

Mittarit kehittämistyössä- Mielensterveysasiakkaan palvelupolku perusterveydenhuollossa

**Nina Tainio, päihde- ja
mielensterveyspalveluiden päällikkö
09.10.2024**



Team Purana, Sujuvat palvelut- valmennus

Jyrki Kyynäräinen, avoterveydenhuollon ylilääkäri

Paula Johansson, asiantuntijasairaanhoitaja, mt-yksikkö Vintti

Susanna Laine, projektityöntekijä

Heta Manner, vs oh avoterveydenhuolto

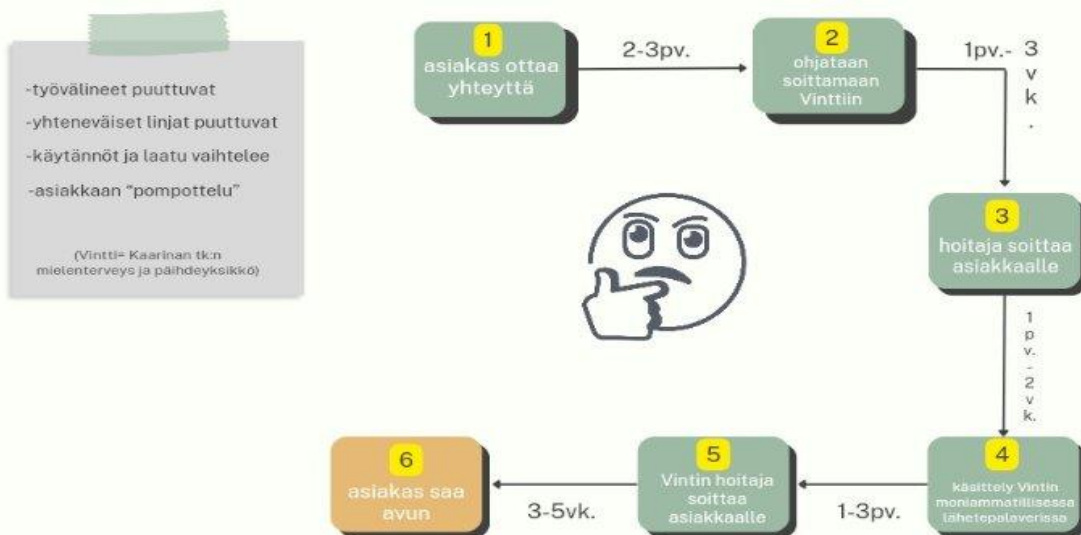
Noora Vainio, projektityöntekijä

Pia Köpsi, asiakaskehittäjä

Nina Tainio, päihde- ja mielenterveyspalveluiden päällikkö

Lähtötilanne Kaarinan terveystieteiden keskuksessa

LÄHTÖTILANNE KAARINAN TK:SSA päihde- ja mielenterveyden haasteista kärsivän asiakkaan palvelupolku



Visuaalinen tuotos Pia Köpsi,
työryhmä: Varha-alue kolme, Kaarinan tk

Tavoitetila ja SMART-työkalu

Asiakas kokee ensikontaktista lähtien, että hänestä on otettu koppia ja hän tietää, mitä seuraavaksi tapahtuu

KAARINAN PROSESSI 1.9.2023 ALKAEN



S
E
U
R
A
U
S

Ei tarvetta jatkolle
Ohjaus avoterv. lääkärille
Hoitajakso miepäyksikössä
-ohjattu omahoito
-lyhytterapeuttiset keskustelut
-ryhmätoiminta
Ohjaus 3.sektori
Monialainen tiimipalaveri.

S

SELKEÄ

- Hoitajat tuntevat terapianavigaattorin, hallitsevat hoito-ohjauksen ja etenevät prosessin mukaan
- Kaikki puhelut päättyvät asiakkaan auttamiseen.

M

MITATTAVISSA

- Asiakastyytyväisyys 1-10 →
- Nopea hoitoon pääsy →
- Täytetyt terapianavigaattorit →

A

AIKAAN SIDOTTU

- Tavoiteluku 8 29.2.2024 mennessä
- Hoito käynnistyy viikossa
- 31.12.2023 mennessä 80% ja 31.5.2024 mennessä 95%

R

REALISTINEN

- Pilotijakson mitausten perusteella kaikki tavoitteet ovat saavutettavissa

T

TARPEELLINEN

- Asiakasnäkökulma. Aiemmin palvelujen saatavuus asiakkalle riittämätön ja hoitoonpääsyaika pitkä
- 1.9.2023 alkaen hoitotakuu edellyttää nopeampaa hoitoonpääsyä

Visuaalinen tuotos: Pia Köppl, työryhmä:Varha-alue kolme, Kaarinan tk

Mittareiden rooli kehittämistyössä

- mittarit tarjoavat konkreettista ja objektiivista dataa, joka kuvaa kehittämistoimien etenemistä. Ne toimivat ikään kuin navigaattorina, joka ohjaa prosessia. Mittareiden avulla voidaan seurata, onko toimintaa suunnattu oikeaan suuntaan, ja tarvittaessa tehdä korjausliikkeitä.
- mittarit tukevat päätöksentekoa, sillä ne perustuvat faktoihin eikä ”mututuntumaan”
- kun mittarit on valittu huolellisesti ja ne mittaavat juuri oikeita asioita, ne myös motivoivat, sillä edistymisen näkeminen konkreettisesti lisää työn merkityksellisyyden tunnetta
- hyvä muistaa, että mittareita on mahdollista muuttaa tai poistaa, jos huomataan, ettei niiden avulla saada mitattua oikeita asioita
- sovittiin aikataulut ja työnjako: milloin mitataan, kuka tiedottaa, kuka kerää ja koostaa datan, milloin ja ketkä analysoivat datan tiedoksi

Tavoitteet ja mittarit

- Asiakkaan ohjaaminen mt-palveluihin on selkeä prosessi, joka on avoterveydenhuollon työntekijöiden tiedossa ->
kysely HTA-työntekijöille, täytettyjen Terapianavigaattoreiden määrä
- Nopea hoitoon pääsy /asiakkaan hoito käynnistyy viikossa ->
ensijäsennysten T3-aika
- Asiakas kokee tulleen kohdatuksi hoitoon ohjauksessa ja tietää mitä seuraavaksi tapahtuu (HTA + ensijäsennys) ->
kysytään asiakastyytyväisyyttä (1-10) ensij. puhelun jälkeen.

PDSA tukena kehittämisessä ja tavoitteiden saavuttamisessa eli keinot tavoitteiden saavuttamiseksi

- Tekstiviesti hta-puhelun jälkeen
- Mallipuhelu
- Kokemusasiantuntijan uutiskirje (4 kpl)
- Kokemusasiantuntija ja asiantuntijasairaanhoitaja osallistuivat avoterveydenhuollon kokouksiin (4 kertaa)

Kiitos!

