



KYMENLAAKSON SAIRAANHOITOPIIRI



Prosessit perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä

Terveydenhuollon ATK-päivät
Lahti 19.-20.5.2008
Ermo Haavisto
Johtajaylilääkäri
Kymenlaakson sairaanhoitopiiri



Prosessi

- tarkoittaa yleisesti edistymistä
- sarja tapahtuvia tai suoritettavia toimenpiteitä joista saadaan jokin tulos
- voi viedä aikaa, tilaa, vaatia resursseja tai asiantuntemusta
- merkitsee tapahtumisen tai suorittamisen olevan samankaltaisena toistuvaa jostain näkökulmasta tarkasteltuna
- paitsi mallinnetaan myös kehitetään, jotta tehokkuutta ja tuottavuutta voitaisiin kasvattaa.



- Prosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja sekä toimintojen toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan asetettujen tavoitteiden mukaiset toiminnan tulokset.

Laamanen Kai: Johda liiketoimintaa prosessien verkkona, ideasta käytäntöön, Laatu keskus, 2001, 2003

- Prosessi = nimitys työlle, josta meille palkka maksetaan



- Organisaation toiminta voidaan erotella ydin- ja tukiprosesseiksi ja nämä edelleen pää- ja alaprosesseihin
- prosessi lähtee prosessin asiakkaan tarpeen havaitsemisesta ja päättyy tarpeen tyydyttämiseen esimerkiksi tuotteen, palvelun tai informaation tuottamisen tai toimittamisen avulla
- tiivis yhteistyö asiakkaan kanssa on yksi tyypillinen tapa kehittää prosessia: pyritään selvittämään mitkä prosessin osat tuottavat asiakkaalle arvoa ja mitkä eivät, minkä jälkeen arvoa tuottamattomat osat poistetaan
- prosessien toimintaa ja niiden hyvyttä voidaan mitata sen asiakkaiden tyytyväisyyden avulla - pyritään tarkoituksenmukaiseen toimintaan, ei välttämättä maailmanluokan parhaisiin käytäntöihin.



Prosesseihin perustuvan toiminnan hyötyjä

- kokonaisuuksien tarkastelu korostuu yksittäisten toimintojen sijaan = kokonaisuuden hallinta
- strategian jalkauttaminen
- virheet vähenevät – laatu paranee
- tehdään kerralla oikein, sählääminen pois
- tuovat järjestystä kaaokseen



Prosessin johtaminen

- edellyttää, että kullekin prosessille on määritelty prosessin omistaja
- prosessin omistajat päättävät prosessin operatiivisesta toiminnasta
- johtajat vastaavat organisaation johtamisesta sekä resurssien varaamisesta ja kehittämisestä
- prosessin omistaja kutoo eri toiminnot yhteen, johtaa yhteistoimintaa ja ongelmanratkaisua prosessin sisällä



Prosessin omistaja

- vastaa prosessin toimivuudesta ja tehokkuudesta
- vastaa prosessien kehittämisestä
- koordinoi kokonaisuutta
- ohjaa prosessihenkilöstön kannustamista/palkitsemista
- osallistuu prosessin tavoitteiden asetantaan
- huolehtii yhteydestä muihin prosesseihin

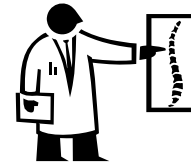
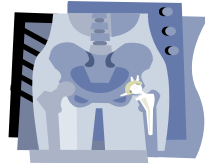
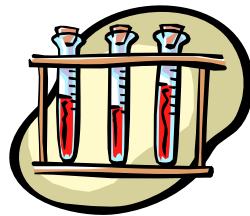


Mikä on perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon rajan yli ulottuva prosessi?

- hoitoketju
 - alueellinen
 - taustalla esim. Käypä hoito –suositus
- hoitoepisodi?
- palvelukokonaisuus



KYMENLAAKSON SAIRAANHOITOPIIRI

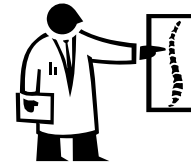
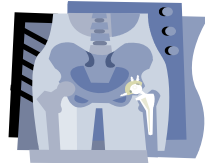
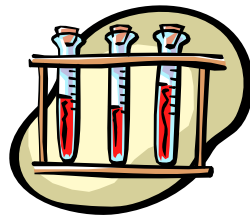




- elävää elämää
 - ihminen vaivoineen hakeutuu ammattilaiselle, käynnistyykö jotain? tunnistetaanko prosessi?
 - vaivojen selvittelyyn ja hoitoon osallistuu eri toimijoita, yhteistyö?
 - kuka näkee kokonaisuuden? kuka sitä ohjaa?
 - vaivan tutkiminen ja hoito etenee
 - sattumanvaraisesti vai suunnitellusti?
 - missä vaiheessa mennään?
 - mitä seuraavaksi?

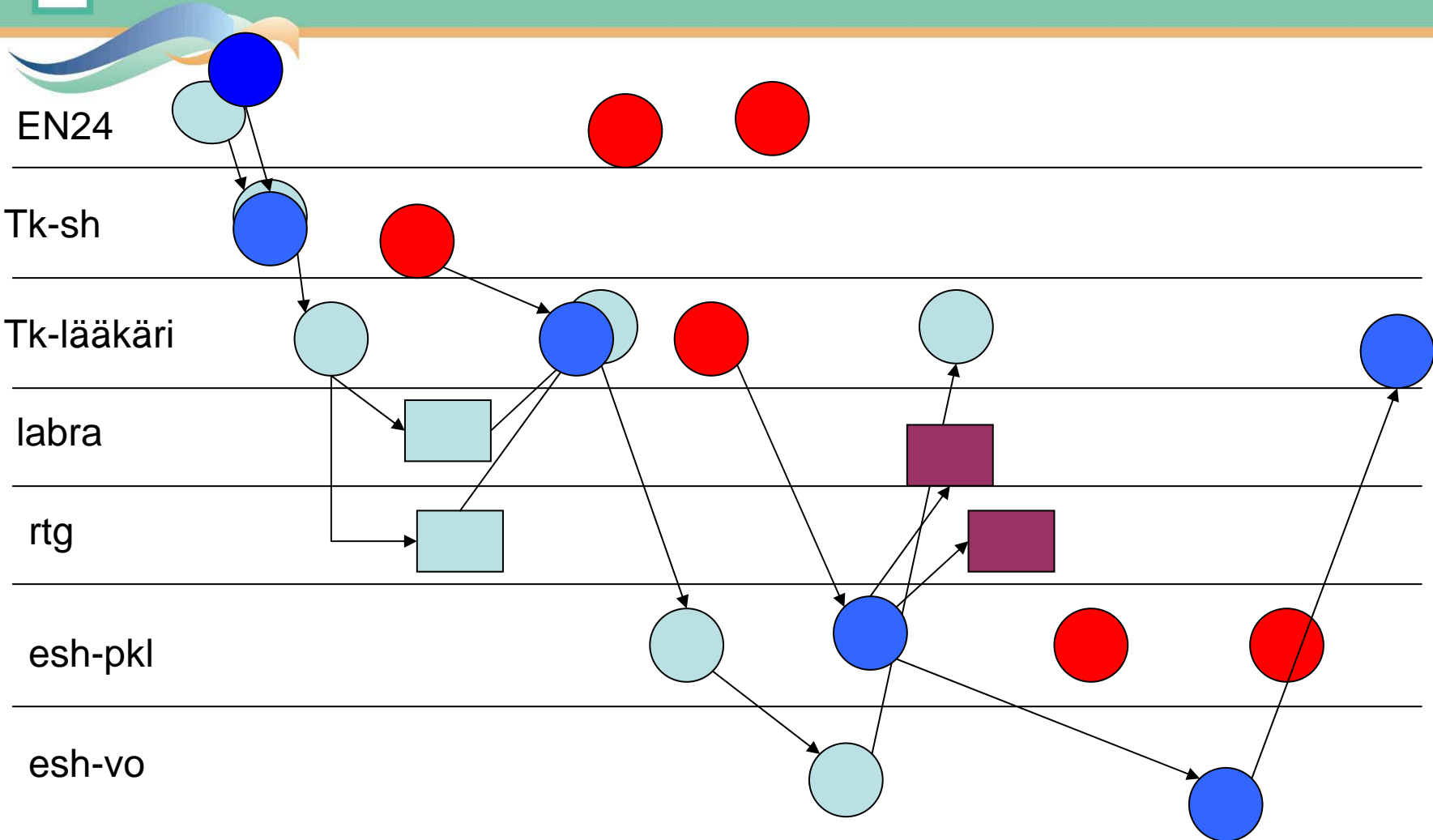


KYMENLAAKSON SAIRAANHOITOPIIRI





KYMENLAAKSON SAIRAANHOITOPIIRI





- Prosessin menestyksellinen johtaminen edellyttää
 - tietoa
 - tiedonhallintaa
 - työkaluja prosessin kuvaamiseen / johtamiseen



- edellytys prosessin johtamiselle: saman vaivan hoitoon liittyvät tapahtumat voidaan liittää yhteen
- tunnus, joka kuvaa palveluketjua
 - luodaan ensikontaktissa tai myöhemmin
 - selkokielen nimi, joka alussa työnimenä selvitettävälle asialle, tarkentuu
- palveluketjutunnuksen generoiminen perusjärjestelmässä



*Tiedonhallinta, seurattava
lähdemateriaali*

- perustietojärjestelmän kertomustiedot, ajanvaraustiedot, tilastotiedot
- laboratoriotiedot
- kuvantamistiedot
- sosiaalitoimi
- ulkopuoliset palveluntuottajat
- yksityiset palveluntuottajat



*Yksittäisen potilaan hoitoprosessin
hallinta/seuranta*

- käytännön työhön soveltuva työkalu, jolla kunkin potilaan hoitoprosessi hallitaan
- kynnys: palveluketjutunnuksen tekijän on saatava käytännön hyötyä alueellisesta hoitoprosessista
- hoitoprosessin seuranta yli organisaatorajojen
 - potilaan suostumus
 - suostumusten hallinta perusjärjestelmässä



Malliprosessi ja yksilöllinen hoitosuunnitelma

- malliprosessi
 - alueellinen hoito-ohjelma
 - hoitoketju
- malliprosessista yksilölliseen hoitosuunnitelmaan
 - malliprosessia tarkennetaan; on muistilista, johon laaditaan yksilölliset tavoitteet
 - sisältää ohjeet, työnjaon, hälytykset



- hoitosuunnitelman teko
 - kertomuslehdellä avainsana
 - laukaisee dialogin, jossa luettelo avainsanaan liittyvistä malliprosesseista
 - valitaan malliprosessi
 - saadaan mallikuvaus muokattavaksi yksilölliseksi hoitosuunnitelmaksi



Hälytykset

- malliprosessiin tai yksilölliseen hoitosuunnitelmaan hälytysrajat
- käyntimäärät, odotusajat
- tutkimusarvot
- kertomustietojen avainsanat
- kustannukset



Työkalu potilaalle?

- potilaalle tietoa oman sairautensa tutkimusten ja hoidon etenemisestä
- per.puh
- netissä, sähköinen tunnistautuminen, potilaskäyttöliittymä
- potilas voisi kommentoida, tehdä muistutuksia
- mahdollistaisi potilaalle aktiivisen roolin, aktivoisiko muutenkin?

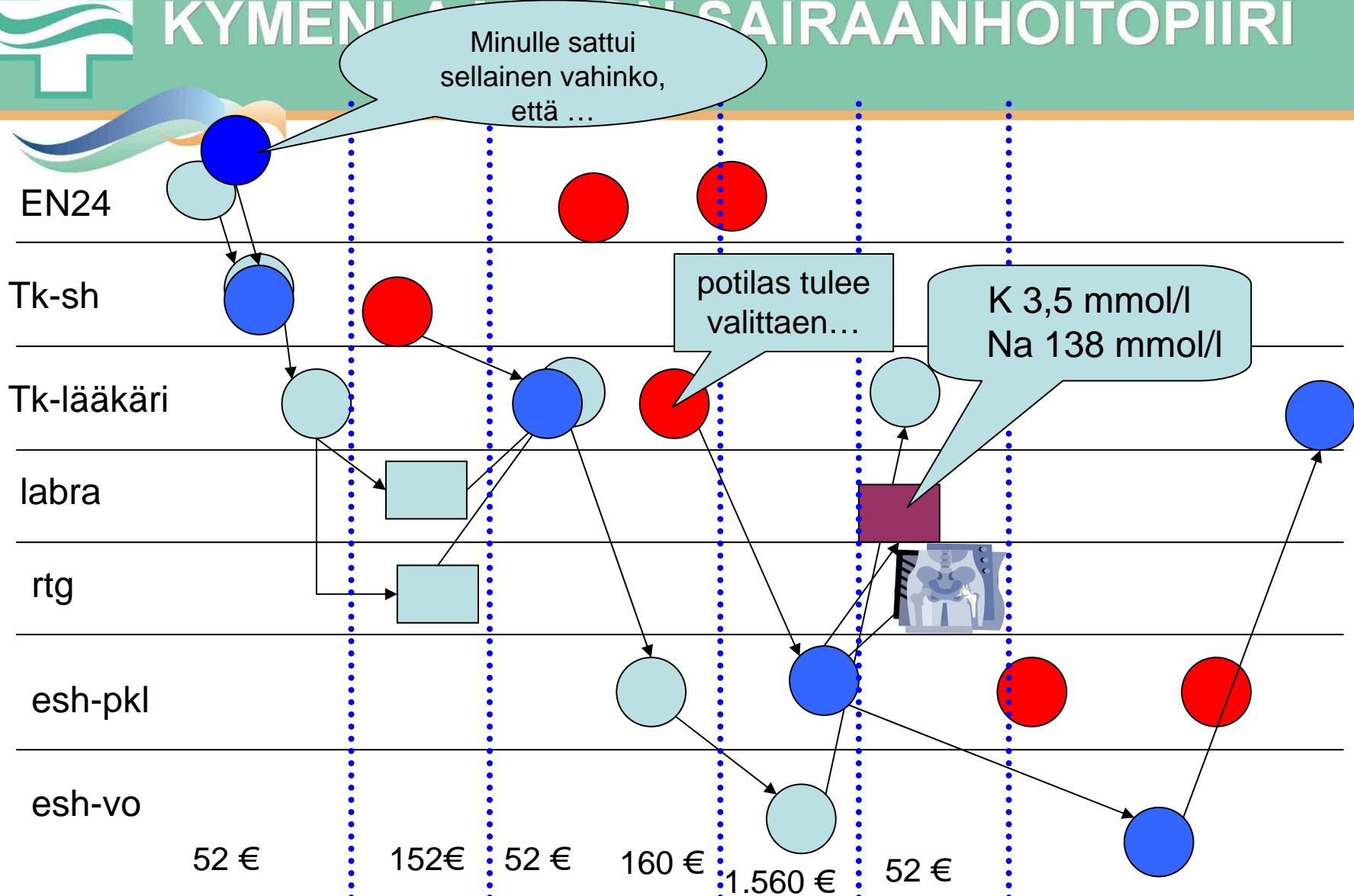


Johdon työkaluna

- tavoite: kartoittaa määrällisesti ja kustannusten kannalta merkittävät hoitokokonaisuudet
- seurata ja vertailla merkittäviä prosesseja
- myös yksittäisen prosessin kulkua ja hintaa
- mittareita esim.
 - kustannukset
 - hoitoon kulunut aika, läpimenoaika
 - kontaktien lukumäärä



KYMEN ALUEEN SAIRAANHOITOPIIRI





Onko tämä mahdollista?

- toiminnanohjausjärjestelmiä on olemassa
- organisaatorajojen yli menevien prosessien (palvelukokonaisuuksien) hallinta kompastuu järjestelmäliityntöihin
- ”rekisterinpitäjäongelma”
- suostumusten hallinta
- kuka omistaa prosessin?



KYMENLAAKSON SAIRAANHOITOPIIRI



Kiitos mielenkiinnosta!