

SMART-TAVOITE ASIAKKAIDEN ODOTUSAIKOJEN LYHENTYMINEN JA HTA:N KEHITTÄMINEN NIIN, ETTÄ OIKEA ASIAKAS ON OIKEASSA PAIKASSA OIKEAAN AIKAAN	
Tiimin jäsenet Moona Marjamäki (Ivo), Niina Virkki (Ivo), Jaana Salovaara (suun th), Henni Häihälä (Ivo), Jukka Hyttinen (Ivo), Jaana Heinäkallio (Ivo)	
Johdanto	
	Asiakkaan yhteydenottoihin vastaaminen saman päivän aikana. Kiireettömien lääkärinaikojen riittävyys asiakkaille ja hoitoon pääsy hoitotakuun rajoissa. Suun terveyden tarkastusaikojen odotusaikojen lyhentymisen alle tulevan hoitotakuun rajojen.
Tavoitteet ja menetelmät	
	Työvuorojärjestelyillä (hoitaja vastaa takaisinsoittoihin ad klo 17) ja resurssoinnilla (1-2 hoitajaa chatissa ja/tai puhelimessa) pystytään yhteydenottoihin vastaamaan saman päivän aikana. Mittareina puheluiden määrät, vastaamattomien puheluiden määrä. Lääkärien ja hoitajien työpäivien standardointi. Asiakkaiden listauttaminen (asiakkaan tunteminen, luottamus) Episodipolin suunnittelu: Puolikiireellisten potilaiden hoidon aloitus, hoitaja + lääkäri, kahdeksan potilasta päivässä, aloitus 1/-23. (Hoidettujen asiakkaiden määrä, vaikutukset T3, henkilökunnan kokemuskysely) Sähköisen asioinnin lisääminen: Oma Olo, etävastaanotot, Chat-hoitaja. (Mittareina käyttömäärä ja asiakastyytyväisyys.) Tyhjäkäyntiä vähennetään ja asiakaskokemus paranee, kun odotusajat lyhenevät. Tekstiviestimuistutukset ajanvarauksesta, suun terveydenhuollon erikoishoitoaikojen aikojen varmistekäytäntö, lasku peruuttamattomasta ajasta. Suun terveydenhuollossa lohkeamapoliklinikkakokeilu – oireettomia lohkeamia hoidetaan viitteellisellä ajanvarauksella 3-4 potilasta tunnissa. (hoidettujen asiakkaiden määrä, asiakastyytyväisyyskysely, henkilökunnan kokemuskysely)
Tulokset	
	Asiakkaat saavat vastauksen yhteydenottoonsa saman päivän aikana. Marraskuussa saapuneita puheluita 4229, joista jätettyjä takaisinsoittoja 2700, saman päivän aikana käsitellyt takaisinsoitot 2668. Chatin käyttö on lisääntynyt Chat/VideoVisit hoidon tarpeen arvio -chat: - Heinäkuu: - o 51 tapahtumaa - o tyytyväisyys 4,0/5 - o suosittelu 7,5/10 - Marraskuu (28.11. asti) - o 326 tapahtumaa - o tyytyväisyys 4,6/5 - o suosittelu 8,8/10

	OmaOlon käyttömäärät vielä vähäisiä. T3 heinäkuu + marraskuu Hoitajat Heinäkuu T3 7 Marraskuu T3 6,5 Lääkärit T3 heinäkuu 2 + marraskuu 24 Suun terveydenhuollossa on 15.11.2022 T3 hammaslääkäreillä 29, suuhygienisteillä 6. Episodipolin suunnittelu hyvässä vaiheessa, alkaa 9.1.2023. Peruuttamattomat poisjäännit suun th:ssa vähentyneet 3,7%:sta 2,5%:iin tekstiviestimuistutusten käyttöön oton jälkeen. Lohkeamapoliklinikalla pystytään hoitamaan 5-7 asiakasta enemmän kuin normaali ajanvarauksella. Asiakaskokemus poliklinikasta on ollut erittäin myönteistä.
Pohdinta	
	Lohkeamapoliklinikka on jatkossa n. kahden viikon välein aamupäivän. Episodipoli alkaa, voidaan hoitaa oikea aikaisesti oikeita asiakkaita. Toimivuuden mittaaminen ja arviointi, jatkossa episodipolin kehittäminen. Pystytään vastaamaan kiristyvään hoitotakuuseen. Toimien säännöllinen ja johdonmukainen seuranta ja mittaaminen. Tarvittaessa toiminnan muuttaminen ja kehittäminen. Terveystenhuollon kehittämistiimin säännölliset tapaamiset 1/-23.
Yhteyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite	