

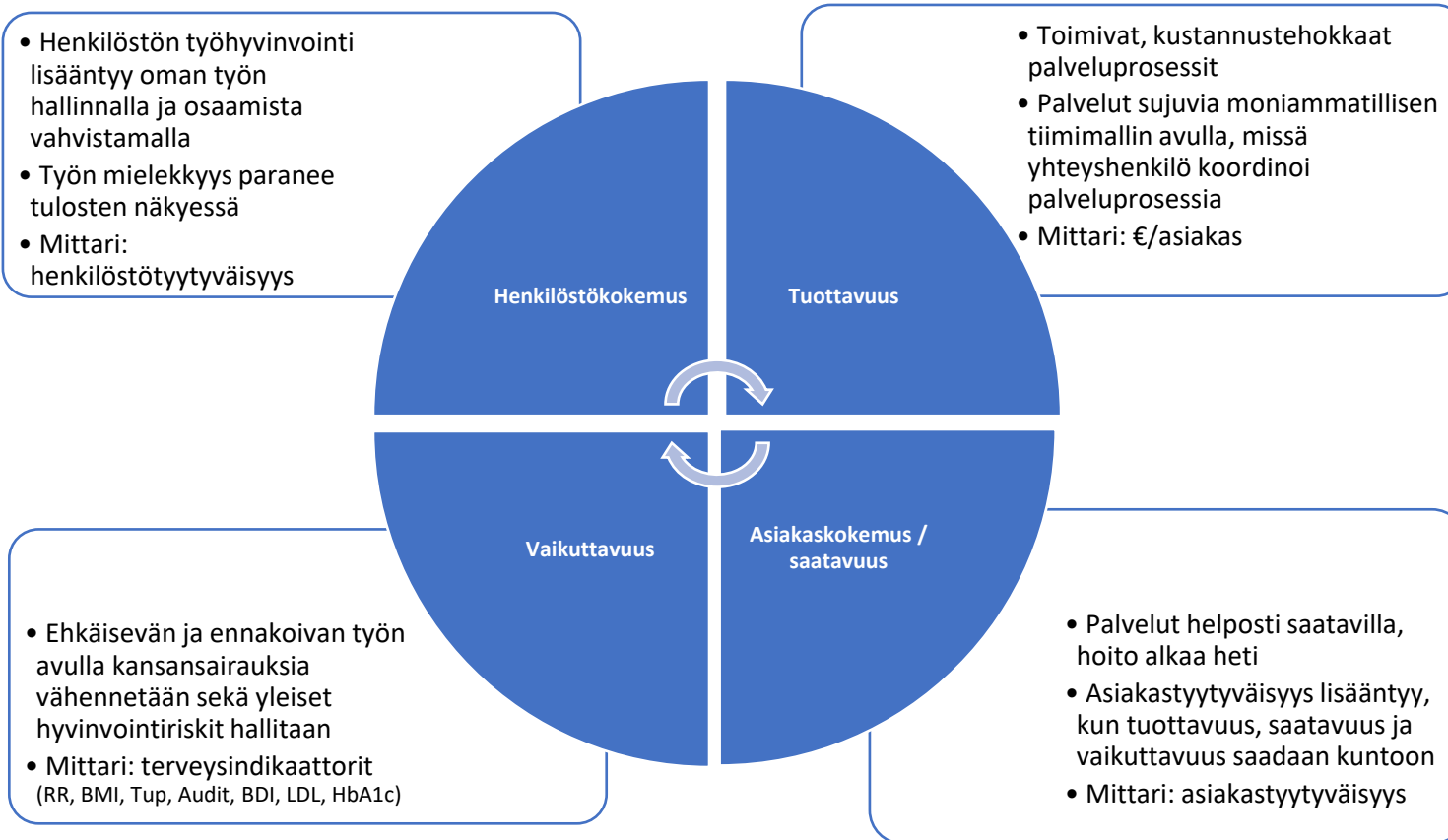
Sotkamon terveysaseman vastaanotto

15.9.2023

Helposti lähelläsi (HELLÄ) -hanke

Laura Pasanen, suunnittelija

Tavoitteet, keinot, mittarit:

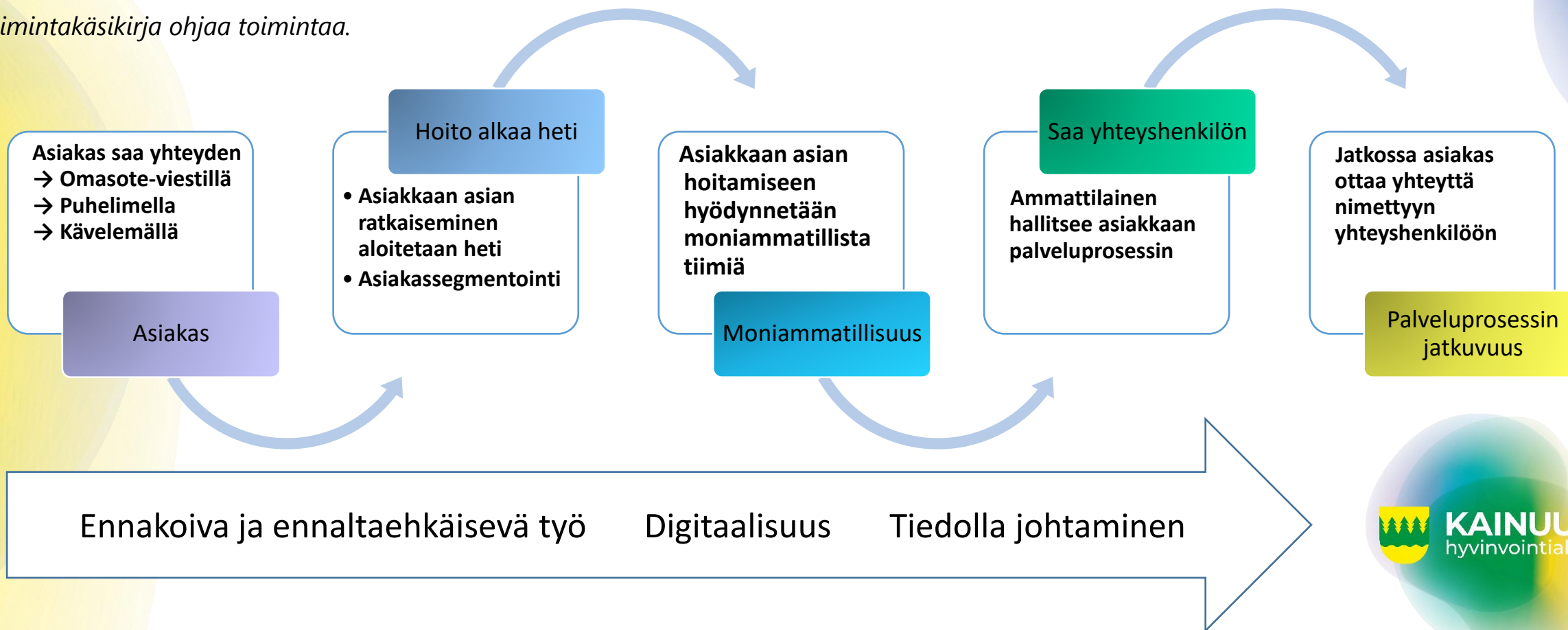


Nelimaali (quadruple aim) -viitekehys

Terveysaseman vastaanoton toimintamalli

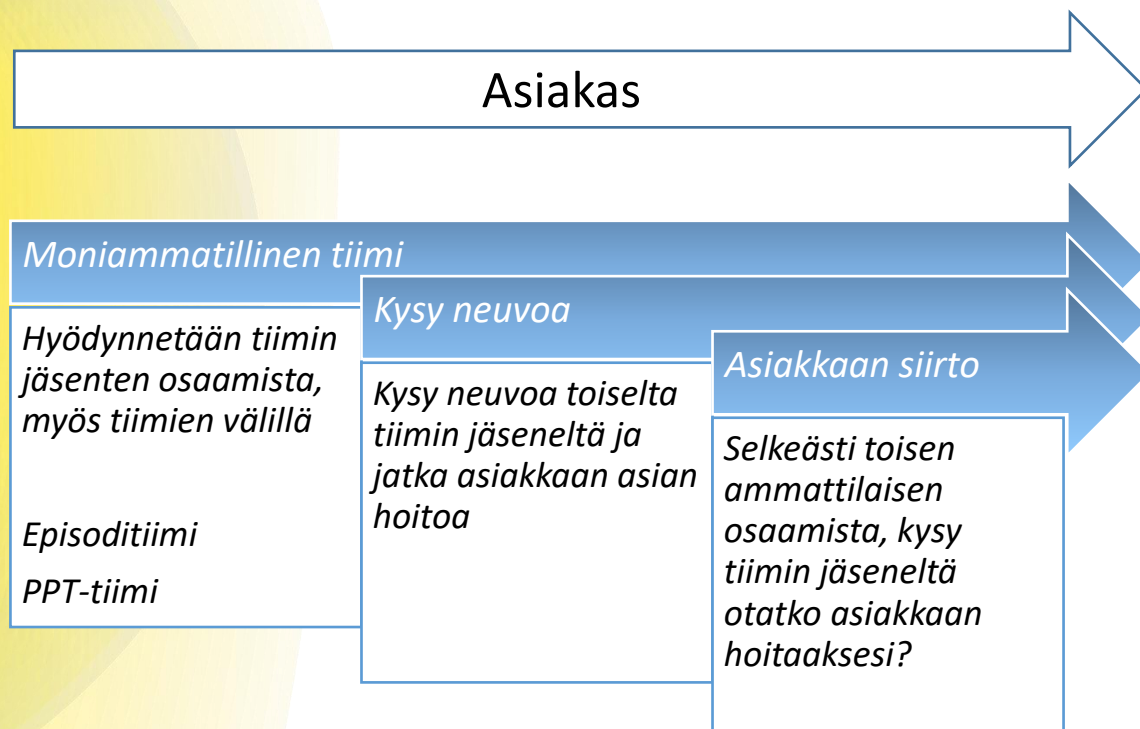
Toimintamallin tavoitteena on tuottavuuden, vaikuttavuuden ja asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden parantaminen. Huomioiden palvelun laatu, saatavuus ja saavutettavuus.

Toimintakäsikirja ohjaa toimintaa.



Terveysaseman vastaanoton moniammatillinen tiimimalli

Toimintamallin tavoitteena on tuottavuuden, vaikuttavuuden ja asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden parantaminen. Huomioiden palvelun laatu, saatavuus ja saavutettavuus.



MONIAMMATILLISUUS



Asiakasvirtamestari ohjaa tiimin toimintaa, jotta päivittäinen asiakasvirtaus hallitaan ja tiimi toimii sovitulla tavalla

Toiminnan lukuja Sotkamosta:

Tiimi	Etä % vaihteluväli vuosi 2021	Etä % vaihteluväli vuosi 2022	Etä % vaihteluväli tammi-huhtikuu 2023
Episoditiimi (sis. hoitajat ja lääkärit)	52–71 %	50–73 %	55–90 %
PPT-tiimi (sis. hoitajat ja lääkärit)	82–90 %	73–93 %	74–84 %

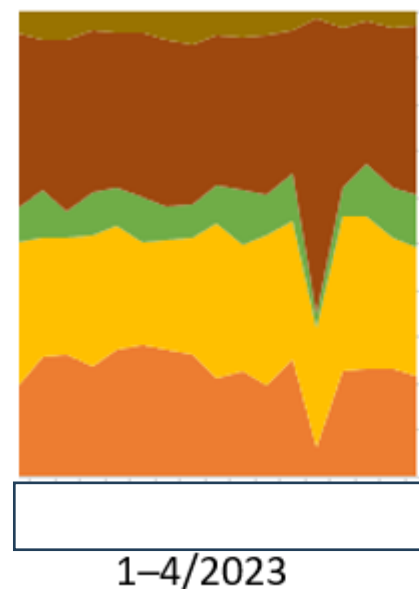
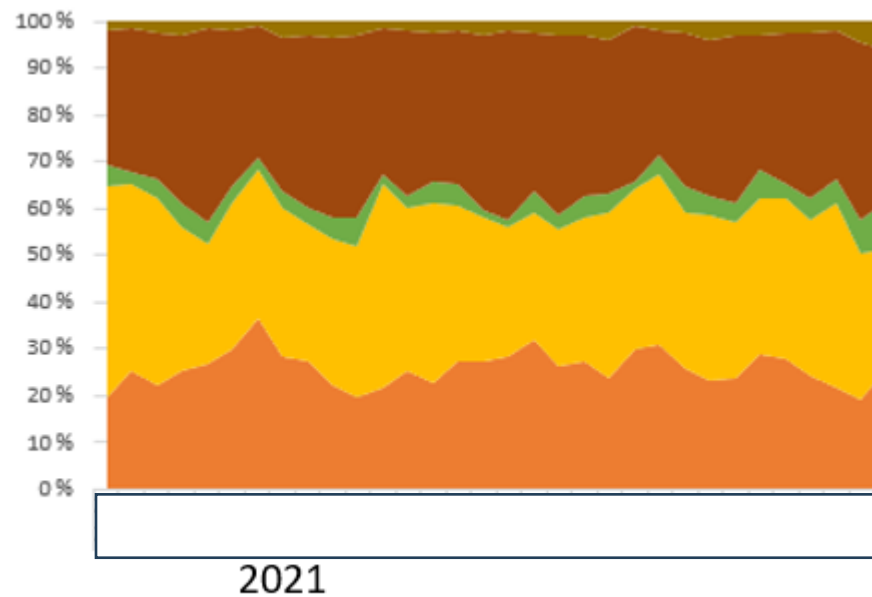
Sotkamo	2019	2022
65 vuotta täyttäneiden hoidon jatkuvuus (COCI) lääkärikäynneillä	0,24	0,34
Hoidon jatkuvuus (COCI) lääkärikäynneillä	0,25	0,32
Monisairaiden hoidon jatkuvuus (COCI) lääkärikäynneillä	0,24	0,31

Sotkamo	2019	2022
65 vuotta täyttäneiden hoidon jatkuvuus (COCI) hoitajakäynneillä	0,2	0,39
Hoidon jatkuvuus (COCI) hoitajakäynneillä	0,18	0,36
Monisairaiden hoidon jatkuvuus (COCI) hoitajakäynneillä	0,18	0,37

Yhteyshenkilö eli omahoitaja nimetty noin **66 %:lle** Sotkamon asukkaista (4/2023)

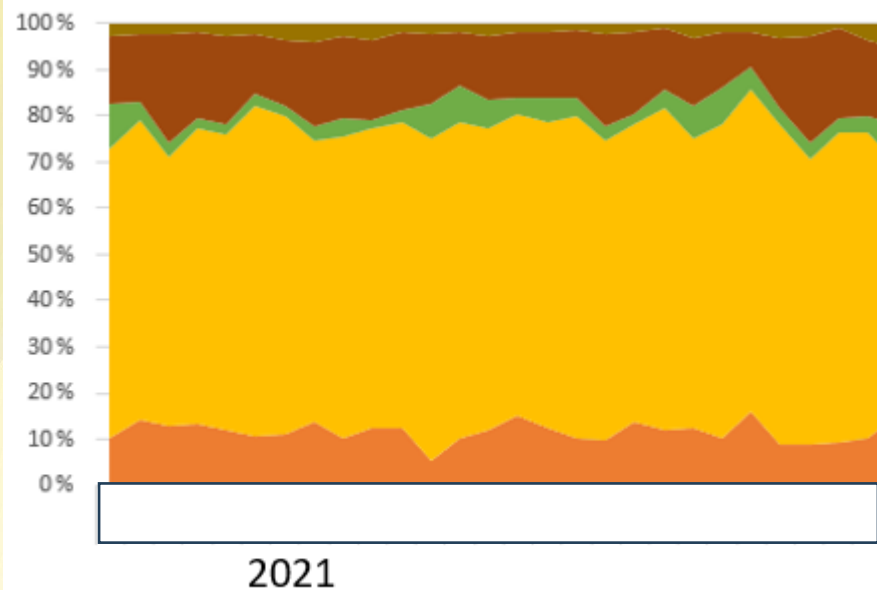
JONOTILANNE:
hoitotakuu (14 vrk) toteutuu,
terveysasema jonoton





- Summa / Sähköinen muu
- Summa / Puhelin muu
- Summa / Sähköiset vastaanotot (sähvo)
- Summa / Puhelin-vastaanotot (puhvo)
- Summa / Vastaanotot (vo)

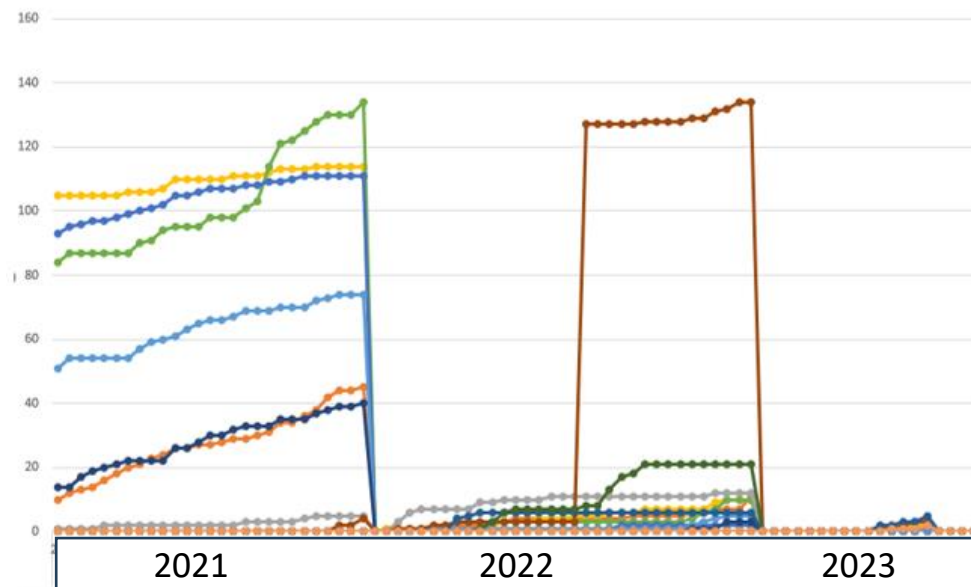
Episoditiimin asiakaskontaktien jakaumat



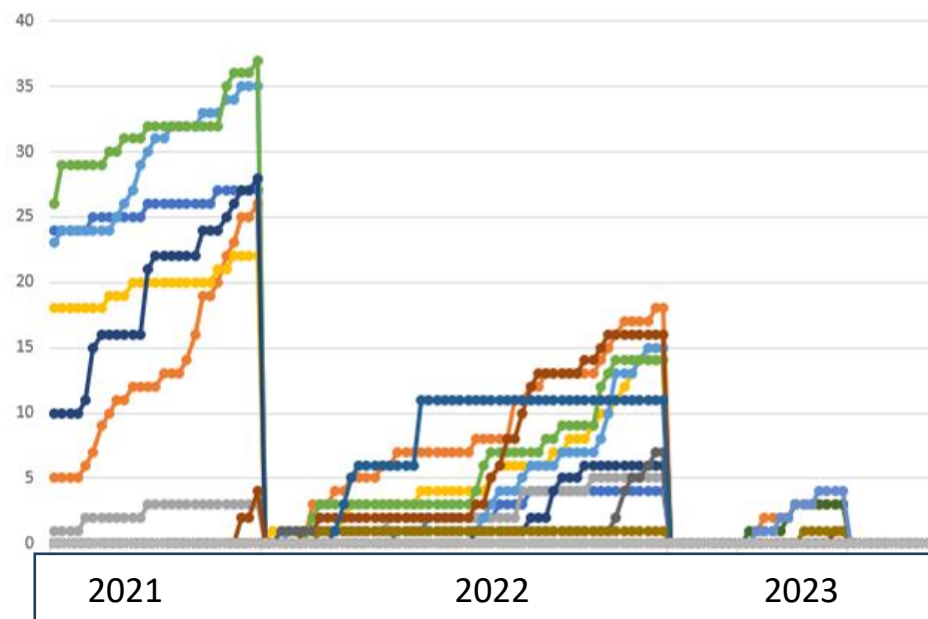
- Summa / Sähköinen muu
- Summa / Puhelin muu
- Summa / Sähköiset vastaanotot (sähvo)
- Summa / Puhelin-vastaanotot (puhvo)
- Summa / Vastaanotot (vo)

PPT-tiimin asiakaskontaktien jakaumat





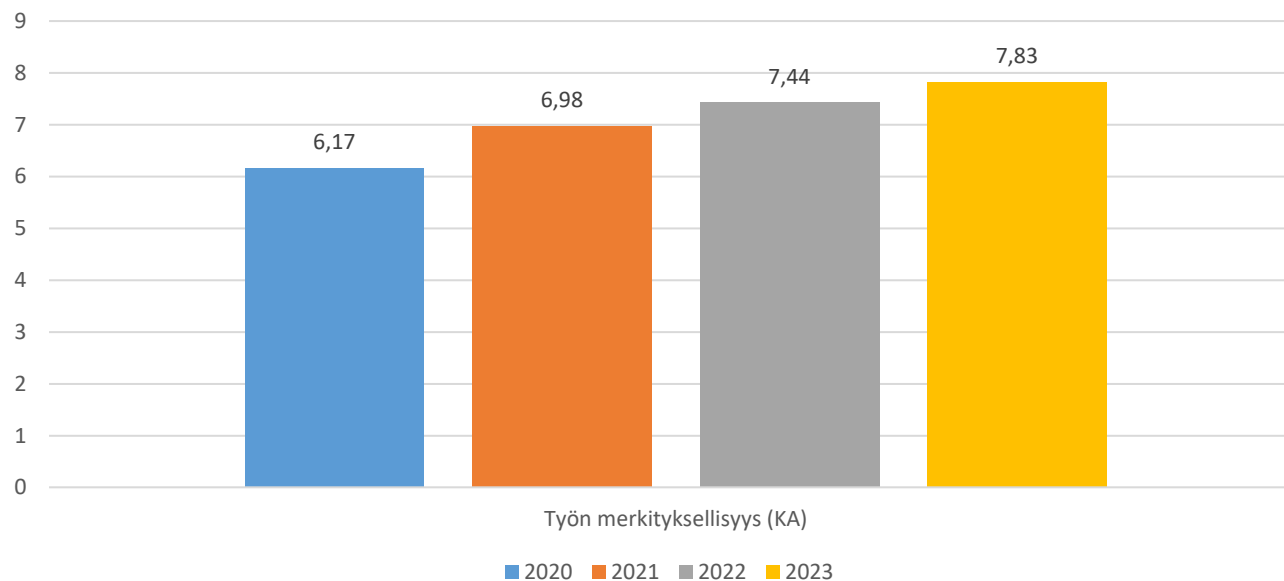
Aloitettut terveys- ja hoitosuunnitelmat vuosilta 2021–04/2023



Aloitettut tukivalmennukset (coachaukset) vuosilta 2021–04/2023



Kun ajattelet työsi merkityksellisyyttä ja sitä, miltä sen tekeminen tuntuu, tuletko mielelläsi töihin?



Ammattiryhmä	Resurssi 05/2020	Resurssi 05/2023
Hoitajat	16,5	15,4 ↓
Lääkärit (sis. apulaisyliääkärin tehtävät)	5,3	7,3 ↑
Hoitotyön esihenkilöt	1	0,5 ↓
Yhteensä	22,8	23,2 ↑

Vaikuttavuus:
Terveysindikaattorit
(RR, BMI, Tup, Audit, BDI, LDL, HbA1c)

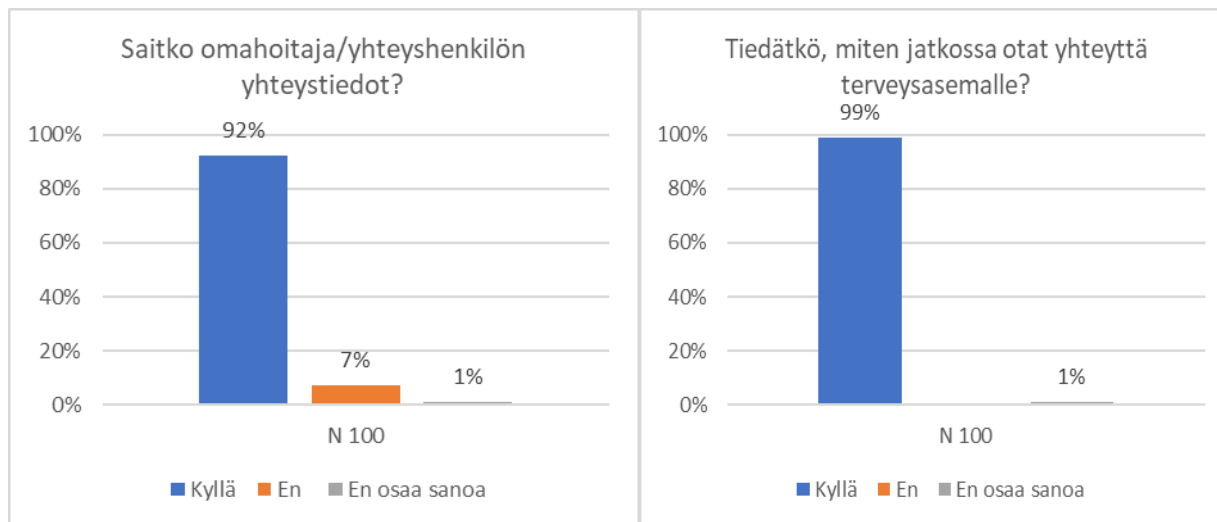
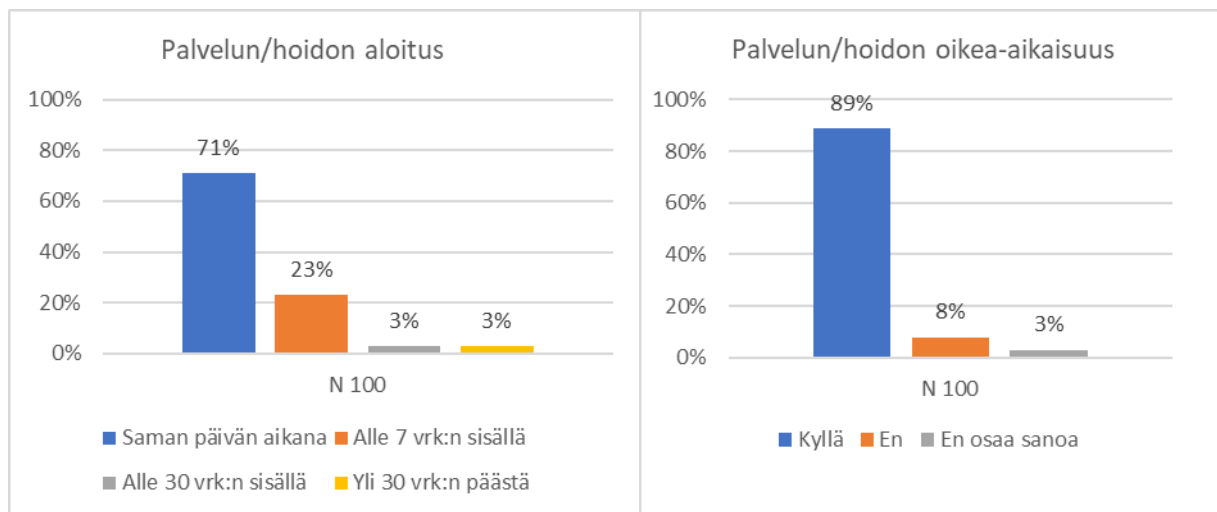
Tuottavuus:
€/asiakas

Sotkamon asiakas- ja henkilöstökysely

- Sotkamon terveysaseman vastaanoton asiakkaille ja henkilöstölle tehtiin kyselyt huhtikuussa 2023
- Asiakaskyselyyn vastasi 100 (92 sähköisesti, 8 paperilomakkeella)
- Henkilöstökyselyyn vastasi 73 %
- Asiakkaiden NPS 56 ja henkilöstön NPS 53



Asiakaskyselyn kooste



Omasote

- Vastanneista 41 % oli asioinut Omasote-viestillä

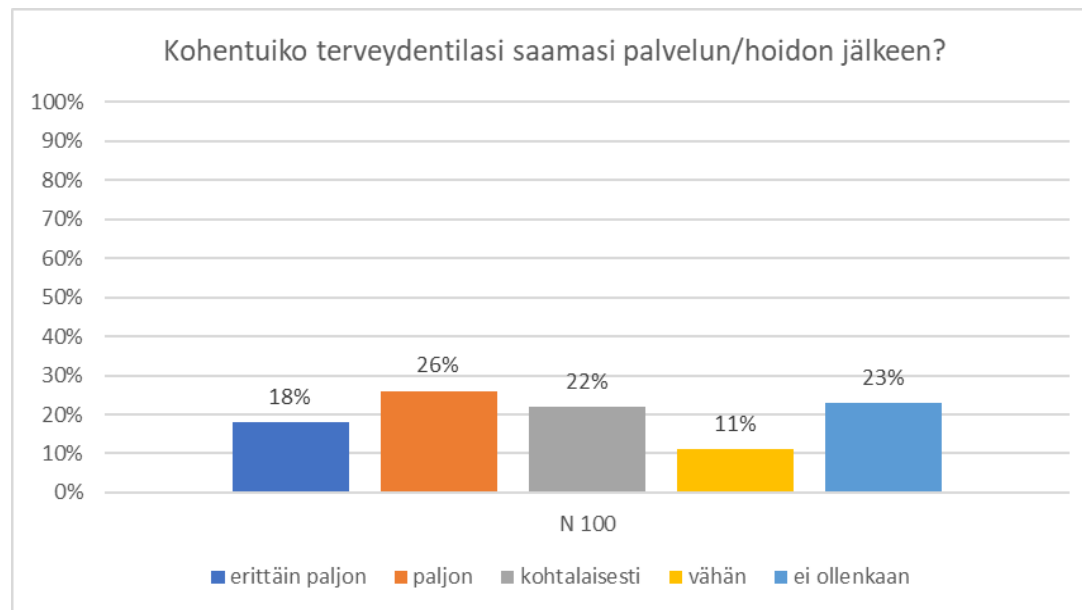
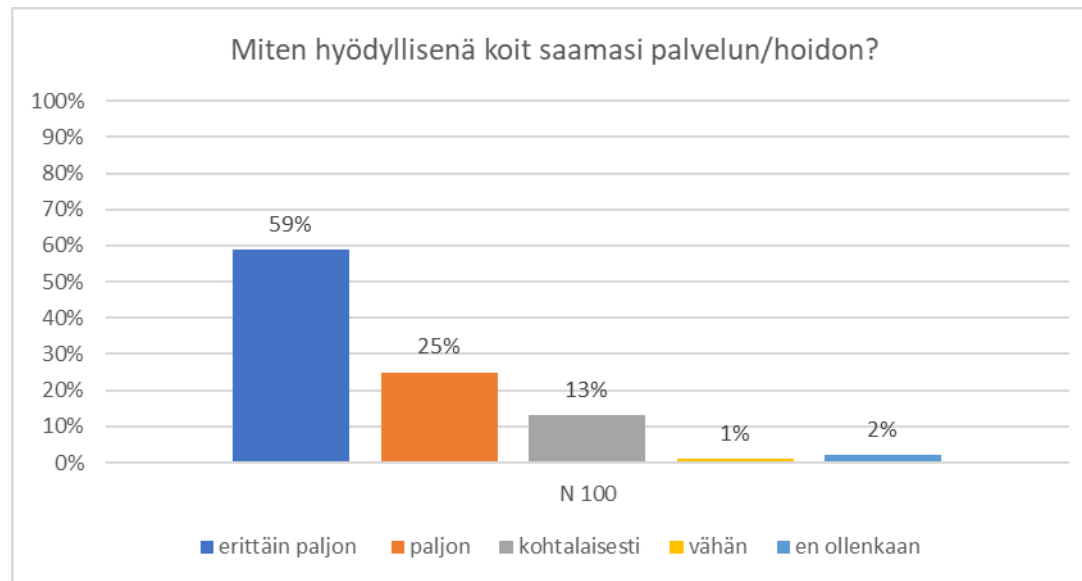
Puhelin

- Vastanneista 91 % oli asioinut puhelimella
- 9 % ei ollut asioinut puhelimella, koska jatkossakin asioi Omasoten kautta, mutta tarpeen vaatiessa voi myös ottaa yhteyttä puhelimella

Vastaanotto

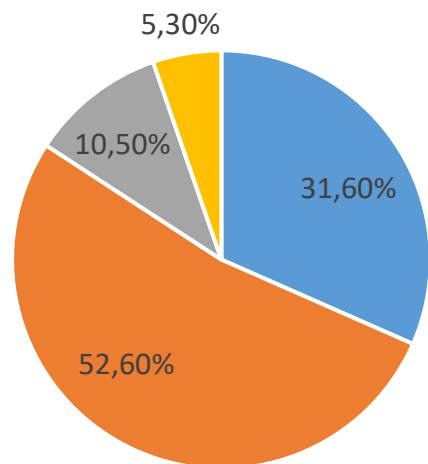
- Vastanneista 82 % oli saanut vastaanotolle ajan, kun oli sitä tarvinnut
- 9 % ei ollut saanut vastaanottoaikaa, vaikka oli kokenut sitä tarvitsevan





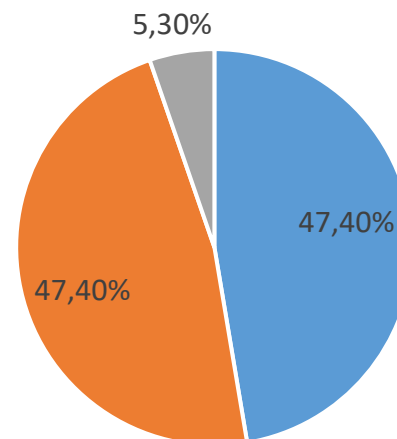
Henkilöstökyselyn kooste

Henkilöstön mielestä työn mielekkäys lisääntynyt toimintojen uudistamisen myötä



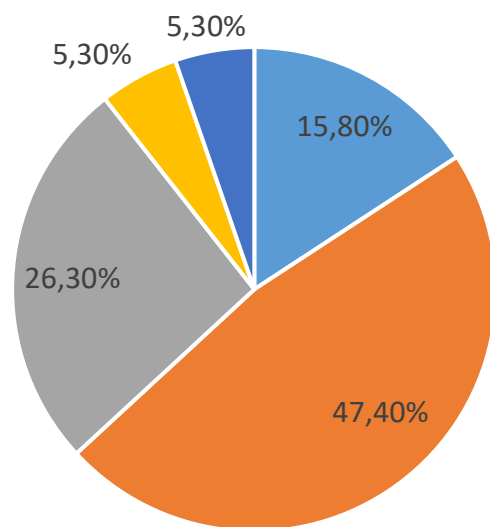
■ erittäin paljon ■ paljon ■ kohtalaisesti ■ vähän
ei ollenkaan 0 %

Henkilöstö koki, että omahoitajuus on lisääntynyt asiakkaille hoidon jatkuvuutta



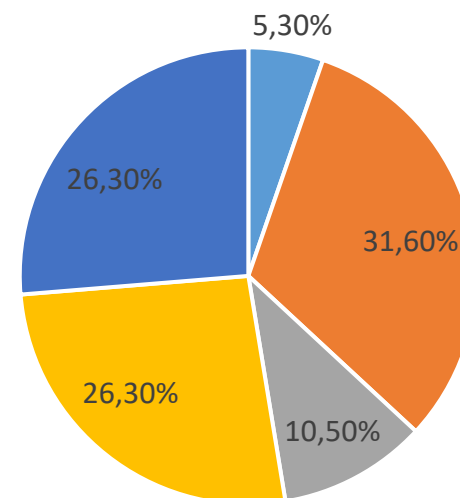
■ erittäin paljon ■ paljon ■ kohtalaisesti
vähän tai ei ollenkaan 0 %

Henkilöstö koki pystyvänsä vaikuttamaan oman työn hallintaan



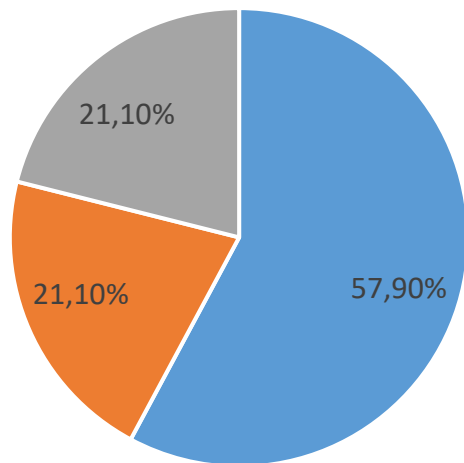
■ erittäin paljon ■ paljon ■ kohtalaisesti ■ vähän ■ ei ollenkaan

Henkilöstö koki toimintojen lukujen seurannan tiimitaulujen avulla oman tai tiimin työn kehittämisen kannalta hyödyllisenä



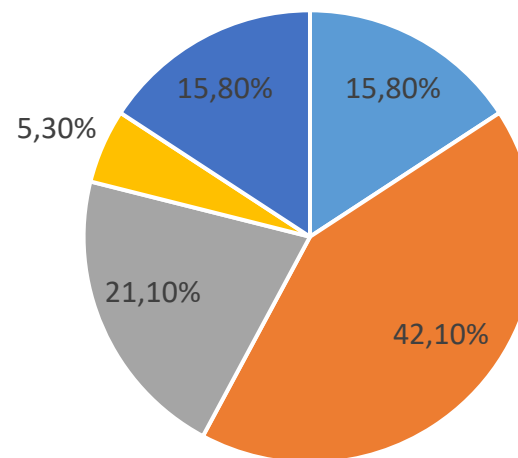
■ erittäin paljon ■ paljon ■ kohtalaisesti ■ vähän ■ ei ollenkaan

Henkilöstö koki tiimityöskentelyn



■ erittäin hyvänä ■ hyvänä ■ kohtalaisena huonona tai erittäin huonona 0 %

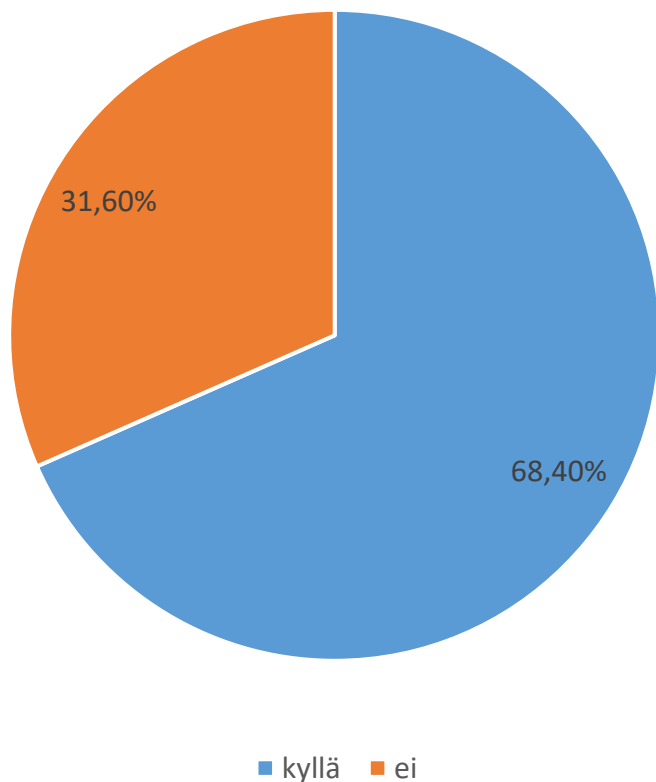
Henkilöstö koki, että osaaminen on vahvistunut tiimityöskentelyssä



■ erittäin paljon ■ paljon ■ kohtalaisesti ■ vähän ■ ei ollenkaan



Henkilöstö oli sitä mieltä, että tiimiä pitäisi laajentaa moniammatillisesti eri ammattilaisilla



- Suurimmassa osassa vastauksia nähtiin tarpeellisen vahvistaa tiimiä päihde- ja mielenterveystyön sekä fysioterapeutin osaamisella
- Lisäksi oli mainintaa sosiaalityöntekijästä
- Yhteistyön lisäämistä toivottiin muistihoitajan ja vanhuspalvelun asiakasohjaajan kanssa sekä suoraa yhteyttä hammashuoltoon

Hyötynä nähtiin eri ammattilaisista tiimissä se, että olisi eri asiantuntemusta lähellä, jolloin asiakkaan asiat hoituisivat nopeammin. Toisaalta koettiin, että yhteydenotto onnistuu myös puhelimitse ammattilaisten välillä.

Henkilöstön mielestä:

Kehittämistyössä parasta

Konsultointi helpottanut työntekoa - Jonottomuus - Asiakkaat saavat nopeammin avun - Uusi toimintatapa - Työn jakautuminen - Yhteisöllisyys - Työpäivät eivät veny - Asiakkaiden kontrollit paremmin hallinnassa - Tiimitilassa työskentely lisännyt osaamista - Ensiyhteys etänä, asiakkaiden ei tarvitse odotella aulassa - Työssä jaksaminen parantunut - Hyvä johtajuus - Työyhteisön tuki - Tiimiytyminen - Etätönn mahdollisuus - Työnkuvan monipuolistuminen - Omat asiakkaat - Oman työn hallinta

Vielä kehitettävää

Työvuorosuunnittelu autonomiseksi - Etänä hoitamista ja digitaalisuutta sekä sen mukaisesti koulutuksia - Tiimitilan häiritsevää melua vähemmälle, jotta voisi keskittyä paremmin - Tiimitilaan työskentelemään moniammatillisesti ammattilaisia (päihde- ja mielenterveystyöntekijä, fysioterapeutti) - Selvät toimintaohjeet ja kaikkien tulisi noudattaa niitä - Palkkaerojen tasaaminen - Resurssin lisääminen ja sijaisten saaminen - Palautetta pitäisi saada työnteosta - Laskutusta parantaa - Etätönn työskentely mahdollisuuden jatkuminen - Tutkimushuoneita lisää ja paremmin varusteltuna

Asiakkailta saama yleisin palaute

Tyytyväisyys omahoitajaan - Helppo ottaa yhteyttä - Asiointi on nopeaa - Hoitaja tuntee asiakkaan taustat - Uudistus on hyvä - Vastuuhoitajamalli toimii - Saa yhteyden lääkäriin - Asiat etenevät - Monet asiat hoituvat nopeasti puhelimitse, eikä tarvitse paikan päälle tulla - Terveysasemalle ei pääse - Lääkärin lähivastaanotolle ei voi vain tulla - Lasku tulee sekä lääkärin etä- että läsnävastaanotosta - Ettei saa heti yhteyttä hoitajaan, joutunut odottamaan kiireellisen asian kanssa