

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 3.-4.5.2022, 23.-24.8.2022, 12.10.2022, 14.12.2022

Osallistuvan yksikön nimi: Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

Kehittämistiimin jäsenet: Helena Ristolainen, Marita Niskanen, Outi Hautala, Katja Wedman, Heikki Alavahtola, Maria Matikainen

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilanmittaukset	4
Kysyntä.....	4
Kapasiteetti.....	4
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot	4
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus	5
4. Muutokset ja kokeilut	6
5. Tulokset.....	7
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	8
7. Miten tästä eteenpäin.....	9
Liitteet.....	10

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä tarjoaa sosiaali- ja perusterveydenhuollon palveluita kaikenikäisille kuntayhtymän asukkaille. Keskeisimmät strategiset tavoitteemme ovat lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi, asiakaslähtöisyys, hyvinvointia ja terveyttä edistävät asiakasprosessit, osaava henkilöstö ja vetovoimainen työyhteisö sekä taloudellisesti kestävä toiminta.

Asukasmäärä kuntayhtymän alueella on n. 33 000 (Raahе, Siikajoki, Pyhäjoki). Ikärakenne (v. 2019 Tilastokeskus): 23% alle 18 vuotiaita, 25% 65-vuotta täyttäneitä. Vieraskielisten osuus v.2020 oli 2,8% väestöstä. Työttömyysaste oli Raahessa 14,2 %, Siikajoella 10,0 % ja Pyhäjoella 10,8 % (v. 2020). Ikärakenne ja työttömyysaste vaikuttavat osaltaan alueemme sosiaali- ja perusterveydenhuollon palveluiden järjestämiseen.

Asiakas voi ottaa yhteyttä alueellamme sijaitseviin terveysasemiin puhelimitse, sähköisen asioinnin kautta tai tulemalla paikan päälle. Asiakkaan kanssa tehdään hoidontarpeen arvio, jonka perusteella asiakas joko saa omahoidon ohjeita tai ohjataan tarkoituksenmukaiselle vastaanotolle hoidon kiireellisyyden mukaisesti.

Kuntayhtymän alueella työskentelee 30 hoitoalan ammattilaista, 22 lääkäriä sekä heidän esihenkilönsä neljällä eri terveysasemalla. Yhteisiä toimintatapoja haastaa usean eri kokoisen toimipisteen lisäksi vaihtuva henkilöstö ja jatkuvat muutokset.

Olemme ylpeitä ammattitaitoisista, työhönsä motivoituneista ja sitoutuneista työntekijöistä. Haluamme olla mukana kehittämisessä ja pysyä ajan hermolla. Lähdimme mukaan Hyvä vastaanotto -valmennukseen parantaaksemme palveluiden saatavuutta. Lähtötilanteessa asiakkailta saadun palautteen perusteella meihin oli vaikea saada puhelimitse yhteyttä ja kiireetöntä vastaanottoaika piti odottaa kohtuuttoman pitkään. Henkilökunnan näkökulmasta oli tavoitteena työn sujuvoituminen ja hallittavuuden paraneminen.

Mittareina käytössämme ovat mm. avohilmo, asiakastytytyväisyyskysely, työtyytyväisyyskysely, Efficaraportointi, Haiopro, Roidu, Maisema, ITE, kehityskeskustelut. Lisäksi on mahdollista seurata puheluiden määriä, henkilöstön sairauspoissaoloja, asiakaskäyntimääriä ja käyntidiagnooseja. Poikkeamia varten käytössämme on Haiopro vaaratapahtumien raportointijärjestelmä. Poikkeamia käsittelemme yksikkö- ja kuntayhtymätasolla henkilöstön sekä esihenkilöiden kanssa.

Ulkoisia viestintävälineitämme ovat mm. somekanavat (Facebook, Youtube, Instagram) ja hyvinvointiviesti paikallislehdissä. Sisäisiä viestintävälineitä ovat Intra, Lifecare, sähköposti, palaverit ja WhatsApp-ryhmät.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Mittasimme lääkäreiden ja hoitajien kiireettömän vastaanoton sekä kiireaikojen kysynnän määrää vastaanotolle. Kysynnän kanavia olivat puhelinyhteydenotot, sähköinen palvelukanava, ajanvarausluukulla asiointi sekä eri ammattilaisten vastaanotoilta annetut ajat.

Kapasiteetti

Mittasimme sekä lääkäreiden että hoitajien vastaanottojen kapasiteettia. Seurasimme työajanseurantalomakkeella kuinka paljon ammattilaisten aikaa käytetään kiireettömään vastaanottoon. Samalla seurasimme mihin muihin toimintoihin työaikaa kuluu (esim sektorityö, kirjalliset työt, konsultaatiot, puhelintyö).

Kysynnän ja kapasiteetin lisäksi mittasimme lääkäreiden ja hoitajien T3-aikoja.

Analyyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Suurin kysynnän kanava oli puhelinyhteydenotot. Suurin kysyntä ajoittui alkuvuikkoon ja perjantaille.

Suurimmalla terveysasemalla Raahessa kiireettömän lääkärinvastaanottoajan kysyntä oli 278 tuntia /2 vko. Kapasiteettia taas oli 266 tuntia /2vko. Kahden viikon aikana ilman ajanvarausta jäi 102 asiakasta. Tämä toi näkyväksi sen, että kapasiteetti olisi riittävä tämän hetkiseen kysyntään. Toiminta oli aikaisemmin muotoutunut sellaiseksi, että kiireettömät vastaanottoajat annetaan jonon kautta.

Raahessa kiireettömän hoitajavastaanottoajan kysyntä oli 355 tuntia /2 vko. Kapasiteetti oli vastaavasti 355 tuntia/2vko.

Kapasiteetin osalta aikaa kului lääkäreillä paljon sektorityöhön, konsultaatioihin sekä mittausviikoilla myös koulutuksiin, joita oli tavallista enemmän. Hoitajilla työaikaa kului huomattavasti puhelimesa, mikä valittiin yhdeksi tärkeäksi kehityskohteeksi.

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Asetimme seuraavat tavoitteet:

Asiakas saa kiirettömän vastaanottoajan 14 vrk sisällä 5/2023 mennessä.

Asiakkaan yhteydenottoon puhelimitse virka-aikana vastataan saman päivän aikana 2/2023 mennessä.

Terveysasemien palvelulupaus Raahen hyvinvointikuntayhtymässä

Oireidesi alettua äkillisesti saat apua ja neuvoa Omaolon oirearvioista minä vuorokauden aikana hyvänsä. Saat myös tarvittaessa yhteyden ammattilaiseen Omaolon kautta. www.omaolo.fi

NettiRassin kautta voit varata ajan lääkepestosta, ompeleiden poistoa tai korvahuuhtelua varten sairaanhoitajalle sekä selkä- ja niskakivun tai ylä- ja alaraajavaivojen vuoksi fysioterapeutille. www.nettirassi.fi

Puhelimitse saat meihin yhteyden saman päivän aikana.

Otettuasi yhteyttä, arvioimme tarpeesi mukaisen hoitopaikan ja vastaanottoajan antamiesi tietojen perusteella. Itsehoito-ohjeet saat heti. Tarpeellisen vastaanottoajan saat kahden viikon sisään kiireellisyysarvion mukaisesti.

Käydessäsi vastaanotolla laaditaan yhdessä kanssasi hoitosuunnitelma, ja saat seuraavan käyntiajan mukaasi, jos hoitosi sitä vaatii.

Voit myös asioida kanssamme tulemalla paikan päälle omalle terveysasemalle. Terveysasemilla sinua auttavat ja tukevat tarvitsemasi asiantuntijat.

4. Muutokset ja kokeilut

Päästäksemme tavoitteisiin aloitimme seuraavanlaisia kokeiluja:

- Avustavan hoitajan tavoitettavuutta parannettiin tähän tarkoitukseen osoitetulla puhelinnumerolla.
- Lääkäri varaa itse lyhyen aikavälin kontrolliajan, sekä tekee tutkimuspyynnöt valmiiksi seuraavaa määräaikaikaiskontrollia varten.
- Kutsujärjestelmän käyttöön otto vähentämään puhelinkontaktien määrää.
- Konsulttilääkärin työpiste sijoitettiin call centeriin, jossa hoitajat vastaavat puheluihin.
- Kokeiltiin blokkiajanvarausta lääkärin ajanvarauskirjalle.
- Jonon purkamiseksi aloitettiin iltavastaanotot ja lisättiin jokaiselle lääkärille yksi vastaanottoaika per viikko.
- Hoitokäytäntöjä yhtenäistetään päivystävien sairaanhoitajien vastaanotolla kouluttamalla henkilökuntaa.
- Ajanvarausohjeet ja omahoidon ohjaus yhtenäistetään.
- TULE-vaivoille järjestetään oma puhelinlinja.
- Lääkärinhuoneiden varustelu yhtenäistettiin ja laadittiin lista tarvittavista välineistä.

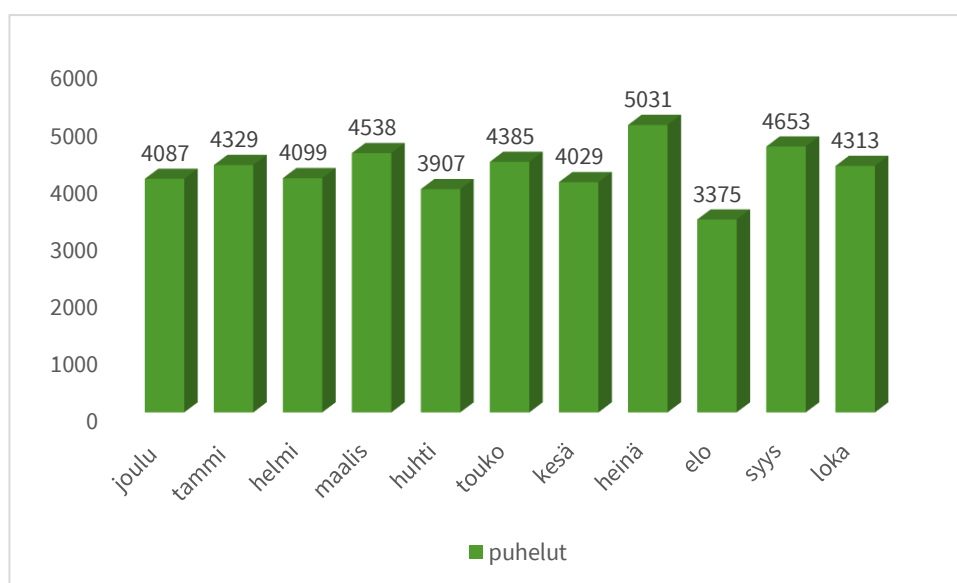
5. Tulokset

Kiireettömät ajat annetaan vastaanotoille jonojen kautta, joten T3-seuranta ei sovellu tällä hetkellä mittaamaan tehtyjen muutosten vaikutusta.

Jononpurkua on toteutettu, mutta kysynnän suurenemisen vuoksi tehdyt toimenpiteet eivät ole olleet riittäviä eikä jonokirjasta ole päästy luopumaan.

Puhelinkontaktien määrä on pysynyt ennallaan.

Puhelinkontaktien määrä



6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Kysynnän ja kapasiteetin mittaaminen toi näkyväksi, että kapasiteetti riittää kattamaan kysynnän. Tällä hetkellä toiminta on muotoutunut niin, että kiireettömät ajanvarausajat annetaan jonon kautta ja jonon hoitaminen vie paljon resurssia.

Kehittämisprosessit on tärkeä ottaa osaksi arkea ja kehittämiselle on varattava aikaa. Uusien toimintamallien käyttöön ottaminen vaatii koko työyhteisön mukana oloa.

Onnistumista tuki esimiesten mukana olo prosessissa sekä työryhmän hyvä motivaatio.

7. Miten tästä eteenpäin

Monia toimenpiteitä on saatu alkuun; esimerkiksi fysioterapeutin puhelinlinja on tulossa alkuvuonna 2023, päivystävän sairaanhoitajan resurssia lisätään ensi vuoden aikana, Omaolo-palvelu on laajenemassa.

Päivittäisjohtamista kehitetään. Säännöllisiä aamu- ja kuukausipalavereita jatketaan ja lisäksi päivittäisiä tunnuslukuja (T3, puhelumäärät, jonotilanne) laitetaan esille henkilökunnan nähtäville. Työtyytyväisyyskyselyn avulla seurataan työhyvinvointia prosessin aikana.

Koko työyhteisön mukaan saamiseksi on suunnitelmissa järjestää kehittämisiltapäiviä, jossa arvioidaan ja jatkokehitetään aloitettuja muutostoimenpiteitä sekä käynnistetään PDSA-kokeiluja uusien ideoiden pohjalta.

Liitteet

Yhteenveto / RAAHE lääkärit

KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	265	133	27
Puhelinaikoja/kpl			
Muita?	170	85	17
Yhteensä	435	218	44
Tunteja (*laskukaava alla)	210	105	21
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)	102	51	10

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = **40**
Muu ajan pituus (KA, min) = **10**

T3 = 35



Tasapaino

	Tunnit yht.
Kapasiteetti / 2vk	266
Kysyntä /2vk	278
Edellisten erotus	-12

"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/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	203	102	20
Puhelinajat			
Muu kiireetön?	63	32	6
Yhteensä	266	131	26

1

Yhteenveto / RUUKKI lääkärit

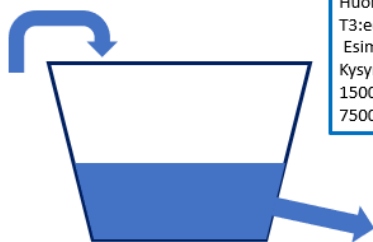
KIIREETÖN KYSYNTÄ

	2 vii- kossa	1 vii- kossa	Pv:ssä
Vastaanottoaikoja /kpl	36	18	4
Puhelinaikoja/kpl			
Muita?	117	59	12
Yhteensä	153	77	16
Tunteja (*laskukaava alla)	44	22	4
aikaa ei ole antaa/kpl (Laske mukaan kysyntään 50%)	29	15	3

*Laskukaava

Vastaanottoajan pituus (KA, min) = **40**
Muu ajan pituus (KA, min) = **10**

T3 = 35



Tasapaino

	Tunnit yht.
Kapasiteetti / 2vk	45
Kysyntä /2vk	63
Edellisten erotus	-18

"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/2vk	Tuntia /1 vk	Tuntia/pv
Kiireetön vastaanotto	29	15	3
Puhelinajat			
Muu kiireetön?	16	8	2
Yhteensä	45	23	5

2

Kehittämisen taulu / PDSA seuranta

Smart tavoite:
Asiakas pääsee vastaanotolle 14 vrk:n sisällä 1.5.2023
Kaikkiin puheluihin vastataan saman päivän aikana (linjaa ei suljeta aikaisemmin) 1.2.2023

Kokeilun nimi	Mitä hyötyä odotamme tästä	Vastuuhenkilö	Pvm (D-vaihe)	Vaihe / PDSA	Status / liikennevalot	Kommentit (jos kelt / pun)
HOI-KONS lääkäri CallCenteriin	Asiakkaan asia hoituu sujuvammin, kysyntä vähenee, hoitajien ja lääkärin työ sujuvoituu	MM	6.9.2022-	A		D-vaiheessa "miten meni?" - briiffi päivän päätteeksi Hyviä kokemuksia ad 8.9. tullut, vielä kehitettävää: "sisällön tarkennusta" kaippa
Yhtenäinen varustelu lääkärin huoneisiin (Raahe)	Työn sujuvoituminen , aikaa ei kulu tavaroiden etsimiseen, potilaan ei tarvitse "istua tyhjää" (hukka pois)	MM, OH,EJ-H	30.10.2022 mennessä	A		MM ja OH tekee "varustelistan", EJ-H vastaa tarvittavista tilauksista
HTA:lle puhelin	Passarin paikantaminen helpottuu, etsimiseen kuluva aika jää pois (hukka pois)	OH	1.9.2022	A		Tarkista, että lääkäreiden " kons.numero lapussa" bn "järjestelijä hoitaja" vaihdettu "passariksi"

Yhtenäiset potilaan puhelinohjaus -linjaukset hoitajille	Puhelintyöskentelyn tarkoituksenmukaistaminen, kysynnän vähentäminen, laadun parantaminen, hukan poisto	MN, HR, OH, EJ-H, KW	14.1.2023 mennessä	D		Alkukartoitus säpo , tehdään osissa, priorisoidaan.
Blokki ajanvaraus	Hukka pois av-kirjoilta	HA, HR	6.9.2022	D		Kirjallinen ohje HA+HR (LA+KU), av-kirjojen luonti SR+LA+HR
Jokaiselle lääkärille 1 kiireetön aika lisää /vko	Jono purkautuu	HR	7.9.2022	A		Edeltävästi kerralla "jonon perkaus" hoi+lri = Kutsu?
Ilta vastaanotto	Jono purkautuu	HR	1.10.2022	D		Kts ed.
TULES-vaivoille oma puhelinlinja	TULES vaivainen saa yhteyden suoraan asiantuntijaan, paine vo:lle vähenee, lääkärin vo -aikaa vapautuu, lvo:n puhelut vähenevät	MN, RM, PN, EJ-H	28.2.2023	D		Yhteinen TEAMS Lvo/Omaolo/FT
Hoitokäytäntöjen yhtenäistäminen (päiv.sh-hoikons)		MM, HR, OH, KW	1.10.2022	D		OH+KW lähettää päseille säpon (D)

Kokeilun nimi	Mitä hyötyä odotamme tästä	Vastuuhenkilö	Pvm (D-vaihe)	Vaihe / PDSA	Status / liikennevalot	Kommentit (jos kelt / pun)
Suunnitelma tilanteeseen, kun päiv.sh kirja suljetaan	Saadaanko paine pois lääkäreiden vo:lta	MN, OH, EJ-H		D		Hoitajien av-kirjapohjille Päsh:n "korvamerkittyjä" aikoja
Lääkäri tekee suunnittelemansa pyynnöt valmiiksi vuosikontrollia varten ja kohdentaa kontrollin itselleen		HR	30.8.2022	D		Perehdytyskansion päivitys ja suullinen tiedotus lääkäreille
Täsmäseuranta puhelintyöskentelyyn	Puhelintyöskentelyn optimointi	MN, OH, KW	12.-16.12.2022	D		Yhteenveto 30.11.2022 ACE:n raporteista päivän puhelut (sekä cc että ne toiset), puhelun keston kirjaaminen (pystytään arvioimaan keskimääräinen puhelun kesto)
Alle kk:n päähän määräämänsä kontrollin lääkäri varaa itse omalta kirjaltaan	Ei kierrätetä	HR	30.8.2022	D		Perehdytyskansion päivitys ja suullinen tiedotus lääkäreille
KUTSU-järjestelmän käyttöönotto	Perkataan jonokirjat, siirretään määräaikaikaiskontrollit kutsu järjestelmään	Lea A Lea S Kikka, Emppu		P		
Marevan hoito potilaille itselleen	Hoitajien resurssi vo:lla lisääntyy	Marevan hoitajat		P		Kirjallinen ohje potilaille (Roche
Palvelusetelin käytön lisääminen	Jonosta?	Hannele K (?)		A		Hoitajien koulutus