

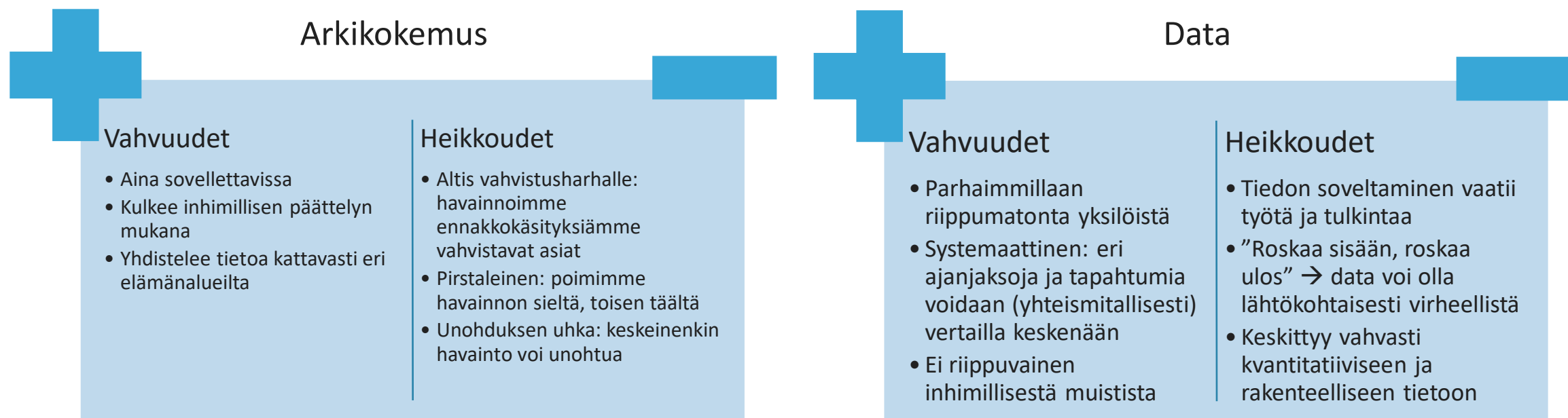
Johdatko tiedolla vai arvaatko mutulla?

Tiedolla johtaminen osana päivittäisjohtamista

Saatavuusvalmennus
26.10.2022

Kehittämissuunnittelija
Ville Laine
Tampereen kaupungin
vastaanottopalvelut

Arkikokemus vs. data



Eivät vastakkaisessa suhteessa, vaan parhaimmillaan täydentävät toisiaan!

Dataa kertyy eri tavoin



Tietolähteitä päivittäisjohtamiselle

Potilastietojärjestelmä

- Kontaktit, eri asiakkaat, käyntisyyden ja diagnoosien kirjausosuudet, sairastavuus, hoidon jatkuvuus, sähköisten palvelujen osuus...

Työvuorosuunnittelu, työajan seuranta

- Toteutuneet työvuorot, tilankäyttö, tehtävien jakautuminen...

HR

- Tehdyn työajan htv:t, sairauspoissaolojen htv:t, poissaolojen htv:t tyypeittäin...

Puheluliikenne

- Vastausprosentti, samana päivänä takaisinsoitettujen puhelujen osuus, jonotusajan mediaani...

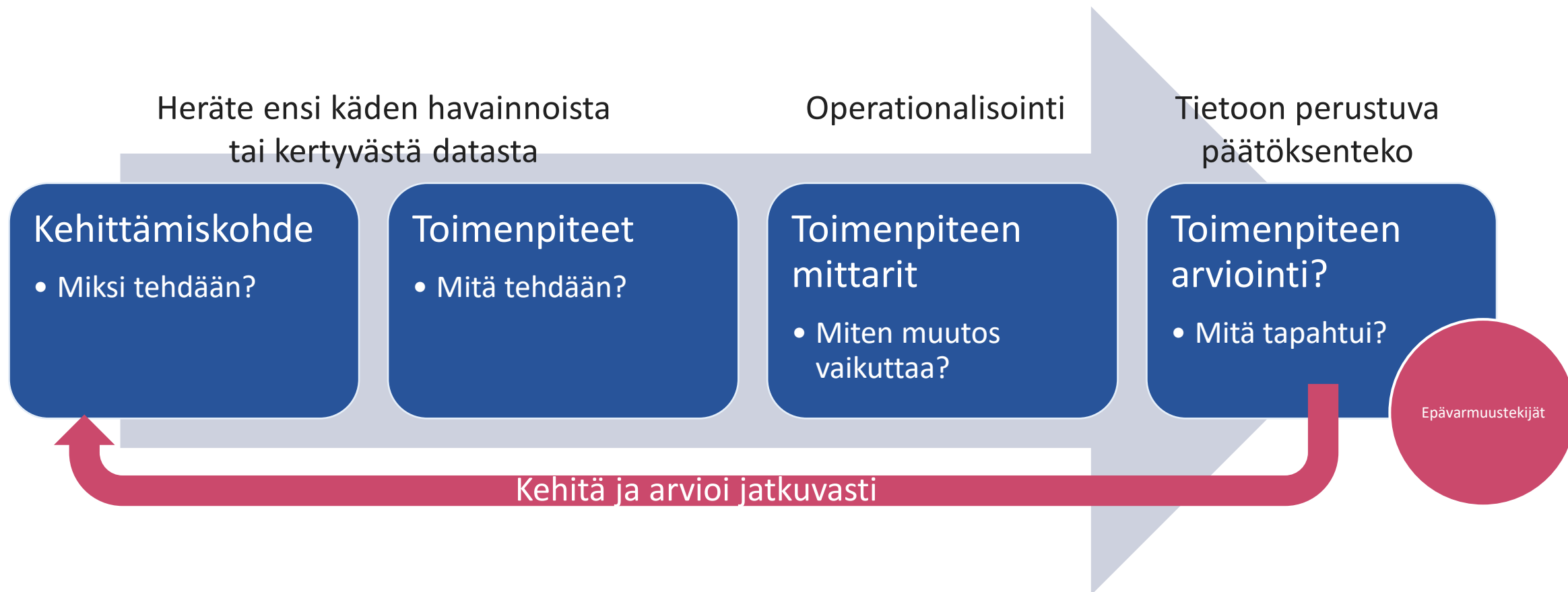
Asiakas- tai työntekijäkokemus

- Arvosanat (esim. NPS), rakenteelliset väittämät, vapaapalaute...

Sisäiset ja ulkoiset kyselyt tai selvitykset

- Datat kerääminen tiettyyn tarpeeseen toistuvasti tai kertaluonteisesti

Toiminnan mittaamisesta



Mittaaminen vaiheittain



Peruspilareita

Systematisoi

- Millä aikavälillä ja missä yhteydessä tietoja tarkastellaan?
- Mihin tieto kerätään ja miten sitä ylläpidetään?

Jalkauta

- Miten tieto saavuttaa jokaisen työntekijän ja muut mahdolliset tahot?

Sitouta

- Kokeeko henkilöstö tavoitteen mielekkäänä?
- Herättääkö kertyvä tieto kiinnostusta?
- Osallistuvatko he tiedon raportointiin?

Validoi

- Varmista tiedon luotettavuus
- Varo väärää kannustimia

Peruspilareita

Systematisoi

Tiedon
visualisointityökalut
ja raportit
Jaetut työtilat ja
yhteiset tiedostot

Jalkauta

Valkotaulut
Diginäytöt
Yhteiset työtilat
Viikko- ja
päiväpalaverit
Kehityskeskustelut

Sitouta

Osallistaminen
tiedon raportointiin
ja hyödyntämiseen
Henkilökohtainen tai
oman yksikön
suoriutuminen
Benchmarking

Validoi

"Roskaa sisään, roskaa
ulos"
Datan peilaaminen
kokemuksiin
toiminnasta

Päivä- tai viikkotason seuranta

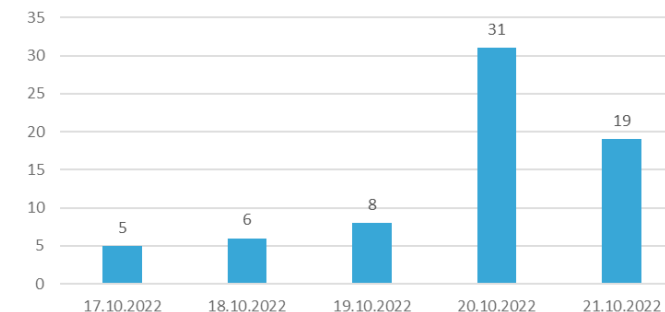
Asiat, joihin jo yhden päivän aikana tehdyt ratkaisut vaikuttavat

- ”Kuumemittari” tai ”liikennevalo” toiminnalle
- Auttaa henkilöstöä tarkastelemaan toimintaa koko yksikön tai palvelun näkökulmasta oman suoriutumisen sijaan
- Konkretisoi muutoin abstrakteiksi jääviä ilmiöitä (esim. palvelukysyntä, työreppu)
- Yksinkertaisimmillaan toteutettavissa valkotalu- tai taulukkolaskentaseurantana
- Helpoiten kytkettävissä PDSA-sykleihin

Yksikön hoitojono



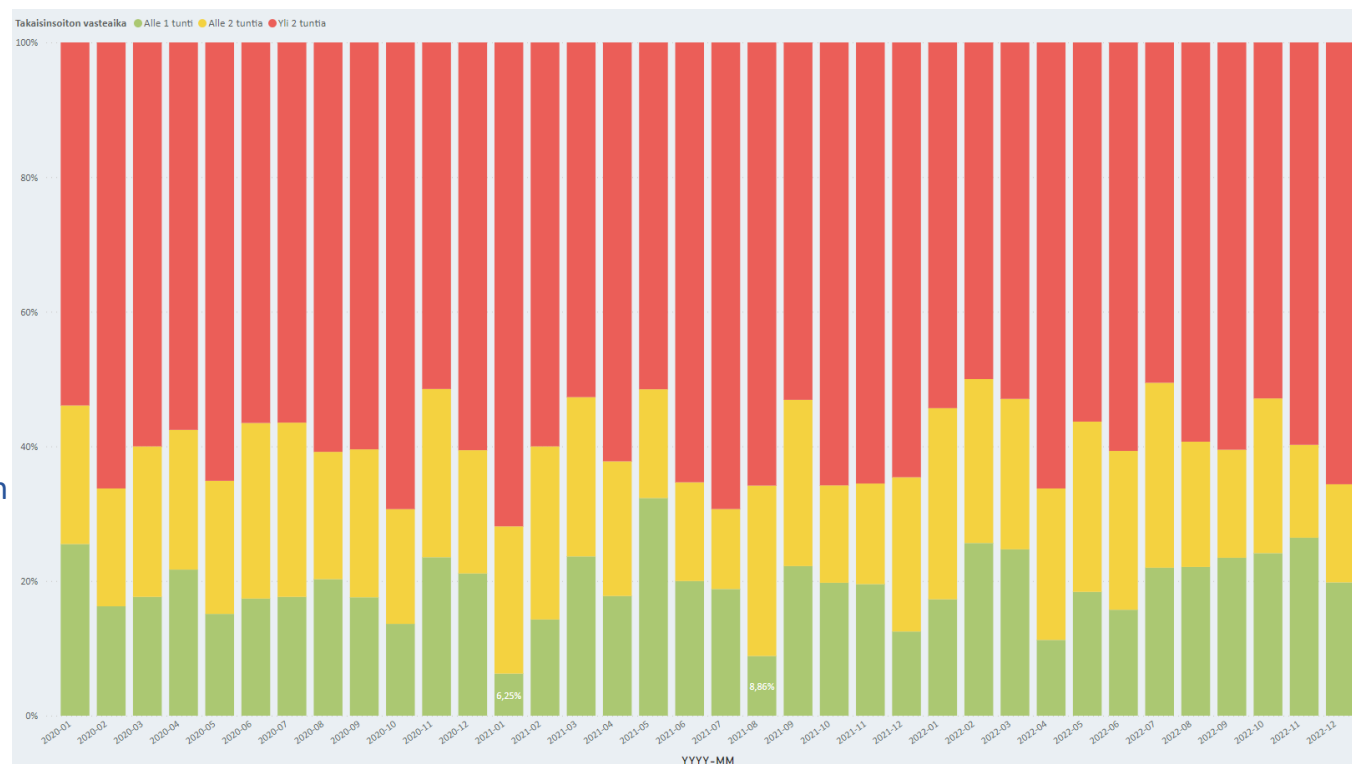
Saman päivän aikana takaisinsoittamattomat puhelut



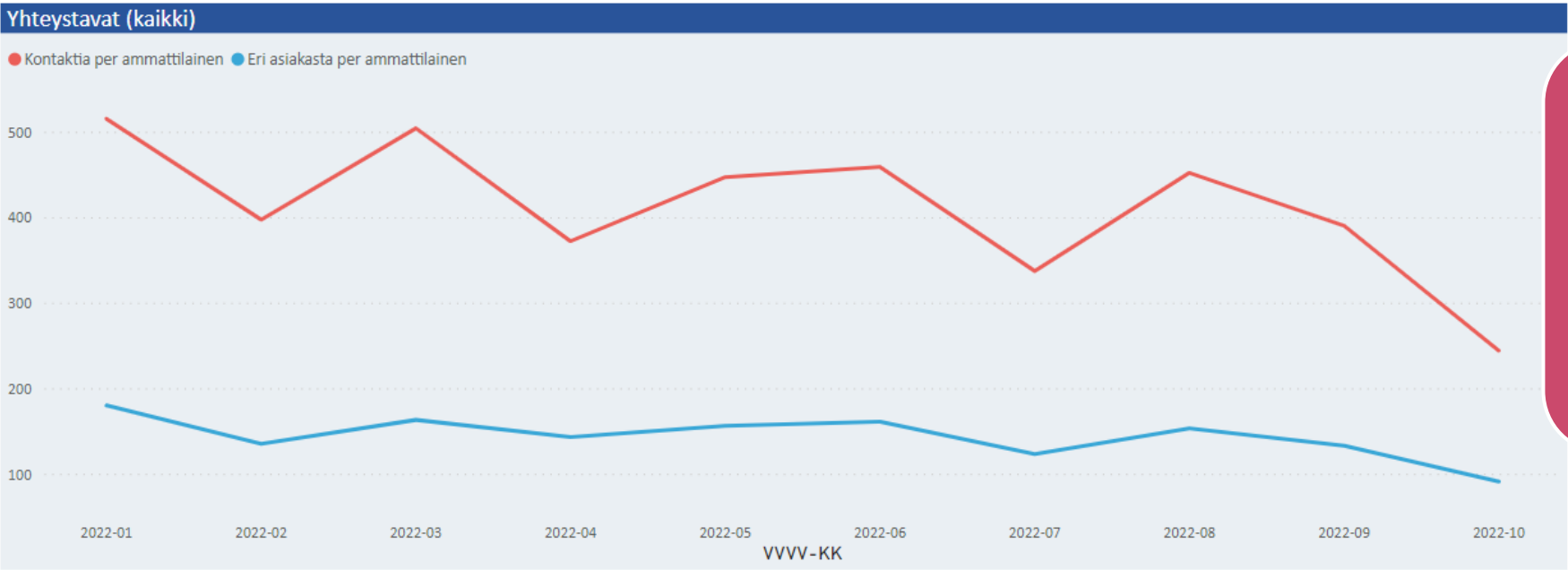
Kuukausitason seuranta

Muutokset asteittaisia ja satunnaisvaihtelulle alttiita tai tietoa ei voi hahmottaa tiheämmin tarkasteltuna

- Tilastot suhteutettuna työntekijöihin ammattiryhmittäin
 - Kontakteja per ammattilainen yhteystavoittain
 - Eri asiakasta per ammattilainen
 - ESH-lähetettä, kuvantamistutkimusta tai laboratoriotutkimusta per lääkäri
- Kirjauskäytännöt
 - Käyntisyiden ja diagnoosien kirjausaste
 - HTA-kirjaukset (Y-koodit)
- Hoitotasapainon kehitys
 - Tietyllä diagnoosilla hoitotasapainossa olevien asiakkaiden osuus viimeisimmän mittaustuloksen mukaan (esim. HbA1C)
- Puhelinpalvelun vasteajat
 - Palvelutasot takaisinsoitossa
 - Suoran linjan jonotuksen mediaani



Yhteystavat (kaikki)											
VVVV-KK	2022-01		2022-02		2022-03		2022-04		2022-05		2022-06
Yhteystapa	Kontaktien lkm	Eri asiakkaita	Kontaktien lkm	Eri asiakkaita	Kontaktien lkm	Eri asiakkaita	Kontaktien lkm	Eri asiakkaita	Kontaktien lkm	Eri asiakkaita	Kontaktien lkm
R10 Asiakkaan käynti vastaanotolla	220	72	100	28	106	37	189	68	168	60	183
Hoitaja A	91	29	58	15	54	15	91	32	87	32	47
Lääkäri A	129	43	42	13	52	22	98	36	81	28	136
R52 Reaaliaikainen etäasiointi	131	60	130	49	165	54	93	34	153	43	149
R56 Etäasiointi ilman reaaliaikaista ...	83	23	77	32	152	49	79	34	57	24	90
R60 Ammattihenkilöiden välinen ko...	28	7	29	8	45	13			25	8	17
R70 Asiakirjamerkintä ilman asiaka...	53	18	61	18	36	10	11	7	44	21	20
Yhteensä	515	180	397	135	504	163	372	143	447	156	459

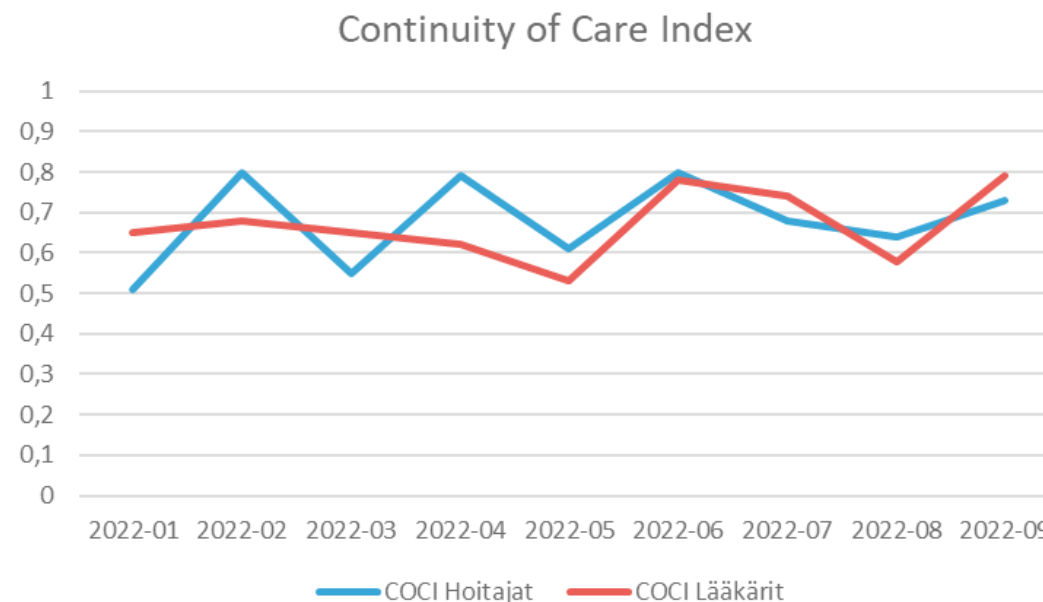


Koko yksikön
tilanne
yhteisessä
käsittelyssä,
kehittämis-
kohteet kahden
kesken

Osavuositason seuranta

Toiminnan muutokset havaittavissa vasta pitkällä aikavälillä

- Peittävyys
 - Asiaksmäärä suhteessa hoidettavaan väestöön
- Sairastavuus
 - Yleisimmät käyntisyyt ja diagnoosit
- Hoidon jatkuvuus (esim. COCI tai UPC)
- Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat
 - Osuus asiakkaista
 - Segmentointi: yleisimmät käyntisyyt ja diagnoosit, asiointitavat, keskimääräiset kontaktimäärät ym.



Olkaa tiedonnälkäisiä ja -janoisia!

- Tietojohtamisen yksikkö: ”Pirkanmaan hyvinvointialueen tietojohtaminen toteutetaan hajautetulla, mutta keskitetysti koordinoidulla toimintamallilla, jossa kyvykkyyttä ja osaamista on sekä lähellä toimintoja että keskitetysti tietojohtamisen yksikössä.”
 - Visio: Oikea tieto oikea-aikaisesti oikeilla henkilöillä ja oikeassa muodossa
 - palvelulinjojen päivittäisjohtamiseen liittyvä tietojohtaminen toteutetaan linjan sisällä tietojohtamisen kumppanina
 - Toimintatiedot sekä siihen liittyvät muut tietokokonaisuudet (esim. HR, talous ja asiakastytyytyväisyys) tulevaisuudessa tarkasteltavissa kootusti Tableau-raportoinnin kautta
- Esittäkää toiveita palvelulinjallanne ja toimialueellanne:
 - Mitä tietoja ja työkaluja tarvitsette osana päivittäisjohtamista?
 - Miten saatte koko henkilöstön mukaan tietoon perustuvaan toiminnan kehittämiseen?



Kiitos!