



NOKIAN
KAUPUNKI

Saatavuusvalmennus

Nokian terveysterveyst, vastaanottopalvelut

Sanna Alanko, Johanna Rantanen, Heidi Sauramo, Satu R  y  ki  , Satu Järvinen

Kehittämistarve 1: Asiakkaan yhteydensaanti terveysasemalle helpottuu.
Tavoitteena on hoitaa yhteydenotot saman päivän aikana. Keinoina koulutusta puhelinty  n tekniseen suorittamiseen, riittävä ja sopiva resursointi sekä tavoitteet call centeriin. Arviointi tapahtuu säännöllisellä seurannalla, avoimilla tilastoilla ja avoimella keskustelulla.

Kehittämistarve 3: Asiakkaiden hoidon jatkuvuus turvataan. Tavoitteena on välttää päällekkäistä tekemistä sekä vastuuttaa asiakasta omassa hoidossaan. Tavoite saavutetaan huolehtimalla jatkohoitosuunnitelmat kuntoon kaikkien ammattiryhmien osalta. Lisäksi kaikki ammattilaiset ohjelmoivat itse seuraavat lähiaikojen jatkokontaktit ja -kontrollit. Asiakkaita aktivoidaan ja kannustetaan Kanta-palvelun aktiiviseen k  ytty  n, jossa myös nähtävillä suunnitelma.

Kehittämistarve 5: Ammattilaiset noudattavat suunniteltuja ajanvarauskirjapohjia täsmällisesti.
Tavoitteena on lisätä ajanvarausaikoja ja tasapuolisuutta työn toteutumisessa. Tavoitteeseen päästään sille, että jokainen huolehtii itselleen sovitun ajanvarauskirjapohjan avaamisesta ajoissa sitä säätämättä ja muutokset kirjaan tulee vain esimiehen luvalla.

TAVOITE :
**Asiakkaalle hoitoon
pääsy lääkärille
kiireettömässä
asiassa 3 viikossa**

Kehittämistarve 2: Asiakkaat saavat oikein kohdentuvaa palvelua. Tavoitteena on taata asiakkaille tasalaatuinen hoidon tarpeen arvio. Keinoina tavoitteen saavuttamiselle on Hoituen päivitys Nokian mallin mukaiseksi, Hoituen käyttökoulutus kaikille sekä Hoituen käyttöönnotto jokaiselle ammattiryhmälle. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti Hoituen k  yt  n seurannalla sekä tilastoin. Lisäksi on tarpeen aktiivisesti yhteisesti keskustella Hoituen käytöstä

Kehittämistarve 4: Asiakkaalla on mahdollisuus valita sopivin yhteydenottokanava. Tavoitteena on toteuttaa mahdollisimman moni vastaanotto et  vastaanottona. Tiimi ajatteli, että 03/2023 loppuun mennessä sairaanhoitajien etävastaanottojen määrä on kasvanut, chat on käytössä ja samoin lääkäreillä toiminta on jo alkanut. Toimintaa seurataan potilastietojärjestelmän tilastoin sekä hoitoonp   sytilastoin.

TÄÄLLÄ SYNTYY TTA.