Suun terveydenhuollon palvelujen saatavuuden kehittäminen Vantaa-Keravan alueella

Maria Broms, palvelupäällikkö, Vantaa
Hanna Karjalainen, ylihammaslääkäri, Vantaa
Krista Brander-Aalto, johtava ylihammaslääkäri, Kerava

Perustietoa Keravalta ja Vantaalta

- Kerava
  - Asukkaita n. 37 500
  - Suomenkielisten osuus 87 %
  - Vieraskielisiä 12 %
- Suun terveydenhuolto
  - Hammashoitoloita 2
  - Henkilöstövakansseja
    - Hammashoitajia 19
    - Hammaslääkäreitä 15
    - Suuhygienistejä 9

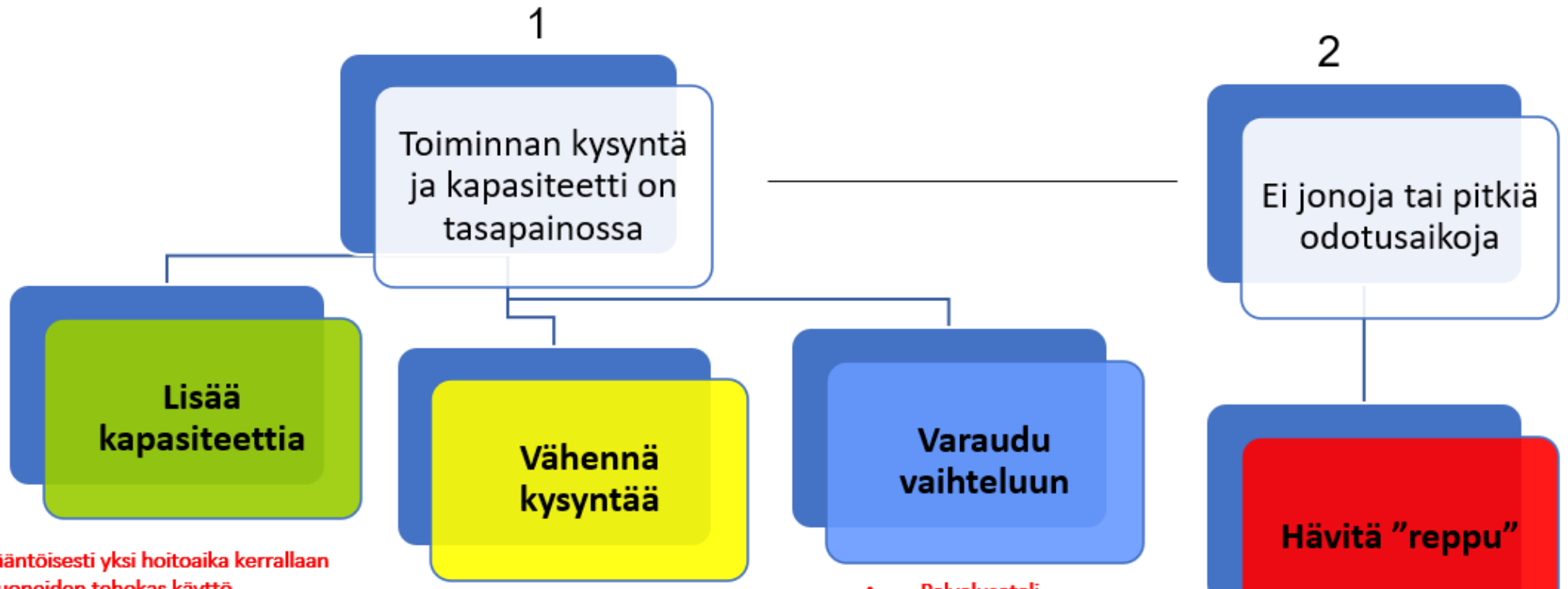
- VANTAA
  - Asukkaita n. 240 000
  - Suomenkielisten osuus 75 %
  - Vieraskielisiä 23 %
- Suun terveydenhuolto
  - Hammashoitoloita 23 + 1
  - Henkilöstövakansseja
    - Hammashoitajia 122
    - Hammaslääkäreitä 95
    - Suuhygienistejä 47

HYVÄ VASTAANOTTO - TOIMINTAMALLIN AVULLA ON KEHITETTY PALVELUIDEN SAATAVUUTTA

- Kerava on kehittänyt toimintaa Hyvä vastaanotto toimintamallin avulla vuodesta 2011 alkaen. Palveluiden saatavuus on ollut hyvällä tasolla kymmenen vuoden ajan.
- Vantaa oli mukana Hyvä Potkussa vuonna 2015. Saatavuudessa on ollut suuria haasteita viime vuosina. Vantaa on mukana Hyvä vastaanotto –valmennuksessa vuonna 2022.
- Vantaa –Kerava hyvinvointialueen toimintaa on suunniteltu yhdessä jo pitkään.

Hyvän saatavuuden ylläpidon suuria haasteita viime vuosina Vantaalla ja Keravalla: Apotin käyttöönotto ja Koronapandemia

PAREMPI SAATAVUUS SAAVUTETAAN:



KERAVALTA ESIMERKKEJÄ:

HYVÄ VASTAANOTTO-TOIMINTAMALLI JA LEAN-TYÖKALUJA KÄYTÖSSÄ TOIMINNAN JOHTAMISESSA JA KEHITTÄMISESSÄ

Päivittäisen johtamisen taulu

5S

PDSA

A3

Läpimenoajan mittaus

Arvovirtamittaus

Gemba Walk

Kehittämisen taulu

"Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty"

AIKUISPOTILAAN PALVELUPROSESSI (3 hoitokäyntiä) KERAVALLA

T3 • HAMMASLÄÄKÄRIN • TUTKIMUS

T3 • SUUHYGIENISTIN HOITOKÄYNTI

T3J • HAMMASLÄÄKÄRIN JATKOHOITOKÄYNTI

yht • POTILAAN HOITOPOLUN KESTO VUOROKAUSINA

LOKAKUU 2011

179 vrk • HAMMASLÄÄKÄRIN TUTKIMUS T3

14 vrk • SUUHYGIENISTIN HOITOKÄYNTI T3

121 vrk • HAMMASLÄÄKÄRIN JATKOHOITOKÄYNTI T3J

314 vrk • POTILAAN HOITOPOLUN KESTO VUOROKAUSINA

HELMIKUU 2013

5 vrk • HAMMASLÄÄKÄRIN TUTKIMUS T3

10 vrk • SUUHYGIENISTIN • HOITOKÄYNTI T3

4 vrk • HAMMASLÄÄKÄRIN JATKOHOITOKÄYNTI T3J

19 vrk • POTILAAN HOITOPOLUN KESTO VUOROKAUSINA

SYYSKUU 2017

14 vrk • HAMMASLÄÄKÄRIN TUTKIMUS T3

8 vrk • SUUHYGIENISTIN • HOITOKÄYNTI T3

44 vrk • HAMMASLÄÄKÄRIN JATKOHOITOKÄYNTI T3J

66 vrk • POTILAAN HOITOPOLUN KESTO VUOROKAUSINA

ELOKUU 2022

45 vrk •T3 AIKUISEN TUTKIMUS

46 vrk •T3 SUUHYGIENISTIN HOITOKÄYNTI 60

53 vrk •T3J HAMMASLÄÄKÄRIN HOITOKÄYNTI 30

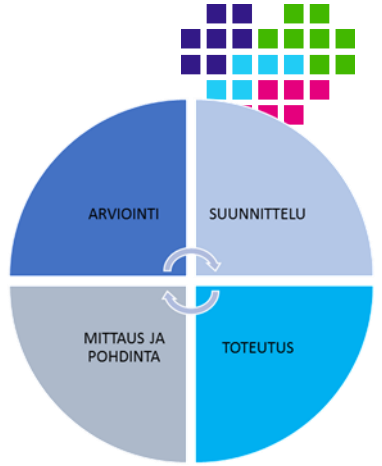
144 vrk •POTILAAN HOITOPOLUN KESTO VUOROKAUSINA

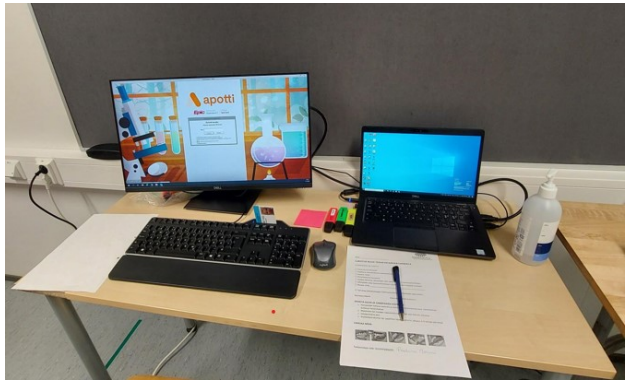
5S HOITOHUONEIDEN YHDENMUKAISTAMINEN

1. Hoitohuoneissa on vain käyttökelpoisia toimivia instrumentteja ja tarveaineita sovittu määrä.
2. Hoitohuoneiden kaapistojen ja laatikoiden sisältö on vakioitu ja dokumentoitu valokuvin.
3. Huoneessa työskentelevä hammashoitaja tai suuhygienisti huolehtii laatikoiden siivoamisesta ja järjestelemisestä.
4. Laatikoston varustus- ja siisteysastetta seurataan pistokokein (suun th esimies).
5. Säännöllisiin väliajoin käsitellään sovitut käytännöt laatikon käytön suhteen (suun th esimies).

KOULULAISTEN POP-UP TARKASTUKSET ALA-ASTEEN KOULUISSA

PDSA KIERROKSET 2-3





- Kevätlukukausi 2018 →
- Kaikki ala-asteen määräaikaistarkastukset (1. , 3. ja 5. luokka)
- Standardoitu prosessi
  1. **Elokuu**: Luokkalistat oppilastietojärjestelmästä. (Esimiehet)
  2. **Syyskuu**: Aikataulun suunnittelu ja varmistus kouluilta. Vastuujako shg kesken. (Esimiehet)
  3. **Lokakuu**: Koululaisten nimet Apottiin geneeriselle suorittajalle (KER STH POPUP) sovittuihin päiviin. Esitietokaavakkeet lähetetään luokkien opettajille. Tutkimusfraasit valmiiksi. (Keskitetysti toteutettava työ, hh).
  4. **Marraskuu- Joulukuu**: Tarkastukset kouluilla käynnistyvät (Vastuu shg). Tutkimusfraasit käytössä. Oppilaat tai opettaja tuovat esitietokaavakkeet.

Potilaan kulkema matka lyhimmillään alle 10 m

SAMPOLA
HAMMASHOITOLA
POP-UP VARUSTEET

1- 3.11.21

Ahjo

15.11.21

Ali-Kerava

19.11.21

Kaleva

7.12.21

Keravanjoki

23.12.21

Kilta

19.1.22

Kurkela

2.2.22

Päivölänlaakso

14.2.22

Savi

14.3.22

Sompio

25.3.22

Svensbacka

Valmista tuli!

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

TAVOITTEENA YHTEISTYÖN TIIVISTÄMINEN MUIDEN SOTE YKSIKÖIDEN KANSSA

KOTIHOIDON ASIAKKAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON PROSESSI

UUDELLE KOTIHOIDON ASIAKKAALLE

Lähde: UKK-instituutti
Piirtäjä: Maukka Savelainen

KOTIHOIDON ASIAKKAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON PROSESSI

VANHUSTEN JA VAMMAISTEN ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUSYKSIKKÖ
- Palvelutarpeen arviointeja 20–25 kpl/kk

- Annetaan esite suun terveydenhuollon palveluista ja asiakas tai omainen ottaa tarvittaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon

VAKITUISEN KOTIHOIDON PIIRIIN SIIRTYVÄT ASIAKKAAT (Aaku-tiimi)
- Suunhoito on osana asiakkaan hoitosuunnitelmaa
- Annetaan esite suun terveydenhuollon palveluista, kirjataan omaisen yhteystiedot ja pyydetään suostumus yhteystietojen lähettämisestä suun terveydenhoitoon
- Työkoriviesti uudesta asiakkaasta suun terveydenhuoltoon nimetylle henkilölle

7 VRK

SUUHYGIENISTI OTTAA YHTEYTTÄ ASIAKKAASEEN TAI OMAISEEN
- Palvelutarpeen arviointi puhelimitse
- Mikäli potilaalla ei ole säännöllistä hoitosuhdetta yksityisen hammaslääkärin kanssa, kutsutaan hammaslääkärin tutkimukseen. Pyydetään omainen hoitokäynnille mukaan.
- Suuhygienisti voi tehdä kotikäynnin, mikäli asiakas ei pysty liikkumaan hoitolaan avustettuna.

T3 HAMMASLÄÄKÄRI

HAMMASLÄÄKÄRIN TUTKIMUS, RÖNTGENKUVAUS, HOITOSUUNNITELMA JA OMAHOITO-OHJEET JOKAPÄIVÄISEN SUUHYGIENIAN YLLÄPITOON
- Omahoito-ohjeet tallennetaan Apottiin, missä ne ovat kotihoidon työntekijällä nähtävissä
- Annetaan malliksi potilaalle soveltuvat puhdistusvälineet

SEURAAVAN HOITOAJANKOHDAN JA VASTUUSUUHYGIENISTIN MÄÄRITYS.

AKTIIVINEN KUTSU, OTETAAN PUHELIMITSE YHTEYTTÄ ASIAKKAASEEN

T3J HAMMASLÄÄKÄRI

T3 SHG

HOITOSUUNNITELMAN MUKAINEN JATKOHOITO HAMMASLÄÄKÄRIN JA/TAI SUUHYGIENISTIN VASTAANOTOLLA

VANTAA - KERAVA HYVINVOINTIALUEEN SUUN TERVEYDENHUOLLON KYSYNTÄÄ JA KAPASITEETTIA MITATTIIN TOUKOKUUSSA 2022

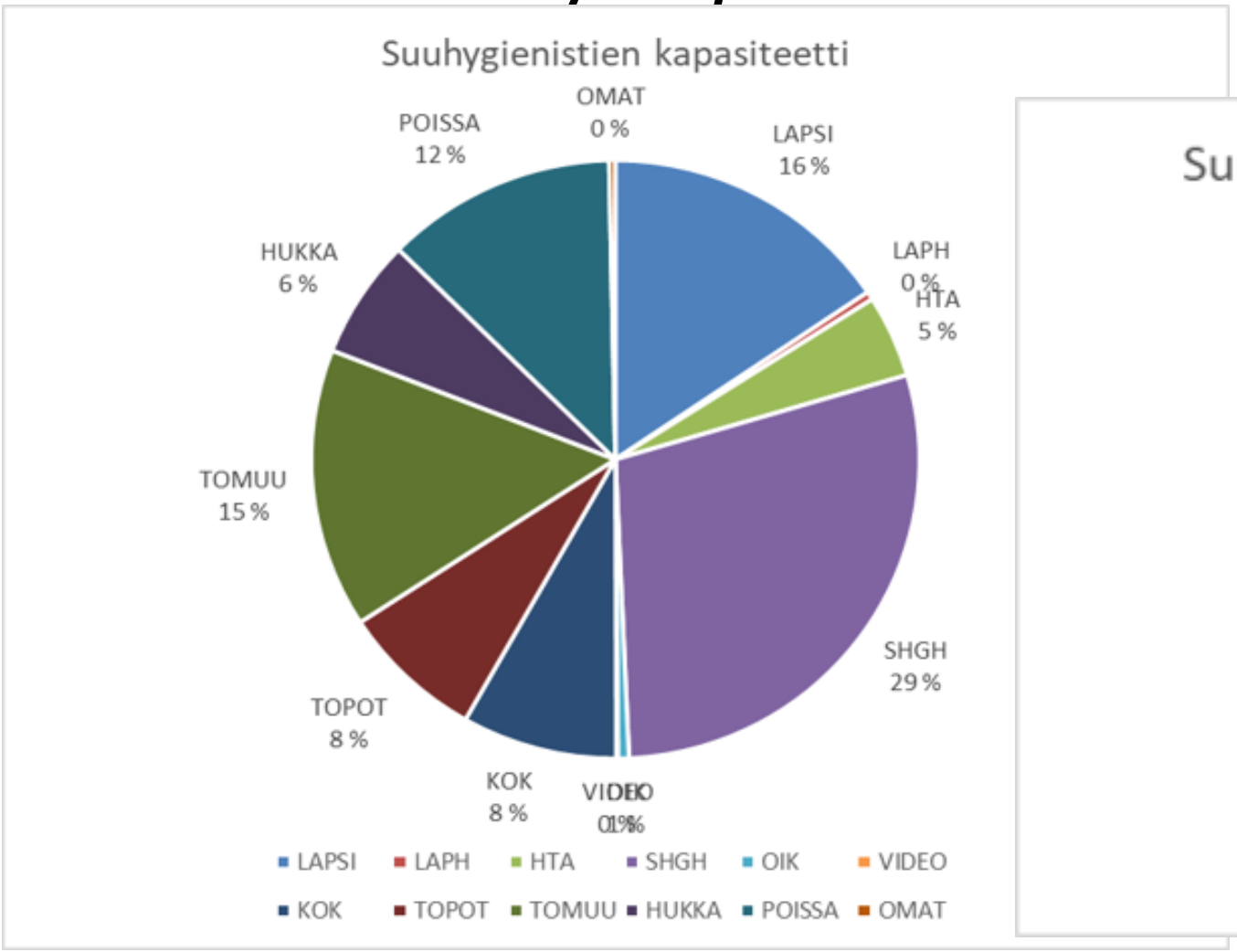
Keravalla henkilökunta valmistautuu mittaukseen

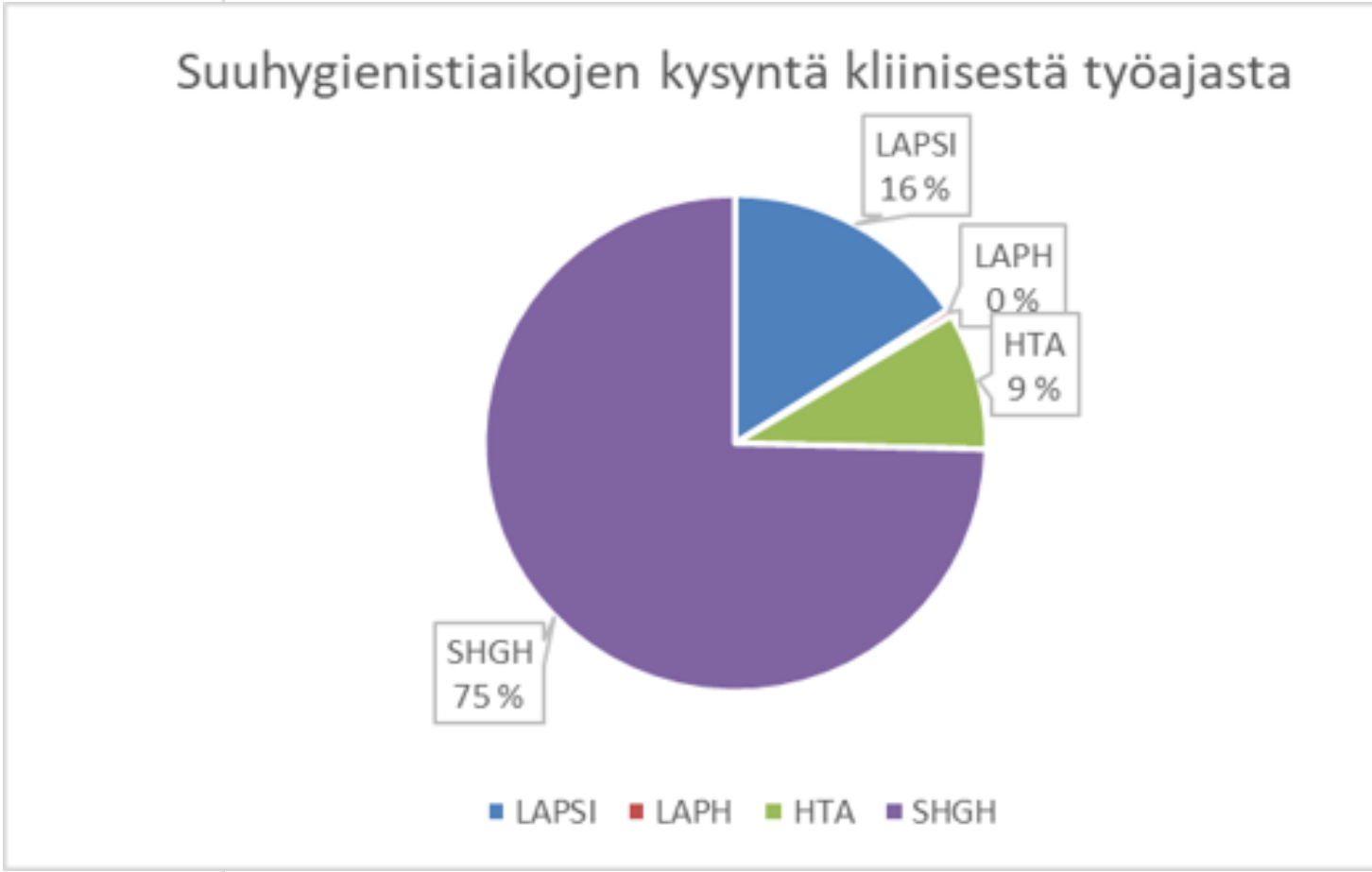
- Mittauksissa tehtiin paljon yllättäviä havaintoja
- Mittauksissa saatuja tuloksia hyödynnetään henkilökunnan mm. ajanvarausaikataulun mallipohjien suunnittelussa vuonna 2023

Muutamia havaintoja Vantaan mittauksista

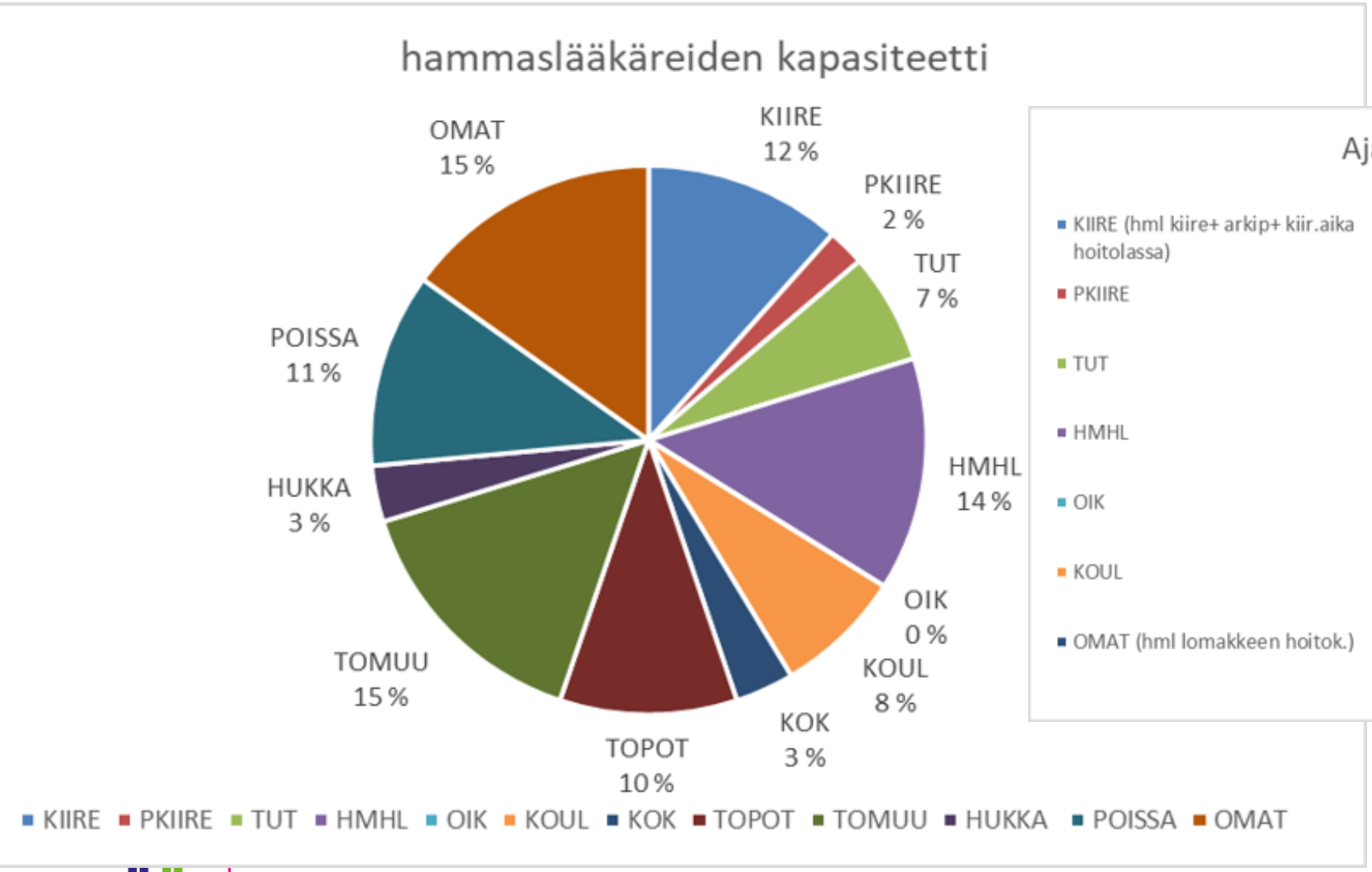
- Laskennallisesti 22% työajasta tulisi olla toimistotyötä ja 78% kliinistä. Nyt muuhun kuin kliiniseen työhön kului noin 50%
- Tutkimusaikoihin tarvitaan lisää kapasiteettia
- Mittausten mukaan myös kiireelliseen hoitoon tarvitaan lisää kapasiteettia, mutta sen osalta tuloksissa virhettä, koska kiireellinen hoito saadaan toteutettua päiväpolilla
- Suuhygienistien lapsihuoliajoille ja hammashoitajan hoitokäynneille ei ollut kysyntää
- Kapasiteetti –lomakkeella on turha eritellä potilaaseen liittyvä ja muu toimistotyö, koska ne sekoittuivat keskenään
- Kaikki eivät antaneet jatkoaikoja huoneesta, vaan ohjasivat ottamaan yhteyttä ajanvaraukseen jatkoajan saamiseksi

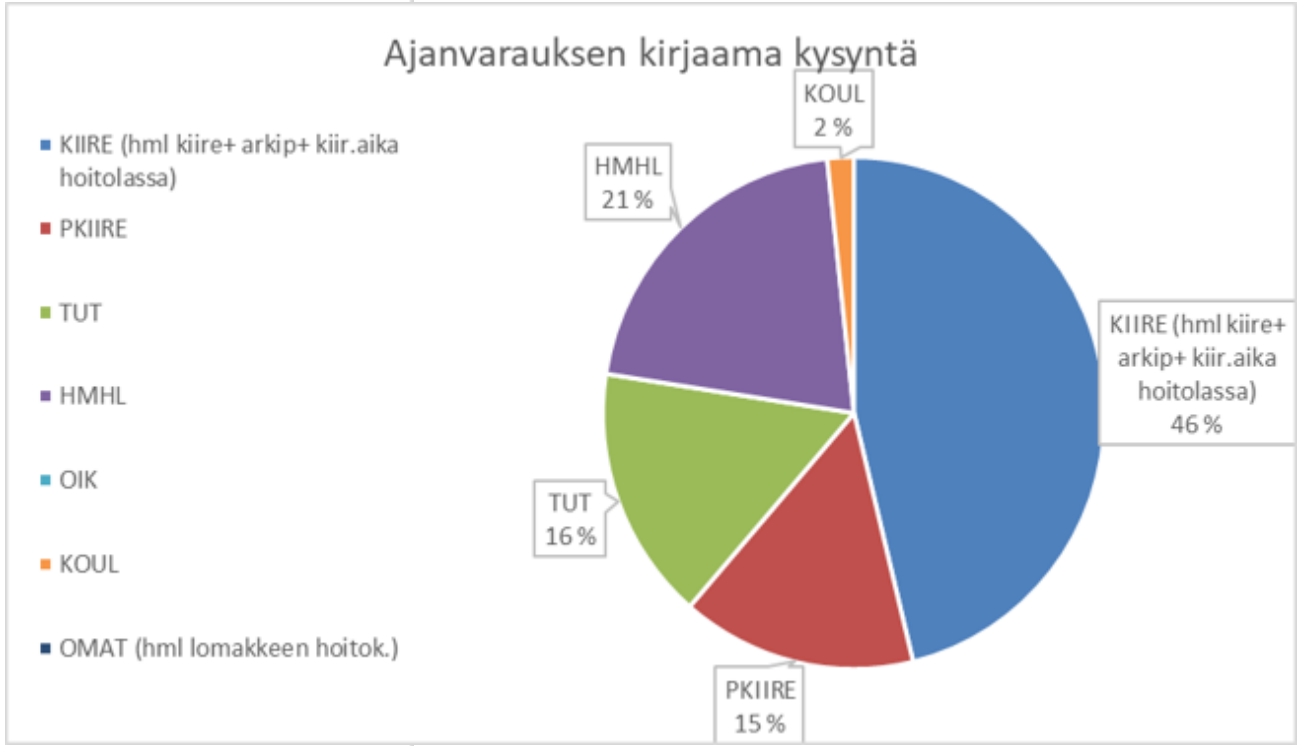
Vantaan suuhygienistien työajan sisältö ja kliinisen työajan kokonaiskysyntä





Vantaan hammaslääkärien työajan sisältö ja kliinisen työajan ulkoinen kysyntä





Vantaan ketteriä toimenpiteitä

- Suuhygienistien huoliajat poistetaan. Enemmän aikoja koululaisille ja aikuispotilaille.
- Poistetaan 1-, 3- ja 5- vuotiaiden erilliset aikalohkot (ei Maisa), jää 0-6 vuotiaiden aikalohko. Ajanvaraus ohjaa 1- ja 3- vuotiaat hammashoitajalle. Vapautetaan suuhygienistien aikoja koululaisille ja aikuisille.
- Päiväpolilla osalla ollut käsitys, että saa tehdä vain väliaikaisia paikkoja. Tehdään suoraan pysyvä paikka, jos se on mahdollista ja järkevintä.
- Potilaiden tutkimusajat ja hoitoloiden kiireajat jatkossa 30min jaksotuksella. Tällöin ajanvaraus löytää ajat automaattihaulla. Tarvittaessa hml voi laittaa tutkimusajan päätteeksi 10min tyhjän aikalohkon, jolloin tutkimusaika käytännössä 40min.
- Jatkossa alle kolmen tunnin koulutukset pidetään Teamsina, jotta siirtymisiin ei kulu turhaa aikaa. Kokopäiväkoulutukset voivat olla läsnäolokoulutuksia.
- Tutkimusaikoja helmikuusta alkaen keskimäärin kolme/pv perustyötä tekevällä hammaslääkärillä
- Ajanvarauksen yhteydenottojen ruuhka on purettu
- PDSA kehittämistoimenpiteet (Plan – Do – Study – Act)

Kehittämisen taulu / PDSA seuranta

Smart tavoite: Kaikkiin puheluihin ja yhteydenottoihin vastataan saman päivän aikana (Palvelutaso siis 100%)
Kiireellistä ja puolikiireellistä hoitoa tarvitsevat potilaat hoidetaan saman päivän aikana
Kiireettömän hoidon palvelutaso:
T3 hammaslääkärit 30 vrk (Aikuisen tutkimus, ensikäynti)
T3 suuhygienistit 14 vrk

Kokeilun nimi	Mitä hyötyä odotamme tästä	Vastuuhenkilö	Pvm (D-vaihe)	Vaihe / PDSA	Status / liikennevalot	Kommentit (jos kelt / pun)
8 luokkalaisten tarkastus kimppakirjalla. Peruuttamattoman poisjäännin hyödyntäminen edellisen potilaan hoitoon.	Hukkaa pienemmäksi, koululaisten tarkastuskäynnit tehokkaammin pienemmällä ajanjaksolla	Myyrmäen terveysaseman hammashoitola				3 hammaslääkäri-hoitajatyöparia ja aulaemäntä
Poliklinikka, jolla hoidetaan paljon palveluja tarvitsevia	Potilaat, joilla paljon hoidontarvetta ja päivystyskäyntejä, saadaan säryttömäksi ja infektiovapaaksi nopealla aikataululla	Koivukylän terveysaseman hammashoitola				Nuoria, joilla paljon hoidon tarvetta. Vaatii suuremman tiimin. Ei liian usein, koska työläs. Aulaemäntä tarvitaan. Asiakasvastaava.
Varapäivystäjän päivän järkeistäminen: suunnitellaan pohjaan Hml Kiire-aikalohkoja 30 minuutin jaksotuksella (EI 10min!) sekä päivän viimeisiin aikalohkoihin Hml Kiire-aikalohkon lisäksi 2 kpl Hml Aikuisen tutkimus 30-aikalohkoa. Väleihin voi halutessaan jättää 10 minuuttia tyhjää.	Saadaan lisättyä tutkimusaikoja puolikiireellisten aikojen lisäksi sekä helpotettua ajanvaraus puolikiireellisille potilaille	Esihenkilöt				
1-2 ajanvaraajaa aloittaa aamunsa klo 7 ja purkaa peruutusviestit kännykästä ja sähköisestä asioinnista	Peruutusajat saadaan tehokkaasti käyttöön ennen kuin ajanvaraus aukeaa	Ajanvaraus				
Nopea ajanvaraus ja hoito fokussaneerauksen tarvitseville potilaille.	Leikkaukseen menevät potilaat pääsevät nopeammin hoitoon, asiakastyytyväisyyden parantaminen	Lehtikuusen hammashoitola				
Parodontiittiä sairastavien potilaiden jatkohoito arkipolilta suuhygienistille.	Parodontiittipotilaiden omahoito ja hoito saadaan nopeammin käyntiin.	Tikkurilan terveysaseman hammashoitola				

Kokeilu: nuoret aikuiset, joilla paljon hoidon tarvetta

Yksikkö: KTA hammas Pv: 24.8.

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Poliklinikka, jolla hoidetaan potilaat, joilla paljon hoidontarvetta			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Potilaat joilla paljon hoidontarvetta ja päivystyskäyntejä saadaan säryttömäksi ja infektiovapaakis nopealla aikataululla			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä		Milloin	√
Koivukylän terveysaseman hammashoitolassa 2-3 hammaslääkäriä ja 1 shg varaa tiistai aamuisin tarkastus ja hoitoaikaa nk. suuritöisille potilaille. Vuoroviikoin tarkastuksia ja hoitoaikoja. Apuna kimppakirja. Potilas ohjataan päivystyksestä tai ajanvarauksesta Koivukylään.Potilaalla on oltava tuore PTG kuva. Potilas on informoitava ja motivoitava pitkään hoitokäyntiin.n.1,5 h.Potilasvalinnassa priorisoidaan nuorehkoja potilaita.		**20.9 lähtien**	
S Arvionti ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	
Kokemuskyselylomake henkilökunnalle ja potilaille. Arvioidaan hoidon vaikuttavavuus, esim jatkokäyntien määrä,poisjäännit			

thl

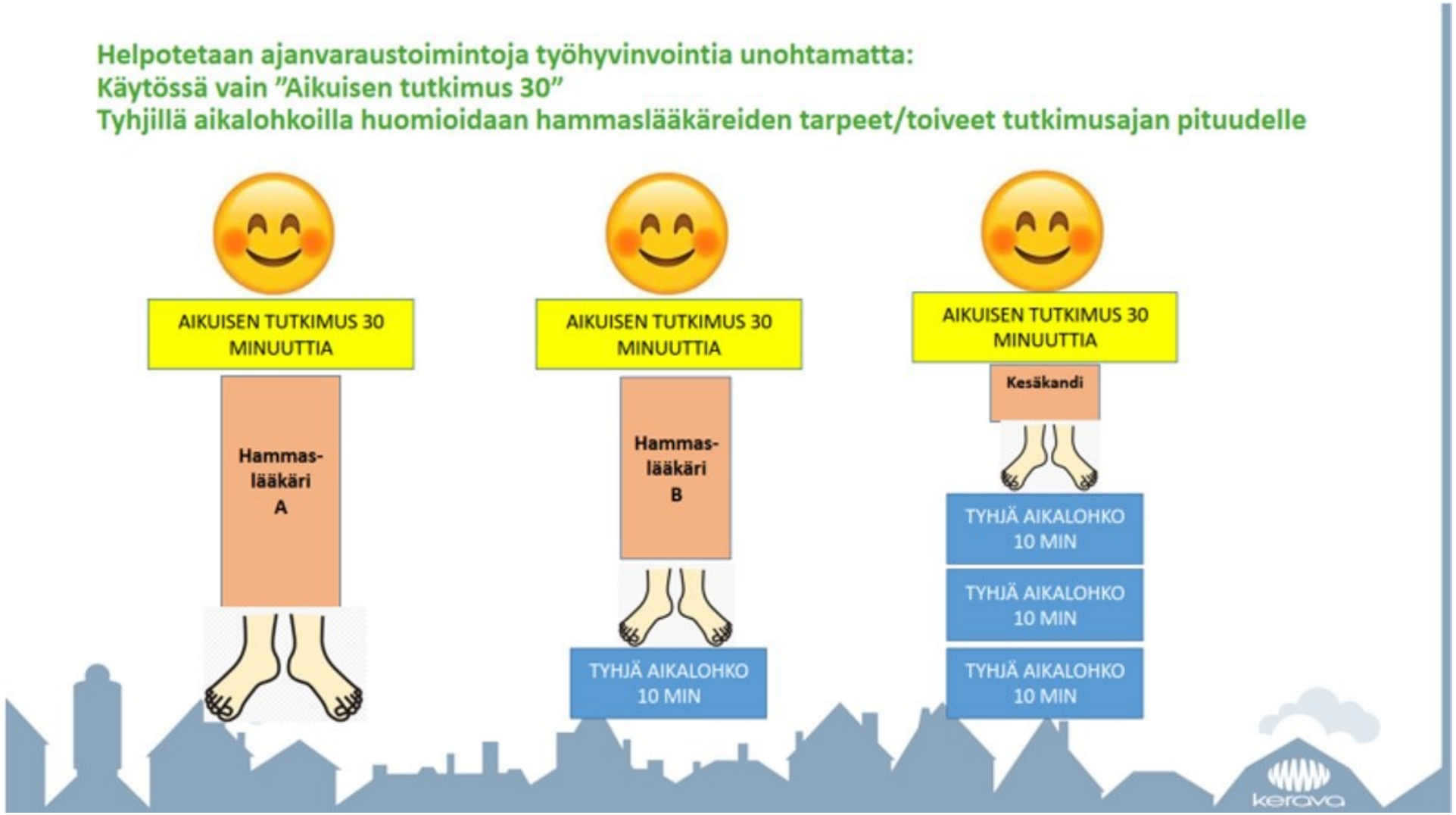
Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Kokeilu: 8-luokkalaisten tarkastukset

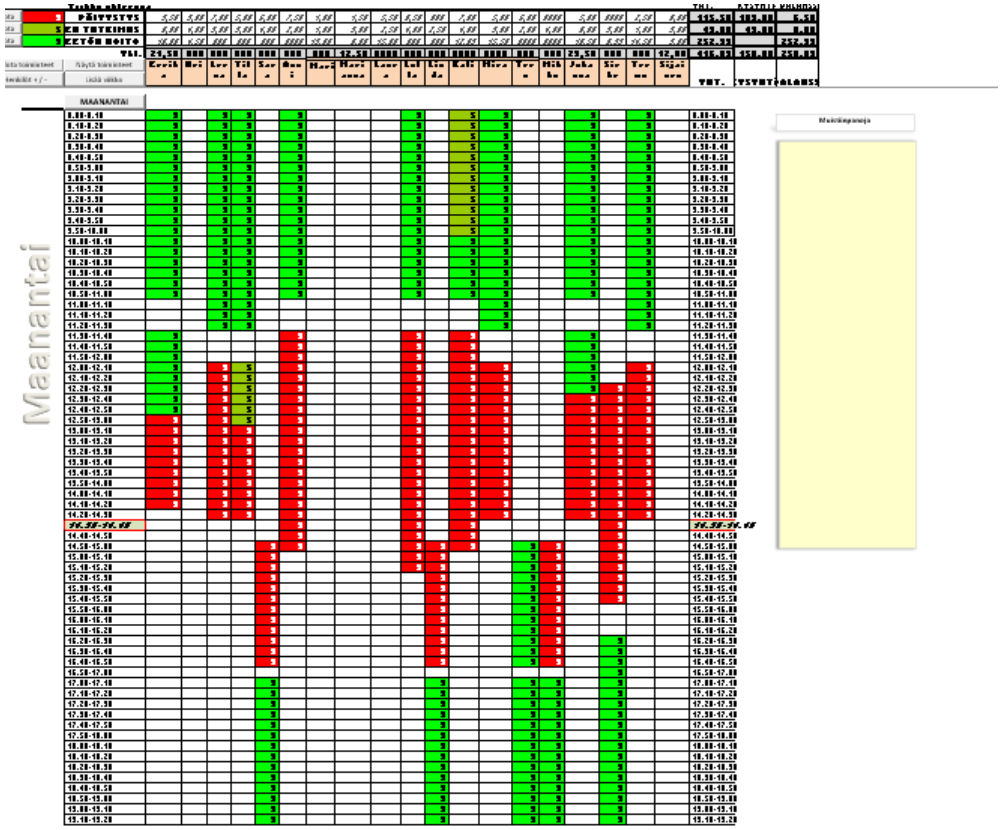
P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Koululaisten tarkastus ja hoito kerralla kuntoon. Peruuttamattoman poisjäännin hyödyntäminen edellisen potilaan hoitoon. Vastaanottoavustaja mukana kokeilussa.			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
Hukkaa pienemmäksi, koululaisten tarkastuskäynnit tehokkaammin pienemmällä ajanjaksolla			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	√
Keskiviikko iltapäiviin on jätetty varaus Hyvä vastaanotto kokeiluille. Yhteiskirjalle kutsutaan potilaat 20 min välein (8.lk Kilterin koulusta). Mukana 3-4 hml. Vastaanottoavustaja seuraa aulassa tilannetta ja pitää hoitohuoneet ajan tasalla myöhästyneistä tai poisjääneistä koululaisista->työpari voi rauhassa jatkaa hoitohuoneessa työtään, eikä aika mene odotteluun. Vapaana oleva hammashoitaja on kahden hoitohuoneen apuna kokeilun ajan kehittämällä rtg-kuvat (näissä huoneissa ei Digora laitetta). Kokeilun jälkeen vastaanottoavustaja kutsuu poisjääneet uudelleen tutkimuskäynnille jollekin muulle ke iltapäivälle, johon on jätetty ajanvaraukset vapaaksi Hyvä vastaanotto kokeilua varten. Kaikkina ke iltapäivinä ei tehdä tutkimuksia, osa jätetään käyttöön jatkoaikoja varten.	**Vo avustaja kutsuu koululaiset ja kutsuu uudelleen poisjääneet**	**14.9. lähtien keskiviikko iltapäivät**	

S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)	**A** Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)

Hyvinvointialueen yhteinen toimintamalli



TYÖNTEKIJÖIDEN AJANVARAUSKIRJOJEN NYKYTILAN TARKASTELU JA MALLIVIIKKOJEN SUUNNITTELU ÄLY-EXCELIN AVULLA



Esimerkkinä Keravan hammaslääkäreiden maanantaipäivä. Kliinistä työtä on klo 8 - 19.20 välillä.

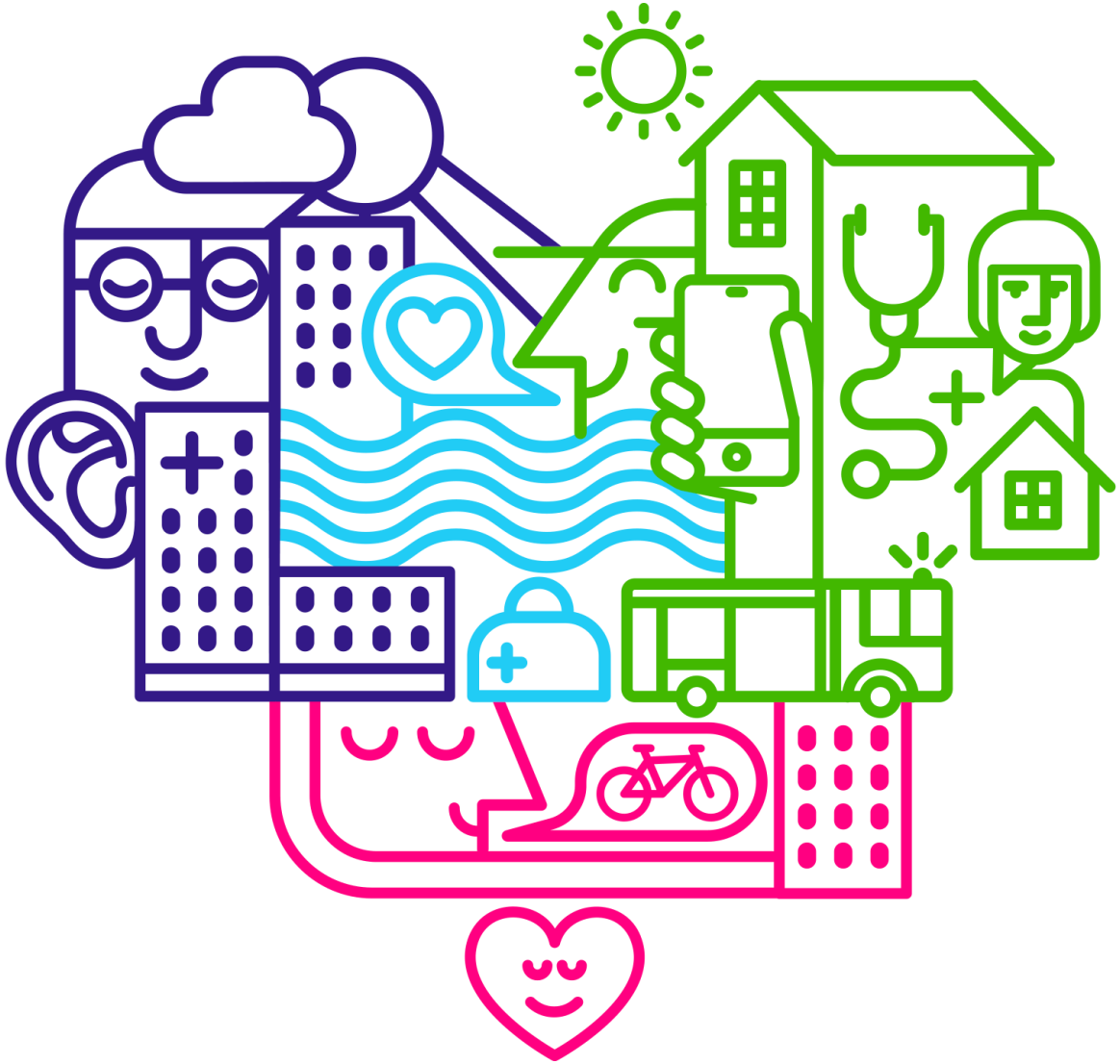
- Nykytilaa on lähdetty tarkistelemaan tiimeittäin
- Tavoitteena on, että kokonaiskysyntä suunnitellaan työntekijöiden kesken Äly-excelin avulla ja viedään suunnitellut malliviikot Apottiin
- Käytössä olevien ajanvaraustyyppien määrä on minimoitu, ja ajanvaraustoiminnot ovat hyvinvointialueella yhteiset jo tammikuussa 2023
- ”Saatavuuden työpajoissa” suunnitellaan henkilökunnan kanssa tarkemmin toteutusta
- Äly-excel ollut Keravalla käytössä jo kymmenen vuoden ajan hyvällä menestyksellä

KUNNIANHIMOINEN TAVOITTEEMME JA AIKATAULU

Suun terveydenhuolto Vantaa-Kerava hyvinvointialueella toukokuussa 2023

- Kaikkiin puheluihin ja yhteydenottoihin vastataan saman päivän aikana (Palvelutaso siis 100%)
- Kiireellistä ja puolikiireellistä hoitoa tarvitsevat potilaat hoidetaan saman päivän aikana
- Kiireettömän hoidon palvelutaso:

  T3 hammaslääkärit 30 vrk (Aikuisen tutkimus, ensikäynti)

  T3 suuhygienistit 14 vrk

Kiitos!