

10.3.2022

Hyvä vastaanotto -valmennukseen osallistujille

Tervetuloa valmennukseen! On ilo lähteä kanssanne yhteiselle kehittämismatkalle.

”Todellinen tutkimusmatka ei ole uusien maisemien ja paikkojen etsimistä vaan vanhan ja tutun katsojasta uusien silmin.” (Marcel Proust, romaanikirjailija)

Tiiminne valmennuspäivät

19.-20.4.2022

30.-31.8.2022

kaksipäiväisissä työpajoissa aloitamme aamulla kahvilla klo 8.30 ja varsinainen ohjelma alkaa klo 9. Ohjelma päättyy toisena päivänä klo 15.30

5.10.2022

15.12.2022

yksipäiväisten työpajojen tarkka aikataulu tarkentuu myöhemmin, varaudu pitkään päivään ja tule tarvittaessa paikalle jo edellisenä iltana

Paikka ja majoituksen varaamiseen liittyvät asiat

Kaikki työpajat järjestetään Majvikin kokous- ja kongressihotellissa (Majvikintie 1, 02430 Kirkkonummi). Suosittelemme lämpimästi yöpymistä, vaikka asuisitte lähellä valmennuspaikkaa. Yhteinen vapaa-aika ja illallinen on eduksi tiimiytymiselle ja verkostoitumiselle.

Pyydämme teitä varaamaan tiiminne majoituksen itse. Ilmoittakaa, että kyseessä on THL:n tilaisuus, jolloin huoneet varataan meille tarkoitetusta kiintiöstä.

Majoituskiintiöstä osa on varattu jo valmennusta edeltävälle illalle pitkämatkalaisia ja valmentajia ajatellen. Huonehintaan sisältyy buffet-aamiainen, aamu-uinti ilman saunaa ja kuntosali.

Suuren kysynnän vuoksi suosittelemme varauksen tekemistä mahdollisimman pian.

18.-20.4.2022**VARAUSTUNNUS: THL:n tilaisuus****Varaukset viimeistään 14 vrk aikaisemmin****29.-31.8.2022****VARAUSTUNNUS: THL:n tilaisuus****Varaukset viimeistään 14 vrk aikaisemmin****4.-5.10.2022****VARAUSTUNNUS: THL:n tilaisuus****Varaukset viimeistään 14 vrk aikaisemmin****14.-15.12.2022****VARAUSTUNNUS: THL:n tilaisuus****Varaukset viimeistään 14 vrk aikaisemmin**

10.3.2022

Laskutusta varten on tärkeää varmistaa, että **yksiköllänne on voimassa oleva laskutussopimus hotellin kanssa**. Jos olette sopineet kustannusten kattamisesta Tulevaisuuden sotekeskus-ohjelman hankkeesta, voitte sopia laskutuskäytännöstä oman hankeorganisaationne kanssa.

Lopullinen nimilista (+muut tiedot) osallistujista tarvitaan viimeistään **10.1. mennessä**. Tämän kirjeen liitteenä on taulukko, jonka avulla voitte koota tiiminne tiedot ja toimittaa jenni.krogell@thl.fi

Kaikista valmennukseen osallistuvista tiimeistä tarvitsemme seuraavat tiedot:

- nimi, ammattinimike ja sähköpostiosoite
- mahdollinen erityisruokavalio
- tiimin yhteyshenkilö, jonka kautta yhteydenpito käytännön asioihin liittyen jatkossa hoidetaan
- laskutuksen yhdyshenkilön yhteystiedot ja yksikön laskutusosoite

Sähköinen työtila

Työskentelyn tueksi on perustettu **Howspace työtila**, johon jatkossa viedään kaikki materiaali ja jonne myös tiimit tallentavat keskeiset tuotoksensa. Saatte oikeuden tilaan, kun olette toimittaneet nimilistan sähköpostiosoitteineen Jenni Krogellille.

Mistä tässä on kyse

Hyvä vastaanotto -valmennus rakentuu kansainvälisten ja kotimaisten kokemusten pohjalta. Systemaattisella kehittämisotteella, lean-oppeja hyödyntäen, etsitään keinoja palvelun saatavuuden parantamiseksi ja odotusaikojen lyhentämiseksi. Tavoitteena on jo valmennuksen aikana panna toimeen konkreettisia muutoksia ja saada aikaan mitattavia tuloksia.

Läpimurtotyöskentely tarkoittaa sitä, että samaa tai samankaltaista työtä tekevät tiimit eri toimintayksiköistä kokoontuvat yhteen neljä kertaa kehittämään kukin omaa työtään ja samalla toisiltaan oppien.

Mistä tässä ei ole kyse

Hyvä vastaanotto ei tarjoa valmista toimintamallia, jota jalkautetaan kaikkialle. Työpajoissa esitellään niiden yksiköiden kokemuksia, jotka ovat onnistuneet parantamaan saatavuutta. Niistä itse kukin voi ottaa opiksi ja poimia itselleen sopivia elementtejä.

Hyvä vastaanotto ei ole ”koulutus” sanan perinteisessä merkityksessä, vaikka tähtääkin vahvasti osallistujien oppimiseen.

10.3.2022

Valmennuksen tavoitteet

(koskevat kokonaisuutta ja myös jokaista osallistuvaa tiimiä, **pää tavoitteet lihavoituna**)

- 1. Asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun ilman viiveitä / haluamassaan aikataulussa (viikon hoitotakuu!)**
2. Palvelun jatkuvuus ei huonone/paranee (= asiakas pääsee halutessaan aina saman tutun ammattilaisen puheille)
3. Paljon tai jatkuvaa palvelua tarvitsevien asiakkaiden hoidon suunnitelmallisuus ja tulokset paranevat
- 4. Osallistuvat tiimit/työyhteisöt osaavat kehittää omaa työtään systemaattisesti ja jo saavutettujen tulosten pysyvyys varmistetaan mm. rakentamalla omaan arkeen sopiva päivittäisjohtamisen malli**
5. Henkilöstön työtyytyväisyys paranee
6. Toiminta on kustannustehokasta (-vaikuttavaa)

Kehittämistiimin koko ja kokoonpano

Suosittellemme, että kehittämistiimin koko on 5–8 henkilöä (koska tätä pienempi on liian haavoittuva ja suurempi ei enää pysty tehokkaasti toimimaan yhtenä tiiminä).

Kehittämistiimissä pitää olla edustajia kaikista niistä ammattiryhmistä, jotka omassa yksikössänne osallistuvat palvelun tuottamiseen. Esim. lääkäri/hammaslääkäri, eri taustaiset hoitajat, suuhygienistit, fysioterapeutit, psykiatriset sairaanhoitajat, sosiaaliohjaajat ym. Osastosihteeri / terveyskeskusavustaja / puhelinpalvelun työntekijä on usein myös hyvin keskeinen henkilö asiakasprosessissa.

Toivomme osallistujilta avointa ja uteliasta mieltä, halua kyseenalaistaa ja kokeilla uutta sekä kykyä motivoida muita työkavereitaan. Käytännössä kehittämistiimin jäsenet tulevat toimimaan omassa työyhteisössään ns. muutosagentteina.

Lisäksi ainakin yhden lähiesimiehen on tärkeä osallistua kehittämistiimiin. Heitä voi olla kaksikin, mutta tiimin enemmistön soisi kuitenkin olevan asiakastyötä tekeviä henkilöitä.

Joissain tiimeissä voi olla sovittuna oma sisäisen valmentajan rooli, mutta se ei ole välttämätöntä.

Sopikaa keskenänne yksi yhteyshenkilö, jonka kautta me kanssanne asioimme.

Työpajat ja niiden sisältö (karkealla tasolla)

Työpaja 1 (kaksi päivää)

- Orientaatio, tutustuminen, nykytilan kuvaus ja mittaussuunnitelma, 2 esimerkkitarinaa

Työpaja 2 (kaksi päivää)

- Mittaustulosten analyysi, muutostyöskökeilujen suunnittelu, lisää esimerkkitarinoita

10.3.2022

Työpaja 3 (yksi päivä)

- Mitä opimme kokeiluista, päivittäisjohtaminen, uusien muutosten suunnittelu

Työpaja 4 (yksi päivä)

- Iloitaan yhdessä tuloksista, muutoksen johtaminen, miten tästä eteenpäin

Työpajoissa työskennellään osin isossa yhteisessä tilassa ja paljon myös oman pienryhmän kesken. Tiimit jakavat avoimesti omia kokemuksiaan, tietojaan ja tuloksiaan ja oppivat yhdessä. Luottamuksellisuus ja kannustavuus ovat siksi tärkeitä hyveitä.

Itse kunkin tiimin tiedot ovat sen omia ja omalla nimellään vain ne itse voivat niistä raportoida. Valmennuksen järjestäjä (THL) hyödyntää vain koontitietoa ja sellaista tietoa, josta yksittäinen toimija ei ole tunnistettavissa.

Työskentely työpajojen välillä

Suosittellemme, että kehittämistiimi varaa säännöllisen ajan (1–2 tuntia) joka viikko tälle työlle, aika on helpompi perua kuin raivata myöhemmin kalentereista.

Keskeistä on myös muun työyhteisön mukaan ottaminen kehittämistyöhön, siihen kannattaa mahdollisuuksien mukaan käyttää olemassa olevia rakenteita (työpaikkakokoukset, kehittämispäivät ym).

Jokaisen osallistuminen mittauksiin (kysyntä ja työajan käyttö) ja myöhemmin muutosten kokeiluihin ja toimeenpanoon on keskeistä.

Välivalmennukset

Työpajojen välillä saa tarpeen mukaan tukea omalle työlleen ensisijaisesti etäyhteyksien kautta.

Valmentajat

Valmentajat tulevat THL:n kautta ja THL:n kustantamana. Yhteen työpajakierrokseen osallistuu 4–5 kokenutta läpimurtovalmentajaa ja lisäksi perusterveydenhuollon yksiköiden rekrytoimana 1–3 ”apuvälmentajaa”, joille on tähän kylkeen räätälöity oma valmentajavalmennusohjelma.

Ekstraa

THL:n kautta pyrimme arvioimaan saatavuuden parantamisen taloudellisia vaikutuksia / hintalappua ja mahdollisia säästöjä. Jos arviointi toteutuu, tarvitaan organisaatiostanne budjetin valmistelusta vastaava henkilö terveystaloustieteilijämme kumppaniksi. Siinä tapauksessa järjestämme myös erillisen infotilaisuuden ko. vastuuhenkilöille.

10.3.2022

Ajatellen tulevaa hoitotakuulainsäädäntöä on tarpeen myös saattaa kansallinen saatavuuden mittaaminen ja raportointi luotettavalle tasolle. THL:n asiantuntija auttaa osallistujia kirjaamiskäytäntöjen tarkastelussa, jos nykytieto ei vielä ole oikein.

Ennakkotehtävä

Tämän viestin toisena liitteenä on Power Point -pohja, jossa löytyy ennakkotehtävän ohje ja pohja. Voitte halutessanne liittää siihen taustamateriaalia, kuvia, tilastoja ym., jotka koette tarpeellisiksi. Ottakaa diasetti mukaanne ensimmäiseen työpajaan. Mikäli saamme työtilan pystyyn ennen sitä, laitamme siitä tietoa ja tiedostot voi sitten tallentaa suoraan sinne.

Infotilaisuus

Lyhyt ennakkoinfo pidetään Teamsin välityksellä **perjantaina 10.12.2021 klo 13.-14.30**. Olemme laittaneet Teams-kutsun tällä jakelulla. Voitte jakaa kutsua omassa organisaatiossanne vapaasti. Tilaisuuteen kutsutaan myös alueellisten sote-keskushankkeiden hankejohtajat.

Korona

Suunnittelemme nyt läsnätyöpajoja, koska niissä tiimien välinen vuorovaikutus ja keskinäinen oppiminen on tehokkaampaa. Myös kehittämistiimille on hyvä irrottautua arjesta ja keskittyä oman työnsä kehittämiseen.

Oletamme, että suurin osa osallistujista tulee olemaan rokotettuja. Maskin käytöstä ohjeistetaan tarkemmin myöhemmin, siihen kannattaa kuitenkin varautua. Yhteinen työtila pyritään varaamaan niin isona, että eri tiimien väliset etäisyydet pysyvät ja ilmanvaihto varmistetaan. Lähikontaktissa tulette olemaan ensi sijassa vain oman tiiminne kanssa.

Lisätiedot ja kyselyt

Ylilääkäri Tuula Heinänen puh. 029 524 8188
Ylilääkäri Heli Mattila
Projektisuunnittelija Jenni Krogell
S-posti: etunimi.sukunimi@thl.fi

Asiaan liittyviä artikkeleita

Heinänen, Malinen, Korte: Hyvä vastaanotto terveyskeskuksissa – kokemuksia ja tuloksia. Yleislääkärilehti 2015.

Ansel, Grispo et al. Interventions to reduce waiting times, systematic review. BMC Health Services Research, 2017)

Heinänen, Mäntyranta, Maijanen, Kaila: Läpimurtomallilla terveyshyötyä tuottamaan. SLL 2011