

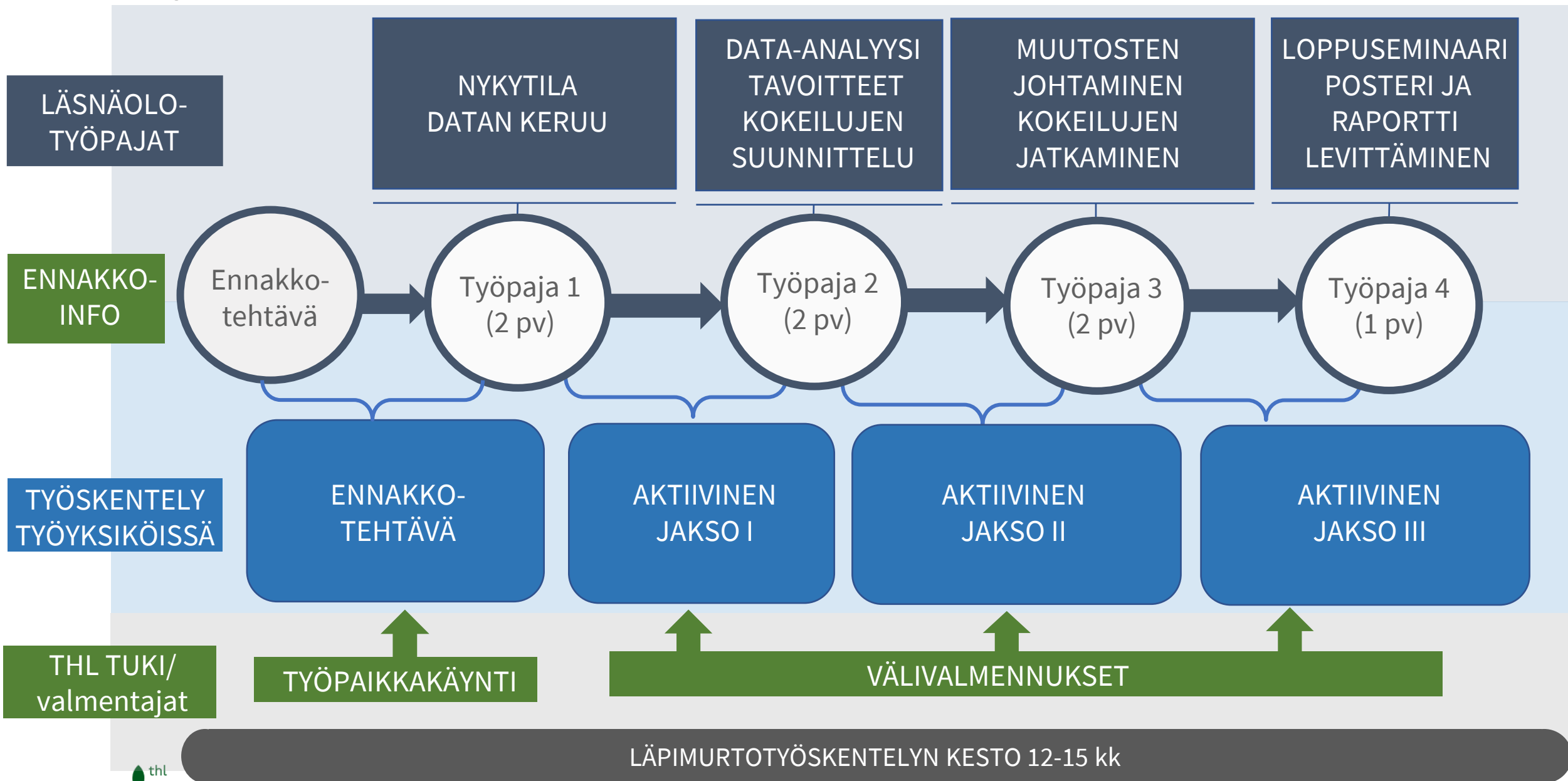


Miten Sujuvat
palvelut –
valmennuksen
systemaattinen
kehittäminen
näkyi
käytännössä?

Esimerkkinä Pohde:
Ensimmäistä lastaan
odottavien
perheiden
ohjautuminen
hammashoittoon

Terveys- ja
hyvinvoinnin laitos

Sujuvat palvelut -valmennusprosessi



Sujuvat palvelut –valmennus työkalupakki



Ensimmäistä lastaan odottavan perheen sujuva hoitopolku neuvolapalveluista suun terveydenhuollon ennaltaehkäisevälle ja hoidontarpeen arvion käynnille

- Hyvinvointialueella toteutettiin kehittämisprosessi, jonka tavoitteena oli vahvistaa suun terveydenhuollon ja neuvolapalveluiden ammattilaisten välistä yhteistyötä.
- **Yhteistyön kehittämisellä** tavoiteltiin asiakkaan saumatonta ja sujuvaa pääsyä suun terveydenhoitoon ennen ensimmäisen lapsen syntymää.
- Prosessissa rakennettiin asiakaslähtöinen, sujuva ajanvaraus.
- Toimintamallissa otettiin myös käyttöön hyvinvointialueella ensimmäinen suun terveydenhuollon digitaalinen palvelukanava, etävastaanotto.

Lähtötilanne

- Äitiysneuvoloiden ja suun terveydenhuollon välisessä yhteistyössä havaittiin puutteita
- Ohjauskäynnille ohjautuminen oli vähäistä sekä pilottiyksikössä että koko Pohteen alueella yleisesti
- Vanhemmat saivat informaation ohjauskäynnistä, mutta varasivat ajan hammashoitolaan itse
- Isien/kumppanien ohjautuminen ennaltaehkäisevälle käynnille oli vähäistä
- Koko Pohteen alueella havaittiin huomattavia eroja kirjaamisen käytännöissä
- Käynnin sisällössä laajasti vaihtelua (käynnin yhdenvertaisuus ei toteutunut)
- Pohteen eri yksiköiden välillä hammaslääkärin/shg:n jatkohoitoon pääsyssä oli eroja



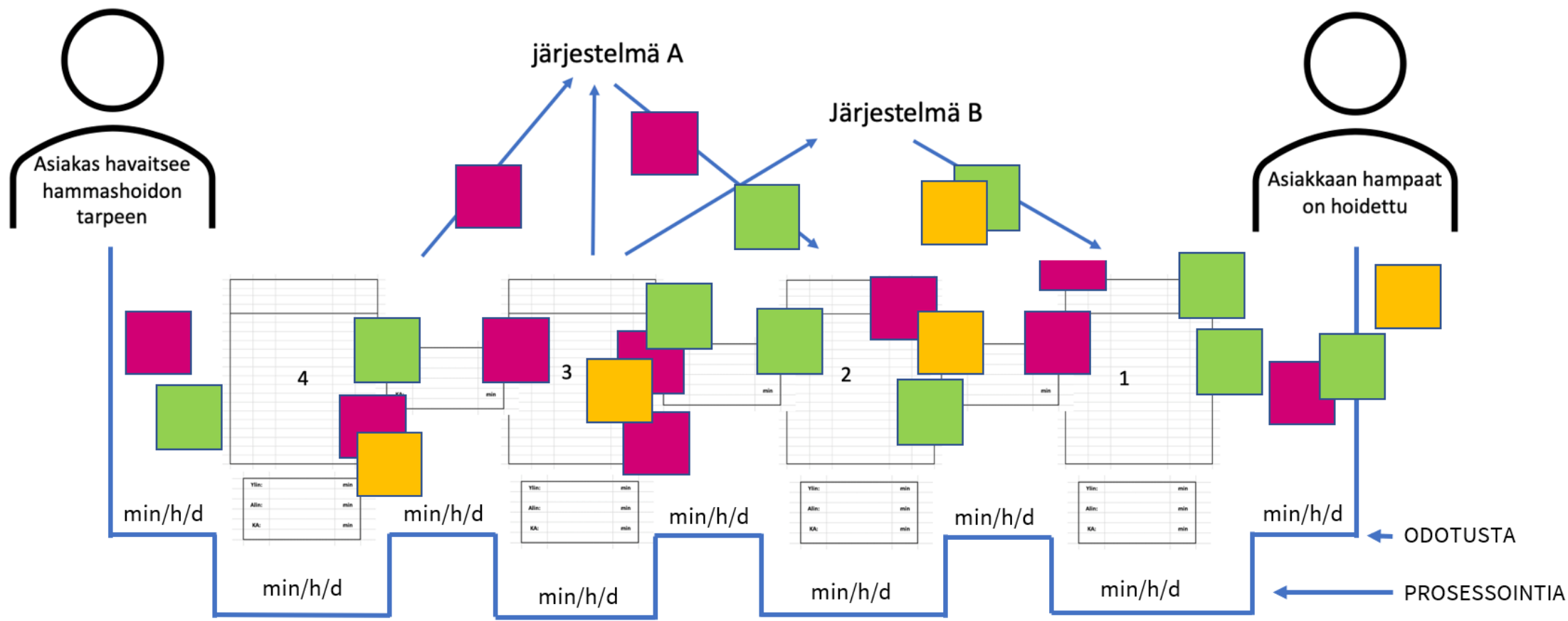
Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Nykyisen asiakasprosessin kuvaus (VSM arvovirtakuvaus)

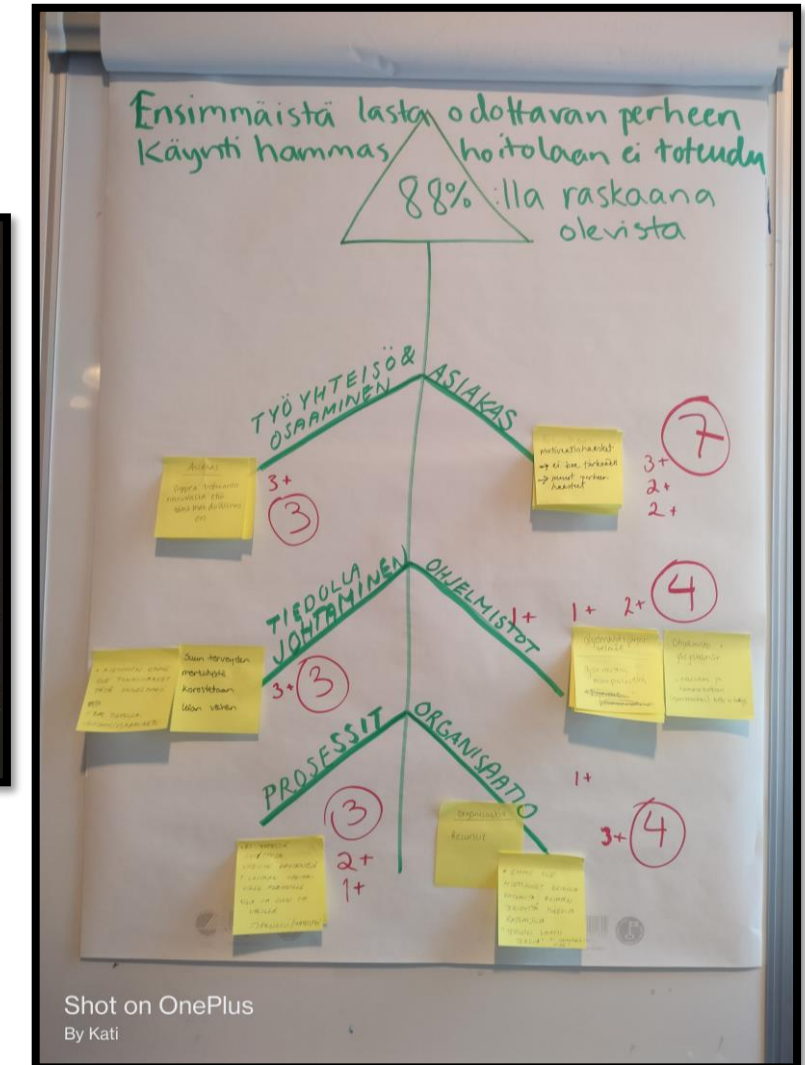
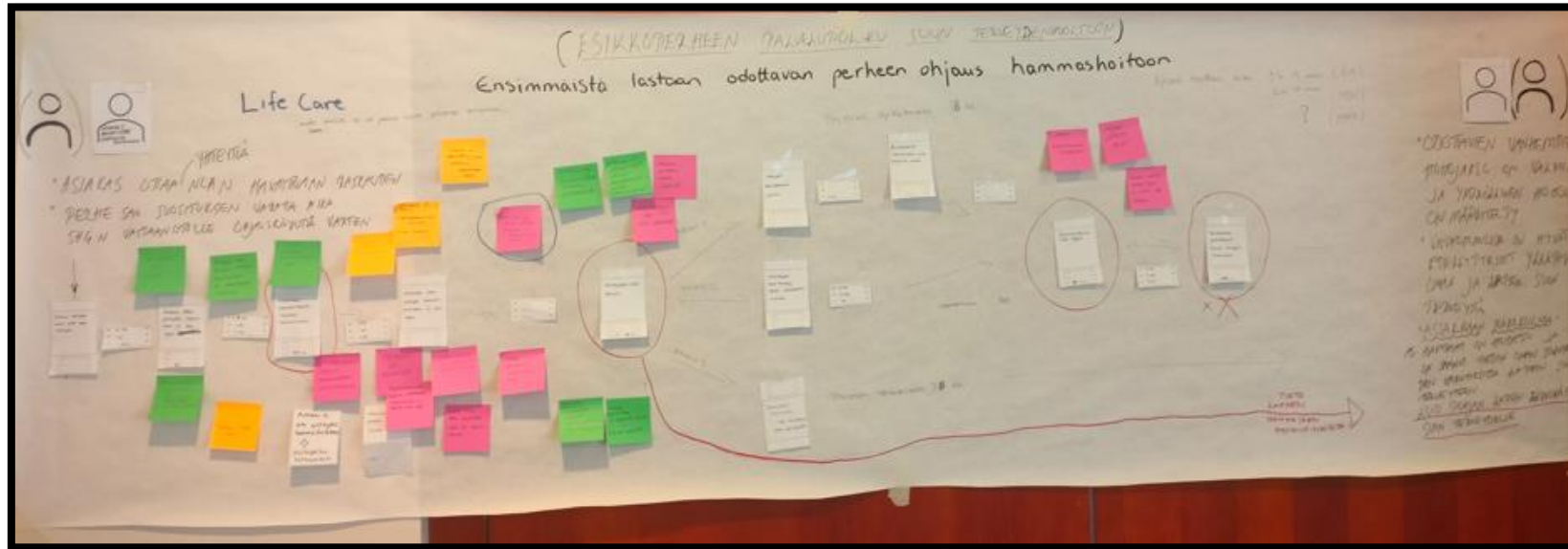
”Missä olemme nyt”?

Kehityksen kohteeksi valittu asiakasprosessi ja sen keskeiset ongelmat hahmottuvat

-  =prosessissa tunnistetut hukat
-  =kuvauksen yhteydessä syntyneet ideat
-  =asiat, joista tarvitaan lisää tietoa (lkm, aika)

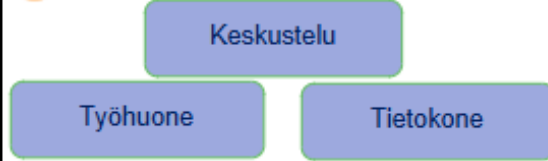


Miltä lähtötilanne näytti, mitkä oli keskeiset havainnot ja hukat?
Miltä ongelma näytti asiakkaan näkökulmasta?



Nykytilan kuvaus lähtötilanteessa

3 Fyysiset elementit

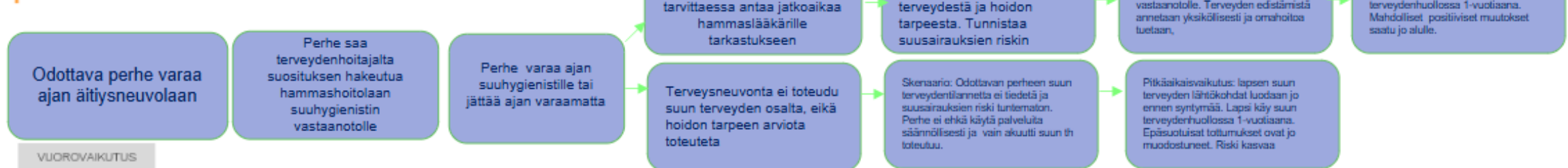


Ensimmäistä lastaan odottavien perheiden asiakasprosessi neuvolan ja suun terveydenhuollon välillä Raahessa / Pohteella

NYKYTILA



1 Asiakkaan polku palvelussa



VUOROVAIKUTUS

2 Front-office, asiakaspalvelija, asiakkaalle näkyvä osa palvelusta

Hh tai shg soittaa takaisin Telia ACE-soittojärjestelmän kautta

Hh/shg tekee HTA:n. Ohjaa suuhygienistin vastaanotolle

Suuhygienistin vastaanotolla:

- Anamneesi ja terveystottumukset
- Terveysneuvonta
- tarvittaessa jatkoaika hammaslääkärille

NÄKYVYYS

4 Back-office, asiakkaalle näkymätön osa palvelusta

Kirjautuu työkoneelle LC-järjestelmään

Suuhygienistin kirjaus potilastietojärjestelmään, ajanvaraus hammaslääkärille

Potilasvaihto

SISÄINEN VUOROVAIKUTUS

5 Tukitoiminnot ja päätöksenteko

Pohde

Raahen suu th

Lifecare -
potilastietojärjestelmä

TeliaACE -
takaisinsoittajärjestelmä

Käypä hoito -suositus

Ongelma asiakkaan näkökulmasta

Asiakasnäkökulmaa lähdettiin selvittämään **palautekyselyn** avulla

Syy miksi ei käynyt: raskauspahoinvointi, edellinen kokonaishoito toteutunut vastikään.
Ei saanut aikaa (väärää tietoa), tai aikaa ei ole annettu molemmille vanhemmille.

Ongelmat hoitoon pääsyssä:

*"että se toimii
käytännössä, eikä
ole sanahelinää,
eikä kaadu
byrokratian
rattaisiin"*

*"että saisi ajan
kohtuullisen pian,
eikä tarvis
kuukausia odottaa"*

*"sais neuvolasta
jo suoraan ajan
hammashoitolaan
tai tulis kutsukirje
kotiin"*

*"ois mahdollisuus
käydä raskausajan
jälkeen
hammashoitolassa, jos
oksentanut 9 kk, niin
hampaista on jo kiille
aika kulunut"*

Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen:

*"Asiakkaan toiveen
kuunteleminen, kun on
myös pelkopotilaita
olemassa"*



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Sujuvat palvelut
-valmennus**

Miten ideaaliprosessin kuvaaminen auttoi, kun lähdettiin kohti kehittämisen konkretiaa?

Ideaaliprosessin kuvaaminen kehittämisen konkretisoinnin tukena

Ensimmäistä lastaan odottavien perheiden hammashoidon prosessikuvaus

Äitiysneuvola



Terveystenhoitaja varaa ajan perheelle suun terveydenhuoltoon maksuttomalle ohjauksikäynnille

Ajanvaraus



Ohjauksikäynti varataan suuhygienistille etävastaanotolle

Ohjauksikäynti



Yksilöllinen terveysneuvonta, lapsen suun hoidon ohjeet ja hoidon tarpeen arviointi
Tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan ohjaus hammaslääkärille

Hammashoito



Hammashoito toteutuu ennen synnytystä

Oliko jo alussa kaikki tarvittava data olemassa, tarvittiinko lisää tietoa, oliko tiedon hankinta helppoa?

- Lähtötilanteessa haettavat tiedot:
 - Eri toimialueiden välinen yhteistyö erittäin vähäistä koko hyvinvointialueella
 - Pohteelaisten ensisynnyttäjien lukumäärä v. 2024 pilottialueella (Raahessa lasketut ajat saatiin äitiysneuvolasta)
 - Ohjauskäynnille osallistuneiden lukumäärä
 - WYA40- koodin käytön selvittäminen (laajasti vaihtelua)
- Ohjauskäynnin sisällön yhtenäistäminen tekemättä
- Tarvittavan jatkohoidon järjestymisessä vaihtelua: osassa yksiköistä ko. asiakasryhmä laitettiin jonoon, toisaalla aika annettiin suoraan

Mittausdata

Keskeiset löydökset:

Ensimmäistä odottavista vanhemmista 12 % 6/49 ohjautui neuvolasta suun terveydenhuoltoon vuonna 2023.

Vain 2/6 oli mukana myös puoliso.

Ne vanhemmat, jotka hakeutuivat suun terveydenhuoltoon 5/6 kuului ryhmään, jossa suusairauksien riski pieni. Hammashoittoon ei siis hakeutuneet niitä vanhempia, joilla todennäköisesti suusairauksien riski korkeampi.

Odottavan perheen suun terveydenhoito ei toteudu ennen lapsen syntymää.

Asiakas ensisijaisesti valitsee kivijalkapalvelut, mutta kokee etävastaanoton hyvänä vaihtoehtona

Asiakkaat epätietoisia siitä, että käynti koskettaa myös puolisoa.

Asiakkaan mielenkiinnon kohteena: ohjauksen sisältö, siitä miten vanhempiana pitää hoitaa omaa suun terveyttä ja kuinka hoidan lapsen suun terveyttä.

Hoitajakson pituus/läpimenoaika min. Nla käynnistä suuhygienistin vastaanotolle 2kk 11 vrk. Max nla käynnistä viimeisimpään käyntii 10 kk (hoito kesken). Max 13 kk.

1 havainto suuhygienisti käynnistä hml käyntiin 7 vrk.

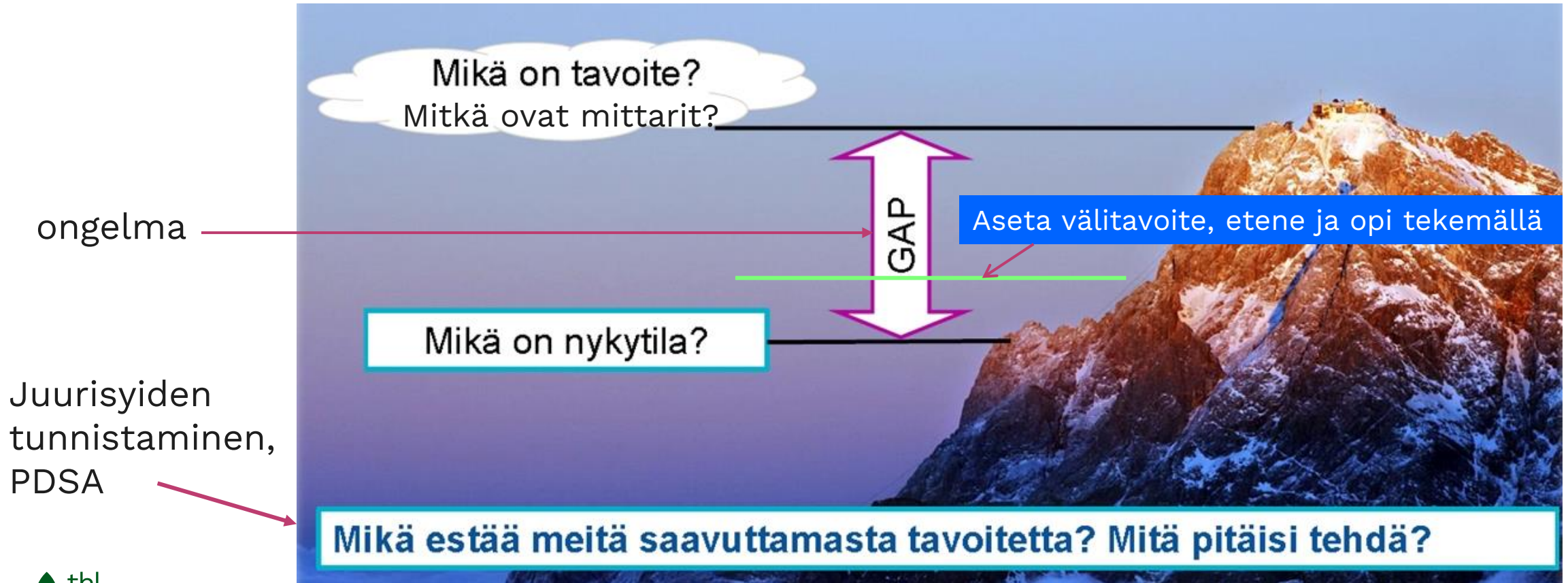
Meidät yllätti:

suun terveydenhuoltoon ohjautuneiden vähyys, meillä ei ollut yhtenäistä toimintatapaa (WYA40 koodi, ohjauksen sisältö, miten ohjataan suun terveydenhuollon käynnille, vanhentuneet infolaput).



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Nykytilan ja tavoitetilan välinen ero?



Tavoitteen asettaminen

Pohjantähti

ISO tavoite 3-5 vuoden päähän

- liittyen valitun asiakasryhmän palvelukokonaisuuteen
- Lupa haaveilla
- Lupa asettaa ”kohtuuton” / ”mahdoton” tavoite
- Numeerinen ja konkreettinen, mutta ei ehkä yhtä ”Smart” kuin lyhyen aikavälin tavoite

Välitavoite

- liittyen valittuun asiakasprosessiin
- valmennuksen aikana tavoiteltava tavoite SMART-muodossa
 - **S**elkeä ja tarkka
 - **M**itattava
 - **A**ikaansaatavissa
 - **R**ealistinen ja merkityksellinen
 - **T**oteutumisaika
 - **Numeerinen!**



Mittarit

Lisää tavoitteet ja tavoitteen kuvaus

1. Kirjoita siniseen taulukkoon Mittari

Tavoitteen kannalta **mielekkäät mittarit**, vähintään 1kpl / tavoite



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2	Tavoite	Tavoitteen kuvaus			Mittari	Tavoite	Mittarin selite	Miten mitataan	Tavoitearvo
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Tavoite lyhyessä muodossa

Tavoite SMART-muodossa kokonaisuutena

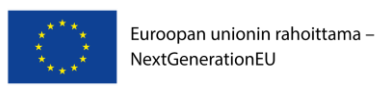
2. Valitse se Tavoite alasvetovalikosta, jota Mittari mittaa (automaattisesti valmiina)

3. Kirjaa tarkempi kuvaus siitä, mitä mitataan

4. Päättäkää mittausväli ja -tapa kullekin mittarille (miten usein ja mistä tieto kerätään)

5. Määrittäkää mitä tavoittelette

Tavoitteet ja mittarit välilehti



Miten tavoitteen kuvaaminen asiakaslupauksena onnistui

- SMART-menetelmä auttoi konkretisoimaan ja jäsentämään kehittämisprosessin tavoitteita, jotta eteneminen ja vaikutukset voitiin arvioida selkeästi.
- Kehittäjäasiakkaan näkökulma selkeytti käytettävää tyyliä asiakasviestinnässä ammattilaiskielestä asiakkaan kielelle
- Asiakaslupaukseksi konkretisoitui "Ensimmäistä lastaan odottavat vanhemmat saavat maksuttoman ohjauskäynnin suuhygienistille"



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Sujuvat palvelut
-valmennus

Pohde
Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

TERVE SUU KOKO PERHEELLE!

Ensimmäistä lastaan odottavat vanhemmat saavat maksuttoman ohjauskäynnin suuhygienistille!

VASTAANOTTO ETÄNÄ

MAKSUTON OHJAUS-KÄYNTI

- **Ensimmäisellä äitiysneuvolakäynnillä** vanhemmat voivat valita ajan joko suuhygienistin etä- tai lähivastaanotolle.
- **Suuhygienistin ohjauskäynnillä** saa neuvoa ja opastusta niin omaan kuin tulevan lapsenkin suunhoitoon.
- **Tarvittaessa** vanhempien hampaat hoidetaan ennen lapsen syntymää.
- **Koko perheellä on hyvinvoiva ja terve suu!**





Euroopan unionin rahoittama
NextGenerationEU

Miten kehittämistyön kannalta koettiin, kun valmennuksessa tavoitteet määriteltiin konkreettiseksi?

Konkreettinen tavoite, kuten kumppaneiden osallistuminen ohjauksikäynnille, teki kehittämistyöstä suunnitelmallista, mitattavaa ja vaikuttavaa.

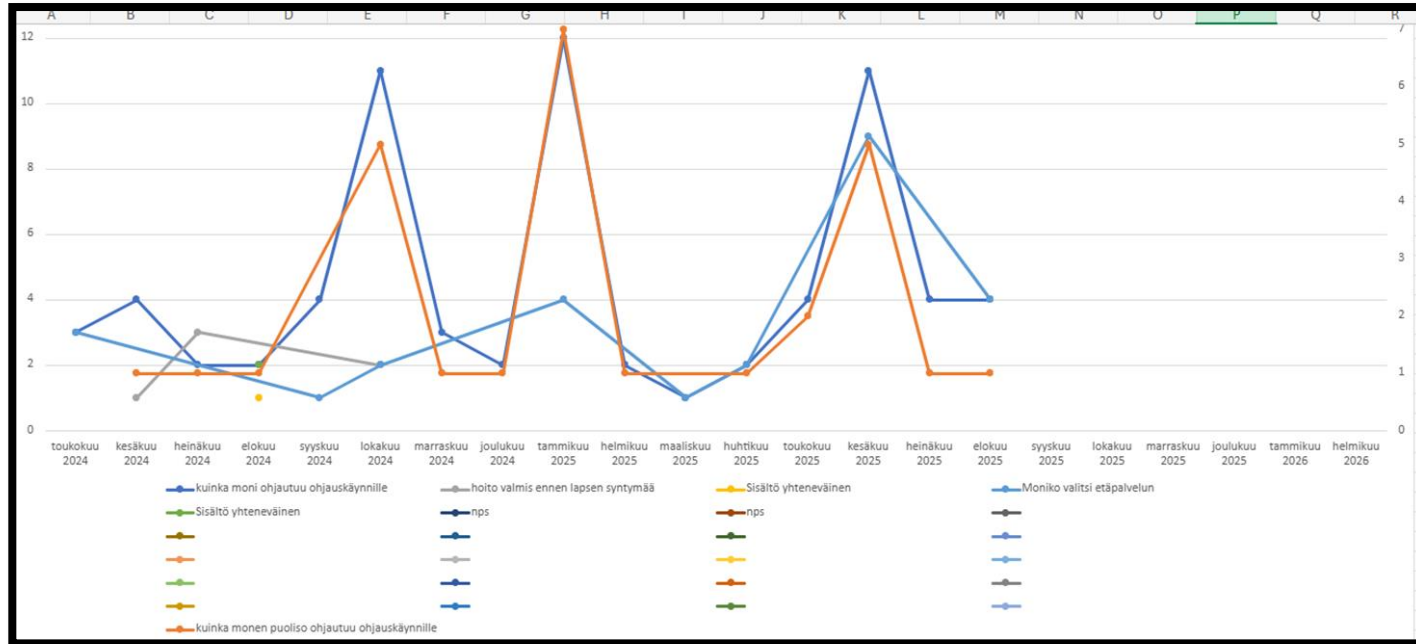
Se mahdollisti sekä ammattilaisten välisen yhteistyön fokusoimisen että asiakaslähtöisen muutoksen todentamisen käytännön tasolla.

Ohjauksikäynnille hakeutuneiden ensiodottajien puoliso hakeutuu myös ohjauksikäynnille.	hammashoidon ohjauksikäynneille hakeutuneista perheistä molemmat vanhemmat käyvät maksuttomalla ohjauksikäynnillä		kuinka moni ohjautuu ohjauksikäynnille puolisoineen	Ohjauksikäynnille hakeutuneiden ensiodottajien puolisoista hakeutuu myös ohjauksikäynnille	kuinka moni puoliso ohjautuu ohjauksikäynnille ensiodottajista %:na	Vuosittain ensiodottajien määrä/ käyneiden määrä. Neuvola ensiodottajien määrä/vuosi, Suun terveydenhuolto wya40 koodi	2024 80%, 2025 80%, 2026 90%
Ensiodottajien hoidot valmiita	vuoden 2025 loppuun mennessä 100% niistä joilla on todettu hoidon tarvetta ohjauksikäynnillä on korjaava hoito saatu valmiiksi ennen lapsen syntymää		hoito valmis ennen lapsen syntymää	Ensiodottajien hoidot valmiita	Kuinka monen ensiodottajan hoito saatiin valmiiksi ennen lapsen syntymää	WYA40 koodi ja valmis koodi vertailu	2025100 %
Ohjauksikäynnin sisältö	Ohjauksikäynnin sisältö on samanlainen etä ja lähi vastaanotolla Raahe 2024 loppuun mennessä koko Pohde 2025 oppuun mennessä		Sisältö yhteneväinen	Ohjauksikäynnin sisältö	Sisällön materiaali valmis	Materiaali valmis ja jaettu	Raahe 2024, koko Pohde 2025
Etä/kivijalka Tavoitamme kaikki ensimmäistä lasta odottavat perheet, hammashoidon ohjauksikäynnille	Ensimmäistä lastaan odottava perhe saa neuvolasta valita (100%) itselleen sopivan ajan ja paikan joko hammashoitolaan tai etä vastaanotolle Raahe vuonna 2024, Oulun eteläinen ja Rannikko v2025.?, Oulu ? Oulun pohjoinen		Moniko valitsi etä ja moniko kivijalan	Etä/kivijalka	Moniko valitsi etävo:n ja moniko kivijalan%:na	Etävo tilastoitu vs käynti tilastoitu	% seuranta vuosittain
	Pohjantähti tavoite: kaikki ensimmäistä lasta odottavat perheet hakutuvat suun terveydenhuollon ohjauksikäynnille Pohteella		kuinka moni ohjautuu ohjauksikäynnille puolisoineen	Tavoitamme kaikki odottavat perheet	Moniko ensi odottajista hakeutui	Vuosittain ensiodottajien määrä/ käyneiden määrä. Neuvola ensiodottajien määrä/vuosi, Suun terveydenhuolto wya40 koodi	2027100 %

Miten löydettiin tavoitteisiin yhdistetyt mittarit?

Onko saatu kehittämisen tueksi seurantatietoa?

Seurataanko näitä mittareita edelleen?



WYA40- ja VALMIS- koodin raportoinnin seurannan avulla saadaan lukumäärällisesti tietoa ohjauskäynneille ohjautuneista

Potilastietojärjestelmän vastaanottolajin kautta saadaan tietoa, onko vastaanottokäynti ollut etä- vai lähimuotoisena

Seurantatietoa kumppaneiden osallistumisesta ollaan saatu pilotoinnin jälkeen:

Ohjauskäynnille osallistuneiden sukupuolet (sotun avulla)

Pilottivaiheessa kehittämisen tueksi suunniteltua seurantatietoa kerätään edelleen ja käytetään toimintamallin jalkauttamis- ja juurruttamisvaiheessa

PDSA suunnitelmat

P Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)			
Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)			
D Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)			
Mitä	Kuka	Milloin	✓
S Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)		A Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet)	

Kuinka PDSA-kokeiluihin pilkottu kehittäminen auttoi kokonaiskehittämistä?



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Pohjantähtitavoite: Tavoitamme kaikki 1-lasta odottavat perheet hammashoidon ohjauskäynnille vuoden 2027 loppuun mennessä						
Kehittämistoimen-pide	Mitä hyötyä odotamme tästä	Kehittä-mistiimin vastuu-henkilö	Pvm, milloin alkaa	Vaihe / PDSA	Status / liikenne-valot	Kommentit (jos kelt / pun)
Helppo ajanvaraus neuvolasta	40 % vuonna 2024 ensimmäistä lastaan odottavista vanhemmista hakeutuu äitiysneuvolasta hammashoitoon ohjauskäynnille Raahessa (ohjautuvat paremmin).	Annamaija Heliä	8/2024	A		
Henkilöstön osaamisen kartoitus ja hyödyntäminen	Ensimmäistä lastaan odottavan perheen ohjauskäynnin sisältö on sama <u>etä</u> /livekäynnillä		8/2024	D		Koulutuspaketti on tehty, systemaattinen toimintamalli kehitteillä.
Jokainen th antaa infon ohjauskäynnistä <u>suuhygienistille</u> suullisesti ja kirjallisesti	Molemmat vanhemmat käyvät suun terveydenhuollon maksuttomalla ohjauskäynnillä suun terveydenhuollossa Raahessa (80 %).		6/2024	D		
Äitiys <u>nl</u> muistuttaa onko suuhygienistin ohjauskäynnillä käyty	Mahdollisimman moni perhe käy ohjauskäynnillä		9/2024	D		
Etävastaanotto, omaolo	Valinnanvapaus ja monipuolinen osallistuminen ajasta ja paikasta riippumatta		5/2024 <u>Omaolo</u> 8/24	P		Valinnanvapaus toteutuu, <u>omaolon</u> koulutus ja toteutus alkutekijöissä.
Tiedon jakaminen eri viestintävälineissä Raahan alueella	Tietoisuus leviää koko <u>Pohteen</u> alueelle palvelusta.		8/2024 <u>pohde</u> -kanavat	D		
Niillä ensimmäistä lastaan odottavilla vanhemmilla, joilla todetaan hoidon tarvetta suuhygienistin ohjauskäynnillä ohjataan hammaslääkärin vastaanotolle hammashoitoon ja hoito toteutuu ennen lapsen syntymää.	Tarjottu hoito toteutuu ennen lapsen syntymää (100 %) Vuoden 2025 loppuun mennessä.		12/2024 ja jatkuu...	D		
Ensimmäistä lastaan odottavien perheiden puoliset ovat mukana ohjauskäynnillä.	Terveydenhoitajat informoivat, että ohjaus koskettaa ja on mahdollista molemmille vanhemmille.			D		

Mitä tuloksia Sujuvat palvelut – valmennuksen avulla saatiin aikaan? Onko toiminta vakiintunut ja ollaanko sitä levittämässä hyvinvointialueella?

Ensimmäistä lastaan odottavien perheiden hammashoidon prosessikuvaus

Äitiysneuvola



Terveydenhoitaja varaa ajan perheelle suun terveydenhuoltoon maksuttomalle ohjauksikäynnille

Ajanvaraus



Ohjauksikäynti varataan suuhygienistille etävastaanotolle

Ohjauksikäynti



Yksilöllinen terveysneuvonta, lapsen suun hoidon ohjeet ja hoidon tarpeen arviointi Tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan ohjaus hammaslääkärille

Hammashoito



Hammashoito toteutuu ennen synnytystä

UUSI TOIMINTAMALLI TUKEE ENSIMMÄISTÄ LASTAAN ODOTTAVIEN PERHEIDEN HAMMASHOIDON SAAVUTETTAVUUTTA



Lähtötilanne: Hyvinvointialueella hajallaan olevat käytännöt, ei luotettavaa tietoa ensiodottajien ohjautumisesta suuhygienistin ohjauksikäynnille. Juurisyys: yhteistyön puute toimialueiden välillä, ennaltaehkäisyn jääminen vähemmälle huomiolle ja terveysongelmien kasaantuminen, asiakkaan tietämättömyys ennaltaehkäisyn merkityksestä yhdistyen raskausajan tietotulvaan.

Raahessa vuonna 2023 ohjauksikäynnille ohjautui 12% ensiodottajista.

TULOKSET



Yli toimialueiden tapahtuva yhteistyö vahvistui



Asiakaslähtöinen toimintamalli rakentui



Asiakasryhmän ohjautuminen palveluun 2024 kasvoi sekä äitien, että puolisoiden osalta 48%.



Ohjauksikäynnin sisältö ja toimintamalli yhtenäistyi ja ammattilaisten osaaminen vahvistui



Ensimmäistä lastaan odottavien perheiden kiireettömään hoitoon pääsy oikea-aikaistui



Digitaalinen ensiaskel otettiin etävastaanottoihin



Vuonna 2024 läpimenoaika neljä kuukautta ja lyheni seitsemällä kuukaudella vuodesta 2023



Vanhemmat joilla havaittiin hoidon tarvetta saivat pääsääntöisesti hammashoidon valmiiksi ennen lapsen syntymää.

Kehitetty toimintamalli tukee perheiden elinikäistä suun terveyttä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kiitos!

Anu Vähäniemi, THL

Kaisa Lahtinen, THL

Heljä Mäklin, Pohjois-Pohjanmaan HVA

Hanna-Maija Tiiliharju, Pohjois-Pohjanmaan HVA