

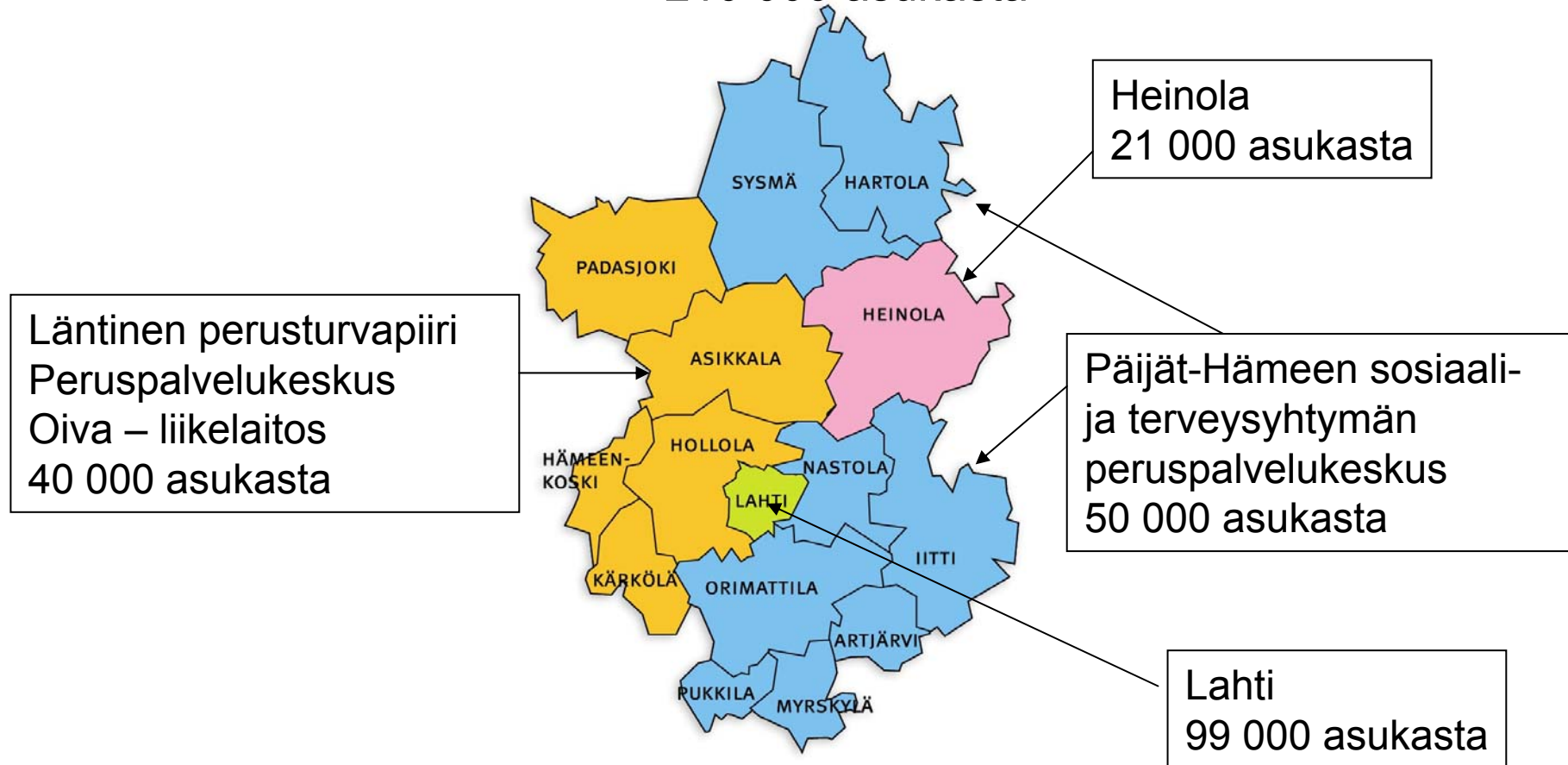
# Palvelujen uudistaminen Päijät-Hämeessä – Prosessit tehokkaiksi Heimo-hyvinvointipiirissä

Palvelujohtaja Pentti Lampi  
Terveystieteiden ATK-päivät 2008  
Lahdessa Sibeliustalossa 19.–20.5.2008



# Päijät-Hämeen peruspalvelujen tuottajat

210 000 asukasta



# TAVOITE JA KUINKA SE TEHDÄÄN TODEKSI

## Turvataan yhdessä päijäthämäläisten sosiaali- ja terveyspalvelut

Uusien toimintamallien ennakkoluutoton käyttöönotto

Sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut lähellä

Kustannusten hallitseminen

Järjestetään maakunnallisena yhteistyönä

Toteutetaan lähellä ihmisiä

Sujuvaa palvelua (asiakasprosessit)

Palveluiden ja kuntien rajat eivät ole este palveluiden sujuvuudelle

Teknologia toiminnan apuna

Edistetään terveyttä ja hyvinvointia

Kannustetaan itsestä ja lähiympäristöstä huolehtimiseen

Hyvinvoinnin edistäminen osa hoito- ja palveluprosesseja

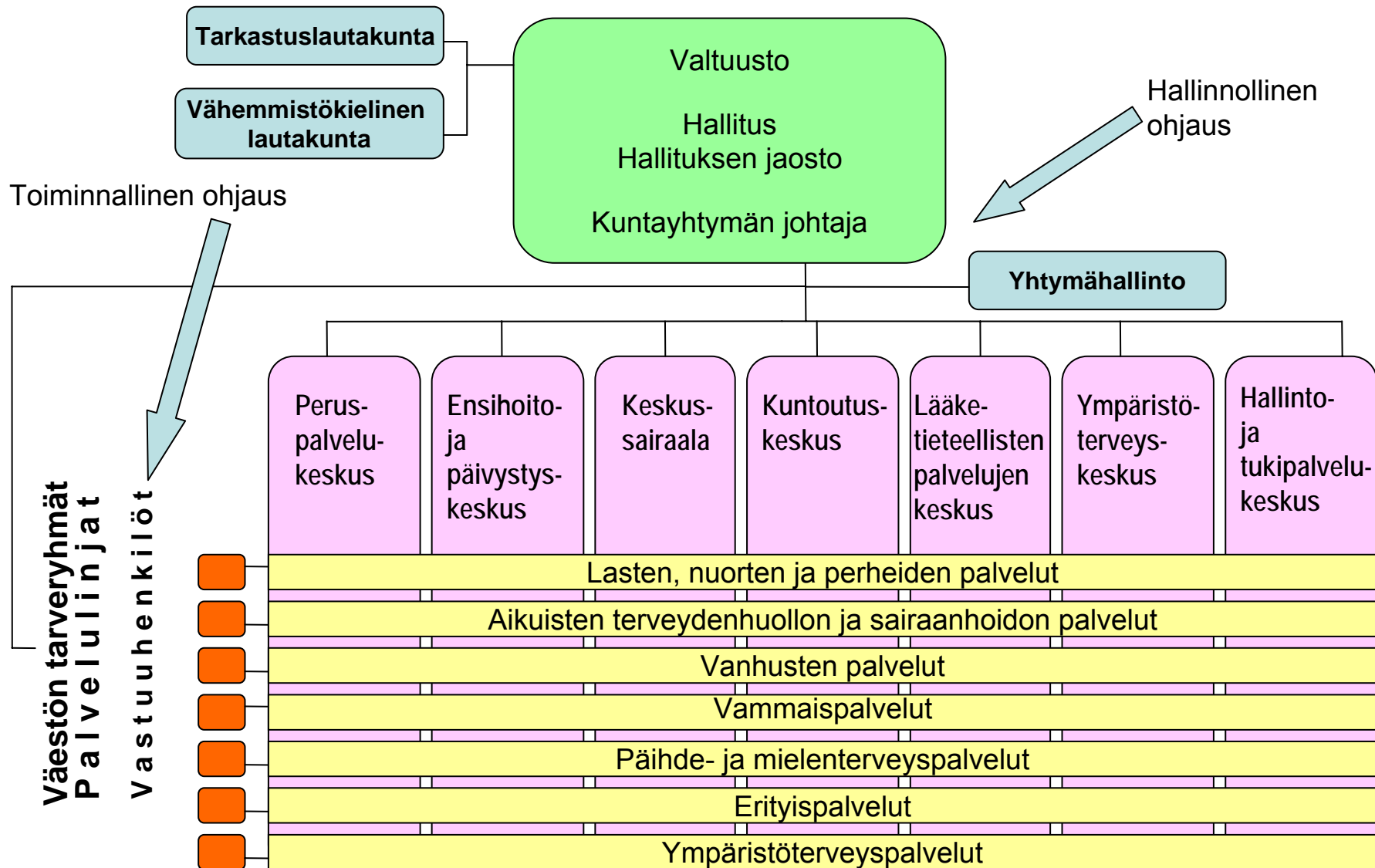
Palveluja painotetaan uudella tavalla

20.5.2008  
Pentti Lampi

PÄIJÄT-HÄMEEN SOSIAALI- JA TERVEYSYHTYMÄ



# Sosiaali- ja terveysyhtymän organisaatio

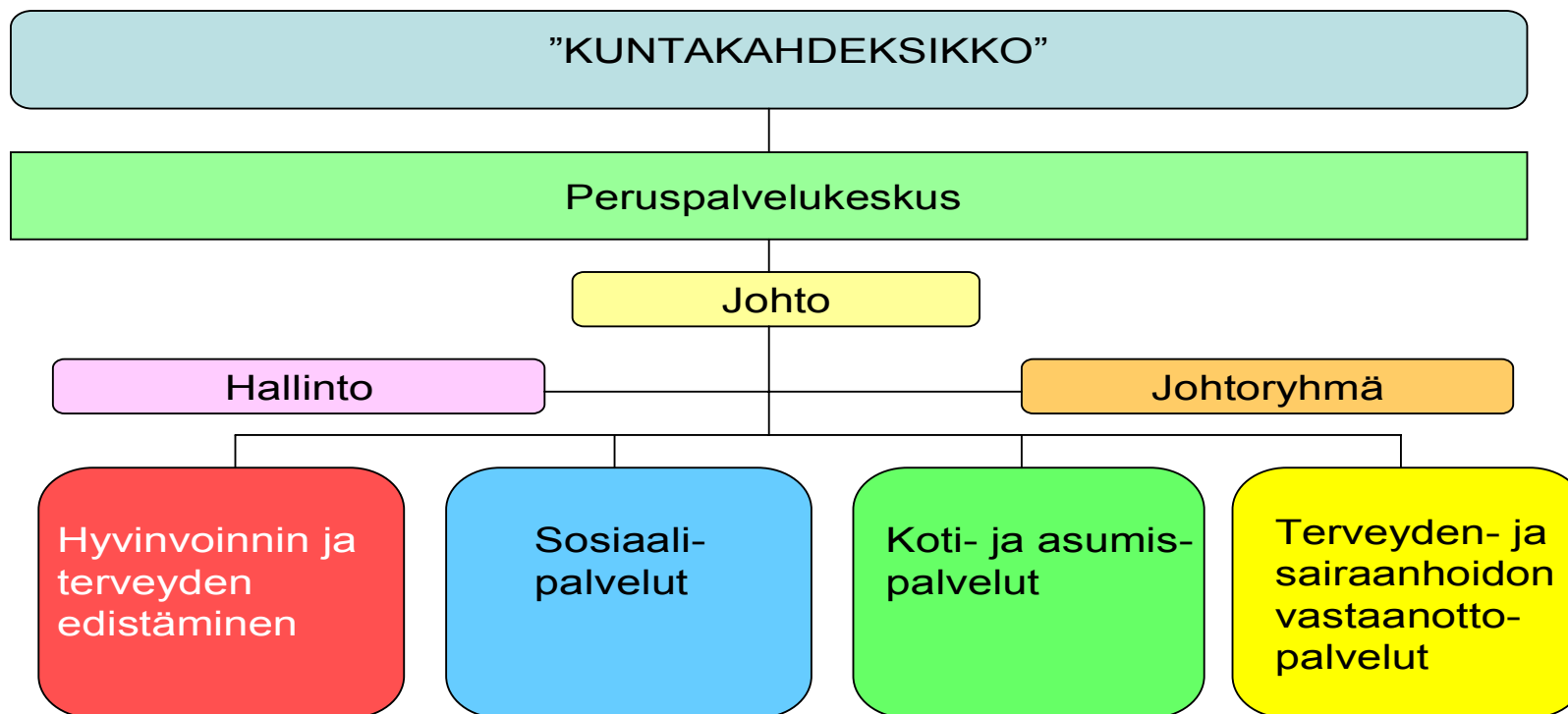


20.5.2008  
Pentti Lampi

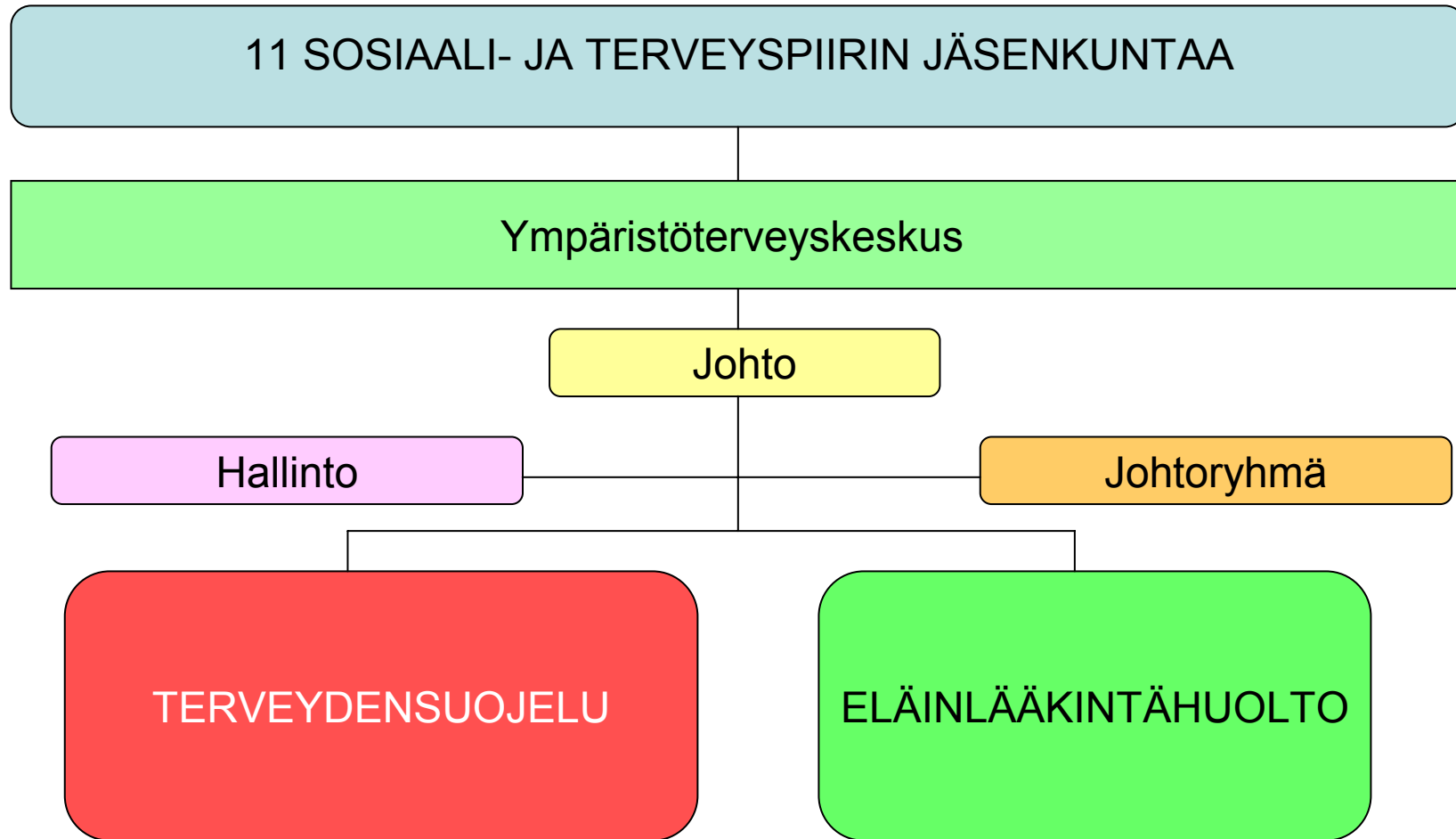
PÄIJÄT-HÄMEEN SOSIAALI- JA TERVEYSYHTYMÄ



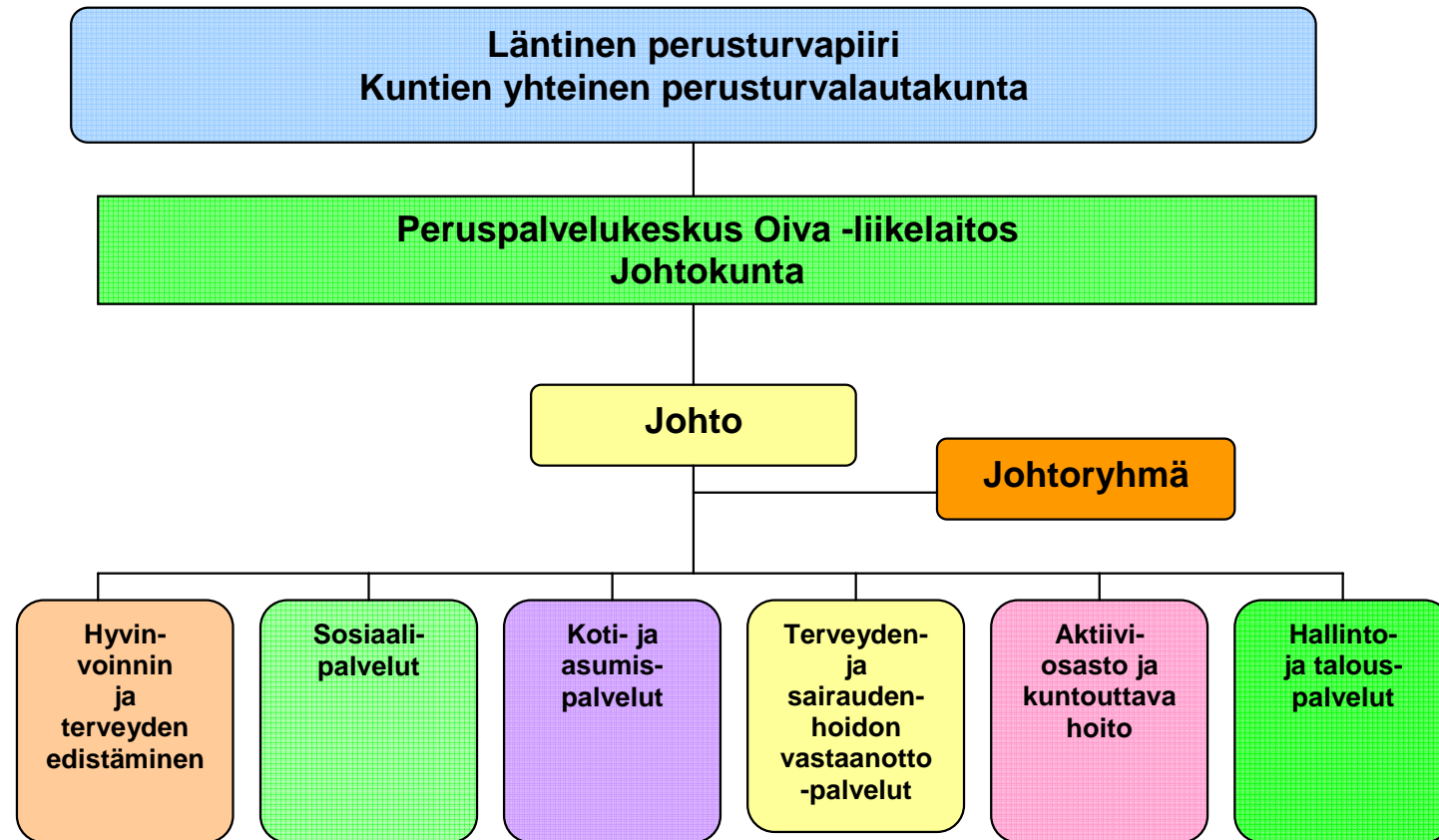
# PERUSPALVELUKESKUS



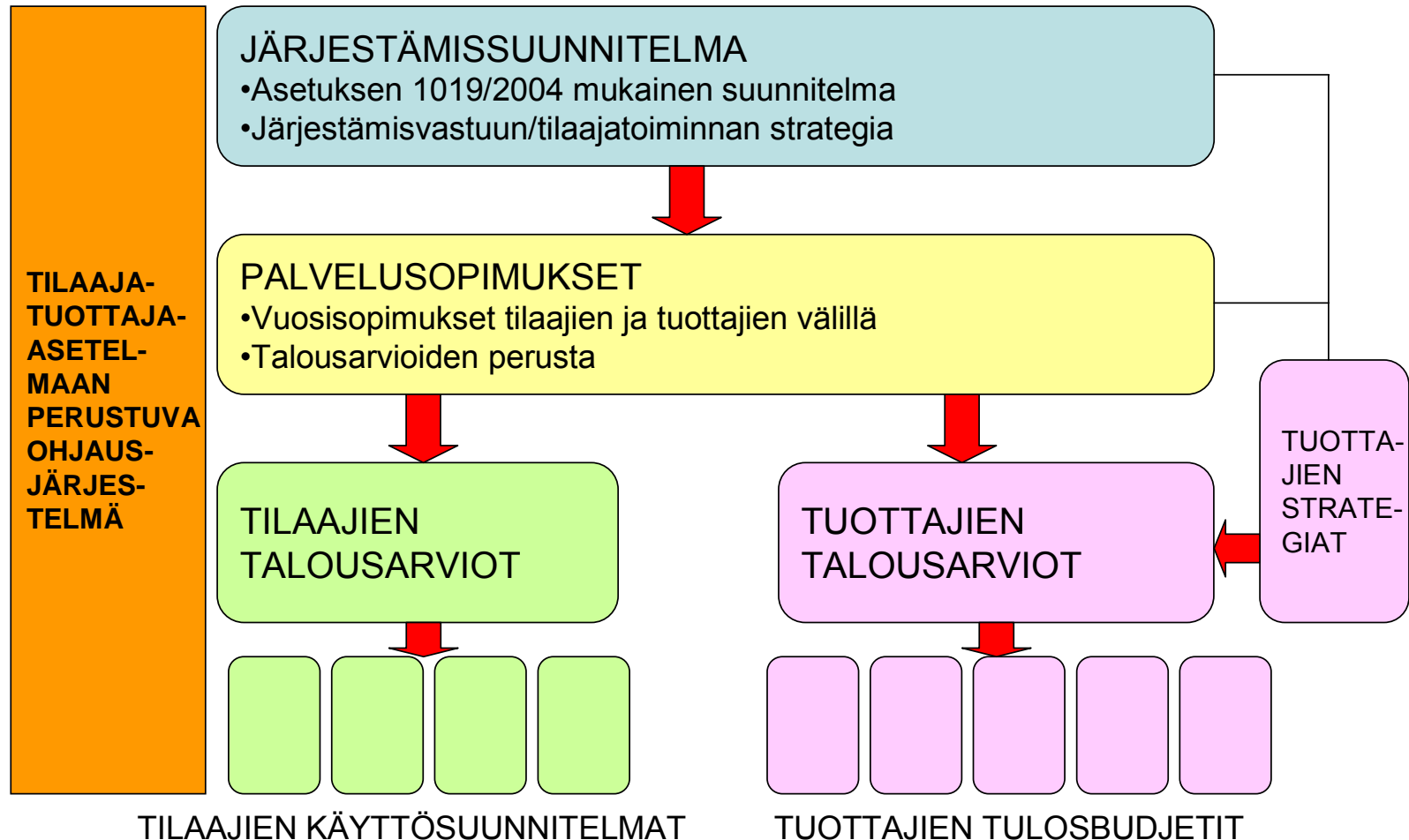
# YMPÄRISTÖTERVEYSKESKUS



# Läntinen perusturvapiiri



# Suunnittelu- ja ohjausjärjestelmän kokonaisuus





# Palveluprosessien kehittäminen Päijät- Hämeen sosiaali- ja terveyspiirihankkeessa



# Heimo-hyvinvointipiirin prosessien kehittäminen

## Tavoitteet:

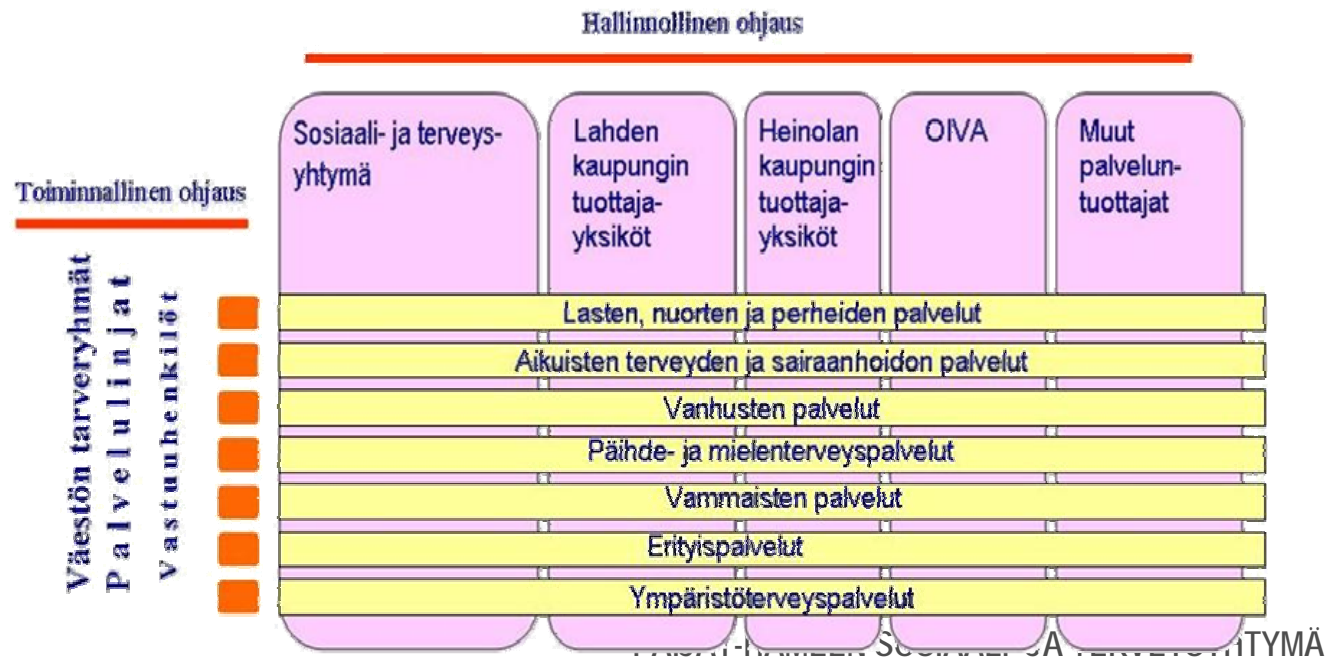
- Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut **kokonaisuuksiksi**, joissa huomio
- ennaltaehkäisyyn
  - palvelutarpeen arviointiin
  - hoito- ja palvelusuunnitteluun
  - hoidon ja palvelun toteutukseen
  - seurantaan, arviointiin, suunnitelmien tarkistukseen
  - jatkohoitoon ja kuntoutukseen
  - yhteistyön sujuvuudelle toimijoiden välillä

Sosiaali- ja terveydenhuollon **yhteistyö** perustuu

- toiminta-alueiden ja ammattiryhmien roolien sekä tehtävien tunnistamiseen
- selkeiden vastuiden määrittämiseen
- yhteisten tavoitteiden mukaiseen toimintaan

**Kuntalaisille** palvelujen sujuvuutta, kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta

Jokaiselle **työntekijälle** valmius nähdä oma tehtävänsä ja vastuunsa osana isompaa kokonaisuutta.



## Tausta:

- Kustannusten hallinta
- Työvoiman riittävyys
- Palvelujen turvaaminen

**HEIMO**  
-HYVINVOINTIPIIRI-

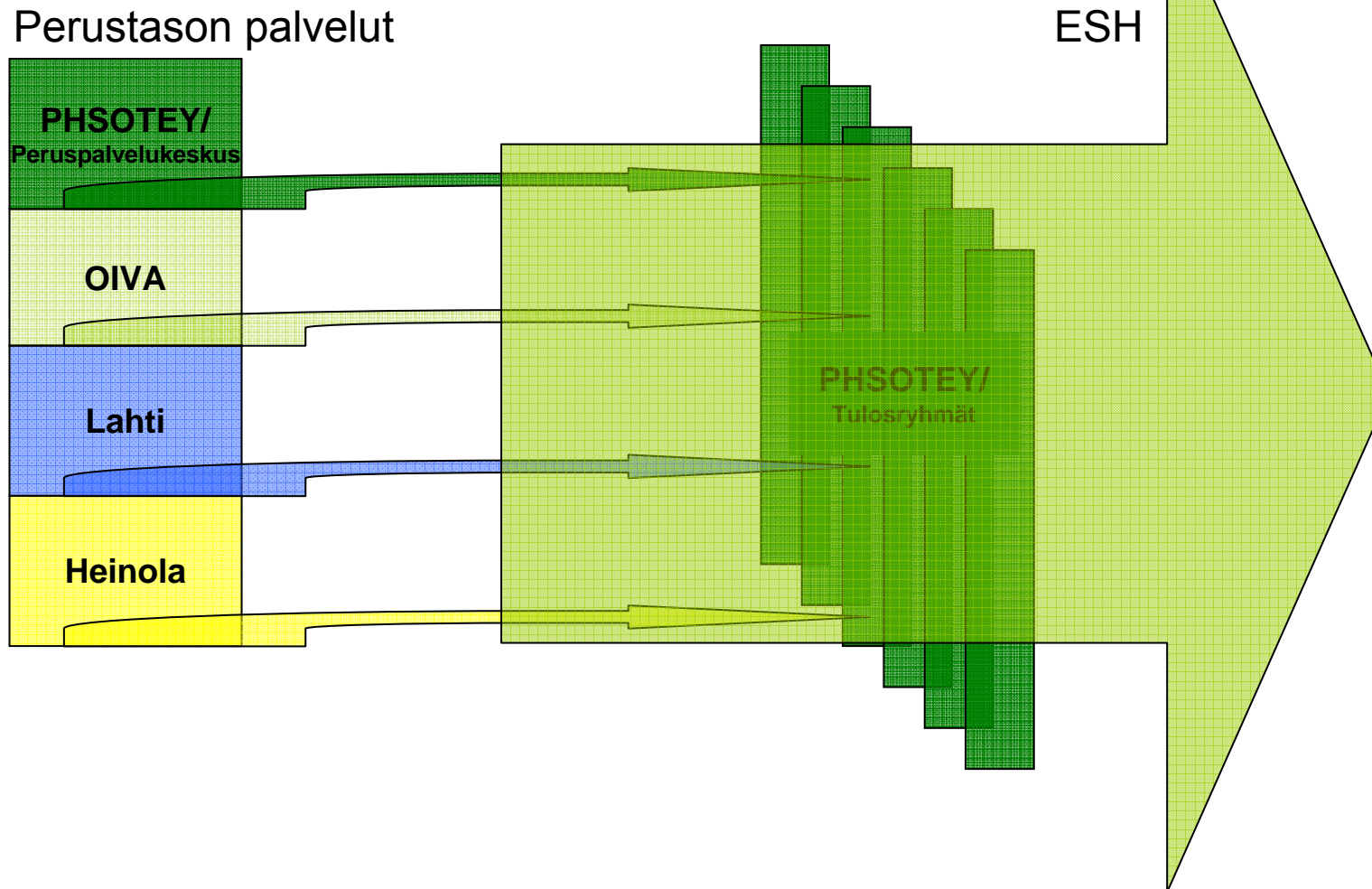


# Prosessien mallintaminen

- Prosessien mallintamisen lähtökohtana on näyttö tai ammatillisesti hyväksytty toimintatapa
- Eri ammattiryhmien ja yksittäisten työntekijöiden työnjako ja vastuut sekä palveluiden porrastus täsmennetään
- Henkilöstövoimavarojen käyttö prosessin eri vaiheissa määritellään
- Asiakaspalveluprosessin tiedonkulku määritellään ja varmistetaan
- Palvelutapahtumien kirjaamisesta (dokumentoinnista) sovitaan siten, että prosessin seuranta, arviointi ja mittaaminen onnistuu
- Palvelutapahtumien luokittelusta sovitaan
- Ennaltaehkäisevä toiminta integroidaan prosesseihin
- Mallinnuksessa kannustetaan uusien toimintatapojen innovointiin
- Prosessien kehittäminen ja toiminnanjohtamisjärjestelmän (TOJO) uudistaminen toteutetaan kiinteässä vuorovaikutuksessa

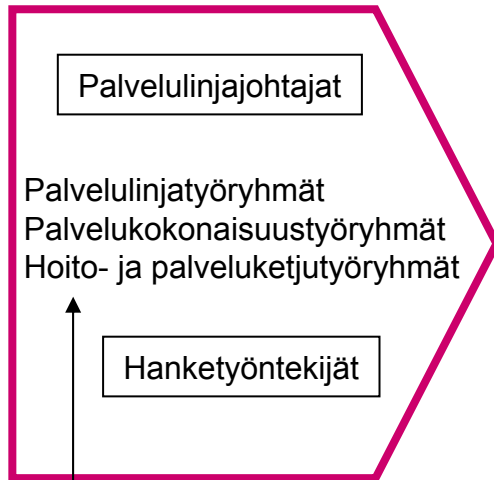


# Palveluprosessien kehittäminen



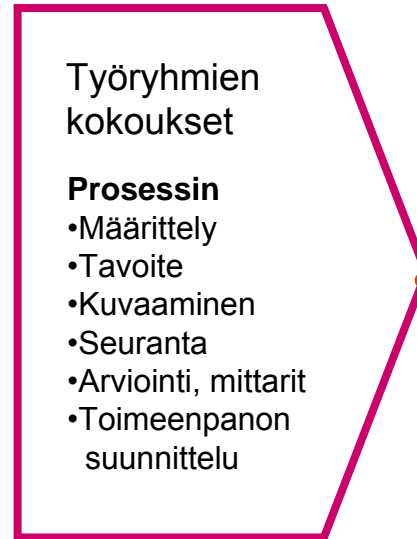
# Heimo-hyvinvointipiirin prosessien kehittäminen

## TOIMIJAT



Jäsenenä työntekijöitä yhtymästä, Oivasta, Lahdesta, Heinolasta sekä yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta

## TYÖ



Jokaisesta kokouksesta syntyy dokumentti, jota työryhmäläiset työstävät työyhteisöissään sovitusti kokousten välillä

Muistiot Heimo-hyvinvointipiirin nettisivujen extranetissa



## TULOKSET

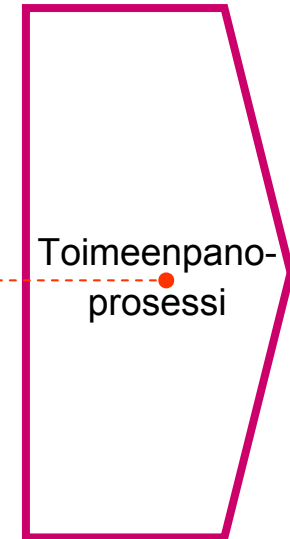
### Prosessikaavio

- Asiakkaan kulku hoito- ja palveluketjussa
- Toiminnot ja toimijat
- Toimintoihin liittyvät lait, ohjeet, lomakkeet
- Tiedonkulku (esim. tietojärjestelmissä)
- Kuvaus QPR:N ProcessGuide -ohjelmalla

### Toimeenpanosuunnitelma

- Toimeenpanosta vastaava henkilö
- Aikataulu
- Toimeenpanon edellyttämät muutokset (rakenteissa, toimintakäytännöissä, tietojärjestelmissä)
- Ketä muutos koskee = kohderyhmät
- Tarvittava koulutus
- Toimeenpanon seuranta ja arviointi
- Tiedottaminen

## TOIMEENPANO



Nyt ollaan TÄSSÄ

PÄIJÄT-HÄMEEN SOSIAALINEN YHTYMÄ

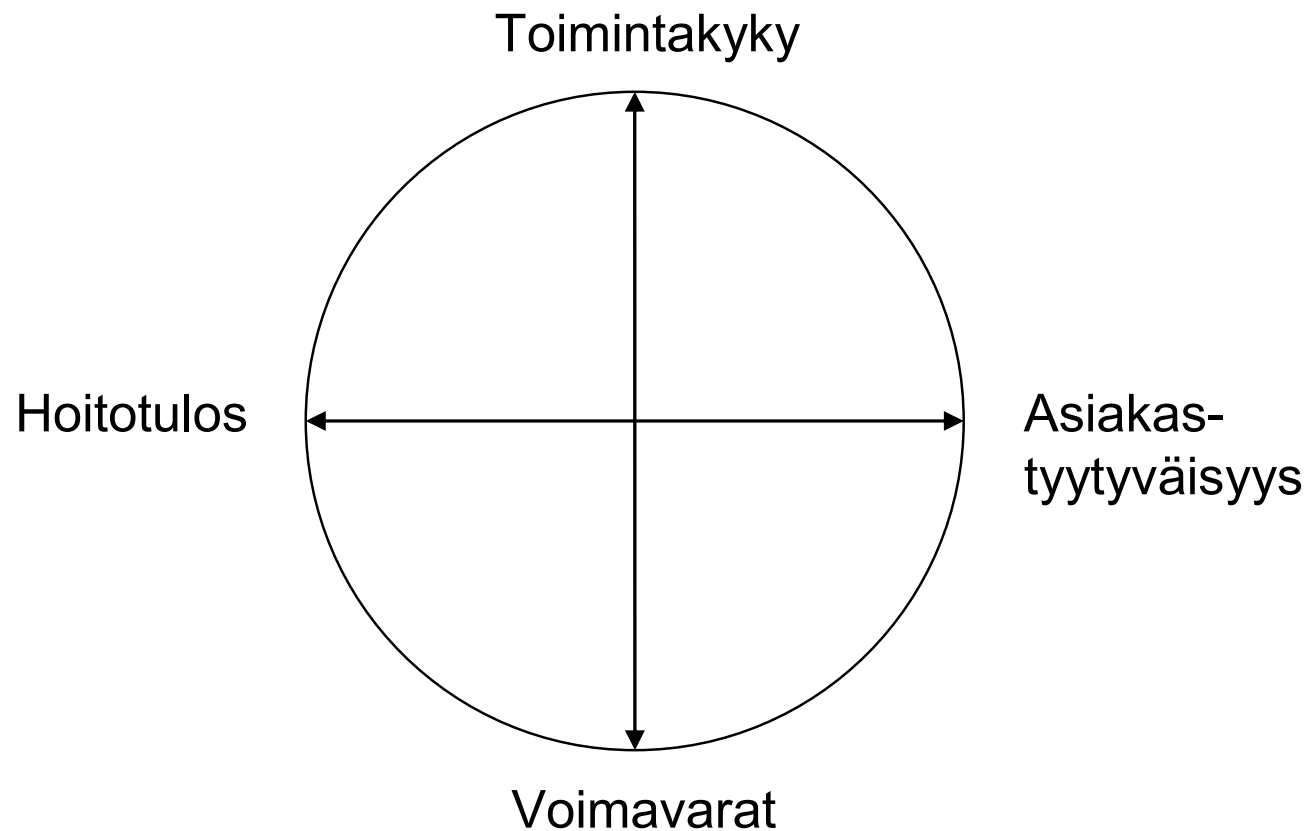


# Hoito-, palvelu- ja toimintaprosessien suunnittelua ja seurantaan tukevat mittarit

- Määrittelytyö luo pohjan myös palvelutoiminnan vaikuttavuuden ja laadun huomioonottamiseksi osana toimintayksiköiden ja niiden johtajien tulosvastuuta.
- Tasapainotetun tuloskortin mukaisen ohjausmallin (Pineno 2002, Park ja Huber 2007) eräästä terveydenhuollon sovelluksesta käytetään nimeä kliininen arvokompassi (clinical value compass) (<http://www.dartmouth.edu/~ogehome/CQI/Valcomp.html>)



# Kliinisen arvokompassin ulottuvuudet



# Kliinisen arvokompassin ulottuvuudet

- Tavoitteena on, että arvokompassin (tulokortin) mittarit olisivat ensisijaisesti **vaikuttavuus**mittareita eli kuvaisivat toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista.
- Niiden rinnalle tarvitaan myös **prosessi**mittareita, jotka mm. ilmaisevat toiminnan sujuvuutta tai mittaavat hoitosuosituksen noudattamista.
- Arvokompassin voimavaraulottuvuus edustaa kolmatta mittarityyppiä, joka määrittelee **voimavarojen käytön** (kustannukset).





# Prosessityössä alkaa toimeenpanovaihe

- Heimo-hyvinvointipiirityöhön liittyvä hoito-, palvelu- ja toimintaprosessien uudistaminen on etenemässä uusien toimintamallien toimeenpanovaiheeseen. Tähän mennessä ovat kymmenet työryhmät käyneet läpi ja kuvanneet erilaisia hoito- ja palveluketjuja. Tavoitteena on lisätä toimintojen sujuvuutta ja asiakaslähtöisyyttä yli organisaatorajojen sosiaali- ja perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon palveluissa.
- Työryhmissä on ollut jäseniä kaikista neljästä tuottajaorganisaatiosta eli Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveisyhtymästä, peruspalvelukeskus Oivasta, Lahdesta ja Heinolasta sekä yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta.
- Jokaiseen prosessiin laaditaan toimeenpanosuunnitelma, jonka mukaan uudet toimintamallit otetaan käyttöön eri organisaatioissa. Toimeenpanosta vastaavat sekä prosessityössä mukana olleet että eritasoilla toimivat esimiehet. Työn tukena on koulutusta, valmennusta ja tiedotusta. Toimeenpanon jatkuminen ja prosessien jatkuva kehittäminen jatkuvat myös varsinaisen Heimo-hyvinvointipiirihankkeen päätyttyä ensi syksynä.



# Uudistetuilla palveluprosesseilla tavoitellaan hyviä tuloksia

- Uudistetut palveluprosessit
  - Parantavat mahdollisuuksia palveluiden vaikuttavuuden lisäämiselle
  - Edistävät palvelutoiminnan tuottavuuden kasvua (voimavarat kohdennetaan palveluketjun oikeisiin kohtiin)
  - Ylläpitävät hyvää ja tasaista laatua sekä vähentävät virheitä
  - Mahdollistavat prosessien tehokkuuden, vaikuttavuuden ja asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja arvioinnin
  - Edistävät henkilöstön osaamisen kehittämistä palvelujen vaatimusten mukaisesti
  - Sisältävät ennaltaehkäisevän työn tärkeänä osana toimintaa.



# Palveluprosesseja on uudistettava jatkuvasti

- Jatkuvan uudistamisen periaate
  - auttaa tunnistamaan toiminnallisia ja rakenteellisia kapeikkoja ja rajapintojen kitkatekijöitä
  - Helpottaa työvoiman tarpeen ja osaamisvaatimusten arviointia ja auttaa henkilöstösuunnittelua
  - Luo edellytyksiä tehokkuuden ja tuottavuuden arvioinnille ja parantamiselle



# Työn arviointia

- Tähän mennessä on kohdattu seuraavia haasteita:
  - Miten saada työhön mukaan ammattilaisia kaikista ammattiryhmistä, kun työtä tehdään ripeällä aikataululla oman työn ohella?
  - Prosessien mallintaminen – erityisesti uusien toiminnallisten kokonaisuuksien näkökulmasta – on koettu vaikeaksi.
  - Totutun kyseenalaistaminen vaatii ponnistelua.
  - Sosiaalipalveluilla ja terveydenhuollolla on haasteellista löytää ammattiryhmäraajat ylittävä yhteinen kieli.
  - Tiedottaminen vaatii erittäin vahvan työpanoksen.



# Työn arviointia (jatkoa)

- Tärkein haaste on prosessien jalkauttaminen ja vakiinnuttaminen osaksi perustyötä.
  - Syksyllä valmiita prosesseja on 50 – 65.
  - Jalkauttamis- ja vakiinnuttamistyön kohteeksi otetaan ensin tärkeimmät prosessit (vaikuttavuus)
  - Vastuu jalkauttamisesta ja vakiinnuttamisesta on erityisesti esimiehillä, jotka tarvitsevat riittävästi tukea (mutta myös kaikilla työntekijöillä).
  - Uudistetut prosessit on oltava joustavasti sähköisessä muodossa saatavilla arkityössä.
  - Henkilöstön vaihtuvuus ja määräaikaisen henkilökunnan suuri määrä vaatii tehokasta perehdyttämistä prosessien käyttöön.
  - Prosessien jalkauttamisen etenemistä ja niiden käyttöä tulee seurata.
  - Palveluprosessien uudistaminen on jatkuvaa, pitkäjänteistä työtä.

