

SMART-TAVOITE KIVIJALKAAN OHJAUTUMISEN VÄHENEMINEN 30.1.2023 MENNESSÄ: 30% ASIAKKAISTA OHJAUTUU KIVIJALKAAN 31.5.2023 MENNESSÄ: 25% ASIAKKAISTA OHJAUTUU KIVIJALKAAN	
Tiimin jäsenet Milla Nyberg, palvelupäällikkö Mäntänvuoren Terveys Oy Olli Pajunen, johtava lääkäri Mäntänvuoren Terveys Oy Taru Hautala, palveluvastaavan sij. Mäntänvuoren Terveys Oy Moona Ala-Ajos, fysioterapeutti Mäntänvuoren Terveys Oy Erja Kortelahti, hammashoitaja Mäntänvuoren Terveys Oy Hanna Repo, terveydenhoitaja, hankeryöntekijä, Mäntänvuoren Terveys Oy	
Johdanto	
	Tavoitteena on vähentää kivijalkaan ohjautuvien asiakkaiden määrää siten, että tammikuun 2023 loppuun mennessä kivijalkaan ohjautuu 30% asiakkaista ja toukokuun 2023 loppuun mennessä 25% asiakkaista. Palvelutarjontaa on hyvin etäkanavassa tarjolla, mutta niiden käyttöaste on melko vähäinen. Kivijalassa resurssitilanteessa ei ole odotettavissa ainakaan paranemista, jonka vuoksi etäkanavaan ohjautumisen määrää on lisättävä.
Tavoitteet ja menetelmät	
	Hyvien asiakaskokemusten julkituominen etäpalveluiden osalta Tavoitteena on lisätä kiinnostusta etäpalveluista positiivisten asiakaskokemusten kautta. Kartoitetaan kokemusasiantuntijoita, tarkistetaan NPS-kyselyistä tulleita asiakaspalautteita ja tehdään haastatteluita ja lehtijuttu. Mittareina julkaisujen myötä toteutuneet etävastaanottojen määrät ja NPS-tulokset. Asiakkaiden etäpalvelumuotojen tarpeiden kartoitus - mitä ja minkälaisia Tavoitteena on tehostaa asiakkaiden ohjautumista etäpalveluihin, kun osataan kohdentaa palvelu asiakastarpeen mukaan. Laadimme asiakaskyselyn (sekä sähköisesti että paperisena), johon asiakkaita kannustetaan vastaamaan. Kyselyä mainostetaan sekä somessa että terveysasemalla. Mittareina toimivat vastausten määrä (%) ja vastaukset ylipäänsä. Vastaukset analysoidaan. Sähköisen ajanvarauksen laajentaminen Tavoitteena on laajentaa sähköistä ajanvarausta fysioterapeuttien ja suun terveydenhuollon palveluihin. Aluksi kartoitetaan/kartoitettiin, mitä aikatyyppejä on mahdollista julkaista sähköiseen ajanvaraukseen ja mitä se teknisesti vaatii. Kun uusia aikatyyppejä on avattu, mainostetaan sitä. Mittarina toimii sähköisten ajanvarausten määrä verrattuna puhelimitse tehtyihin ajanvarauksiin. Suun terveyden ja fysioterapian etävastaanottojen perustaminen Tavoitteena on monipuolistaa palvelumuotoja ja tehostaa ammattilaisten ajankäyttöä. Tätä varten tarvitaan laitteita ja välineitä, henkilökunta tulee kouluttaa ja asiasta tulee tiedottaa asiakkaita. Mittareina toimivat ”etävo”-aikatyyppeiden lukumäärä sekä kivijalan

	vastaanottojen määrä vs. etävastaanotot. Tämä data saadaan Mediatrista manuaalisesti laskemalla. Listapohjien tarkastelu, aikatyyppeiden ja -määrien tavoitepohja, puhelin- ja jatkoaikojen antaminen suoraan vastaanotolta ja arvio, riittääkö pelkkä puhelinkontrolli Tavoitteena hoidon jatkuvuuden varmistaminen ja HTA:n kuorman vähentäminen. Listapohjia muokataan/muokattiin saatavuusvalmennuksen seurannan perusteella vastaamaan paremmin kysyntää. Mittarina toimii kysynnän ja saatavuuden uusintamittaus maaliskuussa 2023
Tulokset	
	- Sähköisen ajanvarauksen laajentaminen: kartoitustyö on meneillään, suunnittelu kesken. - Fysioterapeuttien ja suun terveydenhuollon etävastaanottojen suunnittelu on aloitettu ja tarvittavat välineet hankittu. - Hyvien asiakaskokemusten kartoittaminen on käynnissä: haastattelut suoritetaan joulukuussa 2022. - Kuntalaiskysely etäpalveluiden käyttötarpeesta vielä käynnissä (sähköisesti ja paperisena) päättyy 4.12. Tulokset analysoidaan tämän jälkeen joulukuussa 2022. - Aikapohjia on tarkasteltu ja muokattu mittausten perusteella.
Pohdinta	
	Palvelutarjontaa on mahdollista laajentaa jatkossa uusien sähköisten kanavien myötä. Tällä tulee olemaan toivottavasti suotuisa vaikutus puheluiden ja kivijalkakäyntien määriin. Asiakaskyselyiden ja hyvien asiakaskokemusten myötä saadaan selvitettyä kuntalaisten toiveita ja kokemuksia etäpalveluista. Näin voidaan parantaa jo olemassa olevia palveluita ja kehittää uusia entisten rinnalle. Ammattilaisten aikapohjien tarkastelun myötä pystytään paremmin vastaamaan kysynnän ja tarjonnan kohtaamiseen. Tätä on syytä tehdä jatkossakin säännöllisesti. Asiakkaiden tehokkaampi ohjautuminen sähköisten palveluiden piiriin on tiedossa oleva haaste, joka yritetään ratkaista. Kehittämistyö jatkuu konsernitasolla terveysasemamallin kehittämisellä heti tammikuussa. Kokoontumiset toteutuvat säännöllisesti isommalla kehittäjätiimillä. Terveysaseman sisäinen kehittämissiipi kokoontuu yhteen tammikuussa PDSA-yhteenvetojen merkeissä. Kehittäminen jatkuu tarpeen mukaan tarvittavilla kokoonpanoilla.
Yhteyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite	
	Milla Nyberg milla.nyberg@pihlajalinna.fi