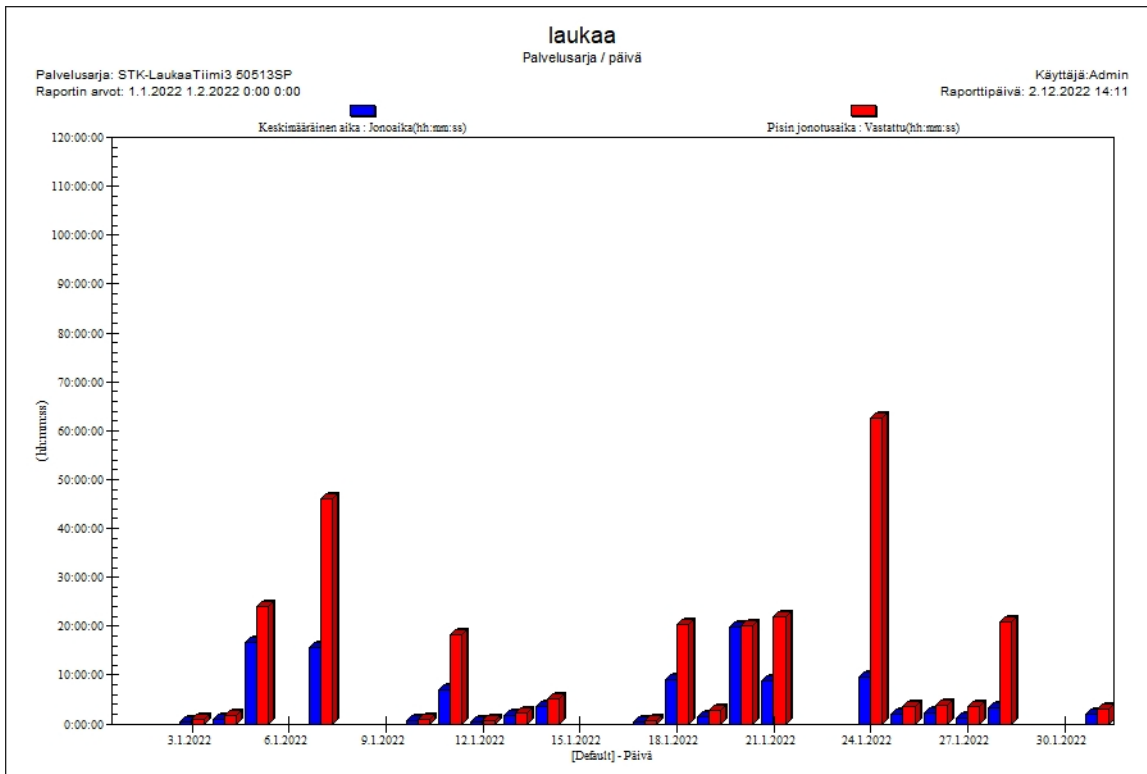
Laukaa tiimi 2 SP: keskimääräinen jonoaika sekä pisin jonoaika ajalla 1.1.-1.2.2022



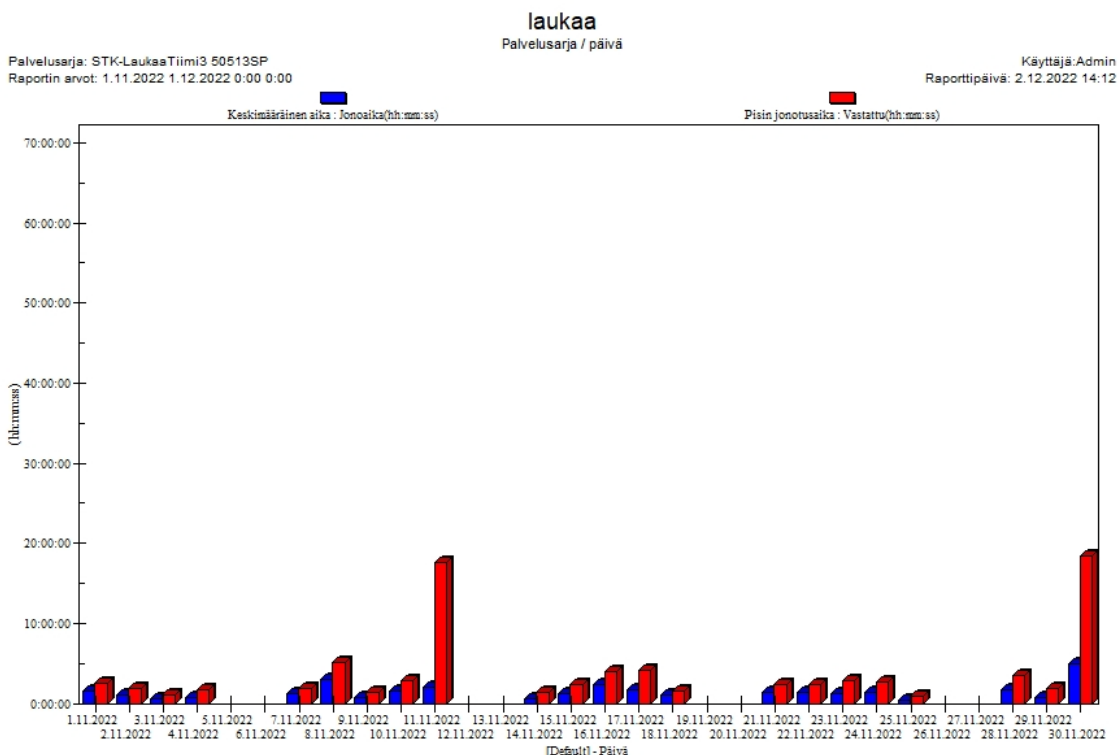
Laukaa tiimi 2 SP: keskimääräinen jonoaika sekä pisin jonoaika ajalla 1.11.-1.12.2022



Laukaa tiimi 3 SP: keskimääräinen jonoaika sekä pisin jonoaika ajalla 1.1.-1.2.2022



Laukaa tiimi 3 SP: keskimääräinen jonoaika sekä pisin jonoaika ajalla 1.11.-1.12.2022



Laukaan vastaanoton hoitajien työtyytyväisyyskyselyn tuloksia vuodelta 2022

	Eniten vastauksia	Vähiten vastauksia	Paras ka.	Huonoin ka.	Tilanne nyt 11/22
Kaikki hoitajat	30	12	3,8	2,9	3,7
Tiimi 1	7	1	4,1	2,15	3,3
Tiimi 2	10	1	4,3	2,85	3,5
Tiimi 3	7	1	4,4	3,5	3,9

Työtyytyväisyys tuloksia v. 2022

