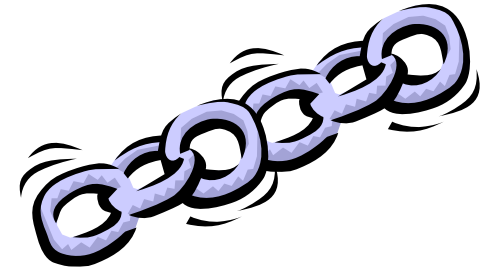




Yhdessä terveyttä



# Kansallisen terveysthankkeen mukainen sairaanhoidon prosessien ja laadun kehittäminen

Kehittämispäällikkö Juha Heino,  
Pirkanmaan shp



# Kansallisesta terveyshankkeesta (1)

- Perustana kansalaisten peruslakiin kirjattu oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin
- Lähtökohtina verorahoitteisuus ja valtion ohjaus- ja kuntien järjestämisvastuu
- Valtion tehtävänä terveyspolitiikan määrittely ja sovittaminen muuhun yhteiskuntapolitiikkaan, terveyspalvelujärjestelmän ohjaus ja valvonta sekä terveyspalveluihin liittyvien tasa-arvo ja laatutavoitteiden turvaaminen
- Paikalliseen demokratiaan perustuva demokratia on vahvistanut järjestelmän hyväksyttävyyttä



## Kansallisesta terveysthankkeesta (2)

- Järjestelmä on viime vuosiin saakka toiminut hyvin
  - terveydenhuoltojärjestelmä kattaa koko maan
  - henkilöstö on hyvin koulutettua ja motivoitunutta
  - palvelujen laatu on ollut hyvä
  - palvelujen saatavuus on ollut hyvä tai kohtuullinen
  
- Palvelujärjestelmään kohdistuu runsaasti paineita
  - ikärakenteen muutos heijastuu hoidon ja hoivan tarpeeseen
  - yhä vaikeammin sairastuneita potilaita hoidetaan yhä pidempään
  - hoitokäytäntöjen nopea muutos vaikeuttaa tulevaisuuden ennakointia



# Muutoksen tuomat haasteet

- Erikoissairaanhoidossa vaaditaan yhä kapeampaa osaamista, mikä johtaa palveluiden keskittämiseen
- Erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen yhteistyö nousee entistä tärkeämmiksi tavoitteeksi
- Tilannetta haittaa työvoimapula sekä alan yleisen kiinnostuksen väheneminen ja negatiivinen mediajulkisuus
- Potilaat ovat muuttuneet yhä tietoisemmiksi omista oikeuksistaan ja ovat entistä aktiivisemmin vaikuttamassa omaan hoitoonsa liittyvään päätöksentekoon



# Laatuun liittyviä näkökulmia (1)

- Palveluiden laatua voidaan arvioida asiakkaan, organisaation tai profession näkökulmasta  
→ näkökulmat eivät ole toisiaan poissulkevia
- Tilastojen mukaan hoitokäytännöt ja hoidon saatavuus vaihtelevat voimakkaasti maan eri osissa
- Hoitopalaute jätetään usein antamatta tai se lähetetään liian myöhään
- Pääallekkäisten ja turhien laboratorio- ja kuvantamistutkimusten aiheuttamat ylimääräiset kustannukset ovat vuosittain yli 200 Me



## Laatuun liittyviä näkökulmia (2)

- Sairaanhoidopiirit ja perusterveydenhuolto laativat yhteistyössä keskeisille sairausryhmille alueelliset hoito-ohjelmat ja sopivat erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut yhdistävistä saumattomista palveluketjuista
- Alueelliset hoito-ohjelmat perustuvat kansallisiin hoitosuosituksiin ja sisältävät alueen palvelurakenteeseen sopivat menettelyt hoidon toteuttamisessa
- Yksiköiltä vaadittavien laadunhallintajärjestelmien avulla pyritään varmistamaan, että kaikki hoitoon osallistuvat toimivat hyvän hoitokäytännön mukaisesti
- Järjestelmien käyttöönotto varmistetaan valtakunnallisella ohjeistuksella



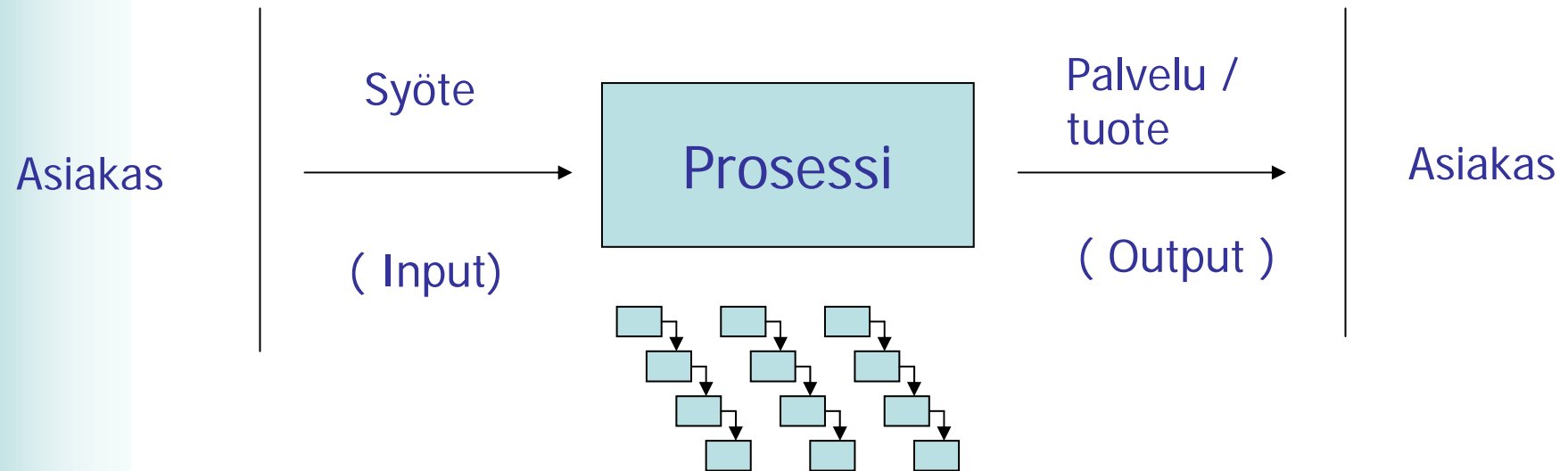
## Laatuun liittyviä näkökulmia (3)

- Laadunhallintajärjestelmien soveltamisessa on oltava kriittisiä
  - pääosa järjestelmistä on rakennettu teollisuuden tarpeisiin eivätkä ne ole sinällään suoraan sovellettavissa terveydenhuoltoon
- Kunkin yksikön on itse mietittävä, mikä on sille tarkoituksenmukainen ja sopiva järjestelmä
- Mikäli liian pitkälle vietyä yksilökohtaista individualismia sovelletaan, ei koskaan päästä tilanteeseen, jossa laatua voidaan arvioida luotettavasti eri organisaatioiden välillä
- EU:n jäsenvaltioissa Euroopan laatupalkintomalli (EFQM-malli) on laajasti hyväksytty ja se tarjoaa mahdollisuudet yksikön toiminnan ja tulosten kokonaisvaltaiseen arviointiin yksityisellä ja julkisella sektorilla
  - vain 10-25 organisaatiota osallistuu vuosittain kilpailuun;
  - pääpaino on toiminnan kehittämisessä itsearviointimenettelyn avulla



# Prosessin käsite

Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset



Prosessi on sarja toimenpiteitä ja resurssit

Teolliset prosessit

- virtaus (flow)
- menekki

Palveluprosessit

- asiakkaiden mielojohteet
- asiantuntemus / luova toiminta





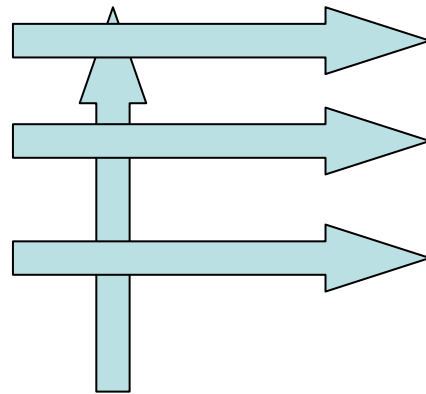
# Asiakas

- Asiakas on henkilö tai ryhmä ihmisiä, johon prosessin tuote (tulos) vaikuttaa joko suoraan tai välillisesti
  - asiakkaat voidaan jakaa ulkoisiin ja sisäisiin asiakkaisiin
- **PROSESSIAJATTELUN LOGIIKKA EDELLYTTÄÄ ASIAKKUUDEN YMMÄRTÄMISTÄ!!!**



Asiakkaan  
tarve

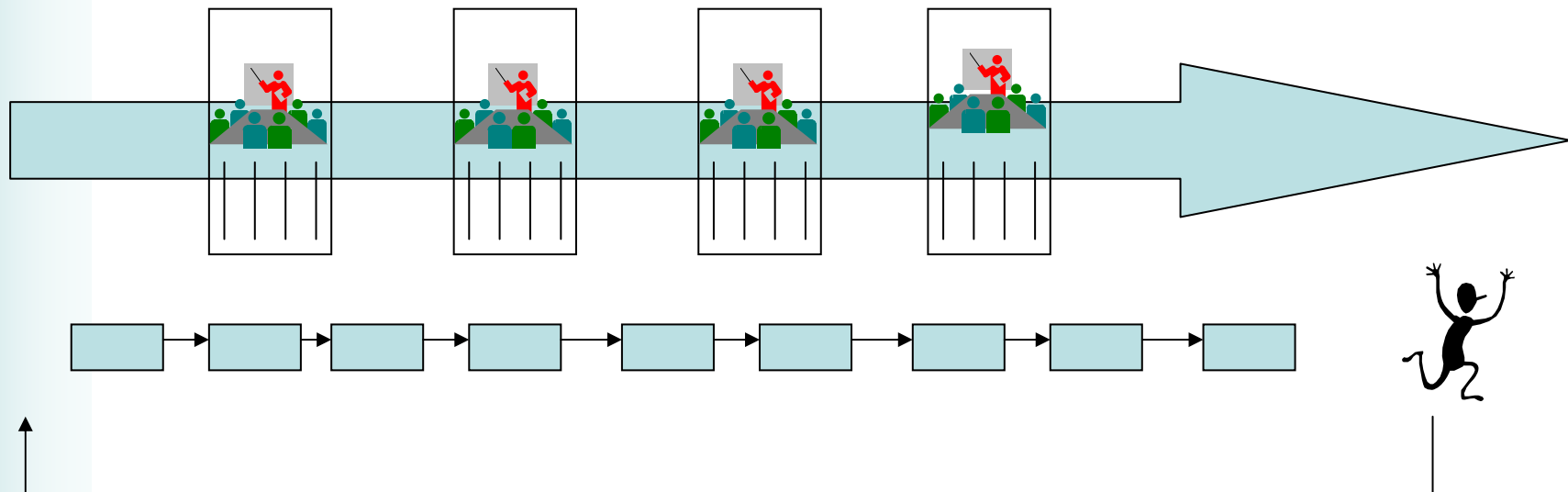
- tutkimus palveluyksikössä
- käynti avohoitoyksikössä
- käynti vuodeosastolla
- käynti toimenpideyksikössä



- taudinmääritys (diagnoosi)
- hoidon suunnittelu (hoitosuunnitelma)
- hoidon toteutus (hoidettu potilas)
- hoidon seuranta ja arviointi (oppiminen)



# Prosessiajattelun hyötyjä



1. yhteistyö asiakkaan (potilaan) kanssa toimii hyvin ja asiakas (potilas) koee saavansa hyvää palvelua
2. organisaatiossa toimivat ihmiset ymmärtävät kokonaisuutta ja oman roolinsa sen toteuttamisessa
3. toiminnan kehittäminen perustuu organisaation kokonaistavoitteisiin ja asiakkaiden (potilaiden) tarpeisiin



# Laatu ja prosessit

- Laadunhallinnan peruselementteinä ovat asiakaslähtöisyys, systemaattisuus, prosessikeskeisyys, moniammatillisuus, tosiasiatietoon perustuva toiminnan arviointi ja jatkuva parantaminen
- Prosessit eivät siis ole yksi villitys muiden joukossa vaan ne ovat olleet kehittämiseen kohteina organisaatioissa jo vuosien ajan
- Prosessimaisen ajattelumallin sisältämä asiakaskeskeisyyden elementti edellyttää konservatiivisesti rakentuneelta terveydenhuoltojärjestelmältä aivan uudenlaista lähestymistapa → toimintoja ei suunnitella organisaation vaan asiakkaan tarpeista lähtien
- Prosessimaiseen toimintamalliin siirtyminen muuttaa organisaatioita perustuksia myöten; prosessien tavoitteena on aina asiakastarpeen tyydyttäminen
  - terveydenhuollossa tämä merkitsee useimmiten potilaan ja häntä hoitavan terveydenhuollon ammattihenkilön yhteistä näkemystä hoidon tarpeesta



# Laatu, prosessit ja tietojärjestelmät (1)

- Toimiva tietohallinto muodostaa perustan terveystietopalvelujen tuottamiselle, dokumentoinnille, toimintojen johtamiselle ja seurannalle, palveluprosessien kehittämiseksi sekä terveyspolitiikan ja sen osa-alueiden arvioimiselle
- Terveystietohuollossa käytetään edelleen tarpeettoman runsaasti aikaa tietojen etsintään, kopiointiin, päällekkäiskirjoittamiseen, lähettämiseen ja uudelleen tallentamiseen.
- Potilaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen joudutaan tietojen siirtämiseen käyttämään ylimääräisiä resursseja. Jos tieto ei ole saatavilla, päädytään jo kertaalleen tehtyjen tutkimusten toistoon, hoidon viivästymiseen ja joskus myös virheisiin.



# Laatu, prosessit ja tietojärjestelmät (2)

- Valtakunnalliset palvelut sekä terveydenhuollon järjestelmien rajapinnat tehdään sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella kaikkia terveydenhuollon toimijoita velvoittaviksi. Keskeisimpien toimintojen toteuttamisesta rakennetaan ensimmäisessä vaiheessa pilotoitavat ratkaisut, jotka laajennetaan edelleen valtakunnallisesti sovellettaviksi
- Terveydenhuollon perusjärjestelmien sisältämistä potilastiedoista muodostetaan aluetietojärjestelmiä, joissa potilastiedot ovat turvallisesti ja virheettää käytettävissä valtakunnallisesti yhtenäisessä muodossa
- Tietojen luovuttaminen perustuu potilaan lupaan



# Laatu, prosessit ja tietojärjestelmät (3)

- Tampereen yliopistollisen sairaalan erityisvastuualueella toteutettava erityisvastuualueen tietohallinnon hanke on valtakunnallisella tasolla esimerkkihanke viitetietokannan määrittelystä ja sen soveltamisesta erityisvastuualueen muiden sairaanhoitopiirien kanssa
- Viitetietokanta pystyy tuottamaan potilaan hoitoon tarvittavat tiedot ajasta ja paikasta riippumatta
- Käytännössä tämä tarkoittaa kahden keskeisen terveyshankkeen mukaisen tavoitteen toteutumisen
  - 1) palvelut voidaan tuottaa lähellä potilasta, kun esim. röntgenkuva voidaan vuorokaudenajasta ja hoitopaikasta riippumatta tulkita missä keskussairaalassa tahansa
  - 2) palvelujen laatu paranee, sillä vaativien kuvantamistutkimusten osajaresurssit ovat vähäiset. Viitetietokannan avulla esim. röntgenkuva voidaan tulkita siellä, missä kulloinkin on asiaan paras asiantuntemus



# Yhteenveto

- Kokonaisuuden hahmottaminen antaa prosessien kehittämiseen järkevän otteen
- Pitkien palveluketjujen mallintaminen vain osaprosesseittain ei koskaan vie tuloksellisuuden kehittymiseen vaan ruokkii edelleen osaoptimointia
- Palveluketjut ja niihin kuuluvat prosessit tulee yhteensovittaa niin, että ketjut ja osaprosessit optimoidaan useiden runsaasti kustannuksia ja resursseja sitovien potilastapausten (diagnoosien) pohjalta toimiviksi
- Koko systeemin toimintaan (20 / 80 sääntö)
- Harvemmin tapahtuvissa "caseissa" voidaan hyödyntää hiotun ketjun ja osaprosessien valmiuksia tapauskohtaisesti viestinnän ja ohjeiden avulla

