



SOTE ATK PÄIVÄ
KEUSOTEN TERVEYSASEMIEN UUSI TOIMINTAMALLI
15.10.2020

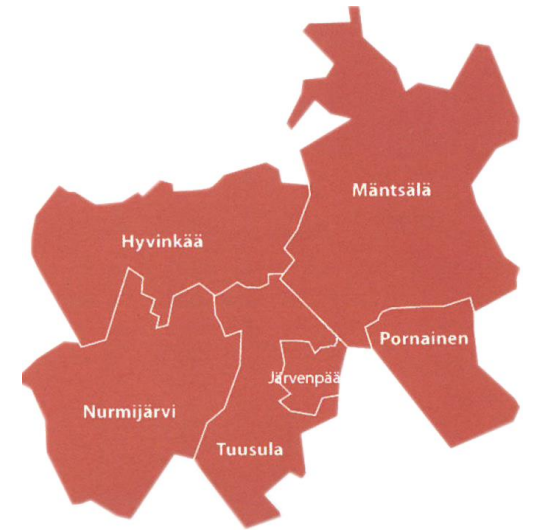
ESITYKSEN SISÄLTÖ

- Keusoten esittely
- Uuden toimintamallin esittely
- Digitaalisten palveluiden liittäminen kiinteäksi osaksi Keusoten avopalveluita

KESKI-UUDENMAAN SOTE –KUNTAYHTYMÄ KEUSOTE

Keski-**SOTE**
Uudenmaan

- Vapaaehtoinen kuntayhtymä 2017
- Kuntayhtymässä ovat mukana Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula.
 - Väestöpohja 200 000
 - Suomen suurin perustason sote-kuntayhtymä
 - Järjestämisvastuu kuntayhtymälle 1.1.2018, tuotannon siirto 1.1.2019
 - n. 3500 työntekijää
 - Avopalveluihin kuuluu 10 terveysasemaa, 12 hammashoitolaa
 - n. 544 työntekijää
- Lean organisaatio
 - Asiakas keskiössä
 - Palvelut tuotetaan yhteisöohjautuvissa tiimeissä



KEUSOTEN VASTAANOTTOTOIMINNAN KEHITTÄMISEN YDINKOMPONENTIT

Hoidon jatkuvuus

- Yksi ammattihenkilö toteuttaa asiakkaan palvelun tai tarvittaessa koordinoi palvelua:
 - Asiakkaalla on henkilökohtaisen hoitovastaavan /yhteyshenkilön puhelinnumero
 - Asiakas tavoittaa yhteyshenkilönsä joko nettipalvelun/soiton /paikalle tullen välityksellä
 - Toiminta on asiakas- ei diagnoosikeskeistä
 - Yhteyshenkilön toiminnan avulla toteutuu sote-integraatio

Vaikuttavat palvelut

- Panostetaan asiakkaan sairastavuuden kokonaisriskin tunnistamiseen ja vaikuttaviin interventioihin
 - Terveystyöasiakkaiden kokonaiskuva arvioidaan Duodecimin Sähköisen terveystarkastuksen avulla
 - Karttoitus on itsessään interventio asiakkaalle ja kokonaistilanteen hahmottamisen väline ammattilaiselle
- Ammattilaisten toimintakäytännöt valikoituvat vaikuttavuuden mukaan
 - Vähennetään rutiniomaisia toimintamalleja, joiden vaikuttavuutta ei tunneta tai sitä ei ole
 - Määräaikaikäyntien sijaan suunnitellaan yksilöllisen tarpeen mukaista tukea
 - Asiakkaan omaa motivaatiota ja tavoitteita tuetaan valmentavalla työotteella
 - Välineenä käytössä asiakaskeskeinen Terveys- ja hoitosuunnitelma

Moniammatillinen tiimityö

- Moniammatillisessa ryhmässä kullakin jäsenellä on omat asiakkaat. Ryhmän jäsenet tukevat toisiaan asiakkaan palvelutarpeen viiveettömässä ratkaisussa
 - Työntekijät toimivat fyysisesti samassa tilassa
 - Asiakkaan asian ratkaisu alkaa heti yhteydenotosta
 - Toiminta mahdollistaa asiakassegmentaation
 - Monipuolinen konsultointi toteutuu välttämättä eri ammattihenkilöiden kesken
 - Toimintatapa mahdollistaa hyvän perehdytyksen ja kollegoiden tuen
 - Ammattihenkilö määrittää itse läsnäolonsa tarpeen ja varaa siihen tarvittavan ajan itselleen

Tiedolla johtaminen

- Organisaation jäsenillä on ajantasainen tieto siitä, missä vaiheessa heidän toimintansa on suhteessa asetettuihin mitattaviin tavoitteisiin. Organisaation jäsenet kehittävät toimintaansa tämän tiedon pohjalta
 - Tavoitteista johdetaan toiminnan mittarit, joiden tieto on näkyvillä tiimien päivittäisjohtamistaukulla
 - Toiminnan mittarit perustuvat suoritepohjaiseen tietoon
 - Tieto mahdollistaa kunkin oman työn kehittämisen kohti yhteisiä tavoitteita

ASIAKAS

HOIDON JATKUVUUS

- Yksi ammattihenkilö toteuttaa asiakkaan palvelun tai tarvittaessa koordinoi palvelua
 - Hoitovastaava/yhteyshenkilö, jonka puhelinnumero asiakkaalla on
 - Asiakas tavoittaa oman yhteyshenkilön joko nettipalvelun tai ammattihenkilön työpuhelimesta tai kävelemällä paikalle
 - Asiakas- ei diagnoosikeskeistä
 - mahdollistaa soteintegraation

VAIKUTTAVAT PALVELUT

- Panostetaan asiakkaan kokonaisriskin tunnistamiseen ja vaikuttaviin interventioihin
 - Terveystarkastusasiakkaiden kokonaiskuva arvioidaan Duodecimin sähköisellä terveystarkastuksella
 - kartoitus on jo interventio asiakkaalle ja kokonaisuuden hahmottamisen väline ammattilaiselle
- Toimintakäytäntöjä kohdennetaan paremman vaikuttavuuden suuntaan
 - Vähennetään rutiinimaisia toimintamalleja, joiden vaikuttavuutta ei tiedetä tai sitä ei ole
 - Määräaikaikäynneistä tähdätään kohti yksilöllistä tarpeen mukaista tukea
 - asiakkaan oman motivaatiota ja tavoitetta tuetaan valmentavalla työotteella
 - Välineenä asiakaskeskeinen Terveys- ja hoitosuunnitelma ja lääketieteellinen tilannearvio

MONIAMMATILLINEN TIIMITYÖ

- Moniammatillinen ryhmässä kullakin jäsenellä on omat asiakkaansa ja ryhmän jäsenet tukevat toisiaan asiakkaan palvelutarpeen viiveettömässä ratkaisussa
 - Työntekijät toimivat fyysisesti samassa tilassa, joissa asiakkaan asian ratkaisu alkaa heti yhteydenotosta
 - Mahdollistaa asiakassegmentaation; Episoditiimi- ja kantatiimi, jossa terveyshyöty- ja ylläpitoasiakkaat
 - Mahdollistaa monipuolisen konsultoinnin ammattiryhmien kesken
 - Mahdollistaa hyvän perehdytyksen ja kollegoiden tuen
 - Ammattihenkilö määrittä itse läsnävastaanoton tarpeen ja varaa siihen tarvittavan ajan

- Organisaation jäsenillä on ajantasainen tieto siitä, missä vaiheessa heidän toimintansa on suhteessa organisaation mitattaviin tavoitteisiin. Organisaation jäsenet kehittävät toimintaansa tämän tiedon pohjalta
 - Tavoitteista johdetut toiminnan mittarit, joiden tuottama tieto on organisaation jokaisen jäsenen käytössä
 - Mittaustietoa käytetään niin organisaation käyttösuunnitelman tavoitteissa kuin tiimien päivittäisessä resurssijaossa
 - Toiminnan mittarit perustuvat suoritepohjaiseen tietoon
 - Mahdollistaa oman työn kehittämisen kohti yhteisiä tavoitteita
 - PDSA

TIEDOLLA JOHTAMINEN

- Avopalveluiden käyttösuunnitelma tavoitteet on johdettu kuntayhtymän strategiasta OVK-, kuukausi- ja viikkotason mittareiksi
- Mittaritiedot on saatavissa:
 - 5 eri potilastietojärjestelmien raporttipohjista; indikaattori – ja suorit tiedot
 - FBM:n talousluvuista,
 - puhelintilastoista,
 - resurssiseuranta-excelit,
 - Vakanssiexcelit,
 - Työvuoroexcelit
 - Titania järjestelmä
 - Nepton järjestelmä
 - Roidu asiakastytyväisyysjärjestelmästä
 - Käsien kerättävää tietoa
 - Hus total
- PowerBi raportointipohjat tietojen yhdistämiseen
- **Tietoallashanke**
- Plannerhanke resurssoinnin hallintaan, seurantaan, ennakointiin ja raportointiin

TIEDOLLA JOHTAMISEN MITTARIT

- Viikkotason mittarit (ammattihenkilötasoiset, **tiimitasoiset**, terveysasematasoiset)
 - T3, reppu
 - THS ja STARLen määrä
 - Etäpalveluprosentti
 - Hoitovastaavuuksien määrä
 - Ennakoimaton työkuorma
 - Palvelulupauksien vasteajat
 - Työtyytyväisyys ja työnkuorma
 - Indikaattoritietojen kirjausaste ja indikaattoritiedon seuranta
- Kuukausitason mittarit (tiimitasoiset, terveysasematasoiset, vastaanottotoimintatasoiset, kuntatasoiset)
 - Ed. lisäksi talouden toteuma suhteessa suoritteisiin
 - Nettipalveluiden yhteydenottojen määrä
 - Kuntakohtaisesti ed. ,mainitut luvut
 - Yhteispäivystyksen käyttö,
 - ESH lähetteiden määrä
 - Terveysindikaattoreiden kirjaus
 - Coachattavien määrä
 - Suorien työsuhteidenmäärä suhteessa kaikkiin työsuhteisiin
 - Asiakastytyväisyys, NPS, Hairoiden määrä
- OVK mittarit
 - Ed. mainittujen lisäksi avopalveluiden kokonaisuus
 - PDSAn määrät terveysasematasolla

JOHDON
PÄIVITTÄISJOHTAMISEN
MITTARIT
(N:O JA TRENDI)

MITTARI / TAVOITE 14.5

	A -TIIMI	C -TIIMI	E -TIIMI	KELLO- KOSKI	LOKELA
ETÄPALVELUT / >70%	70,2	76,9	71,9	78,7	73,5
SAATAVUUS :. T3 / <3	2↓ 8,5↓	1↑ 2↓	0 2↑	4↓ 3↓	2↓ 6
• Reppu / EI KASVA	9,5↓ 14↓	12↑ 5↓	15↑ 10↑	2↓ 16↓	10↑ 12
YHTEYSHENKILÖMÄÄRÄ / KASVA	1740	1262	4482	1804	2002
UUDET ASIAKKAAT	118	187	592	242	335
PALAUTUNEET STARTI↑	56	37	X	8	5
THS-MÄÄRÄ ↑	58	49	X	0	51
COACHATTAVAT POTILAA↑	9	24	X	1	0
ASIAKASKUORMA <small>omien as. soitte Htvu soitot/paivittämistä</small>	475 0,27 1740	340 0,33 1262	705 0,15 1309 (ca)	433 0,24 593 (ca)	294 0,2 434
TOD HTV _A / HTV _C	3,9 / 2,8	4,3 / 2,1	5,1 / 4,5	3,1 / 2,4	3,4 / 2,5
WEBROPOL					
NPS	1				

T3
lääkärit Hyrylä 2* kaikki 4,5↑
hoitajat Hyrylä 1* kaikki 2*



Avoterveydenhuollon vastaanottokäynnit OVK III / 2020

AVOTERVEYDENHUOLLON KÄYNNIT 1-9/2019

276 115

Kiireelliset avoterveydenhuollon vastaanottokäynnit 1-9/2019

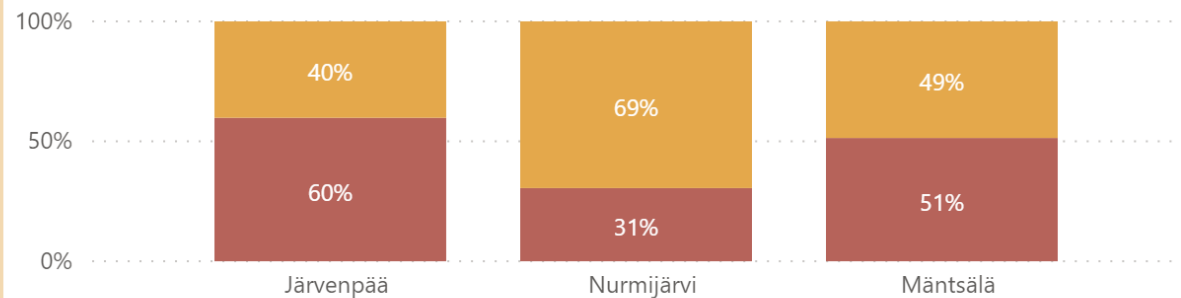
68 815

Kiireettömät avoterveydenhuollon vastaanottokäynnit 1-9/2019

207 300

Kiireelliset vastaanottokäynnit ammattiryhmittäin ja kunnittain 1-9/2019

● Hoitajat ● Lääkärit



AVOTERVEYDENHUOLLON KÄYNNIT 1-9/2020

306 966

Kiireelliset avoterveydenhuollon vastaanottokäynnit 1-9/2020

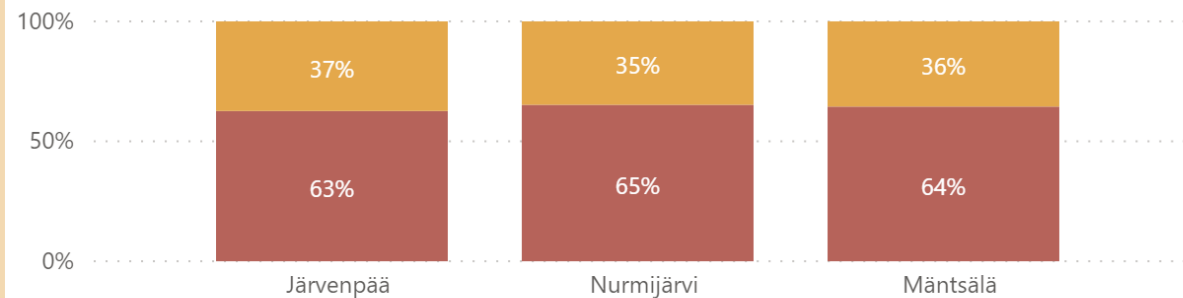
76 970

Kiireettömät avoterveydenhuollon vastaanottokäynnit 1-9/2020

229 996

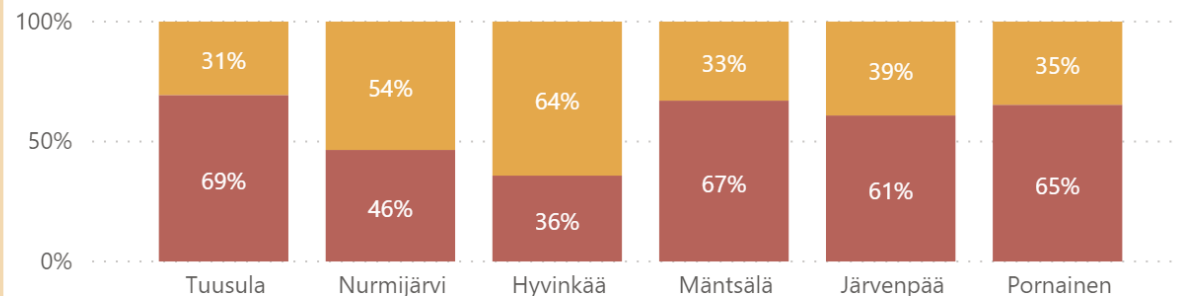
Kiireelliset vastaanottokäynnit ammattiryhmittäin ja kunnittain 1-9/2020

● Hoitajat ● Lääkärit



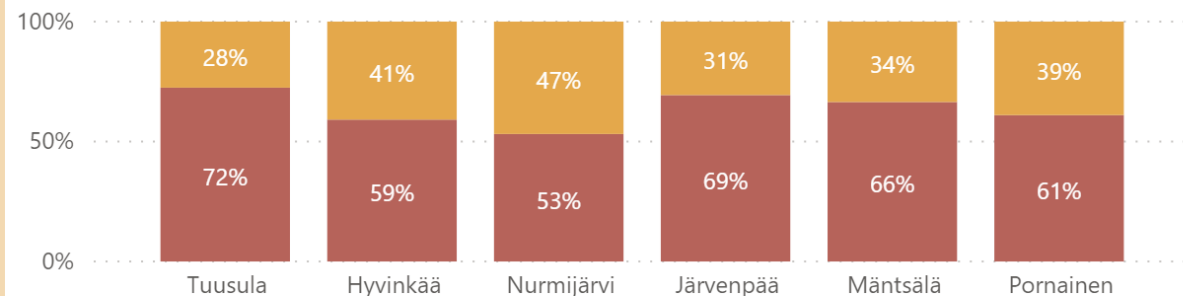
Kiireettömät vastaanottokäynnit ammattiryhmittäin ja kunnittain 1-9/2019

● Hoitajat ● Lääkärit



Kiireettömät vastaanottokäynnit ammattiryhmittäin ja kunnittain 1-9/2020

● Hoitajat ● Lääkärit



TOIMINNAN VIITEKEHYS

- **QUADRUPLE AIMIN TAVOITTEET:**
 - Vaikuttavuus;
 - ; BMI, HbA1c, LDL, RR, tupakointi, Audit ja BDI
 - THS:n määrä ja cochattavien määrä
 - Tuottavuus;
 - cost/capita;
 - Asiakastyytyväisyys;
 - NPS, palautteet ja muistutukset;
 - Henkilöstön hyvinvointi;
 - Tiimimallisilla terveysasemilla viikoittainen kysely

HUKAN VÄHENTÄMISEN KEINOT

1. Palvelutarpeen ratkaisut ja hoidot aloitetaan heti yhteydenoton aikana
 - **Ajanvaraustoiminta** lopetettu turhana
2. Nimetään yhteyshenkilö, johon asiakas on yhteydessä asiasta riippumatta = "kopinottaja"
 - **Jako** kiireelliseen ja kiireettömään toimintaan päättyi
3. Otetaan käyttöön **etäpalvelut**
 - Mahdollistaa asiakkaan asian välittömän hoidon moniammatillisesti , etäpalvelut vapauttaa oikean resurssin oikeaan paikkaan;
 - asiakkaan helposti toteutettavissa oleva seuranta mahdollistuu ja tarvittaessa kutsutaan vastaanotolle
4. Henkilökohtaisesti vastuuta ottava **proaktiivinen työote**
 - Asiakas ottaa vain kerran yhteyttä saman asian vuoksi
 - Asiakkaan tavoitteiden toteutumista seurataan aktiivisesti kontaktoimalla

- Yhteisöohjautuvat tiimit johtavat omaa toimintaansa
 - Kokousketjutus
 - Projektiryhmä => teamleaderkokoukset => tiimikokoukset => teamleaderkokous
 - Ammattiryhmäkohtaisia kokouksia karsittu, moniammatilliset koulutukset
 - Teamleaderit vastaavat tiimin toiminnan johtamisesta kohti tavoitteita:
 - Päivittäisjohtamisen apuvälineinä tiimikokoukset ja -taulut
- **Systemaattinen kehittäminen tiimistä lähtevää**
- **Toimintamalli ei lisää resurssitarvetta**

TILANNE 14.10.2020

- Hyrylän, Kellokosken ja Jokelan terveysasemalla uutta toimintamallia toteutettu 5.11.2018 alkaen; jatkuvan kehittämisen vaihe
- Mäntsälän ja Järvenpää terveysasemilla asteittainen siirtyminen 1/2020 alkaen; skrumvaihe päättyy 30.11.20
- Hyvinkää, Nurmijärven kirkonkylän, Rajamäen ja Klaukkala terveysasemien asteittainen siirtyminen 2.6.2020 alkaen; skrumvaihe päättyy 31.1.2021



KYSYMYKSIÄ

DIGITAALISET PALVELUT

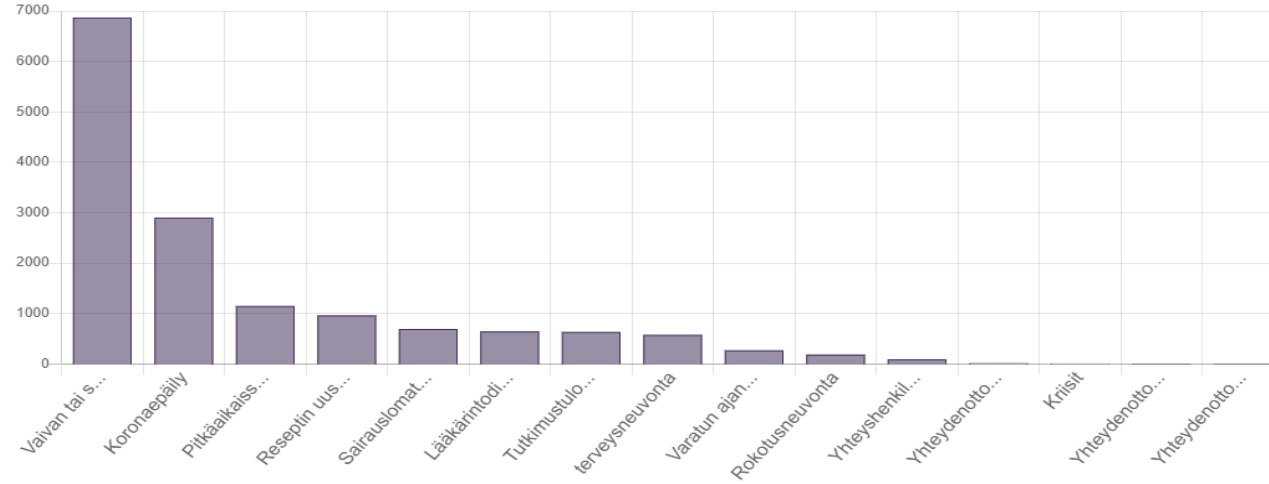
- **Sähköinen asiointi;**
 - Sähköinen hoidontarpeen arviointi
 - Netin kautta asiointi
- **Koronahoitopuhelin**
 - Hengitystie- ja vatsaoireisten potilaiden etäpalvelu
- **Virka-ajanulkopuolinen puhelinpalvelu;**
 - hoitaja- ja lääkäripalvelut etänä
- **Videovastaanotto;** Videovisit, etäpalveluiden apuna
- **Sähköinen terveystarkastus;** Star
 - Terveystyötiimiasiakkaiden ja ammattihenkilöiden työkalu
- **Tiedollajohtaminen**
 - PowerBi,

SÄHKÖINEN HOIDONTARPEEN ARVIOINTI JA NETTIASIOINTI

- Sähköinen hoidontarpeen arviointi
 - Palvelulupauksena saman päivänä ennen klo 15.45 tulleet yhteydenotot hoidetaan samana päivänä
 - Mahdollistaa moniammatillisissa tiimeissä resurssien jakautumisen ammattiryhmien välillä
- Yhteydenottomäärät 1.1.-22.9.20:
 - Vastaanottopalvelut: **56 314** (6257/kk) yhteydenottoa
 - Suunterveydenhuolto **9859** yhteydenottoa
- Uutena vaihtoehtona valmisteilla yhteys Koronabotin oirekyselyyn ja ajanvaraukseen ja yhteydenotto terveydenhuollon ammattihenkilöön

Ajanjakso 1.4-30.6.20

Asiainnin aiheet

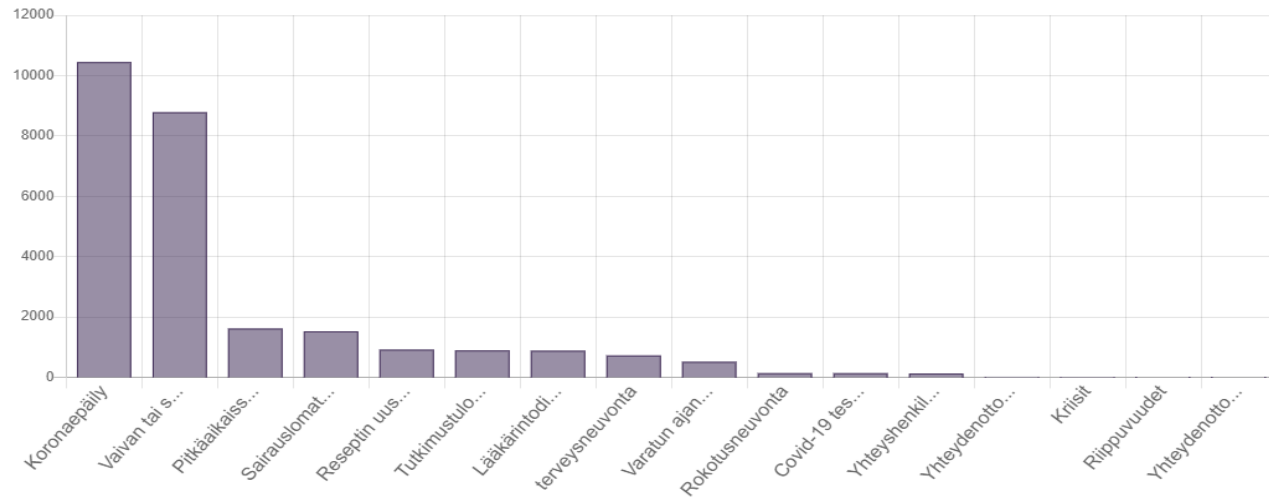


Top 15	Asiainnin aiheet	Kpl	Prosenttia
1.	Vaivan tai sairauden hoito	6871	46%
2.	Koronaepäily	2903	19%
3.	Pitkäaikaissairauden hoito	1148	8%
4.	Reseptin uusiminen	965	6%
5.	Sairauslomatodistus äkillisen sairauden hoitoon itsellesi tai lapsellesi	695	5%

Yhteensä
15014

Ajanjakso 1.4-20.9.20

Asiainnin aiheet



Top 16	Asiainnin aiheet	Kpl	Prosenttia
1.	Koronaepäily	10446	39%
2.	Vaivan tai sairauden hoito	8780	33%
3.	Pitkäaikaissairauden hoito	1610	6%
4.	Sairauslomatodistus äkillisen sairauden hoitoon itsellesi tai lapsellesi	1518	6%
5.	Reseptin uusiminen	912	3%

Yhteensä
26695

KORONAHOITOPUHELIN

- Aloittanut toiminnan 18.3.2020
- Palvelee asukkaita joka päivä klo 8-20 välillä
- Yhdestä puhelinnumerosta A- ja B-potilaiden hoito sekä ohjaaminen lääkärin etävastaanotolle ja Botin avulla covid-19 näytteenottoon
- Sh ja lääkärit etätyössä
- Kirjaukset 5 eri potilastietojärjestelmään, tilastointi ja raportointi exceleihin ja Formsiin tukkimiehen kirjanpidolla

KORONAHOITOPUHELIMEN TILASTOT 18.3.-6.9.20	
puhelut kaikki	22 847
linik	15 137*
lääkärit puhelut	5 645
ohjattu läsnä	596
ESH	135
*Tilasto ad 22.9	

KORONAHOITOPUHELIMEN TOIMINNAN JOHTAMISEN HAASTEET JA OPIT

- Luoda **uuden virtuaalisen yksikön toimintaedellytykset**
 - Toimintayksikkö ja –malli luotiin tyhjästä kahdessa päivässä: Yksi hammaslääkäri ja tiimin vetäjä sekä kaksi ylilääkäri otona rakensivat yksikön
 - tunnuksien ja yhteyksien luominen, laitteiston hankkiminen ICT-hallinnosta vahva tuki; laitteet, puhelimet, yhteydet
 - Aluksi toimintaan valitut hoitajat joutuivat suoraan aloittamaan työt hyvin niukoilla kirjallisilla ohjeilla
- **Perehdyttäminen:**
 - Pyritty heti alun jälkeen seuraaville tulijoille järjestämään eri tavalla: vastuuperehdyttäjä ja laadittu perehdytys check-lista,
 - parannettiin kirjallisia ohjeita
 - järjestettiin perehdytys teams-koulutuksia sekä videoita;
 - Etähoito,
 - näyttönoton lähetteet,
 - Potilastietojärjestelmien käyttö
- **Tiedon kulku;**
 - ohjeet saattavat muuttua/päivittyä päivittäin.
 - Tiedonkulkuun luotiin jatkuva muistio, jota työntekijät lukevat päivittäin koronapuhelin/puhelinpalveluvuorossa ollessaan.
 - TEAMSiin kerätty laajasti ohjeita työn tueksi. Tiedokulkuvälineenä toiminut myös aktiivinen (alussa whatsapp-ryhmä ja myöhemmin) teams-viestirinki.

KORONAHOITOPUHELIMEN TOIMINNAN JOHTAMISEN HAASTEET JA OPIT

Keski-**SOTE**
Uudenmaan

▪ Päivittäisjohtaminen:

- Heti alussa käytössä päivittäisjohtamisen taulu:
 - seurataan puhelumääriä tunti tunnilta, jolloin paremmin pystytään reagoimaan puheluiden ruuhkautumiseen ja pitämään palvelulupaus terveysasemilta koronahoitopuhelimeen siirrettyjen asiakkaiden kohdalla
 - Lisäksi seurataan puheluita: kuntakohtaisesti, hoitaja- ja lääkärikohtaisesti ja minne asiakas ohjautuu puhelusta

▪ Hoitaja- ja lääkäriresurssointi

- Suhteessa väestöpohjiin ja vakanssimääriin
- Puhelumääriä laskettu edeltävien ajanjaksojen pohjalta kunnittain sekä huomioiden päivystysapuun 116117 –soitetut kuntalaisten puhelut. Näiden pohjalta tehty arviolaskelmat tulevista puhelumääristä ja resurssimäärä suhteutettu tähän.
- Pandemian muuttuvissa tilanteissa resurssin suunnittelu vaikeaa, muutoksia saattaa tulla puhelumääriin nopeasti lyhyen ajan sisällä.

KORONAHOITOPUHELIMEN TOIMINNAN JOHTAMISEN HAASTEET JA OPIT

- **Tiimiytyminen etänä:**

- Alussa käytössä oli hoitajien ja lääkäreiden välinen whatsapp-ryhmä
- Tämän jälkeen otettiin käyttöön teams viestirinki, joka toimii tiedotusväylänä päivän työhön liittyvissä asioissa ja jossa työntekijät voivat konsultoida toisiaan
- Yhteinen koronapandemia työ on tiimiyttänyt Keusoten alueen työntekijöitä. Koronapuhelintyössä olleet lääkärit ovat mm jatkaneet yhteistyötä yli kuntarajojen auttaen kollegaa koronapuheluiden ruuhkautuessa ja hoitajat auttaneet oman terveysaseman puheluiden lisäksi tarvittaessa toisen kunnan puheluissa.

- **Työntekijöiden kokemuksia:**

- Osaamista on voitu käyttää koko Keusoten kuuden kunnan alueella, osaaminen ei jää "oman" työyksikön seinien sisään
- Etätyö on mahdollisuus
- Omaan työhön koko Keusoten alueen tuki; "yhteinen vastuu asiakkaista ja työstä"

"Luovien ratkaisujen ja yhdessä tekemisen pitkä oppimäärä kahdessa yössä"

VIRKA-AJAN ULKOPUOLINEN PUHELIN- PALVELU

- Takaa yhdenvertaiset palvelut kaikille Keusoten asukkaille
- Palvelee klo 8-20 jokaisena päivänä
- Nettiasioinnin ja puhelimen kautta hoitaja- ja lääkärivastaanotot etänä
- Mahdollistaa etätyöskentelyyn
- Aloittanut 10.6
- Sama toimintalogiikka ja samat henkilöt luomassa kuin Koronahoitopuhelimessa

Virka-ajan ulkopuolinen puhelinpalvelu 10.6.-6.9.20	
puhelut kaikki	10 974
linik	742*
lääkärit puhelut	1 017
ohjattu läsnä	87
ESH	40
*virka-ajan ulkopuolella hoidetut	

STAR ASIAKASHYÖTYTIIMIN TYÖKALUNA

Keski-**SOTE**
Uudenmaan

- Terveystyötiimin ammattihenkilön tärkeä työkalu THS:n ja asiakkaan coachauksessa
- Duocemin Sähköinen terveystarkastus ja valmennus
- Sertifikoitu lääkintälaitte
- Ammattihenkilön työtä tukeva, jossa koontinäyttö terveystarkastuksen tuloksiin
- Kokonaisvaltainen terveystarkastuskysely
- Toivottujen tuloksien tukena valmennusohjelmia painonhallintaan, ravitsemukseen, unen ja henkisen hyvinvoinnin alueelta
- 1.1.-17.4.2020 Tuusulassa 586 tehtyä STARia

YHTEENVETO

- Digiloikka on lähtenyt toimintaympäristön muutoksista
- Digitaaliset ovat välineitä asiakaskeskeisten palveluiden tuottamisessa
- Ilman tiedolla johtamista uusien palveluiden luominen, käyttöönotto ja jatkuva parantaminen ei ole mahdollista
- Moniammatillinen tiimityö ja yhteisöohjautuvuus mahdollistavat oman työnsä jatkuvan kehittämisen



Keski-**SOTE**
Uudenmaan

**KYSYMYKSIÄ
MALLIIN LIITTYEN**



KIITOS!