



Ideoinnista suunnitelmiin, Ylöjärven kokemuksia

Ayl Merja Hietanen, 31.8.2022



Aloittaminen

- Loppuvuodesta 2020, henkilöstö mukaan alusta lähtien
 - Kehittäjäryhmän perustaminen 11/20
 - Webropol kysely työntekijöille 12/20
 - alkukartoitus vastaanottomallin kehittämisestä
 - Kuukausittaisten IsoPolien hyödyntäminen kehittämisessä
 - Kuntalaiskysely 3/21, uusittu 4/22
 - Vertaiskaffet muiden kuntien kanssa 5/21:
 - minkälaisia suunnitelmia on, mitä on tehty, mikä toimii, mikä ei
 - 8/21 – 4/22 Hyvä Vastaanotto koulutukseen osallistuminen



Tavoitteet asettaminen

- aluksi oli paljon tavoitteita...
- Hoidon saatavuuden parantuminen:
 - Lääkäreiden T3 laskee, hoitajien pysyy hyvänä
 - Hoitaja-lääkäri työparimallien toiminta yhtenäistyy
 - HTA yhtenäistyy
 - FT suoravastaanottomalli otetaan käyttöön
- Diagnoosien ja käyntisyiden kirjausaste paranee
- HOITUKI otetaan käyttöön
- Kirjauskäytännöt yhtenäistyvät jne jne

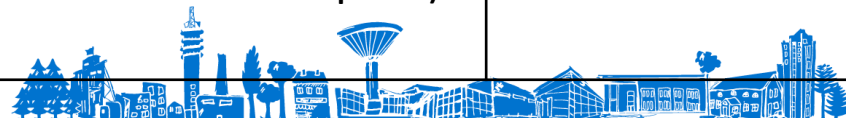


Siirtyminen konkretiaan

- Osa tavoitteista oli abstrakteja, ”hienoa sananhelinää”
- Tavoitteiden tarkastelu tarkemmin, pilkkominen SMART periaatteiden mukaan (**S**elkeä ja tarkka, **M**itattava, **A**ikaansaataavissa, **R**ealistinen ja merkityksellinen, **T**oteutumisaika)
 - Työaika ja kapasiteetti mittaus 10/21
 - Tietovaranto ajot
 - Työyhteisö mukana nostamassa ”kipupisteitä” esiin, tavoitteita niiden mukaan



P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Lääkäreiden aikapohjien yhtenäistyminen			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Työ jakaantuu tasaisesti. Asia lähtee etenemään yhdellä potilaan yhteydenotolla (ammattilaiset hoitavat asiaa eteenpäin ja tarv. kontaktoivat potilaan uudestaan) eikä potilaan tarvitse ottaa yhteyttä samasta asiasta useaan kertaan. Kuntalaisilla yhdenmukainen mahdollisuus saada apua/päästä vastaanotolle.			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Isopoli kehittämispäivä hoitaja-lääkäarityöpari mallista	Hyvä vastaanottotiimi	26.1.2022	v
Uuden aikapohjan "sisäänajo"	Teija, Merja	4.4.2022	v
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
Väliarvio kesäkuun alussa (T3, nps, keskustelu henkilöstön kanssa. 22.6 isopolissa)			



Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

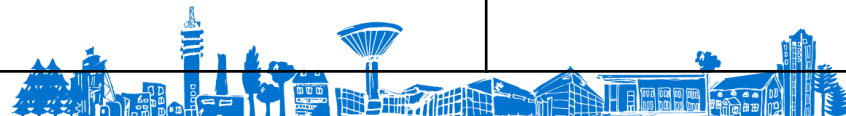
P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Kirjaaminen			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Rahoituksen saaminen oikein alueelle, tiedolla johtaminen paranee – tieto mitä sairauksia väestöllämme on			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Hoitosuunnitelma kirjaus – hосу lehteä ei vielä käytössä, kirjataan tässä vaiheessa suunnitelma osioon (viimeinen kpl ennen diagnoosia/ICPC2 koodia)	Sanna, Anu, Teija, Merja	Heti	v
Käyntisyy/diagnoosi kirjaus koulutus – talon sisäistä ja Pirkanmaan yhteistä	Sanna, Anu, Teija, Merja	Kevät 2022	
Käyntisyy/diagnoosi kirjaus vastaanottokäyteihin	Merja - isopoli	3/22	v
Käyntisyy/diagnoosi kirjaus reaaliaikaiseen etäasiointiin/ etäasiointiin			
Jatkojen kirjaaminen selkeästi Pegasokseen niiden selvittyä (mm. lab.tulokset), jotta potilas voi katsoa ne Kannan kautta sen sijaan että varaa soittoaajan omahoitajalle tai –lääkärille (ne toki soittavat, jotka eivät Kantaan pääse/osaa käyttää)	Teija, Merja	3/22	v
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
KPI tilastot dg/käyntisyy kirjausten osalta			

Yksikkö:

Pv:

Osallistujat:

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Me hengen palautuminen			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Työntekijä voi paremmin ja työyhteisö toimii harmonisemmin, jolloin potilas saa parhaan mahdollisen avun oikeaan aikaan ja miellyttävästi			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
Hoitajille viikoittaiset (keskiviikkoisin) fiilismittarit	Anu	10.11.2021	v
Tyhy päivä järjestetään	Merja + työryhmä	10.6.2022	v
Puurojuhla ruokalassa + pieni muotoinen ohjelma klo 14-15.30	Sanna (Anu)	15.12.2021	v
Kaupungin työtyytyväisyys kyselyn tulosten käsittely positiivisen kautta	Teija	11/21 ja 2/22	v
THL palautekysely	Merja	Marraskuu 2021	v
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
Fiilismittarissa nouseva käyrä? THL/kaupungin työtyytyväisyys kyselyn vastaukset?			



HYVÄ VASTAANOTTO

Terveyskeskus valmistautuu tulevaan SOTE-hyvinvointialueeseen liittymistä ja menemme kohti parempaa tulevaisuutta potilaiden parhaaksi.

Avosairaanhoidossa meillä työskentelee joukko ammattilaisia:

28 hoitajaa

20 lääkärinä

2 lastenlääkärinä

1 nuorisolääkärinä

Terveyskeskuksen sairaalan vuodeosastolla

3 lääkärinä ja

Geriatreja meillä työskentelee 4.

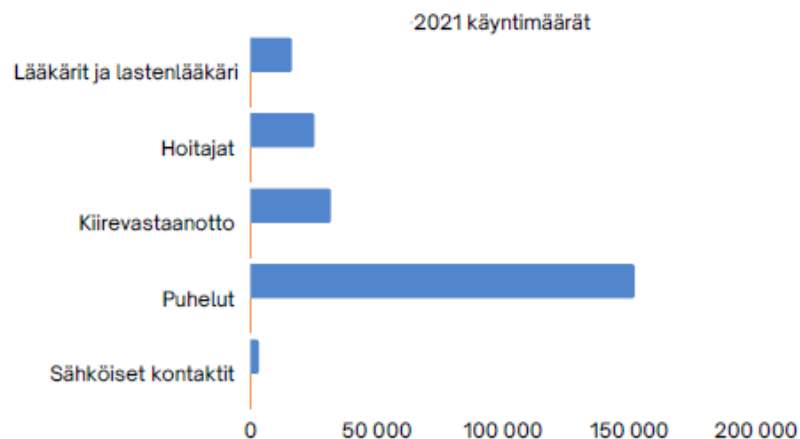


N.33500 asukasta
Ikärakenne nuorekas,
<15 v osuus 15,6 %, yli 64v 18,5%.



TUNNISTETUT HAASTEET

- Työmäärä jakautuu epätasaisesti
- Puhelintyötä paljon
- Kiireettömille vastaanotoille pitkät jonot



Sairastavuusindeksi
85
Kuntalaiset koko
Suomeen verrattuna
terveimmästä päästä



NPS 92
Asiakaspalaute
pääasiassa myönteistä,

TEHDYT MUUTOKSET

- Potilas aktiivisesti mukaan
- Kiireellisissä asioissa asukkaalle ajanvaraus yli väestövastuurajojen
- OMAOLO käyttöönotto
- Digicenter
- OmaKannan hyödyntäminen
- ITTE ilmoittamisautomaattit
- Päiväjärjestyksen yhtenäistäminen
- Konsultaation helpottaminen
- ME hengen nostaminen
- Tiimipalaverit, tiimien muodostaminen

VASTAANOTTOMALLI

- Väestövastuu
- Omahoitaja- lääkäriyöpari

YHDESSÄ TEHDEN

Kuntalaisten osallistaminen:

- Asiakasraati 2-3 x vuosi
- Kuntalaiskysely
- Asiakastytyväisyys mittarit (NPS, Roidu)

Henkilöstön osallistaminen:

- Isopolit ja tiimipalaverit 1 x kk
- Hoitajien aamupalaverit (ma-pe)
- Lääkäri meetingit
- Työtyytyväisyys kysely
- Fiilismittari 1 x vko

HILJATTAIN KEHITETTY/PÄIVITETYT TOIMINTAKÄYTÄNTEET

- Fysioterapian suoravastaanottomalli
- Perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdepotilaan hoitoketju

TYÖN ALLA/TULEVAISUUDESSA

- Alueiden kuormituksen tasaaminen
- Etävastaanotot
- Valmistelevat vastaanotot
- Hoidontarpeen arvioinnin, toiminnan ja kirjaamisen yhtenäistäminen
- Palveluseteliprosessin kehittäminen
- Avoimet ovet tk-päivä; selko-ohjeita mm. reseptin uusinta Omakannassa, Omaolo päivä.



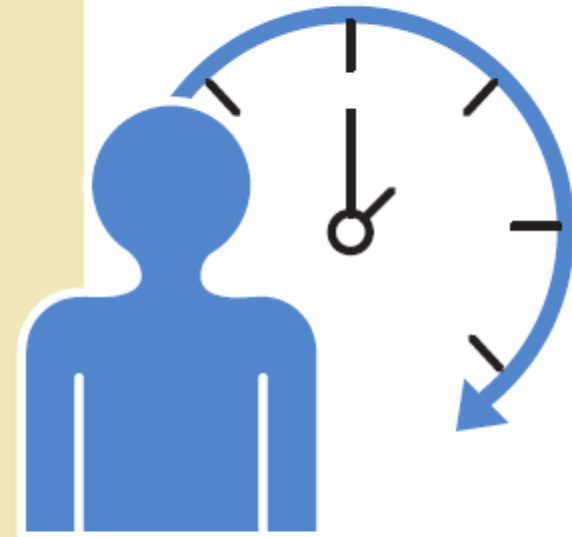
ASIAKASLUPAUS

Saavutettavuus lupaus:

- Voit olla yhteydessä kiireettömissä asioissa Omaolon/ eTerveiden kautta tai puhelimitse 24/7 tai saapumalla paikalle. Otamme sinuun yhteyttä mahdollisimman pian, asiastasi riippuen viimeistään kolmantena arkipäivän.
- Reseptien uusinnat käsittelemme 7 vrk kuluessa.

Laatulupaus:

- Hoidamme sinua kuunnellen ja asiantuntevasti auttaen sekä ohjaten tarpeen mukaiseen hoitoon.
- Pyrimme turvaamaan hoidon jatkuvuuden ja aloittamaan asiasi hoitamisen jo ensikontaktista.
- Sinua tai läheistäsi hoitaa aina sote-ammattilainen.
- Hoitomme pohjautuu kansallisiin hoitosuosituksiin ja ylläpidämme osaamistamme jatkuvasti



Tekijät:

Anu Beadle, Marjo Halmela, Merja Hietanen, Hanna Hirsikangas,
Tarja Kiuru, Teija Lahti, Katri Lindsted, Marjut Sinisalo
4/2022





Ayl Merja Hietanen

merja.hietanen@ylojarvi.fi
www.ylojarvi.fi

