

Raportti:

Hyvä vastaanotto -valmennus

2021 – 2022 / THL

Valmennuksen päivät: 19.-20.4., 30.-31.8., 5.10. ja 15.12.2022

Osallistuvan yksikön nimi: U-sote

Kehittämistiimin jäsenet: Minna Helenius, Marjaana Alkio, Tara Laine, Teemu Seikkula, Janette Lehtonen, Tanja Sirniö, Tanja Yli-Pentti, Anu-Leena Salo

Sisällys

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

1. Yksikön esittely ja perustelut valmennukseen lähtemiselle

Uudenkaupungin yhteistoiminta-alueen terveyskeskus

Tarkoitus / mitä varten olemme olemassa

Pitää väestö niin terveenä kuin osaamme.

Toiminnan tavoitteena on väestön terveyden edistäminen ja hyvinvoinnin parantaminen sekä sairauksien tehokas, tarkoituksenmukainen ja oikea-aikainen hoito.

Asiakkaamme

Vastuullamme oleva väestö: n. 20 000

Asiakkaat, kuinka suuri osa väestöstä käyttää palveluita, eri hetujen määrä vuositasona: 45-55% väestöstä on käyttänyt avohoidon lääkäripalveluja v 2020

Ikärakenne, vieraskielisten osuus, sosioekonomiset tekijät ym.: Yli 75-vuotiaat muodostavat n. 13 %.

Tietoja sairastavuudesta? Sairastavuusindeksi 90-100 (v.2016)

Asiakaspalautte: pääsääntöisesti positiivista palautetta. Kriittinen palaute käsitellään ja tarvittaessa korjataan toimintamalla.

Prosessimme

Listaa tähän keskeiset prosessinne, voitte myös arvioida sitä, miten toimivia ne ovat ja kuinka hyvin henkilöstö on niihin sitoutunut

Avosh ydinprosessi

Dm-hoito

Haavahoito

Hoitajien vastaanotto

Keuhkosairauksien hoito

Kiirevastaanotto

Muisti

Verenpaine

Keitä me olemme / henkilöstömme

Lukumäärä: noin 30 hoitajaa ja 14 lääkärinä (ei sis. muisti, kh, gyn)

Eri ammattiryhmät: erikoislääkäreitä, yleislääkäreitä, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, lähihoitajia(=tk-avustajat)

Osaaminen: muisti, astma, haava, sydän, gyn, psyk, neurologi,

sis.el, anest.

Viimeisimmät tyhy-tulokset tai vastaavat:

Toimintatapamme

Mitkä ovat keskeiset meille asetetut tavoitteet ja miten mittaamme

niitä? Mitä muuta seuraamme/mittaamme? Kiire- ja infektiovo-

käynnit, puhelut, lääkärikäynnit

Miten puutemme poikkeamiin? Miten kehitämme toimintaamme?

Poikkeamat käydään läpi. Haipron käyttöön pitäisi kannustaa

Miten kommunikoimme? Yhteiset palaverit, Teams, Whatsapp

Mistä olemme ylpeitä? Hyvä työyhteisö, tyytyväiset potilaat. Laadukas

työ. Puhelinpalvelu -potilaalle soitetaan takaisin samana päivänä.

Mikä on meille tärkeää? Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen. Oikea

potilas oikeaan aikaan oikeassa paikassa. Joustavuus pienillä

asemilla.

Mille asioille meillä on ns. nollatoleranssi? Ei kiusaamista, puututaan

heti.

Sote-uudistus

 Tulevaisuuden
 sosiaali- ja terveyskeskus

2. Lähtötilannemittaukset

Kysyntä ja kapasiteetti

Mittasimme lääkäreiden ja hoitajien kysyntää ja kapasiteettia 2.-13.5.2022. Joka päivälle oli oma lomake.

Mittasimme:

- puhelimessa annetut kiireettömät ajat
- puhelinajat
- sähköisesti annetut kiireettömät ajat
- vastaanoton yhteydessä annetut kiireettömät ajat lääkärille
- etäyhteydellä/puhelimessa hoidetut asiat.

Muut mittaukset

Lisäksi mittasimme avustavaa ja muuta työtä mm. PEF-seuranta, CRP-laitetestausta, lääke- ja varastotilaukset, hallinnolliset tehtävät, tauot ja poissaolot.

Analyysi – keskeiset löydökset ja havainnot

- Lääkäreillä toimistotyöhön menee paljon aikaa suhteessa vastaanottoaikoihin
- Potilaan hoitoon menee enemmän aikaa kokonaisuudessaan kuin oli varattu ajanvarauskirjaan
- NISPA + VIP vie paljon aikaa hoitajien työpäivästä
-
- Kiireettömiä vo-aikoja paljon hoitajilla

- Keskeiset kysynnän kanavat olivat nispa ja potilastoimisto
- “ei oota” ei ollut juurikaan mittausten aikana, mutta tilanne on muuttunut ratkaisevasti vuoden lopulla
- “ei ota vastaan tarjottua aikaa” oli yllättävän paljon mittausten aikana, mutta tämä tilanne on muuttunut päivänvastaiseksi nyt kun aikoja ei ole antaa
- Puhelimessa hoidettiin paljon asioita, ei tarvittu siis antaa aikaa, tähän panostettu vielä lisää

3. Tavoitteet ja asiakaslupaus

SMART

TAVOITE JA AIKATAULU **1.3.2023**

- Päivystysajan saa samalle päivälle
- Kiireettömään hoitoon 5 päivän sisällä
- Puhelut hoidetaan saman päivän aikana
- Päivystyspuhelut soitetaan 2 tunnin sisällä

MUUTOKSEN VISIO

- Oikeaan aikaan oikeassa paikassa – kerralla!

Asiakaslupaus

- Voit olla meihin yhteydessä puhelimitse tai Omaolon kautta.
- Vastaamme päivystyspueluihin ja Omaolon-viesteihin 2 tunnin sisällä ja kaikkiin yhteydenottoihin saman päivänä aikana virka-ajan puitteissa.
- Kiireelliset asiat hoidamme samana päivänä ja kiireettömät asiat 5 päivän sisällä. Aloitamme hoitosi jo ensikontaktin yhteydessä.
- Soita aina ensisijaisesti
- Voit käyttää myös Omaolo-palvelua tai nettiajanvarausta (ajanvaraus osittain rajallinen).
- Muista ottaa vastaanotolle mukaan lista käyttämistäsi lääkityksistä sekä ammattilaisen ohjaamat esitietolomakkeet. Ota myös mukaasi mahdolliset verenpainemittaukset. Toivomme myös, että tulostat Omahoitosuunnitelma-lomakkeen nettisivuiltamme ja tuot sen vastaanotolle täytettynä.
- Pyrimme siihen, että asiaasi hoitavat aina samat ammattilaiset.
- Meillä toimii moniammatillinen yhteistyö puhelinajanvarauksessa, jolloin pystymme takaamaan sinulle välittömästi oikean ammattilaisen avun.

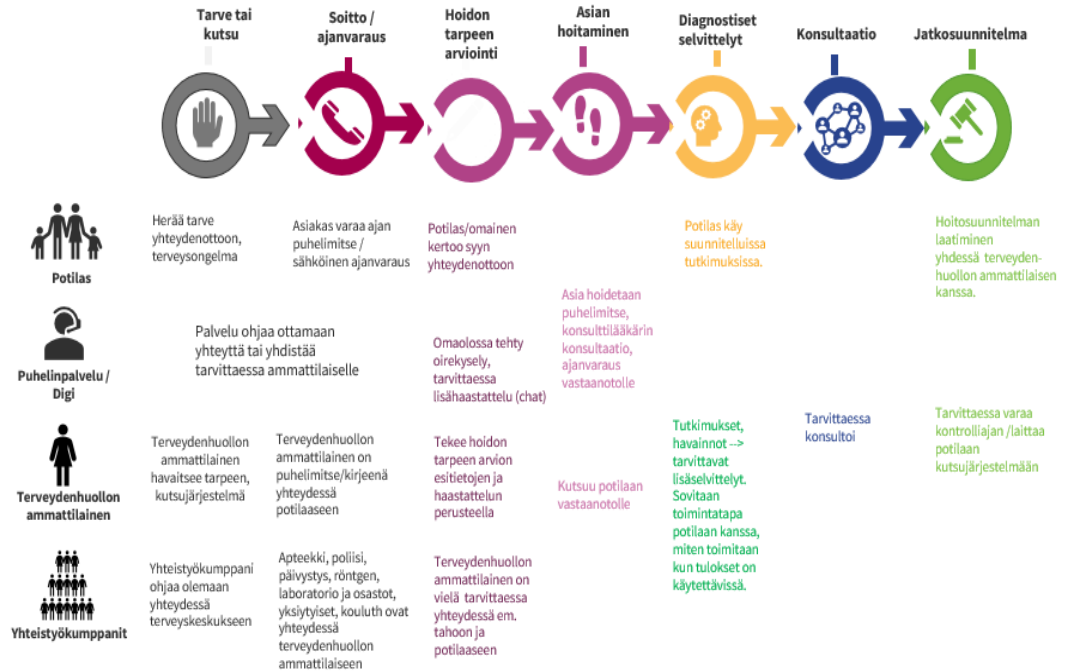
4. Muutokset ja kokeilut

- Fysioterapeutin suoravastaanotto on aloitettu kiirevastaanoton kanssa samalla käytävällä.
- Nispan (takaisinsoittojärjestelmä) toimivuutta pyritään parantamaan valikon avulla
 - 1 ajan peruminen
 - 2 kiirettömät ajanvaraukset
 - 3 jos tarvitset hoitoa, mitä ei voi siirtää seuraavaan päivään
 - 4 resepti, laboratorio- ja röntgenvastaukset
 - 5 englannin kielinen linja
- Fysioterapeutti ja konsulttilääkäri nispahoitajien kanssa samassa tilassa --> moniammatillinen hoidon tarpeen arviointi
- Hoidon tarpeen arvion tarkentaminen ja vakioiminen. Hoidon perusteet.fi aktiivinen käyttö
- Hoitosuunnitelma --> työpajat pidetty --> toimintaohjeet tehty
- Lääkäreiden ajanvarauskirjojen yhtenäistäminen
- Pikapalaverit (Uki)

Kokemuksia:

- Käytäntöön vieminen haastavaa.
- Konsulttilääkäritoiminta on alkanut hyvin. Muita muutoksia on vielä työstettävä ja muistutettava.
- Työstämme edelleen käytännön toteuttamista.
- Jonon purkamisen ideoita olemme miettineet, mutta vielä hyvää ja toimivaa ratkaisua emme ole keksineet.

U-SOTEN YHTEISTOIMINTA-ALUEEN AVOSAIRAANHOIDON PROSESSI



5. Tulokset

- Emme ole pystyneet laskemaan T3-aikaa. Joudumme laskemaan sen käsin, se ei tule järjestelmästä suoraan ja tällä hetkellä olemme priorisoineet resurssin potilastyöhön.
- Fysioterapeutin suoravastaanotto toimii säännöllisesti ja lisännyt yhteistyötä moniammatillisessa arvioissa ja hoidossa. Varausaste hyvä.
- Infektiovastaanoton toiminnan muutos siten, että jokaisella terveysasemalla on vastaanottoa. Potilaat saavat hoitoa lähempänä.

6. Mitä opimme, mikä tuki onnistumista

- Kehittämiseen tarvitaan yhteistä aikaa. Töiden lomassa kehittäminen hyvin hankalaa. Valmennuspäivinä pystyimme keskittymään vain pelkästään ideoimiseen.
- Tunnumme itse toimintamme ja tarpeemme. Meidän pitää itse olla kehittämisessä aktiivisia.
- Kehittäminen tukee onnistumista. Kehittäminen on hyvä juttu.
- Olemme saaneet koko työympäristön aktiivisesti mukaan kokeiluihin.
- Voimme myöntää virheemme ja lähteä korjaamaan tilannetta.
- Valmennuspäivinä olemme saaneet myös muilta osallistujilta vinkkejä ja ideoita. Olemme myös huomanneet, että jotkin asiat toimivat meillä jo hyvin.

7. Miten tästä eteenpäin

- Ajankohtainen tilanteemme on valitettavasti resurssipulan vuoksi heikko. Kaikki aikamme menee tällä hetkellä siihen, että saamme arkityömme pyörimään. Me yritämme selviytyä tässä tilanteessa kuitenkin unohtamatta kehittämistä.
- Kokoonnumme jatkossakin kerran viikossa työryhmän kanssa ja silloin keskitymme tulevaisuuden tavoitteisiin ja muutoksiin.
- Seuraavaksi lähdemme selvittämään ja suunnittelemaan lisää tiimimallia.