

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SMART-TAVOITE</b><br>HOITOJONON LYHENTÄMINEN                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Tiimin jäsenet</b><br>Tampereen kaupunki, Lielahden terveysasema: Säde Korpi, Reetta Valanne ja Marja Vuorela.<br>Kaukajärven terveysasema: Anna Siitonen, Jonna Aaltonen ja Jenni Syväoja. Hallinto: Jukka Karjalainen<br>PirSOTE-hanke: Terhi Kivipelto |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Johdanto</b>                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Kehittämistyön lähtökohtana oli hoidon saatavuuteen ja hoidon jatkuvuuteen liittyvät haasteet Tampereen terveysasemilla. Hoitojono on ollut pitkä, henkilöstön vaihtuvuus suurta ja hoidon jatkuvuus ei ole toteutunut parhaalla mahdollisella tavalla.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tavoitteet ja menetelmät</b>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Tärkeimpänä kehitystehtävänä nähtiin häiriökysynnän ja hukan poistamiseksi sekä hoidon saatavuuden parantamiseksi hoitojonon käytöstä luopuminen. Tätä varten terveysasemien hoitajalle ja lääkärille allokoitiin aikaa hoitojonon käsittelyyn. Hoitojonoon asetetaan jatkossa vain valmiita, valmisteltuja asioita (esim. labrat valmiina). Hoitojonon pituus on nähtävillä terveysaseman valkotaululla mikä edesauttaa kiinnittämään huomiota jonon pituuteen, mikäli se alkaa kasvaa.</p> <p>Toisena tavoitteena on hoidon tarpeen arvion kehittäminen, jonka avulla tavoittelemme hoidon toteuttamista kevyimmällä mahdollisella tavalla ilman, että asetamme potilasta hoitojonoon. Emme aseta potilasta hoitojonoon ilman lääkärin konsultaatiota ja hoidon tarpeen arviota ei tehdä sekä puhelimesta että palvelupisteellä, mikäli potilaan arvioidaan tarvitsevan päivystyksellistä hoitoa.</p> <p>Olemme halunneet vaikuttaa myös terveysaseman arkirutiineihin siten, että työ on sujuvaa ja hoidon saatavuus paranee. Olemme avanneet hoitajien ja lääkäreiden listat pidemmälle tarvittaessa niin, että vastaanotot avataan ensin. Terveystarpeiden vastaantottoaikoja lisätään ja ryhmätoimintaa suositaan, lisäksi kaikki hoitajat vastaavat puhelimeen klo 8-9. Tiimilääkärin listalle ei merkitä etukäteen varauksia ja lääkäreiden vastaanottoaikoja lisätään.</p> <p>Neljänneksi tavoitteena on työhyvinvoinnin lisääminen työn hallittavuutta lisäämällä. Tätä edesauttavat aiemmat toimenpidesuunnitelmat. Kehityskeskustelut käydään jälleen systemaattisesti henkilöstön kanssa, joiden avulla saadaan selville henkilöstön vahvuudet ja koulutustarpeet. Potilaita varten tehdään opaste vaihtoehtoisista toimintatavoista kiireettömien asioiden hoitamiseen sekä asiallisen käytöksen taulu odotustiloihin.</p> <p>Viidentenä tavoitteena on hoidon jatkuvuuden lisääminen, jonka avulla tavoittelemme häiriökysynnän ja turhien tutkimusten välttämistä, hoidon tarpeen arvion tarpeellisuuden vähenemistä sekä hoitosuunnitelmien lisääntymistä. Potilaille nimetään hoitovastaavat, tavoitemäärät 1.12.22 mennessä asetettu. Haavahoidot keskitetään 2-3 hoitajalle ja haavasta konsultoidaan haavahoitajaa, mikäli kuukauden kuluttua haavassa ei tapahdu</p> |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | muutosta parempaan. Hoitovastaavuuksien ja kahdensuuntaisten sähköisten asiakkuuksien määrät ovat esillä valkotalulla ja asemien viikoittaisessa palaverissa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Tulokset</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                | Hoitojonon purkamiselle allokoitiin aikaa työvuorosunnittelussa ja sen käytöstä pystyttiin hetkellisesti jopa kokonaan luopumaan. Kynnys hoitojonoon asettamiseen on noussut ja konsultaatioon madaltunut. Hoitajien listat on avattu pidemmälle eteenpäin (kuudeksi viikoksi) ja myös lääkäreille aiempaa pidemmälle. Kehityskeskusteluita on käynnistetty. Tiimivuorolle etukäteen varattavat asiat on saatu pääosin poistettua. Kaukajärven terveysasema on saavuttanut 1.12.22 mennessä tavoitellun hoitovastaavuuksien määrän jo marraskuun alussa. |
| <b>Pohdinta</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                | Terveysasemilla on ollut useita kehityshankkeita, mikä on ajoittain hämmentänyt henkilökuntaa. Tästä käyty keskustelua, tavoitteet olleet yhteiset kaikessa kehittämisessä. Avoimet lääkäreiden ja hoitajien vakanssit ovat merkittävä riski ennen kaikkea hoidon saatavuudelle ja jatkuvuudelle, mutta myös kehittämiselle. Tavoitteena on kuitenkin elvyttää terveysasemien kehitystyöryhmät kehitystyön jatkumiseksi myös ensi vuonna.                                                                                                                |
| <b>Yhteyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                | Terhi Kivipelto <a href="mailto:terhi.kivipelto@pirha.fi">terhi.kivipelto@pirha.fi</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |