



Helsingin kaupunki  
**Terveyskeskus**



# Käytännön hoitoprosessit ja palvelut – miten muutos saadaan aikaan ja mitataan?

Ann-Marie Turtiainen  
FT, laatupäällikkö  
Helsingin terveystieteiden keskus  
puh. 09 310 42265  
mob. 050 5441563



# Käytännön hoitoprosesit ja palvelut

## sähköinen sairauskertomusjärjestelmä

# miten muutos saadaan aikaan ja mitataan

- Pegasos-potilastietojärjestelmään siirryttiin Helsingin terveystieteiden keskuksessa 2001 -2003 (pohjoismaiden suurin terveydenhuollon tietojärjestelmän käyttöönottohanke )
- Yhtenä tavoitteena tietojärjestelmän käyttöönoton lisäksi oli toimintaprosessien uudistaminen
- 2000 prosessiprojekti, varmistaa että tietojärjestelmää voidaan hyödyntää parhaimmalla mahdollisella tavalla potilastyössä
  - Toimintaprosessien nykytilan kartoitus ja uusien prosessien suunnittelu ja toteutus (kuvaukset olivat aina jonkun yksikön toimintaa kuvaavia, minkä vuoksi niitä ei voitu yleistää).
  - Tavoitteellisten prosessien kuvaus
  - Uusien ”Pegasos”-toimintaprosessien käyttöönotto tietojärjestelmän käyttöönottojen yhteydessä



## Prosessien nykytilan kuvaus

- Prosessien nykytilojen kuvaamisen yhteydessä kävi selvästi ilmi, että terveystalouden yksiköitten välillä on samoissa toiminnoissa erittäin suuria eroavuuksia.
- Toimintayksiköiden oma käsitys nykyisistä toimintaprosesseistaan vaihteli erittäin suuresti.
- Epäyhtenäisyydellä ei toiminnallisia perusteluja, eikä mitään systemaattisuutta.
- Useissa tapauksissa epäyhtenäisyydellä oli vaikutusta potilaspalveluihin, laatuunkin.



## Tavoiteprosessit

- Tavoiteprosessien mallintamisen yhteydessä kävi selväksi, että tietojärjestelmillä on erittäin merkittävä rooli toiminnan kehittämisessä
- Edellyttää pitkäjänteistä, määrätietoista panostusta sekä tietojärjestelmien hyödyntämiseen toiminnan kehittämisessä että tietojärjestelmien kehittämisessä



# Pegasos-prosessit

- Pegasos-prosessien mallintamistyö eli prosessien kehittäminen ohjelmiston mahdollistamien toimintatapojen pohjalta jäi epätarkaksi
  - johtui osittain siitä, että Pegasoksen ohjelmaversio ei ollut mallinnustyötä tehtäessä vielä käytettävissä, joten ohjelmiston mahdollistamia toimintatapoja ei pystytty selvittämään
- Pegasos-järjestelmän käyttöönottojen yhteydessä päätettiin (TLK ja jory) tietyistä toiminnallisista muutoksista toiminnan yhtenäistämiseksi.
- Muutosten toteutumista päätettiin edistää **kehittävän auditoinnin** avulla

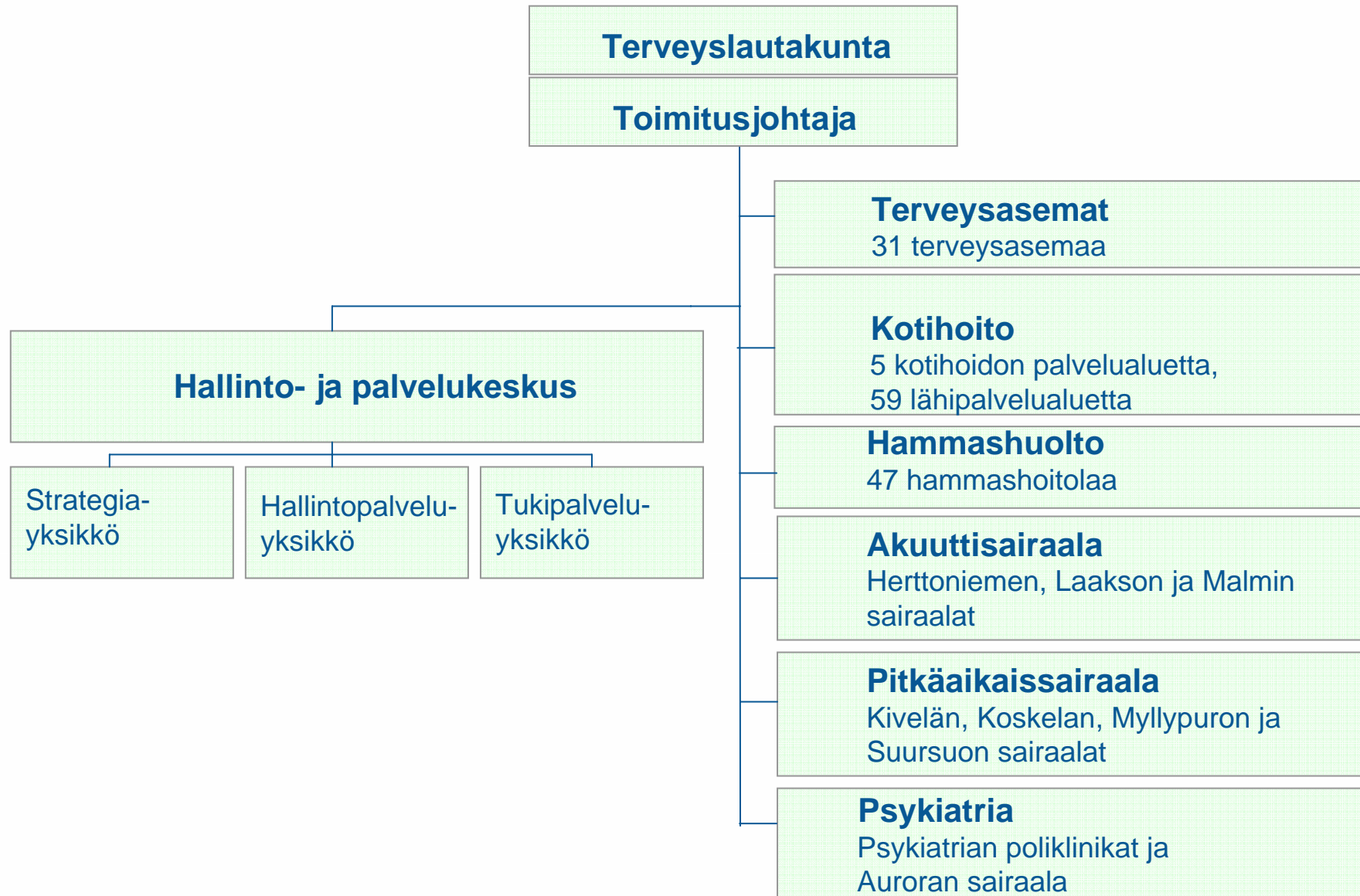


Helsingin kaupunki  
**Terveyskeskus**

# Helsingin terveystieteiden organisaatio

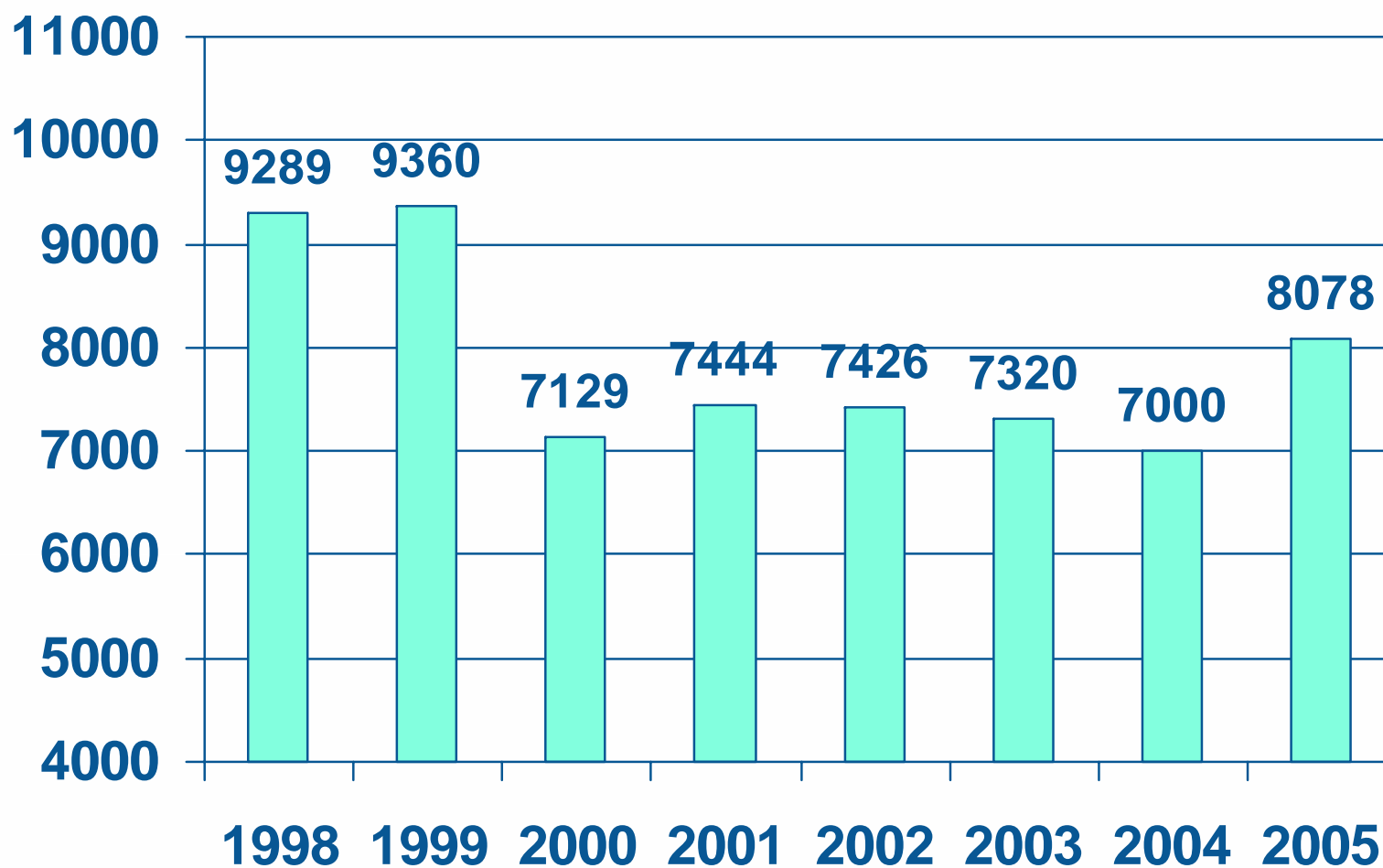


1.1.2005





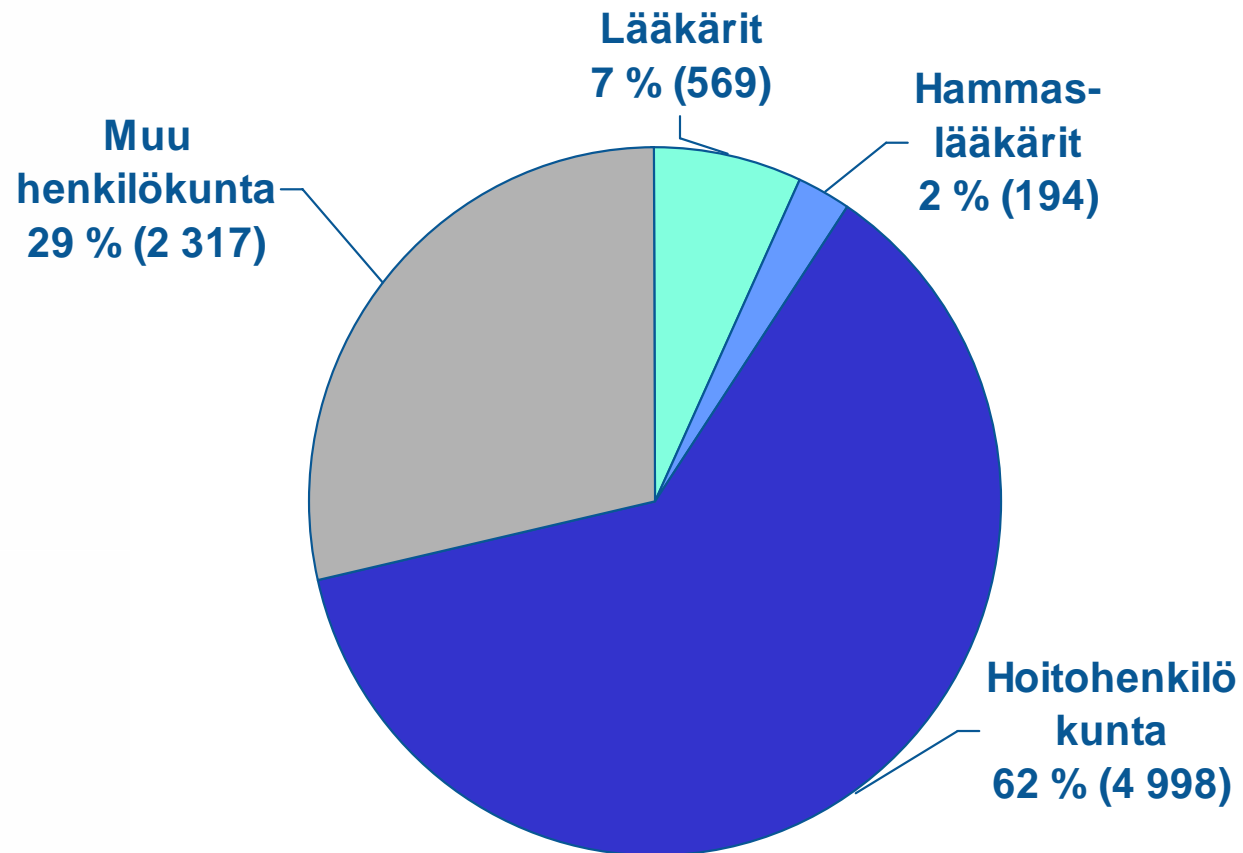
## Henkilökunnan määrän kehitys 1998-2005





# Henkilöstö ammattiryhmittäin

31.3.2005 8 078







# Kehittävä auditointi

- Teoreettisena viitekehyksenä käytettiin Y.Engeströmin Ekspansiivisen oppimisen kehää 1995 (lähtötilanteen kartoitus, tilanteen erittely, uuden toimintamallin kehittäminen, uuden toimintamallin konkretisointi ja kokeilu, uuden toimintamallin käyttöönotto, vakiinnuttaminen ja levittäminen)
- Tavoitteena oli löytää käytännön prosesseista, jotka yhdistivät potilastietojärjestelmän työntekijän ja asiakkaan kohtia, jotka eivät toimineet ja joissa oli parannettavaa
- Selvittää käyttöönoton vaikutus
  - uusien toimintamallien, asiakaskeskeisyyden ja moniammatillisuuden toteutumiseen sekä toiminnan laadun ja sisäisen tiedonvälityksen parantumiseen



## Kehittävä auditointi

- Auditointi tehtiin 5 vaiheessa, 1/2 vuotta käyttöönottojen jälkeen (haastattelu, havainnointi ja kysely)
- Kunkin auditoinnin tulokset ja ennen kaikkea kehittämistä vaativat kohdat raportoitiin laajasti ja hyödynnettiin seuraavan vaiheen käyttöönotossa sekä tietojärjestelmän kehittämisessä.



## Kehittävä auditointi

- Hankkeen loppuessa
  - n. 4900 käyttäjää
  - 470 pääkäyttäjää
  - 2454 opetuspäivää
  - 8654 koulutukseen osallistunutta
- 1-4 päivän koulutus ammattiryhmistä riippuen
- 3 vk pääkäyttäjäkoulutus
- ”täsmä” –koulutuksen.



## Kehittävän auditoinnin tulokset

- Toimintaprosessien paraneminen;
  - tiedon välittymisen reaaliaikaisuus, tiedon saatavuus, asiakkaan saumaton palvelu
  - työprosessit lyhenivät (papereiden siirtäminen, etsiminen, odottaminen, järjestäminen ja arkistointi väheni, sairauskertomustiedot heti kaikkien nähtävillä, tiedonsiirtoa puheluin tai faksilla juuri tarvitta. Digi-sanelu/kirjoittamattomat potilaskertomukset postitus- ja kuljetuspalvelu vähentyivät)



## Kehittävän auditoinnin tulokset

- Vaikutus eri ammattiryhmien toimintaan
  - Lääkäreiden potilaiden hoitamiseen käytettävissä oleva aika väheni
    - tekevät tutkimuspyynnöt ja lähetteet potilaan ollessa huoneessa
    - tulostavat ja tulkitsevat laboratoriotulokset potilaan läsnäollessa
  - Muilla ammattiryhmillä aika pysyi ennallaan tai sitä oli enemmän



## Kehittävän auditoinnin tulokset

- Vaikutukset asiakkaisiin ja potilaisiin
  - Tiedot ajantasaisina aina ammattilaisen käytettävissä
  - Ajanvaraukset joustavasti ilman, että potilaan täytyy ottaa uudelleen yhteyttä.
  - Tiedonkulun luotettavuus parani
- Johtoryhmän ja terveyslautakunnan v. 2001 tekemistä päätöksistä 73% toteutui, 20% muutettiin, 7% ei toteutunut



# Kehittävän auditoinnin tulokset

Auditointien kyselylomake n=553 + 235 haastattelua + havainnointi  
Loppuauditoinnin kyselylomake n=317

Taulukko 3. Auditointeihin vastanneet ammattiryhmät

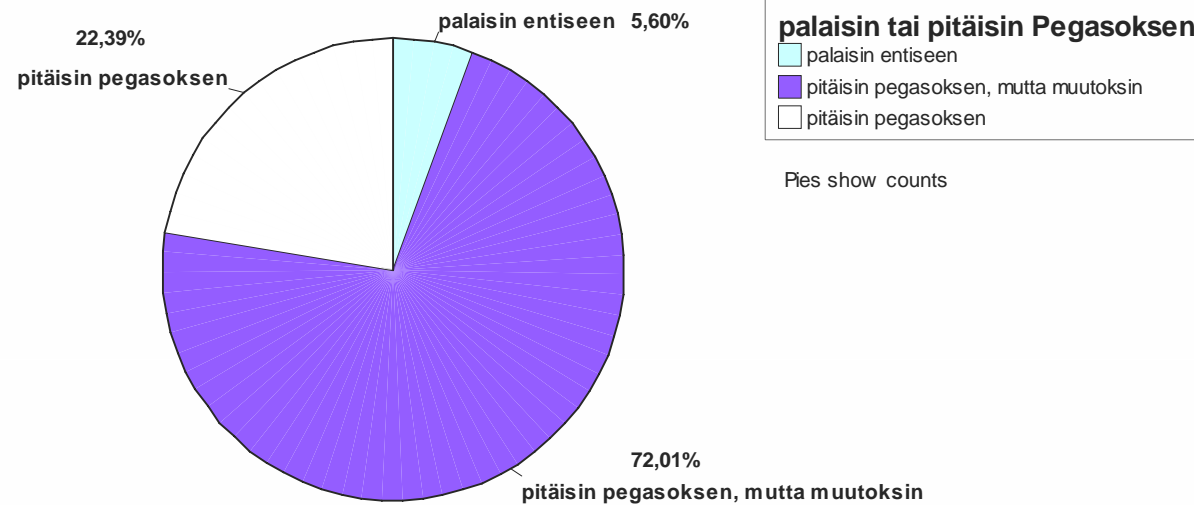
	Lääkärit	Sairaan- /terv.hoitaja	Lähi-/ perushoit aja	Tka/os./ toim.sihte erit	Erityis- työnteki jät	Tekstin käsit- telijät
Auditoinnit 10/2001 - 6/2003	75	239	123	52	55	8
Loppuauditointi 10/2003	39	121	72	44	41	-
Yhteensä	114	360	195	96	96	8

Tyytyväisyys Pegasokseen  
ammattiryhmittäin 7,3 - 7,7 (keskiarvo)  
palvelumuodoittain 7-8 (mediaani)  
Pegasos-osaaminen 7 - 8 (keskiarvo)



# Kehittävän auditoinnin tulokset

Halukkuus pitää Pegasos tai luopua siitä työvälineenä (n=536)







## **Kehittävän auditoinnin jatkotoimenpidesuosituksset**

- **Paperisten sairauskertomusten rutiinimaisesta käytöstä tarpeeseen perustuvaan käyttöön**
- **Potilaan uusinta/jatkohoitoaikojen varaaminen yli yksikkörajan**
- **Tilastoinnin tekemistä oikealla tavalla on tuettava**
- **Pegasos-ohjelman puutteita korjattava**