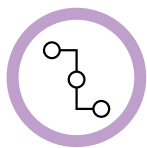


# Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn kirjaamisen ja tilastoinnin työpajat



## Tavoite

Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn kirjaamisasteen parantuminen Lapin hyvinvointialueella kirjaamisosaamista vahvistamalla



## Toteutustapa

Lähityöpaja sekä työpajat Teamsissä



## Kohderyhmä

Avovastaanoton ja suun th:n vastaanotto toiminnan ammattilaiset, jotka kirjaavat potilaan yhteydenottoja ja hoidon tarpeen arviointia sekä toteuttavat hoitoa

### Työpaja I

- Teemana kansallisten tietotarpeiden mukaisten hoitoon pääsyn tilastoinnin, hoidon tarpeen arvioinnin ja hoidon toteutumisen tilastointimallien jalkauttaminen
- o Ymmärrystä luomalla
  - o Sitouttamalla ja riskeihin varautumalla
  - o Osaamista vahvistamalla
  - o Vastuista sopimalla

### Työpaja II

- Teemana muutoksen ja osaamisen tukeminen ja vahvistaminen
- o Muutoksen tuomia tunteita kuuntelemalla ja tukemalla
  - o Vastuista sopimalla

### Työpaja III

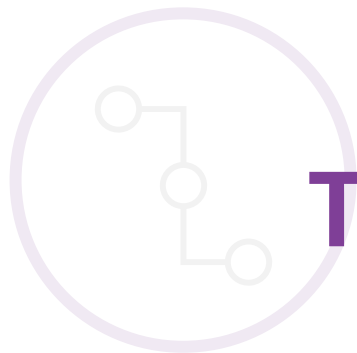
- Teemana muutoksen arviointi ja osaamisen ylläpito
- o Muutoksen tuomia tunteita kuuntelemalla ja tukemalla
  - o Tuloksia arvioimalla
  - o Vastuista sopimalla

### Verkostotoiminta

Työpajoissa läpi käytyjen asioiden tukeminen jatkuu kirjaamisen verkostoissa. Lue lisää verkostojen toiminnasta [täältä](#)



Tulokset ja toimintamallin arviointi



# Toteutustapa

- Esihenkilöille lähetetyssä esiselvityksessä kartoitettiin työympäristöä sekä yksiköiden hoitoon pääsyn kirjaamisen prosesseja THL:n seurantapisteiden kautta.
  - Selvitettiin mm. yhteydenottotavat, kuka tekee hta:n, missä vaiheessa, kuka kirjaa ja minne.
- Ensimmäinen työpaja toteutettiin yksikön toimipaikassa lähityöpajana
  - Kesto noin kolme tuntia
  - Työpajassa käytettiin fasilitoinnin työkaluja
  - Potilastietojärjestelmän pääkäyttäjällä tärkeä rooli
- Seuraavat työpajat toteutettiin Teamsin välityksellä
  - Aikaa varattiin tunti
  - Tarkoituksena tukea muutosta kysymysten ja keskustelujen kautta
  - Toiminnan muutoksen ja vastuualueiden toteutumisen seuranta



# Kohderyhmä

- Valikoitui mm. seuraavilla perusteilla:
  - THL:n tuottamissa raporteissa hoitoon pääsyn kirjaamisen kirjausprosentti oli <15% tai
  - Yksikössä samaan aikaan myös muuta hankkeen kehittämistyötä
- Osallistujat olivat vastaanottotoiminnan ammattilaisia, jotka kirjaavat yhteydenottoja, tekevät hoidon tarpeen arviointia ja toteuttavat hoitoa
  - Mukaan velvoitettiin myös esimiehet ja järjestelmien pääkäyttäjät
- Osalle yksiköistä oli juuri pidetty järjestelmäkohtainen koulutus. Koulutuksen tuloksia seurattiin edelleen, joten näitä yksiköitä ei kutsuttu koulutukseen
- Osa yksiköistä ei lähteä mukaan työpajoihin esim. resurssivajeen vuoksi

# Työpaja I:n sisältö

Toteutettiin n. 3 tuntia kestäväenä lähityöpajana fasilitoinnin keinoin.

Potilastietojärjestelmän pääkäyttäjällä merkittävä rooli työpajan toteutuksessa.

## Ymmärryksen luonti

- Mitä hoitoonpääsy on, mitkä ovat kansalliset ohjeet ja miksi hoitoonpääsyä seurataan
- Hoitoonpääsyt seurataan vaikuttavien luokitusten merkityksen ja käyttötarkoituksen avaaminen
- Materiaalina jaettiin Hoitoonpääsyt kirjaamisen pikaohjeet ja teoriaosuuden diat
- Lisäksi suun th:n ammattilaisille jaettiin Lapin hva:lle yhtenäisesti luodut hta:n ja käynnin kirjaamisen mallipohjat

## Sitouttaminen ja riskeihin varautuminen

- Voimakenttäanalyysillä pohdittiin seuraavia asioita:
  1. Mitä hyvää näet siinä, että hoitoonpääsyt kirjaamisen tavat ovat yhtenäiset?
  2. Mitä riskejä näet puutteellisessa hoitoon pääsyt kirjaamisessa?
  3. Miten voimme varautua edellisessä kohdassa esille otettuihin riskeihin?

## Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen

- Tiedon syventäminen hoitoonpääsyt kirjaamisen ja tilastoinnin prosessiin omassa potilastietojärjestelmässä pääkäyttäjän avulla. Toteutettiin yhdessä esimerkkitapauksin. Tämän jälkeen jalkauduttiin pareittain harjoittelemaan kirjauksia esimerkkien avulla.

## Sopiminen

- Kuka, mitä, milloin –matriisia hyödyntäen tunnistettiin ja nimettiin selkeät tehtävät, vastuhenkilöt ja toteutumisaikataulu

## Työpajan arviointi

- Puhuva keppi –menetelmällä kerättiin päivän timantit ja parannusehdotukset jokaiselta osallistujalta erikseen

# Työpaja II:n sisältö

Toteutettiin Teamsin välityksellä tunnin kestäväenä työpajana

## Muutoksen ja osaamisen tukeminen

- Onnistumisten painottaminen
- Haasteiden ja kysymysten pohdinta sekä ratkaisujen hakeminen yhdessä
- Avoimeksi jääneiden asioiden selvittely jälkeinpäin oikean tahon kanssa

## Sopiminen

- Mitä, missä, milloin –matriisin tarkastelu ja päivittäminen

# Työpaja II:n sisältö

Toteutettiin Teamsin välityksellä tunnin kestäväenä työpajana

## Muutoksen ja osaamisen tukeminen

- Onnistumisten painottaminen
- Haasteiden ja kysymysten pohdinta sekä ratkaisujen hakeminen yhdessä
- Jatkotuen varmistaminen verkostossa tapahtuvan tuen avulla

## THL:n tuottamien raporttien tarkastelu

- Miten muutokset näkyvät?

## Sopiminen

- Mitä, missä, milloin –matriisin tarkastelu ja päivittäminen myös itsenäistä toimintaa tukemaan

## Potilastietojärjestelmäkohtaiset verkostot kirjaamisen käytäntöjen yhtenäistämisen tukena

- Tarkoituksena on parantaa kirjaamisen käytäntöjen yhtenäistämistä tukemalla ja vahvistamalla ammattilaisten kirjaamisen osaamista
- Koostuvat organisaatioiden nimeämistä terveydenhuollon ammattilaisista, potilastietojärjestelmien pääkäyttäjistä sekä järjestelmäpalveluiden asiantuntijoista
- Osallistuja toimii oman yksikön yhdyshenkilönä verkostossa
- Osallistujilta ja organisaatioilta toivotaan sitoutumista verkoston toimintaan.
- Verkostot kokoontuvat noin kerran kuukaudessa Teams-alustalla
- Verkostossa esitellään ajankohtaista tietoa ja materiaalia, käydään läpi yksiköistä nousseita kysymyksiä ja ratkotaan ongelmia yhdessä.



# Tulokset

- Tulosten seurantaan käytettiin THL:n raportteja
  - Kaikissa avovastaanottojen yksiköissä hoitoon pääsyn kirjaamisen prosentti nousi huomattavasti
  - Suun th:n yksiköissä oli havaittavissa pientä parannusta hoitoonpääsyn kirjaamisasteessa
- Kirjaamisaste on onnistuttu pitämään kaikissa avovastaanoton yksiköissä nousevana myös kesälomien aikana
- Työntekijöiltä saadun palautteen perusteella:
  - Toivottiin konkreettisen tuloksen näkymistä. Toteutettiin näyttämällä THL:n raportteja
  - Työntekijät olivat tyytyväisiä nähdessään raportit kirjaamisasteiden muutoksista. Tämä motivoi ammattilaisia jatkamaan kirjaamista sovitulla tavalla
  - Ymmärrys hoitoonpääsyn kirjaamisen merkityksestä avautui ammattilaisille ja motivaatio hoitoonpääsyn tilastointia kohtaan nousi
  - Selkeästi sovitun työnjaon kautta korostui mm. perehdytyksen ja siihen liittyvän ajantasaisen materiaalin merkitys





# Toimintamallin arviointi

- Esihenkilöiden osallistuminen ja sitoutuminen erittäin tärkeässä roolissa koko työyhteisön sitouttamisen kannalta
- Tietojärjestelmien toiminnan ymmärtäminen keskeisessä osassa, pääkäyttäjän mukanaolo erittäin merkityksellistä
- THL:n tietotarpeet selkeät, hva:n ja yksiköiden tietotarpeet eivät selkeästi tiedossa/ ei ole päätetty
- Esiselvityksen avulla saatiin jonkinlaista kuvaa yksiköiden toiminnasta, mutta silti Työpaja I –vaiheessa nousi esille aiemmin kuvaamattomia toimintatapoja, jotka yllättivät myös ammattilaisia
- Jalkautuminen tietokoneiden ääreen parityöskentelyyn vaati paljon ohjausta. Tässä huomioitava ohjattavien ja ohjaajien määrä
- Yksiköiden sisäisistä yhteisteisistä toimintamalleista keskustelun tarve korostui
  - Niissä yksiköissä, joissa keskustelua syntyi paljon yhteisistä toimintatavoista, pidettiin järjestelmän käytönohjaus yhdessä tilassa pääkäyttäjän johdolla → sopiminen yhteisistä tavoista esimerkkien kautta
- Työntekijöiltä saatu palaute:
  - Mitä, missä, milloin –matriisin avulla läpikäyty vastuualueiden jako ja aikataulutukset koettiin selkeäksi ja tärkeäksi
  - Läsnäolo Työpaja I toteutuksessa koettiin tärkeäksi
  - Työpajan aikana kannattaa pitää pieni jaloittelutauko