

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2022 / THL

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

Osallistuvan yksikön nimi: Pieksämäen terveyskeskus vastaanotto

Kehittämistiimin jäsenet: Iina Tuomainen, Heidi Puharinen, Erno Tiainen, Helena Tullinen, Heta-Maija Kalilainen, Tiia Liuska, Roosa Kettunen, Rauni Skön

Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle	3
2. Lähtötilannemittaukset	5
Kysyntä.....	5
Kapasiteetti.....	6
Muut mittaukset	7
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot	8
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus	9
4. Muutokset ja kokeilut	11
5. Tulokset.....	13
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	14
7. Miten tästä eteenpäin.....	15
Liitteet.....	17

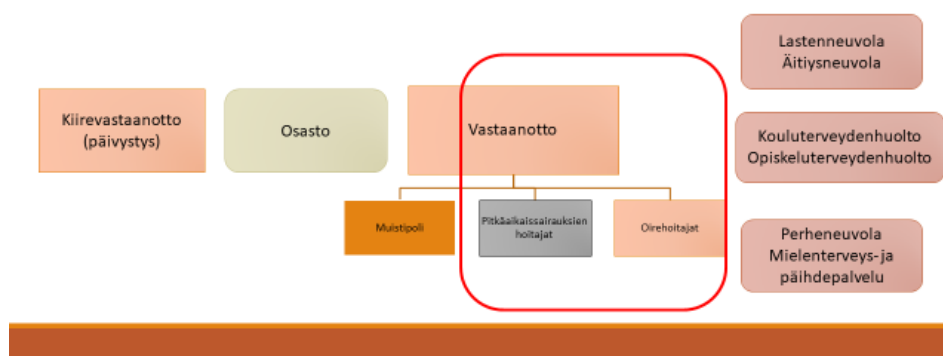
1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Pieksämäen terveyskeskuksen vastaanotto koostuu lääkäreistä, vastaanoton hoitajista ja fysioterapeuteista. Terveyskeskuksen vastaanotto tarjoaa perusterveydenhuollon avosairaanhoidon palvelut. Väestömäärä alueellamme on noin 17 000.

Vastaanotot hoitajat on jaettu kahteen eri prosessiin. Suurin osa hoitajista on oirehoidossa, jonka lisäksi on pitkäaikaissairauksien hoitajat sekä terveyskeskusavustajat ja jalkaterapeutti. Lääkäreiden sijoitukset vaihtelevat kuvan 1 mukaisesti vastaanoton lisäksi muissa terveyskeskuksen yksiköissä. Kuntoutuspalveluiden fysioterapeutit tarjoavat avosairaanhoidon fysioterapiapalvelut, muun muassa fysioterapeuttien suoravastaanotto.

Terveyskeskuksen vastaanoton tavoitteena on tarjota väestön terveyskeskuspalvelut, joka koostuu lääkäreiden, hoitajien ja fysioterapeuttien vastaanottotoiminnasta. Tärkeimmät prosessimme ovat oirehoidon hoitopolku ja pitkäaikaissairautensa hoitopolku. Vastaanoton lisäksi iso osa oirehoidosta toteutuu kiirevastaanotolla, jossa on myös päivystyspotilaita. Lisäksi toimintaan kuuluu väestön rokotukset ja terveystarkastukset.

Pieksämäen terveyskeskus



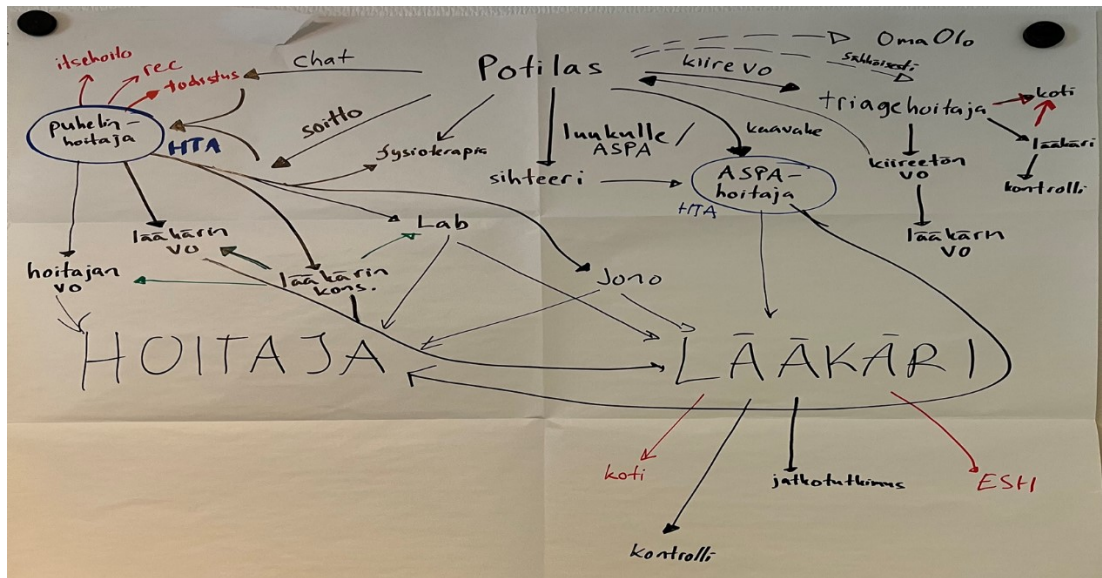
Kuva 1 Pieksämäen terveyskeskus, vastaanoton tehtävät. Punaisella ympäröity vastaanottotoiminta, johon THL Hyvä Vastaanottotoiminta kohdistui

Potilaiden hoidon tarpeen arviointi tapahtuu joko puhelimesta vastaanoton numeroon soittamalla tai kiirevastaanotolla hoitajan vastaanotolla. Valmennuksen alussa hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilaalle annettiin hoitotakuun alaisille asioille lääkärin vastaanottoaika ja ei-hoitotakuun asiat (esimerkiksi ajokortit, C-lausunnot) laitettiin lääkäreiden kontrollijonoon odottamaan lääkärin vastaanottoaika. Jonosta kutsuttiin potilaat. Toimenpidettä vaativat oireet laitettiin toimenpidejonoon, josta potilaat kutsutaan lääkärin toimenpidepäivälle.

Hoitajien vastaanotto toteutuu nopea (nopea ajanvaraus) tai haavanhoitajan vastaanotolla. Pitkäaikaissairauksien määräaikaikontrollit toteutuvat hoitajien vastaanotolla. Pitkäaikaissairauksien potilaat ovat pitkäaikaishoitajien jonossa, joista potilaat kutsutaan hoitajaan vastaanotolle.

Haasteiksi nimesimme valmennuksen alussa takaisinsoittopalvelun ruuhkautumisen, ja takaisinsoittoja ei soitettu takaisin kaikissa tapauksissa saman päivän aikana. Lisäksi tunnistimme paljon hukkatyötä ja toimistotyö oli pirstaleista. Työtehtävät jakautuvat epätasaisesti, ja potilaan hoitopolku ja prosessimme olivat sekavat (kuva 2). Tunnistimme 17 eri jonojärjestelmää, joista 2 eri jonossa oli potilaita, jotka odottivat terveyskeskuksen vastaanoton lääkärin vastaanottoaikaa (toimenpidejono ja lääkäreiden kontrollijono). Tunnistimme myös, että suurin osa jonoistamme on kutsujärjestelmiä. Kutsujärjestelmissä potilaat odottavat hoitajan tai lääkärin vastaanottoaikaa kontrollia varten tai odottavat kutsua tutkimuksiin (esimerkiksi holter tai rasisuskoe tutkimukset).

Valmennuksen alkuvaiheessa kiirevastaanotto oli ruuhkautunut ja lääkärin vastaanottoaikoja oli huonosti saatavilla. T3 aikaa ei mitattu, ja se kokemuksen mukaan oli liian pitkä. Liian usein jouduttiin ohjaamaan potilas kiirevastaanotolle, koska lääkärin vastaanottoaikoja ei ollut antaa riittävän nopeasti hoidon tarpeen avion vaatimalla tavalla.



Kuva 2 Ensimmäinen arvio potilaan hoitopolusta

THL Hyvä vastaanottotoiminnan tavoitteena oli tarkastella ja selkeyttää toimintatapojamme. Hyvä vastaanottovalmennus keskittyi ensimmäisen valmennuskerran jälkeen oirepotilaiden hoitoprosessiin, toiminnan mittaamiseen ja hukan vähentämiseen. Lisäksi toivomme muutosten lisäävän työhyvinvointia. Ensimmäisten mittauksien jälkeen tavoitteeksi asetettiin vastaanoton puhelimeen saapuvat puhelut soitetaan takaisinsoittona saman päivän aikana 1.1.2023 alkaen. Tavoitteeksi asetettiin myös lääkärin jonojen purkaminen (toimenpidejono ja lääkäreiden kontrollijono) sekä tehtävien siirtämisen minimointi ja työn hukan vähentäminen. Lisäksi tarkoituksena on luopua jonojärjestelmistä ja siirtyä kutsujärjestelmiin. T3 aikaa aloitetaan mittaamaan ja tavoitteena on 1.1.2023 alkaen 14 vuorokautta ja 1.7.2023 alkaen 7 vuorokautta.

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä

Terveyskeskuksen vastaanoton kysyntä muodostuu pääosin puhelimesta, sekä hoitajan ja lääkärin vastaanotolta tulevat jatkoahoito-ohjeet. Kysynnän ja kapasiteettien mittaukset toteutettiin terveyskeskuksen vastaanotolla 2.-15.6.2022.

LÄÄKÄRI	tarkennettu ohje	To 2.6.	Pe 3.6.	Ma 6.6.	Ti 7.6.	Ke 8.6.	To 9.6.	Pe 10.6.	Ma 13.6.	Ti 14.6.	Ke 15.6.	yhteensä (n)	%-osuus kaikista annetuista ajoista
KIIREVO	Potilas ohjattu kiire vastaanotolle	15	8	15	10	3	10	6	6	5	6	84	13
LVO20	Potilaalle annettu LVO20 aika	17	14	24	16	13	18	11	15	9	7	144	22
LVO30	Potilaalle annettu LVO30 aika tai laitettu lääkärin kontrolli jonoon	3	4	3	3	0	5	2	2	1	1	24	4
LPUH	Varattu lääkärin puhelinaika	18	3	10	8	10	5	5	8	7	4	78	12
LHKONS	Ajanvaraus lähikonsultti lääkärille	37	22	25	19	29	31	22	29	17	12	243	38
LPKONS	Paperi ajanvaraus lääkärille	10	9	6	5	4	6	7	4	6	14	71	11
TMP	Potilas lisätty toimenpide jonoon	3	1	3	6	2	2	3	2	1	0	23	4
edelliset yhteensä (n)												644	100
ei ole antaa aikaa (n)		2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	5	

Kuva 3 Lääkäreiden kysyntä

HOITAJA	tarkennettu ohje	To 2.6.	Pe 3.6.	Ma 6.6.	Ti 7.6.	Ke 8.6.	To 9.6.	Pe 10.6.	Ma 13.6.	Ti 14.6.	Ke 15.6.	yhteensä (n)	%-osuus kaikista annetuista
NOPA	Varattu aika akuuttisairaanhoidajan vastaanotolle	12	7	23	11	14	7	1	13	12	6	106	17
PITKÄ	Pitkäaikaissairauksiin liittyvä ajanvaraus	25	17	42	33	8	15	6	13	29	5	193	30
HAAVA	Ajanvaraus toimenpidehoitajalle haavatkorvat/ompeleet	10	5	16	6	8	9	16	11	16	11	108	17
PUHKONS	Puhelimen konsulttilääkärin avulla potilaan asia hoidettu loppuun saakka	7	31	11	20	14	14	23	23	20	12	175	27
LÄMÄ	Ajanvaraus lääkemäärämisoikeuden omaavalle hoitajalle	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	1
FYSTER	Ajanvaraus fysioterapeutille	2	3	5	3	2	4	6	2	0	2	29	5
IHD	Ajanvaraus ihomuutoksen näyttöä varten	1	0	4	0	2	0	0	0	1	0	8	1
SOITTO	Ohjattu soitamaan TK ajanvaraukseen	2	1	0	5	1	5	0	1	1	0	16	3
Yhteensä												639	100
ei ole antaa aikaa (n)	potilas tarvitsi kiireettömän vastaanoton, mutta aikojia ei ole	3	1	4	1	0	2	0	0	2	2	15	

Kuva 4 Hoitajien kysyntä

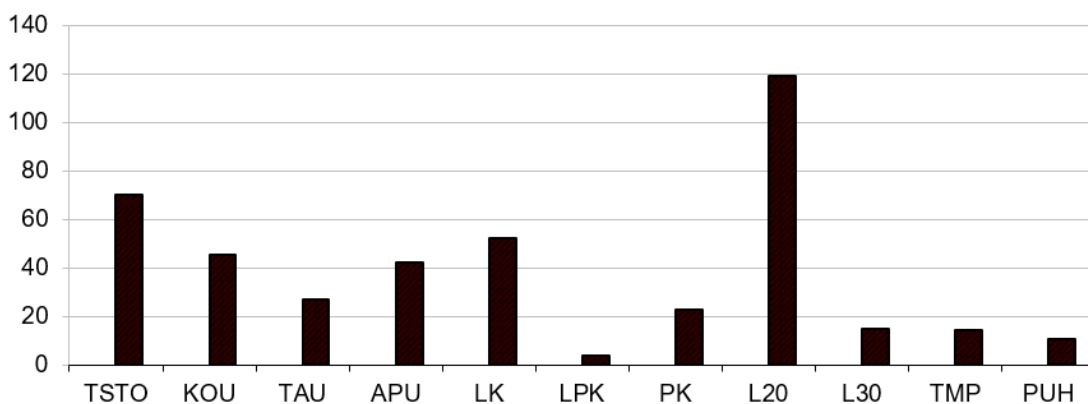
Kapasiteetti

Samanaikaisesti mitattiin myös vastaanoton lääkäreiden ja hoitajien käytettyä työaikaa. Kesäkandeja varten yhden lääkärin työpanos oli allokoitu kesäkandien ohjaamista varten, joka näkyy kapasiteetissa ”Apu”-kohtana, jota muina ajankohtina ei ole allokoitu. Myös ajankohdalle sattui joidenkin työntekijöiden loma-aika. Täten ajankohdan poikkeus on otettu huomioon tuloksia analysoidessa.

Kapasiteetissa mitattiin lääkäreiden toimistoaikaa (TSTO), koulutukset ja kokoukset (KOU), taukoa (TAU), kiireelliset ja pitkäaikaissairauksien konsultointi (LK), kiireettömät hoitajien paperikonsultaatiot (PK), kiireetön hoitotakuun alainen potilasvastaanotto (L20), kiireetön ei hoitotakuun alainen potilasvastaanotto (L30), toimenpideaika (TMP) sekä soittoaika potilaalle (PUH).

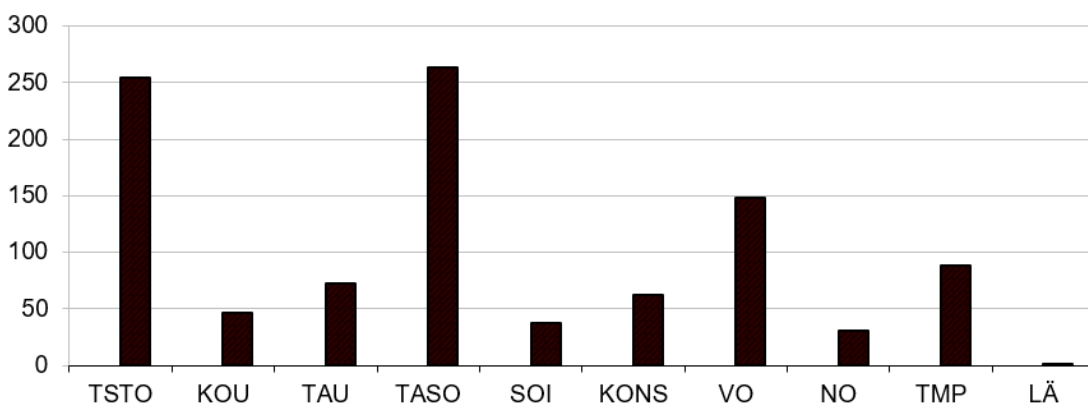
Hoitajien työajan kapasiteettia mitattiin toimistoaikaa (TSTO), koulutukset ja kokoukset (KOU), tauko (TAU), vastaanoton puhelinnumeroin takaisinsoitto (TASO), potilaan soittoaika (SOI), lääkärin konsultointiin (KONS), potilasvastaanottoaika (VO) sekä nopea vastaanottoaika (NO), toimenpideaika (TMP) sekä lämähoidajan vastaanotto (LÄ).

Kapasiteetti käyrä



Kuva 5 Lääkäreiden kapasiteettimittaukset

Kapasiteetti käyrä



Kuva 6 Hoitajien kapasiteettimittaukset

Muut mittaukset

Kysynnän ja kapasiteetin lisäksi mitattiin vastaanotolle tulevien puheluiden määrää. Yhteensä mittausjakson aikana terveyskeskuksen takaisinsoittojärjestelmään tuli 1530 puhelua. Puheluiden määrä vaihteli 103-214 puhelua/päivä. Lisäksi aloimme mitata vastaanoton T3 aikaa, jota erikseen lääkäreille, hoitajille, terveyskeskusavustajalle, fysioterapeuteille ja jalkaterapeuteille. Alkusyksystä 2023 aloimme mitata erikseen myös suora fysioterapeuttien T3 aikaa erillisenä fysioterapeuttien T3 ajasta.

Lisäksi teimme kyselyt työntekijöille työhyvinvoinnista ja asiakaskyselyt.

Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

Pääosin olimme tyytyväisiä mittaustuloksiin, ja mittaustulokset pääosin kuvaavat vastaanoton kysyntää ja kapasiteettia, ja mittaustulosten pohjalta voimme suunnitella jatkossa toimintatapojamme. Kysynnän ajankohta aiheuttaa haasteita tulosten tulkintaan, sekä lisäksi osittain mittaukset ovat putelisia, esimerkiksi joinakin päivinä lääkäreiden mittaukset olivat jääneet tekemättä (puhelinkonsultaatiovuorot). Lääkäreiden työaika menee paljon myös kiirevastaanotolla, sektoriyöpäivissä sekä osastolla, joita emme mitanneet kapasiteetissa. Puheluita tulee vastaanoton numeroon paljon (8,8% väestöstä soittaa vastaanotolle 10 arkipäivän aikana).

Mittausten perusteella totesimme, että lhkons-lääkäri (akuutit ja pitkäaikaissairauksien konsultaatiot) oli kuormitettu verrattuna toiseen konsultti lääkärin (puhelinkonsultti) työmäärään. Lääkärien soittoaikoja on liian vähän suhteessa kysyntään.

Kapasiteetti mittauksessa tulee esille, että toimisto-aika syö paljon kapasiteettiamme. Lämä hoitajan vastaanottoa ei hyödynnetty, tämä selittyy osittain sillä, että lämä-hoitaja oli poissa mittauksen aikana. Kiirevastaanotolle ohjattiin 2 viikon aikana paljon potilaita, 10 vrk aikana yhteensä 84 potilasta (vaihteluväli 3-15 potilasta/päivä). Mittausajankohtana T3 aika oli pienimmillään 3 viikkoa. Mittausajankohtana tarjottiin ”ei-oota” vähän. Lisäksi puhelinkonsultin avulla saatiin hoidettua saman puhelun aikana 175 potilaan asiaa kahden viikon aikana.

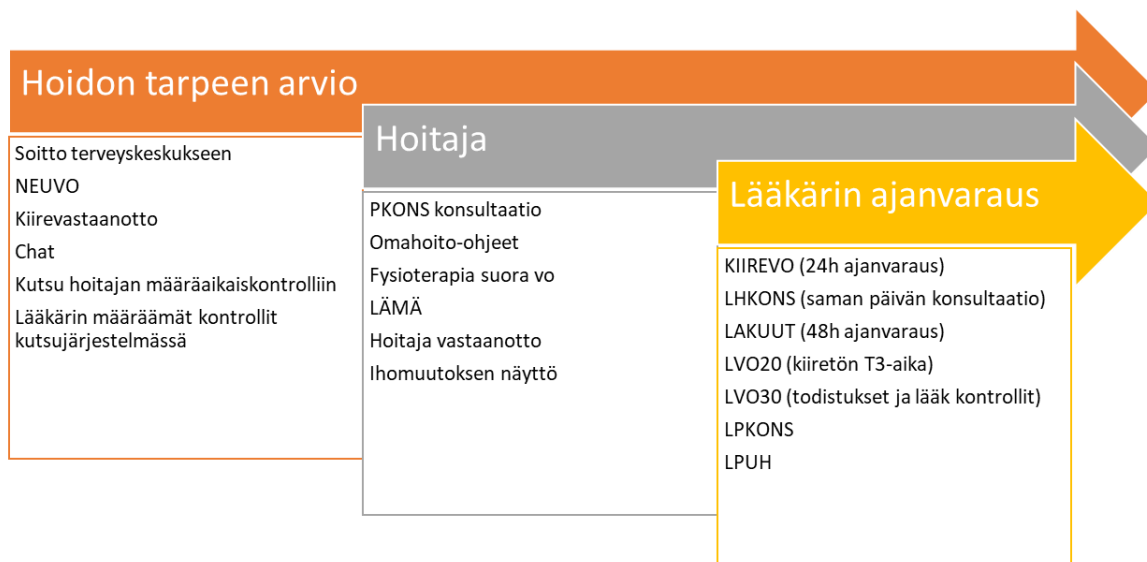
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

Valmennuksen aikana asetimme tavoitteet ja ajankohdat seuraavan taulukon mukaisesti:

Tavoite	Aikataulu
Aikojen yhdenmukaistaminen	1.1.2023
Kiirevastaanotolle ohjataan vähemmän potilaita, < 10/vrk	1.1.2023
Päivän puhelut hoidetaan samana päivänä	1.1.2023
Jonoista siirrytään kutsujärjestelmään	1.1.2023
Tehtävien siirtämisen minimointi	1.1.2023
Lääkärien T3: 14 vrk 7 vrk	1.1.2023 1.7.2023
Suora fysioterapeuttien vastaanottojen ja lämä hoitajien parempi hyödyntäminen	1.1.2023

Asiakaslupaus:

- Pieksämäen terveyskeskus kehittää toimintaansa niin, että potilaan yhteydenottopyyntöön vastataan saman päivän aikana 1.2.2023 alkaen.
- Keväällä 2023 aikana kiireettömän lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoajan saa kahden viikon sisällä. Syksyllä 2023 kiireetön lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoajan saa yhden viikon sisällä.
- Noudatamme toiminnassamme Käypä hoito -suosituksia sekä yleisesti hyväksytyjä hoitokäytäntöjä.
- Teemme moniammatillista yhteistyötä ja tarjoamme potilaalle yksilöllistä hoitoa.
- Toimintamme suunnitellaan niin, että asukkaat saavat tasa-arvoista kohtelua.
- Hoidon jatkuvuuteen kiinnitetään huomiota ja sitä kehitetään



Kuva 7 Mitä kautta potilaat ottavat yhteyttä terveyskeskukseen ja miten hoidon tarpeen arvion perusteella tehdään jatkotoimet

4. Muutokset ja kokeilut

Valmennuksen aikana toimintatapamme selkeytyi ja potilaan hoitopolkua yksinkertaistettiin (kuva 8). T3 aikaa eri ammattiryhmille mitataan viikoittain. Ensimmäisen mittauksien perusteella voidaan tehdä kysynnän ja kapasiteetin mittauksia viikoittain (kuvat 10 ja 11).

Mittauksien perusteella lääkäreiden työpohjiin lisättiin soittoaikoja (LPUH) ja kiireettömiä konsultaatioaikoja (LPKONS). Muutosten tavoitteena oli vähentää lhkons-lääkärin työkuormaa sekä vastata soittoaikojen kysyntään kapasiteettia lisäämällä.

Kysynnän ja kapasiteetin mittauksen aikana ohjasimme kiirevastaanotolle päivittäin potilaita, koska ajanvaraukset menivät liian pitkälle. Lääkäreiden työpohjat yhtenäistettiin ja sinne lisättiin akuuttiaikoja vastaamaan kiirevastaanoton kysyntään (aikojen segmentointi kiireellisyyden perusteella). Heinäkuussa 2022 otimme käyttöön akuuttiaikat kiireettömien ajanvarauksien lisäksi. Akuuttiaikoja ei mitata lääkäreiden kiirettömän T3 aikaan. Tämä muutos hetkellisesti rauhoitti ajoittain kiirevastaanoton potilasruuhkaa. Välillä akuuttiaikoja jäi tyhjäksi ja seuraamme akuuttiaikojen suhdetta kiirevastaanoton ruuhkaan viikoittain (kuva 12).

Puheluiden kysyntään pyrimme vaikuttamaan sillä, että vähennämme ohjaamista soittamaan terveyskeskuksen vastaanoton numeroon. Syksyllä 2023 vastaanoton pääaulaan järjestettiin Neuvohoitajan toiminta, jossa potilas voi mennä tapaamaan hoitajaa kasvatusten ilman ajanvarausta aamuisin klo 8-11. Lisäksi iltapäivällä neuvo hoitaja hoitaa ajanvarauspohjalle tehtyjä jatkohoito-ohjeita potilaalle. Lisäksi lääkäreitä opetettiin entistä aktiivisemmin tekemään ajanvarauksia jatkohoito-ohjeita varten, sen sijaan, että potilas ohjattaisiin soittamaan terveyskeskuksen takaisinsoittopalveluun. Hoitokodille annettiin oma puhelinnumero, johon he voivat olla suoraan yhteydessä, eikä heidän tarvitse soittaa vastaanoton takaisinsoitto puhelinnumeroon. Työntekijät ja potilaat ovat olleet tähän suullisen palautteen perusteella tyytyväisiä.

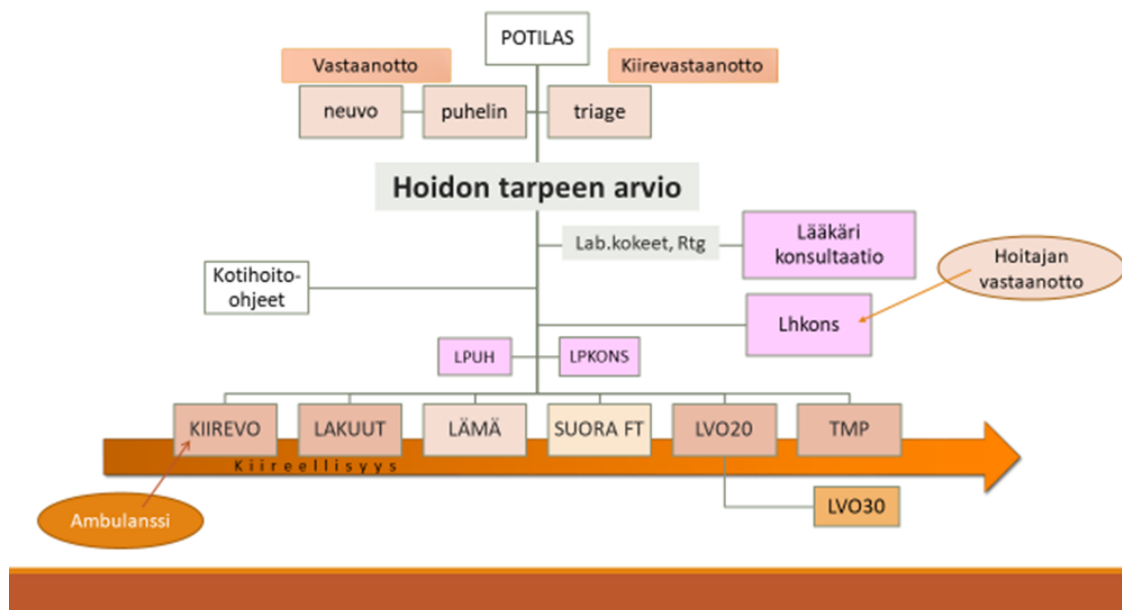
Syksyllä 2023 saimme rahoitusta tulevaisuuden Sote hankkeelta, jonka avulla lääkäreiden kapasiteettia lisättiin. Resurssia lisäämällä saimme purettua ”repu” eli meille syntyneet jonojärjestelmät (PKONT ja PTMP jono). Lisäksi saimme rahoitusta hoitajan palkkaukseen, sillä myös hoitajan työaika tarvitsimme jonojen purkamiseen. Jatkossa lääkäreiden jonojärjestelmä poistuu, ja jonossa ei ole potilaita odottamassa lääkärin vastaanottoaika.

Fysioterapeuttien suoravastaanotto toimintaa on lisätty ja kiinnitetty huomiota vapaiden aikojen seurantaan. Lisäksi lämmä hoitajan vastaanottoa pyritään lisäämään kiirevastaanoton tiloissa vuonna 2023.

Takaisinsoittojärjestelmän nauhoite saadaan muutettua vuonna 2023 niin, että takaisin soitossa on 6 eri järjestelmää, joilla voimme segmentoida takaisinsoittoja (kiireettömät asiat, uniapnea, reseptit ja rokotukset). Tavoitteena on, että saamme ajanvarauspuhelut soitettua ensimmäisenä ennen

muita puheluita. Takaisinsoittojärjestelmän muutoksen avulla voimme hyödyntää farmaseutin osaamista aiempaa enemmän, kun farmaseutti voi hoitaa resepteihin liittyvät takaisinsoitot.

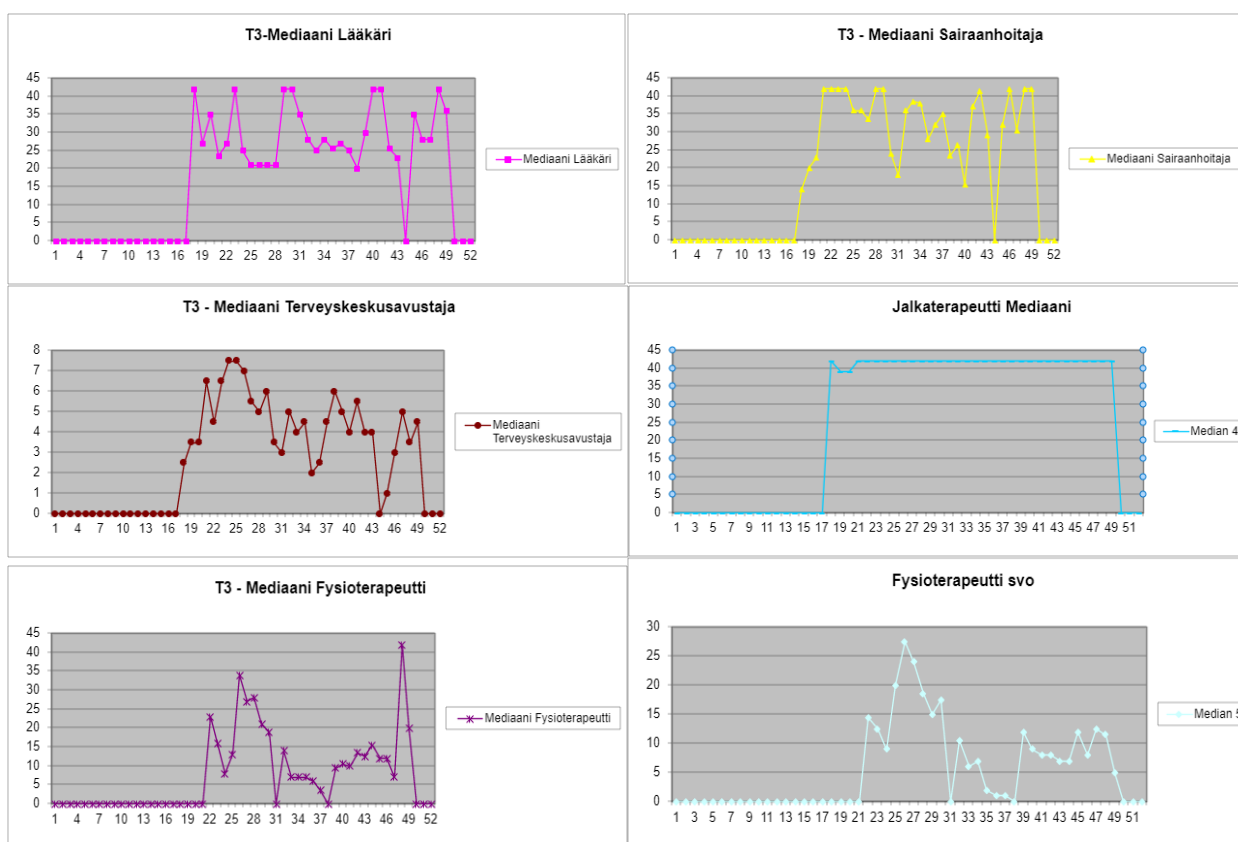
Tulevaisuudessa haluamme päästä jonojärjestelmistä eroon, jotta jonokäsittelyyn käytettävä aika vähenisi. Lisäksi tavoitteena jatkossa on, että työntekijän poissaolon vuoksi ajanvarauksia ei tarvitsisi perua vaan vastaanotot saataisiin siirrettyä ensisijaisesti toiselle työntekijälle.



Kuva 8 Oirepotilaiden uudistettu asiakaspolku

5. Tulokset

Valmennuksen aikana potilaspolkumme selkeytyi ja hoitajille kohdistunut toimistotyö on vähentynyt. Muutoksien avulla itseaiheutettujen puhelinkysyntää ollaan vähennetty ja potilaiden jatkohoito on ollut sujuvampaa. Lääkäreiden työpohjien yhtenäistämällä ja aikojen segmentoinnilla kiirevastaanotolle on ohjattu vähemmän potilaita. T3 aikaa lääkäreille ja hoitajille seurataan päivittäin. Lääkäreille kertyneet jonot olemme saaneet syksyllä purettua, ja siirrymme jonoista kutsujärjestelmiin. Takaisinsoitot ollaan saatu aiempaa enemmän hoidettua saman päivän aikana. Lisäksi suorafysioterapeuttien vastaanottoa ja lämä hoitajien vastaanottoa pyritään lisäämään.



Kuva 9 Pieksämäen terveyskeskuksen vastaanoton T3 mittarit. Lääkäreiden työpohjiin lisätty LAKUUT aikoja viikolla 27, ja niitä ei lasketa T3 aikaan. Viikolla 47 lähtien fysioterapeuttien T3 mittaukseen ei huomioitu suora vo-aikoja, koska ne mitataan erikseen.

6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

Valmennuksen aikana toimintaprosessimme selkeytyi ja saimme työkaluja kysynnän ja kapasiteetin mittaukseen. Päivittäisten mittausten avulla saamme parempaa tietoa toiminnasta, jonka pohjalta voimme kehittää toimintaa.

Tunnistamme hyvin toimintamme haasteet ja pyrimme ottamaan ne huomioon toiminnassamme. Tulevaisuuden haasteet:

- Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen
- Hoidon jatkuvuus
- Digikanavien parempi hyödyntäminen
- Kehittämistyön jatkaminen ja laajentaminen tk:n eri osa-alueisiin (esim. pitkäaikaissairaat)
- Laadun seuranta
- Henkilökunnan hyvinvointi ja työntekijöiden rekrytointi
- Tiedottaminen

Onnistumista tuki yhteistyö eri ammattiryhmien välillä sekä päättäväisyys kokeilla uusia muutoksia. Joitakin tehtyjä muutoksia muokataan lähitulevaisuudessa. Sitoutunut porukka tukee onnistumista ja pienet muutokset auttavat muutosten läpivientiä verrattuna isoihin muutoksiin kerralla.

7. Miten tästä eteenpäin

Jatkossa kokoonnumme THL hyvä vastaanotto työryhmän kanssa kerran kahden kuukauden aikana ja arvioimme kehitystyötä PDSA työkalun avulla. PDSA avulla olemme tehneet to do listaa sekä nimenneet vastuuhenkilöt, joita voimme käyttää kehittymisen jatkumisen tukena.

Lisäksi jatkamme T3 aikojen mittaamista sekä kiirevastaanoton potilasmäärien mittaamista jatketaan (kuvat 9 ja 12). T3 mittauksen avulla voimme myös mitata tavoitteiden saavuttamista. Jatkamme myös kysynnän ja kapasiteetin mittausta viikoittain (kuvat 10 ja 11). Mittauksien avulla voimme paremmin ennakoida kysyntään vastaamista huomioiden lääkäri- ja hoitajakapasiteetin vaihtuvuus.

Tulevaisuuden haasteet on kirjattu ja pyrimme vastaamaan ensi vuoden aikana. Tavoitteena on jatkossa paremmin ottaa työntekijät sekä terveyskeskuksen potilaan toiminnan kehittämiseen mukaan. Tarkoituksena on muun muassa ensi vuodelle luoda virtuaalinen taulu, jonne työntekijät voi kirjata ylös epäkohtia ja kehitysehdotuksia, jotka ovat näkyvillä kaikille.

Tavoitteena on lisäksi edelleen arvioida hukan määrää ja sen minimointia. Esimerkiksi pyrimme tunnistamaan potilaat, joiden ak-hoito voidaan vaihtaa Marevan hoidosta NOAC lääkitykseen. Näin saamme vähennettyä INR määrittämiseen tarvittavaa aikaa. Lisäksi ensi vuonna hoitajien aikapohjat yhtenäistetään, joka helpottaa toiminnan suunnittelua eri ammattiryhmien välillä sekä tasapuolistaa työnjakoa eri työntekijöiden kesken.

AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM
	YHT.	KYSYNTÄ	BALANSSI			
0,00	193,00	191,25	1,75	1	KIIRE-VO tai OSASTO	
0,00	26,75	26,75	0,00	2	LHKONS	
0,00	27,00	27,00	0,00	3	PKONS	
0,00	13,00	7,75	5,25	4	TMP	
0,00	22,00	21,00	1,00	5	LAKUUT	
0,00	36,50	36,00	0,50	6	LVO20	
0,00	8,25	9,00	-0,75	7	LVO30	
0,00	9,50	9,75	-0,25	8	LPUH	
0,00	13,75	9,00	4,75	9	LPKONS	
0,00	14,50	20,00	-5,50	10	YRES	
0,00	22,75	22,75	0,00	11	TOIMISTO	
0,00	14,00	14,00	0,00	12	ÄENÄ, NLA, KTH, OTH, Mipä	
0,00	2,00	2,00	0,00	13	KIPSI	
0,00	60,25	60,25	0,00	14	KOU tai YTUTOR tai YMEET	
0,00	0,00	0,00	0,00	15	RESURSSI	
0,00	447,25	456,50	-9,25			
limi						
30	YHT.	KYSYNTÄ	BALANSSI			

Kuva 10 Lääkäreiden kysynnän ja kapasiteetin mittaaminen viikotasoalla, esimerkkinä vko 43.

AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM
		YHT.	KYSYNTÄ	BALANSSI			
0,00	0,00	56,50	124,00	-67,50	1	HOIOHJ	
0,00	0,00	12,00	12,00	0,00	2	HPUHV	
0,00	0,00	158,75	200,00	-41,25	3	TASO	
0,00	0,00	33,25	25,00	8,25	4	HOIVO3	
0,00	0,00	10,25	2,00	8,25	5	HAKUUT	
0,00	0,00	45,75		45,75	6	KOUL, KOK	
0,00	0,00	51,25		51,25	7	RUO, KAFFE	
0,00	0,00	27,50	56,00	-28,50	8	HALLINTO/U	
0,00	0,00	74,25		74,25	9	TOIMISTO	
0,00	0,00	7,50	22,00	-14,50	10	NOPA	
0,00	0,00	22,00	27,50	-5,50	11	NEUVO/NEUVOPUH	
0,00	0,00	4,75	9,00	-4,25	12	INR	
0,00	0,00	28,75	3,00	25,75	13	yhtot/ykon/tulospos	
0,00	0,00	6,00	8,00	-2,00	14	vj/tilaukset	
0,00	0,00	178,25		178,25	15	EI PAIKALLA	
0,00	0,00	505,00	488,50	16,50			
		YHT.	KYSYNTÄ	BALANSSI			

Kuva 11 Vastaanoton hoitajien kysynnän ja kapasiteetin mittaaminen viikotasoalla, esimerkkinä vko 43.

mittauspäivä ja klo	päivä	LAKUUT	LVO20	LVO30	LPUH	LPKONS	Päivystyksessä (8-15:30)	LÄMÄ	SVO
Ma 21.11. klo									
09:00	ma	0	0	0	0	0	45	0	0
	ti	6	0	0	0	0	37	1	0
	ke	5	0	0	2	2	39	1	0
	to	4	0	0	0	0	34	0	0
	pe	4	0	0	1	1		0	0
	vko 47 yht								
	alkuviikko	19	0	0	3	0		2	0
	vko 47 jäi täyttämättä								

Kuva 12 Vapaiden aikojen ja kiirevastaanoton potilasmäärien seuranta viikoittain, esimerkki vko 47

Liitteet