

## **Raportti:**

# **Hyvä vastaanotto -valmennus**

**2022 / THL**

*Valmennuksen päivät: 3-4.5.22, 23-24.8.22, 12.10.22 ja 14.12.22*

*Osallistuvan yksikön nimi: Leppävirran terveysasema/ Kysteri*

*Kehittämistiimin jäsenet: Jari Lukkarinen, Titta Soininen, Eija Oksman, Hilla-Inkeri Luukka ja Heidi Pöllänen*

## Sisällys

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle .....	3
2. Lähtötilannemittaukset .....	4
Kysyntä.....	4
<i>Kapasiteetti</i> .....	4
Muut mittaukset .....	4
Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot .....	4
3. Tavoitteet ja asiakaslupaus .....	6
4. Muutokset ja kokeilut .....	7
5. Tulokset.....	8
6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista.....	10
7. Miten tästä eteenpäin.....	11
Liitteet.....	12

## 1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

*Tarkoitus Leppävirran terveysasemalla on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia perusterveydenhuollon palveluja Leppävirtalaisille.*

*Pääsääntöisesti asiakkaamme ovat Leppävirtalaisia iäkkäitä ja paljon sairastavia ihmisiä (sairastavuusindeksi 134,4). Leppävirtalaiset ovat tottuneet hyviin perusterveydenhuollonpalveluihin, jossa ei tarvitse jonotella. Pääsääntöisesti potilaat ovat tyytyväisiä, mutta vastaanottoaikojen riittämättömyydestä ja jonotuksesta tulee negatiivisia asiakaspalautteita. Positiivista palautetta tulee osaamisesta sekä mukavasta henkilökunnasta.*

*Terveysasemalla työskentelee ylilääkäri, 7 lääkäriä, 1 osastonhoitaja, 10,5 sairaanhoitajaa, 2 vastaanottohoitajaa. Meillä on laaja osaaminen asiassa kuin asiassa.*

*Meillä on neljä eri prosessia; päivystysprosessi, akuuttivastaanottoprosessi, kiireetön vastaanottoprosessi sekä toistaiseksi vielä infektiovastaanottoprosessi.*

*Meillä seurataan hoitotakuuta, asiakastyytyväisyyskyselyjä, nispan puhelumääriä sekä vastausaikoja, käyntisuoritteita ja T3-aikaa.*

*Suurin ongelma, miksi halusimme mukaan valmennukseen on, että kiireettömään vastaanottoon ei ole tarpeeksi aikoja lääkäreille. Odotusajat ovat pitkät.*

## 2. Lähtötilannemittaukset

### **Kysyntä**

*Kysynnän kanavat tunnistettiin hyvin. Seuraavia kanavia käytetään: puhelin, digitaalinen kanava Klinik, paikalle kävely (akuutti), ammattilaisen vastaanotolla annetaan vastaanotto- tai puhelinaika.*

*Mittasimme akuutin käyntejä sekä kiireettömän vastaanoton käyntejä. Mittasimme hoitajien ja lääkäreiden kysyntää terveysasemalla 12-25.5.22. Kysyntää mitattiin erillisillä päiväkohtaisilla paperilomakkeilla. Lomakkeella kysyttiin puhelimesta annetut kiireettömät ajat, sähköisesti varatut ajat, vastaanoton yhteydessä annetut ajat. Myös etäyhteydellä tai puhelimesta kerralla hoidettu asia selvitettiin. Selvitimme myös, miten paljon aikoja ei ollut antaa asiakkaille ja kuinka moni ohjattiin akuuttiin tai kuinka monelle varattiin puhelinaika.*

### **Kapasiteetti**

*Mittasimme hoitajien ja lääkäreiden kapasiteettia 12-25.5.22 työajanseurantakaavakkeella. Kaavakkeessa oli seuranta 5 minuutin välein. Kaavake oli yhdelle viikolle kerrallaan.*

*Jaottelimme hoitajien toiminnot kiireettömään vastaanottoon, puhelintyöhön, akuuttivastaanottoon, päivystystyöhön, toimistotyöhön, vastuualuetyöhön, taukoihin, poissaoloihin, kokoukseen ja sähköisten yhteydenottojen hoitoon,*

*Lääkäreiden toiminnot jaottelimme kiireettömään vastaanottotyöhön, hallintoon, toimistotyöhön, sektorityöhön, akuuttivastaanottoon, päivystystyöhön, puhelintyöhön, kokoukseen, taukoihin, poissaoloihin ja konsultaatioihin.*

### **Muut mittaukset**

*Mittasimme akuuttivastaanoton kävijämäärät sekä sitä kuinka monella oli akuutti asia ja kuinka monella kiireetön asia. Selvitimme myös kuinka monelle oli annettu vastaanottoaika tai puhelinaika.*

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

*Keskeisiä kysynnän kanavia olivat puhelin ja paikalle kävely (akuutti vastaanotto). Sähköisiä kanavia käytettiin vähemmän.*

*Lääkäreiden kiireettömän vastaanoton kysyntä oli 145,5 vastaanottoaika ja puhelinaikoja 26 kpl kahdessa viikossa. Hoitajilla kiireettömän vastaanoton kysyntä oli 118 vastaanottoaika ja puhelinaikoja 66 kpl kahdessa viikossa*

*Kahden viikon aikana tarjottiin ”ei-oota” lääkäreiden osalta 13 kpl, mutta akuuttivastaanottoon ohjattiin 20 kpl. Kahden viikon aikana tarjottiin ”ei-oota”hoitajien osalta 4 kpl ja akuuttivastaanotton ohjattiin yksi.*

*Akuuttivastaanotolla hoidettiin kahdessa viikossa 208 potilasta. Akuuttiasioita oli 126 potilaalla ja kiireettömiä asioita 82 potilaalla. Kaikkien asiat kuitenkin hoidettiin akuutissa. 13 potilaalle annettiin lisäksi kiireetön vastaanottoaika ja 6 potilaalle puhelinaika.*

#### KAPASITEETTI

*Lääkäreillä meni yllättävän paljon aikaa sektorityöhön sekä toimistotyöhön. Hoitajilla puolestaan aikaa kului puhelintyöhön sekä toimistotyöhön sekä vastuualuetyöhön. Lääkäreistä oli 1-3 resurssia poissa joka päivä.*

#### TASAPAINO

*Lääkäreillä kiireettömään vastaanottoon käyttämä aika suhtautui mittausviikoilla tunnistettuun kiireettömään kysyntään miinusmerkkisesti. Kapasiteettia oli tarjota 63,65h, mutta kysyntää oli 77,71h edestä. Hoitajilla sama luku oli yllättävä eli kapasiteettia oli 299,4 h ja kysyntää vain 70h. Pohdittiin asiaa yhdessä ja jotkut hoitajista sanoivat, että olivat paineessa täyttäneet lappuja huonosti eli kysyntää myös hoitajapuolella olisi saattanut olla enemmän kuin tuloksissa tuli ilmi. Meillä myös kysyntä vaihtuu viikottain hoitajapuolella, koska käyttäjämme tietävät hoitajien 3-viikkoissyklin eli heille sanotaan, millä viikolla kannattaa aikoja kysellä. Tämä mitattava ajanjakso sattui juuri sellaiselle ajanjaksolle, missä aikoja ei juuri anneta. Koska ne on jo aikaisemmin annettu eteenpäin (esim. haavanhoitopotilaat).*

#### VARIAATIO

*Puheluita tulee eniten maanantaina, tiistaina ja perjantaina. Akuuttivastaanoton ruuhkaisimmat päivät ovat maanantain ja tiistai.*

### 3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

*Potilas saa kiireettömän ajan lääkärille ja hoitajalle 7 vuorokauden sisällä 1.6.2023. Potilas saa takaisinsoiton jatkossakin saman vuorokauden aikana. Sähköisen yhteydenottoon vastataan arkisin yhden vuorokauden kuluessa.*

*Asiakslupauksemme Leppävirran vastaanotolla.” Voit varata suoraan ajan hoitajalle pienissä toimenpiteissä sähköisesti (ompeleiden poistot, injektiot ja korvahuuhtelut). Voit ottaa myös yhteyttä kiireettömissä asioissa Klinik Pro:n kautta. Hoidamme asiasi vuorokauden sisällä yhteydenotostasi arkisin. Voit olla meihin yhteydessä myös soittamalla ma-pe 8.30-10.30. Soitamme teille takaisin saman päivän aikana. Ota vastaanotolle mukaan ajantasainen lääkelista, verenpaine- ja sokeriseurantatiedot sekä mahdolliset esitietolomakkeet. Pyrimme hoitamaan sairaanhoidolliset, hoitotakuun piiriin kuuluvat asiasi 7 vuorokauden sisällä yhteydenotostasi. Mikäli asiasi vaatii arviota 1-3 vrk sisällä, mutta ei vaadi välitöntä hoitoa, voit tulla hoitajan akuuttivastaanotolle vuoronumerolla (ei vaadi ilmoittautumista tai soittoa etukäteen) ma-ke klo 8.15-14, to klo 9-14 ja pe klo 8.15-13. Välitöntä hoitoa vaativissa asioissa, ota yhteys ensiapuun tai hätäkeskukseen. Fysioterapeutin suoravastaanotolle on mahdollisuus päästä saman päivän aikana. Kotisairaala toimii ma-su klo 7.30-21.00”.*

#### 4. Muutokset ja kokeilut

*Muutokset ja kokeilut joista sovittiin aikataulutettuna.*

##### Syys-lokakuu 2022

*Akuutin hoitajan torstain aamuajan hyödyntäminen vastaanottoaikana  
Hoitajan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto ja laajentaminen  
Yhteinen konsultaatioaika lääkäri-hoitaja työparille  
Huoneiden siistiminen, hoitotarvikekäräysten järjestäminen, tsekkilistat  
Sähköisen yhteydenoton käsittelyn nopeuttaminen  
Fysioterapeutin suoravastaanottotoiminnan aloittaminen  
Kotisairaaloiminnan aloittaminen  
Sektorityön tarkastaminen*

##### Marraskuu-joulukuu 2022

*Yhteneväiset ajanvarauskirjat niin hoitajilla kuin lääkäreillä  
Ohjeistusten ja hoitopolkujen tarkastelu  
Infektiovastaanoton lakkauttaminen*

##### Helmi-maaliskuu 2023

*Erityisosaamisen hyödyntäminen  
Marevan seuranta hoitajille*

*Muutokset ja kokeilut ovat suoritettu ajallaan. Suurimmassa osin muutokset toimivat jo luontevasti osana toimintaa. Olemme järkeistäneet esimerkiksi ajanvarauskirjojen luonnin sihteereille, näin kirjat ovat tasalaatuisia ja ajallaan hyödynnettävissä. Sektorityötä on tarkasteltu ja keskitetty tietyille päiville ensi vuonna. Kokeiluja on luvassa myös vielä ensi vuodelle.*

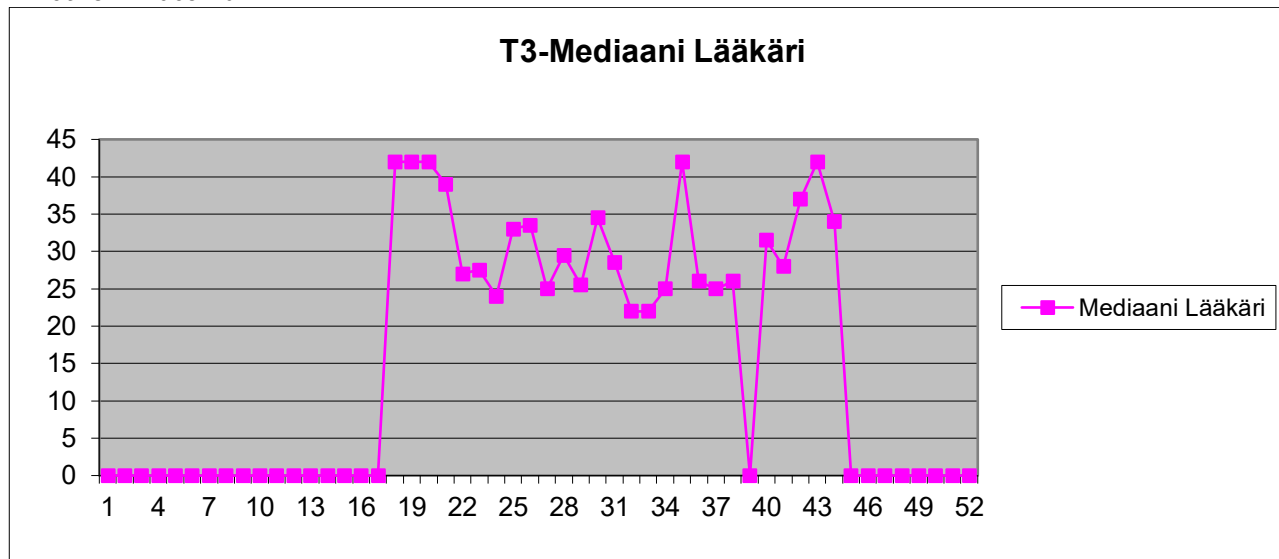
*Pidimme kehittämisiltapäivää marraskuun lopussa ja saimme uusia ideoita, hoitopolkujen työstämiseen.*

*Leppävirran uudistettu asiakasprosessi.*

*Asiakkaan tarve → tiedon haku nettisivut, paikallislehden toistuva ilmoitus, facebook → yhteydenotto soittamalla tai sähköisesti tai sähköisellä ajanvarauksella pientoimenpiteisiin hoitajalle → asiakkaan ohjaaminen tarpeen mukaiseen palveluun, hoidon tarpeen arvio ja edeltävien tarpeellisten tutkimusten ym. ohjelmointi → oikeaan palveluun ohjautuminen yhdellä yhteydenotolla → toteuttaminen → seuranta*

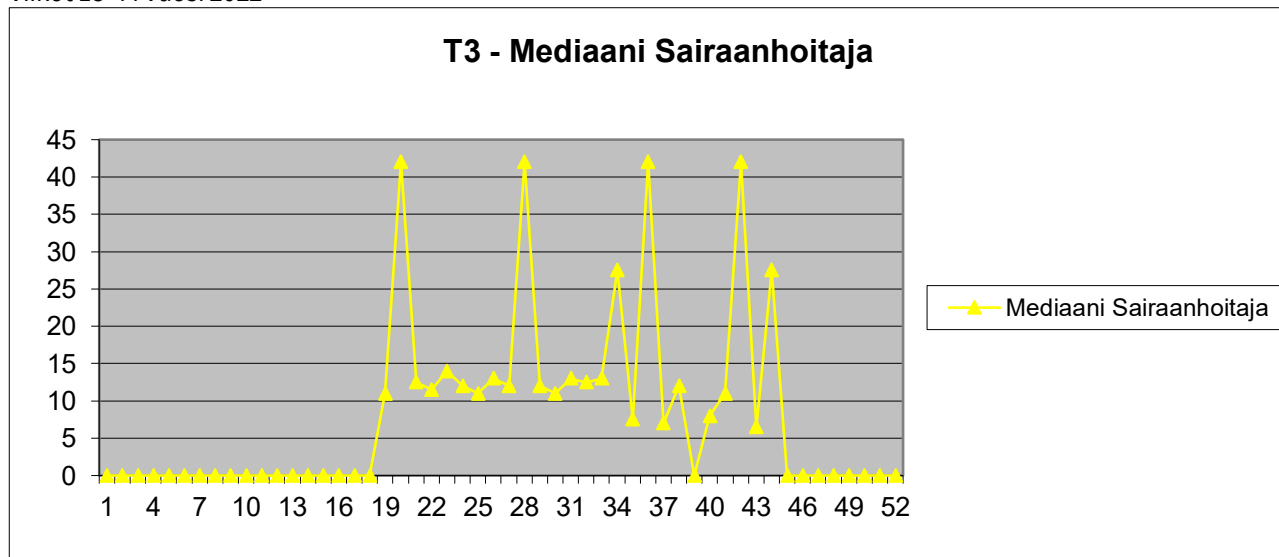
## 5. Tulokset

Viikot 18-44 vuosi 2022



Viikko 39 ei otantaa

Viikot 18-44 vuosi 2022



Viikko 39 ei otantaa

*Hoitajien T3 ajoissa toistuva (T3 42) johtuu listasyklistä, uudet listat eivät vielä valmiit ja aikoja ei voi antaa. Meillä kaikki hoitajat tekevät ns. kaikkia toimintoja terveysasemalla joten kiireettömällä vastaanottolla ei ole ns. vakituisia hoitajia. Tällä hetkellä T3-ajat ovat hienoisessa nousussa. Hyvinvointialueen ja uuden*



*potilastietojärjestelmän koulutukset vieneet paljon aikaa vastaanotoista. Sähköiseen yhteydenottoon olemme pystyneet vastaamaan arkisin 6 tunnin viiveellä. Ja nispan takaisinsoittojärjestelmään vastaamme noin keskimäärin 50 minuutin viiveellä tulleesta puhelusta. Näihin emme saaneet graafisia esityksiä. Työtyytyväisyys on viime aikoina heilunut 3-4 pinnassa (asteikko 1-5). Pääsimme jo loppukesästä ja alkusyksystä yli 4 lukemiin, mutta koulutusväsymys sekä informaatioähky näkyvät.*

## 6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

*Sen opimme, että työssämme on ns. ”hukkaa” paljon ja näkymätöntä työtä. Työtä voi kohdentaa niille, jotka sen parhaiten osaavat. Toimistotyötä pyrimme kohdentamaan sihteereille mahdollisuuksien mukaan.*

*Pienillä muutoksilla ja onnistumisilla saa paljon aikaa ja se myös innostaa. Niillä kannattaa aloittaa. Kaikki työntekijät ovat sitoutettava muutokseen ja pidettävä säännöllisiä palavereita joissa asioista muistutellaan. Helposti muuten lipsahdetaan vanhaan ja totuttuun. Kokeiluja kannattaa aina ensin tehdä pienemmällä porukalla ja kun ”lasten vaivat” on selätetty, niin sitten tuoda malli kaikille.*

*Onnistumista tuki koko työyhteisö joka lähti muutoksia kokeilemaan. Hyvät tulokset tukivat myös onnistumista. Marraskuussa pidimme kehittämisiltapäivän asioista ja oli mukava huomata, miten kaikki olivat mukana kehitystyössä. Iso asia oli myös se, että meillä oli mukava ydintiimi, joka kehitti ja jalkautti asioita.*

## 7. Miten tästä eteenpäin

*Meillä jatkuvat säännölliset tiistai- ja perjantai aamupalaverit lääkäreiden ja hoitajien sekä sihteereiden kesken. Käymme niissä läpi dataa ja sitä, mitä voimme niiden perusteella tehdä/ käydä läpi. Tällä hetkellä käymme läpi T3-luvut, puheluiden määrät, sähköisesti varatut ajat, kotisairaalapotilaat, sähköisten yhteydenottojen määrät, sähköisten ajanvarausten määrät, akuutin potilasmäärät ja tyytyväisyyden. Tunnusluvut ja asiat niiden takana ovat erittäin tärkeitä päivittäisjohtamisen apuvälineitä. Myös henkilökunnan säännöllinen kuuntelu lukujen takana on tärkeää.*

*Dataa on paljon purkamatta kehittämisiltapäivältä ja nämä on tarkoitus purkaa ja käydä läpi sekä ottaa käyttöön heti, kun siihen on aikaa. Tulevaisuuteen voi heittää yhden toiveen, enemmän aikaa ja resursseja kehittämiselle.*

**Liitteet**