



# HOITOTAKUU- OPAS

Anne Autio, Elisa Jokelin, Henna Korte ja Kaisa Pere



## **Sote- uudistus etenee ja perusrakenteet alkavat hahmottua**

### **Uudistuksella on kunnianhimoiset tavoitteet:**

- 1.** Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen
- 2.** Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön
- 3.** Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen
- 4.** Palveluiden monialaisuuden ja yhteen toimivuuden varmistaminen
- 5.** Kustannusten nousun hillitseminen

Tavoitteisiin pyritään esimerkiksi varmistamalla kiireettömään hoitoon pääsy viikon sisällä hoidon tarpeen arvioinnista ja avunsaanti sujuvasti yhdellä yhteydenotolla.

Käytännön toimijalle voi olla haastavaa hahmottaa, millä konkreettisilla keinoilla lakisääteiset vaateet on mahdollista saavuttaa.

**Tarjoamme avuksenne nyt Hoitotakuuoppaan, jossa on kuvattu käytännössä toimiviksi osoittautuneita keinoja ja periaatteita.**

Mediellin tuella eri kokoiset toimijat ovat onnistuneet muuttamaan pysyvästi toimintansa ja kehittämään sitä omin voimin joka päivä paremmaksi.

***Antoisia ja hyödyllisiä lukuhetkiä!***

*Toivovat, Ellit*

**MEDIELLI**



# SISÄLTÖ

**03 PÄHKINÄNKUORESSA**

**04 PÄÄTETÄÄN MITÄ TAVOITELLAAN**

**05 ASIA RATKAISTAAN ENSIKONTAKTISSA**

**07 PIDETÄÄN KOPPI**

**09 VISUAALINEN PÄIVITTÄISJOHTAMINEN**

**11 KYSYNNÄN TAHDISSA TOIMIMINEN**

**12 HENKILÖSTÖ RATKOO ONGELMAT SYSTEMAATTISESTI**

**14 HOIDETAAN ETÄNÄ TURVALLISESTI**

**17 EHKÄISTÄÄN SAIRAUTTA ENNALTA**

**19 OTETAAN KOPPI KAIKISTA**

**21 JOHDETAAN JA KEHITETÄÄN SYSTEMAATTISESTI**

**23 MEDIELLI**

Hoitotakuuopas

Medielli Oy, Espoo 2022

Tekijät: Anne Autio, Elisa Jokelin, Henna Korte ja Kaisa Pere

ISBN: 978-952-94-6039-7 (pdf)

Jakelu: [www.medielli.fi](http://www.medielli.fi)

Taittäjä: Annika Englund

**MEDIELLI**

# PÄHKINÄNKUORESSA



- Päätäkää yhdessä tasapainoiset tavoitteet. Hyvä lähtökohta on ns. nelimaaliviitekehys, jossa samaan aikaan tavoitellaan parempaa palvelun sujuvuutta, vaikuttavuutta ja tuottavuutta siten, että työntekijätkin jaksavat hyvin.
- Pyrkikää samanaikaisesti hyvään hoidon saatavuuteen ja jatkuvuuteen. Luokaa yhteydenotto-kanavat niin, että välikäsiä on mahdollisimman vähän. Pyrkikää ratkaisemaan asiakkaan asia mahdollisimman pitkälle jo ensikontaktissa.
- Kun pyritte ratkaisemaan asioita sujuvammin ja enemmän ensikontaktissa, pitäkää myös useammin koppi potilaan seurannasta itsellenne. Jos hoidatte enemmän etänä, sopikaa tiheimmin seurantasoiitoja (ei hätää, ne ovat lyhyitä). Jatkuvuus säilyy tällöin myös paremmin!
- Johtakaa tavoitteista mittarit päivittäisjohtamisen tueksi. Tunnistakaa millä tiheydellä mittareita tulee päivittäin tarkastella, jotta saavutatte tavoitteenne. Visualisoikaa ne kaikille ja ratkokaa poikkeamia systemaattisesti.
- Pyrkikää toimimaan kysynnän tahdissa. Priorisoikaa sähköisiä yhteydenottokanavia, se helpottaa kysyntään vastaamista. Ohjatkaa yhteydenotot mahdollisuuksien mukaan suoraan yhteyshenkilölle, hoidon jatkuvuus tukee hyvää hoidon saatavuutta.
- Henkilöstöllä on kaksi tehtävää: asiakastyö ja työn kehittäminen. Esihenkilö valmentaa työntekijöitä kehittämään työtä yhdessä moniammatillisesti päivittäin. Systemaattinen kehittäminen on osa päivittäisjohtamista.
- Ratkaisuun pyrkiminen ensikontaktissa tarkoittaa lisääntyvää etänä hoitamista. Etänä hoitaminen on turvallista ja laadukasta kun asiakasta kuunnellaan tarkasti, seurataan tarvittaessa tiheästi ja otetaan läsnävastaanotolle aina tilanteen niin vaatiessa.
- Valitkaa teille relevantit terveysriskissä olevat asiakkaat ja suunnatkaa voimavaroja heidän terveytensä edistämiseen. Varmistakaa, että henkilöstössä on osaamista oikeasti vaikuttavasta terveystaloudesta. Ottakaa käyttöön työkaluja asiakkaiden ja interventioiden tunnistamiseen.
- Jokaisella asiakkaalla kannattaa olla oma yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö parantaa palvelun jatkuvuutta ja tekee asiakkaat ja ammattilaiset tyytyväiseksi. Erityisesti tästä hyötyvät monisairaajat ja palveluita paljon tarvitsevat.
- Tavoitteisiin pääseminen edellyttää niihin pyrkimistä kaikilla tasoilla ja että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan. Esihenkilön tulee hahmottaa reaaliaikainen tilannekuva tavoitteista johdettuun mittaritietoon perustuen ja täydentää sitä asiakastyötä havainnoimalla.

# PÄÄTETÄÄN MITÄ TAVOITELLAAN

**Mikä on asiakkaillemme tärkeää?**

**Miksi organisaatiomme on olemassa?**

Kuinka autamme asiakkaitamme ratkaisemaan asian, jonka vuoksi he ovat kääntyneet puoleemme?

Tavoitteemme ja niitä kuvaavat mittarit kertovat, mikä on todellinen asiakaslupauksemme.

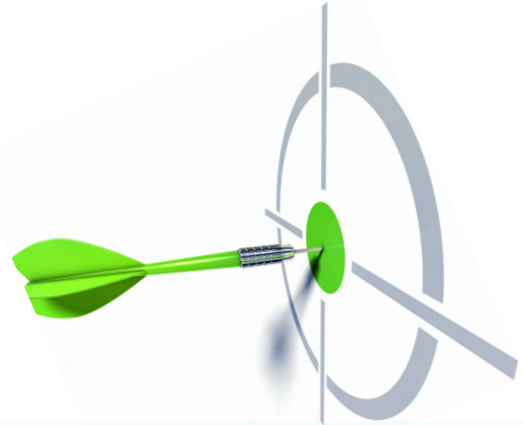
Potilasasiakas arvostaa useimmiten yhteydenoton sujuvuutta, sitä että palvelutarpeeseen vastataan ilman tarpeetonta viivettä ja että hän saa huoleensa ratkaisun.

Maksajan näkökulmasta toiminnan vaikuttavuus ja tuottavuus ovat hyvän asiakaskokemuksen ja ammattilaisten työtyytyväisyyden lisäksi tärkeitä tavoitteita.

**Mihin pystytään  
vai mihin pitäisi pystyä?**

Työntekijöiden työsuorituksille on helpompi asettaa määrälliset tavoitteet kuin muille tavoitteille. Siksi ne ovat myös yleisiä seurannan kohteita.

Pahimmillaan kapea-alainen työsuorituksen mittaaminen voi johtaa siihen, että hoitajat tekevät mahdollisimman monta puhelua ja lääkärit tekevät koko päivän nopeatahtisesti vastaanottokäyntejä.



Lyhyet puhelut ja pikaiset vastaanottokäynnit eivät kuitenkaan välttämättä lisää asiakastytytyväisyyttä, vaikuttavuutta tai tuottavuutta - puhumattakaan ammattilaisten työtytytyväisyydestä.

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat olemassa asiakkaita varten, joten myös mittareiden tulee kohdentua asiakkaiden kannalta oleellisiin tavoitteisiin.

Asiakkaan tarpeista johdetut tavoitteet ja niitä kuvaavat mittariarvot ohjaavat tunnistamaan hukkaa toimintakäytännöissä.

Esimerkkinä mittariston muuttumisesta on asiakkaalle tärkeä puheluun vastaamisen viive (tavoite alle 30 minuuttia) verrattuna työsuoritettavuuteen eli hoitajan puheluun käyttämään aikatavoitteen (tavoite alle 3 minuuttia/puhelu).

“

*Päätäkää yhdessä  
tasapainoiset tavoitteet.  
Hyvä lähtökohta on ns.  
nelimaaliviitekehys, jossa samaan aikaan  
tavoitellaan parempaa palvelun  
sujuvuutta, vaikuttavuutta ja tuottavuutta  
siten, että työntekijätkin jaksavat hyvin.*

”

# ASIA RATKAISTAAN ENSIKONTAKTISSA



## Yksin tehty hoidon tarpeen arvio jonouttaa

Yleensä asiakas ottaa yhteyttä terveysasemalle takaisinsoittojärjestelmän kautta.

Puhelun vastaanottaa satunnainen hoitaja, joka tekee hoidon tarpeen arvion.

Hoitaja on useimmiten yksin tekemässä päätöstä, onko asiakkaalla tarve välittömään, kiireiseen vai kiireettömään hoitoon.

Mikäli asiakkaan asia ei ole kiireellinen ja vaatii lääkärin ammattiosaamista, asia siirretään monesti vastaanotolle ratkaistavaksi.

Tämä johtaa herkästi siihen, että lääkärin kiireettömät ajat jonoutuvat.

## Palvelutarpeen ratkaisu ensikontaktissa

Mikäli asiakkaan asiaa päädytään ratkaisemaan heti ensikontaktissa, on käytössä oltava välitön ja mielellään monialainen konsultaatiomahdollisuus.

Käytännössä konsultaatio mahdollistuu erityisen sujuvasti, jos ammattilaiset työskentelevät samassa fyysisessä tilassa.

Yhteydenotto väistämättä venyy, mikäli asiakkaan asiaan paneudutaan ja palvelutarve ratkaistaan.

Tällä tavoin kuitenkin ehkäistään tulevia uusia yhteydenottoja, kun asiakas saa asiaansa ratkaisun.

## Jatkuvuuden turvaaminen

Jatkuvuuden turvaaminen on perusterveydenhuollossa erityisen tärkeää ja yhteydessä hyvään hoidon laatuun ja alhaisempiin kokonaiskustannuksiin.

Jatkuvuus ja hyvä hoidon saatavuus kyetään yhdistämään siten, että asiakas on yhteydessä aina samaan henkilöön (omahoitaja/ yhteyshenkilö).

Yhteyshenkilö toimii hoidon koordinoijana ja konsultoi tarvittaessa parhaaksi katsomaansa ammattilaista. Erityisesti monisairaana hoito kannattaa keskittää omalle lääkärille aina kun se on mahdollista.

Yhteydenottokanavan merkitys vähenee, mikäli yhteyshenkilöllä/ omahoitajalla on käytössä sekä takaisinsoittomahdollisuus että kaksisuuntainen sähköinen yhteydenottokanava.

Muiden ammattilaisten työn jatkuvuus toteutuu parhaiten siten, että sama ammattilainen seuraa hoidon etenemistä ja toteutumista siihen saakka, kunnes asia on ratkennut ja hoidon koordinaatiovastuu voidaan palauttaa yhteyshenkilölle.



“

*Pyrikää samanaikaisesti hyvään hoidon saatavuuteen ja jatkuvuuteen. Luokaa yhteydenottokanavat niin, että välikäsiä on mahdollisimman vähän. Pyrikää ratkaisemaan asiakkaan asia mahdollisimman pitkälle jo ensikontaktissa.*

”

# PIDETÄÄN KOPPI



Kun pyritte ratkaisemaan asioita sujuvammin ja enemmän ensikontaktissa, pitäkää myös useammin koppi potilaan seurannasta itsellänne. Varsinkin jos pyritään ratkaisemaan paljon ensikontaktissa.

Potilailla on enemmän toiminnallisia vaivoja, vaivat ja oireet ovat useammin itseksensä paranevia tai esimerkiksi ikääntymiseen liittyviä. Lisäksi ei-lääketieteellistä huolta ja ongelmia käsitellään paljon.

Terveysaseman potilaina on koko väestö ja vaihtelu "normaalin" sekä "sairaana" välillä voi olla vaikea erottaa ja aina ei saada tarkkaa diagnoosia.

Oleellista on erottaa, vaatiiko oire välitöntä hoitoa tai diagnostista toimenpiteitä vai onko vaiva sen tyyppinen, joka voi itseksensä parantua.





## Ammattilaisen tekemä tiheä seuranta

Ammattilaisen tekemässä tiheässä seurannassa lääkäri seuraa asiakkaan voinnin kehitystä lyhyin etukäteen sovituin yhteydenotoin, kunnes tiedetään varmasti, mitä tehdään. Joko lopetetaan seuranta, arvioidaan tilanne läsnävastaanotolla, mietitään lisätutkimuksia tai lähetettä erikoissairaanhoidon.

Etuna on myös terveysaseman kysynnän parempi hallinta, sen sijaan, että potilas soittaa lisäkysymyksiä aamulla silloin kun muutkin soittavat, me olemme yhteydessä iltapäivästä.

Lisäksi lääkäri tietää jo asian etukäteen, jolloin puhelu on usein lyhyempi.



*Kun pyritte ratkaisemaan asioita sujuvammin ja enemmän ensikontaktissa, pitäkää myös useammin koppi potilaan seurannasta itsellänne. Jos hoidatte enemmän etänä, sopikaa tiheämmin seurantasoittoja (ei hätää, ne ovat lyhyitä). Jatkuvuus säilyy tällöin myös paremmin!*

# VISUAALINEN PÄIVITTÄISJOHTAMINEN

Poissa silmistä- poissa mielestä?

Klikkauksen päässä on klikkauksen päässä!

## Visuaalisen päivittäis- johtamisen taulut

Visuaalisessa päivittäisjohtamisessa toiminnan resurssit, mittarit ja kehittäminen tehdään näkyväksi paikkaan, jonne kaikki osalliset pystyvät kokoontumaan yhtä aikaa. Näin jokaiselle näkyy sama tilannekuva.

Poikkeamat ja myös onnistumiset tulevat näkyväksi, kun tilannekuva on reaaliaikaisesti visualisoitu. Keskustelu pystytään kohdentamaan poikkeamien taustalla oleviin syihin. Poikkeamiin johtaneet työ- ja toimintatavat tulevat esille, kun poikkeamien syitä tutkitaan ja niistä keskustellaan.

Päivittäisjohtamisessa visualisoinnin työkaluina käytetään mittari-, resurssi- ja kehittämistauluja.

Tauluista saa suurimman hyödyn, kun niissä olevaa tietoa voidaan tarkastella samanaikaisesti ja yhdistää asioiden vaikutuksia toisiinsa. Tämän vuoksi taulut tulee sijoittaa lähelle toisiaan.



Päivittäisjohtamisen kokoukset aloitetaan **mittaritaulusta**. Ilman tavoitteita ei ole poikkeamia ja ilman poikkeamia ei löydy kehittämiskohteita.

Tarkoituksena on esille tuoda päivittäiset tavoitteet konkreettiseksi ja mitattavaksi tekemiseksi.

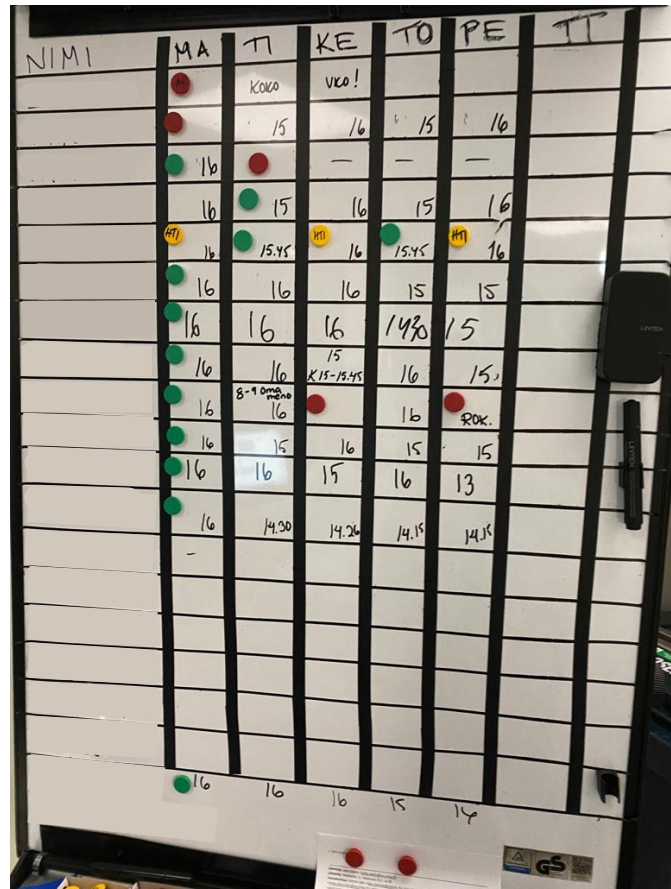


**Mittaritaulu** on riittävän visuaalinen, jos siinä toteutuu 3x3 - sääntö: kolmen metrin päästä pitää saada kolmessa sekunnissa käsitys poikkeamista.

**Resurssitaululla** visualisoidaan eri ammattilaisten määrät sekä läsnä- tai poissaolot. Tyypillisesti resurssit visualisoidaan viikoksi eteenpäin. Siten pystytään havaitsemaan ennalta mahdolliset resurssien ja asiakaskysynnän epäsuhtaan liittyvät haasteet ja ratkaisemaan ne suunnitelmallisesti.

Ilmenneiden ongelmien ratkaiseminen visualisoidaan **kehittämistaululla**. Sovittu kehittämistoimenpide ja systemaattisen kehittämisen PDSA-syklin vaihe on kaikkien nähtävillä ja tarkistettavissa yhdellä silmäyksellä.

Esimerkki resurssitaulusta



Esimerkki PDSA-syklistä kehittämisen taululla

ONGELMA	JUURISYY	VASTATOIMENPIDE	OLETETTU VAIKUTUS	TESTIAIKA	TODETTU VAIKUTUS
50 asiakkaan jono ei lyhene	Työnjaosta jonon lyhentämiseksi ei ole sovittu	Jokainen th-tiimin hoitaja segmentoi 1. asiakkaan per/pvä	Jono lyhenee 5 asiakasta päivässä, jono poissa 2 viikossa	25.5.-5.6.20 Tsekkaukseen joka päivä	Käydään läpi 5.6. ip. kokouksessa
...					

“ Johtakaa tavoitteista mittarit päivittäisjohtamisen tueksi. Tunnistakaa millä tiheydellä mittareita tulee päivittäin tarkastella, jotta saavutatte tavoitteenne. Visualisoikaa ne kaikille ja ratkokaa poikkeamia systemaattisesti. ”

# KYSYNNÄN TAHDISSA TOIMIMINEN

## Yhteydenoton viive lisää yhteydenottojen määrää

Asiakkaat jaksavat odottaa takaisinsoittoa noin kahden tunnin ajan ennen kuin hakeutuvat terveysasemalle tai ovat uudelleen yhteydessä esimerkiksi sähköisen yhteydenottokanavan kautta.

Useamman yhteydenottokanavan riskinä on, että useammat ammattilaiset hoitavat saman asiakkaan samaa asiaa monessa eri kanavassa ja pahimmillaan useamman ammattilaisen voimin. Tällöin on riskinä, että yhteydenottokanavat tukkeutuvat yhä pahemmin.

## Asiakkaat ovat tyytyväisiä, ammattilaisten kiire vähenee

Asiakkaamme ovat tyytyväisiä, kun yhteydenottoihin vastataan nopeasti. Ammattilaisten kiire kevenee, kun vain yksi ammattilainen hoitaa yhden asiakkaan asian monen ammattilaisen sijasta. Lisäksi koska kysyntä on pääsääntöisesti aamupainotteista ja iltapäivällä yleensä yhteydenottoja tulee selvästi vähemmän, vapautuu aikaa iltapäivästä vastaanotoille ja muille töille.



## Miten jono syntyy

Mikäli kysynnän purkaminen hidastuu, asiakkaat tukkivat kanavat, lääkäreiden konsultaatiotuen tarve venyy koko päivän mittaiseksi ja pahimmillaan isompi takaisinsoiton purku osuu päivän viimeisille tunneille, jolloin tarvittavat läsnävastaanotot väistämättä siirtyvät seuraavien päivien taakaksi.

Näin syntyy jono.

“

*Pyrkikää toimimaan kysynnän tahdissa. Priorisoikaa sähköisiä yhteydenottokanavia, se helpottaa kysyntään vastaamista. Ohjatkaa yhteydenotot mahdollisuuksien mukaan suoraan yhteyshenkilölle, hoidon jatkuvuus tukee hyvää hoidon saatavuutta.*

”

# HENKILÖSTÖ RATKOO ONGELMAT SYSTEMAATTISESTI

Terveysaseman henkilöstön tehtävänä on vastata päivittäiseen asiakaskysyntään sekä tunnistaa ja ratkaista toiminnan esteitä.

Työtä on jaettava tarvittaessa ammattilaisten tai ammattiryhmien kesken siten, että kuormitus on jakautunut tasaisesti.

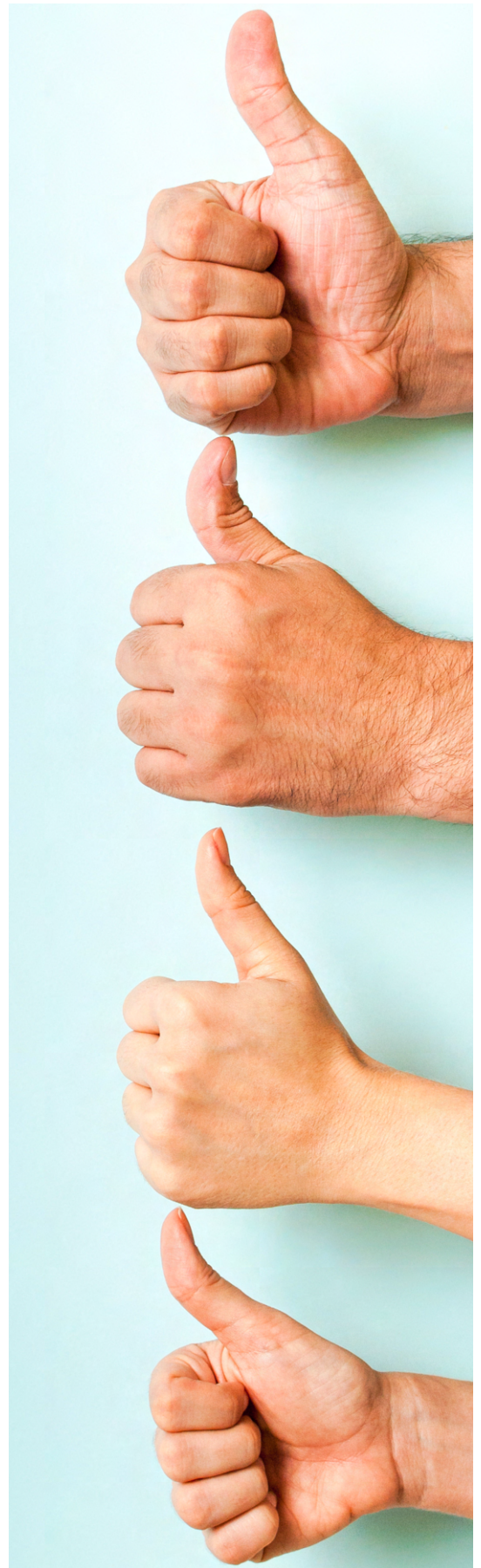
Tulee pyrkiä siihen, että kaikki työntekijät pystyisivät tekemään työnsä ilman ylityötä ja toisaalta toiminta ei saa jonoutua.

## Kehittäminen ja havainnot

Kehittämisen taulu on asiakastyötä tekevien ammattilaisten työkalu, johon ammattilaiset kirjaavat ongelmat, jotka estävät asiakasprosessin toteutumisen sovitulla tavalla ja sovitussa ajassa.

Havainnot kirjataan kaikkien näkyville. Tarvittaessa seurataan havaintojen toistuvuutta.

Havainnoista ja ongelmista käydään keskustelua päivittäin, mielellään vakioidusti päivittäisjohtamisen kokouksissa.





Kerran viikossa on hyvä pysähtyä hetkeksi pidempään toistuvien/laajojen ongelmien tarkentamiseksi ja PDSA-syklien rakentamiseksi.

Esihenkilöt valmentavat henkilöstöä ratkomaan ongelmia mahdollisimman lähellä asiakasrajapintaa ja ottavat itselleen ratkaistavaksi vain ne ongelmat, joihin ammattilaisilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa.

## Työtyytyväisyys on olennainen mittari kehittämisen tueksi

Työpäivän sujumista kannattaa kysyä joka päivä kaikilta tiimin ammattilaisilta päivän lopuksi.

Näin on mahdollista reagoida henkilöstön kuormitukseen mahdollisimman reaaliajassa ja puuttua epäkohtiin varhaisessa vaiheessa.

Päivittäin tehtävät mittaukset ja mittaustuloksen analysointi yhdessä pitävät työhyvinvointiteeman esillä päivittäisessä työssä.

Huonon tai laskevan työtyytyväisyyden syitä, seurauksia sekä yhteisiä parannusehdotuksia mietitään parhaimmillaan joka päivä.

Tämä johtaa parempiin asiakasprosesseihin ja sujuvampaan työpäivään kaikille.

“

*Henkilöstöllä on kaksi tehtävää: asiakastyö ja työn kehittäminen. Esihenkilö valmentaa työntekijöitä kehittämään työtä yhdessä moniammatillisesti päivittäin. Systemaattinen kehittäminen on osa päivittäisjohtamista.*

”



## HOIDETAAN ETÄNÄ TURVALLISESTI

Laadukas ja turvallinen etävastaanotto onnistuu, vaikka asiakas ei olisi ammattilaiselle tuttu, ja vaikka ei olisi vielä uusimpia digityökaluja käytössä.

Puhelinvastaanoton etuna on se, että kuulemme asiakkaan äänen. Siitä voi päätellä jo paljon: kirkkauden, nasaalisuuden, sisään- ja uloshengityksen poikkeamat, katkeilevatko sanat tai onko puhe puuromaista.

Sähköinen yhteydenotto voittaa puhelimen ajan säätelyssä. Asiakas kirjoittaa, kun itselle sopii ja lääkäri vastaa, kun aikatauluun mahtuu. Lisäksi kirjoitettua tekstiä voi hyödyntää kopioimalla tekstiä potilaskertomukseen. Myös valokuvat on mahdollista lähettää tietoturvallisesti.

## Laadukas ja turvallinen etävastaanotto

Puhelimessa on tärkeää kuunnella asiakkaan kertomusta tarkasti, kunnes se katkeaa luonnolliseen kohtaansa.

Keskeyttäminen sotkee asiakkaan ajattelua ja voi ohjata keskustelua niin, että jokin tärkeä yksityiskohta jää huomaamatta.

Kuunnellessa lääkäri pohtii "vaaran merkkejä" tai mitä voisi pahimmillaan käydä. Keskustelun tauotessa on hyvä tarkentaa näihin liittyviä kysymyksiä.

Yhteinen suunnitelma ja käsitys jatkoista on hyvä varmistaa ja kerrata vielä hälyttävät oireet ja miten niiden ilmaantuessa tulisi toimia.



## Ammattilaisen tekemä seuranta

Terveysasemaväestössä on paljon ei-lääketieteellistä, ei-parannettavissa olevaa huolta ja vaivaa eikä lääketieteellistä diagnoosia aina tarvita.

Oleellista on erottaa, onko vaiva sen tyyppinen, että se voisi parantua itseksensä. Siksi etenkin perusterveydenhuollon asiakkailla ajankäyttö diagnostisena työkaluna on erityisen hyödyllistä.



Etänä hoidettaessa seuranta kannattaa tehdä tarpeeksi tiheästi, jopa samana päivänä.

Lääkärin ja potilaan on oltava yhteisymmärryksessä siitä, että sekä etätoiminta että siihen liittyvä seuranta on turvallinen ja sopiva tapa asian ratkaisuun.



## Hoidon jatkuvuus

Mikäli mahdollista, seurannassa on hyvä hyödyntää jatkuvuus eli sama ammattilainen jatkaa asiakkaan asian hoitamista.

Se lisää asiakkaan turvallisuuden tuntua, sujuvoittaa hoitoa ja on samalla hoitavalle lääkärille hyvä keino oppia, mitä etänä on mahdollista hoitaa.

Mahdollinen tarvittava läsnävastaanotto on usein lyhyt, koska anamneesi ja eri hoitovaihtoedot ja taudinkuva ovat sekä ammattilaiselle että lääkärille jo selkeitä ja usein tavoitteena on tarkentaa vain diagnostiikan tarkkuutta tai jatkosuunnitelmaa kliinisellä tutkimuksella.



“

*Ratkaisuun pyrkiminen ensikontaktissa tarkoittaa lisääntyvää etänä hoitamista. Etänä hoitaminen on turvallista ja laadukasta, kun asiakasta kuunnellaan tarkasti, seurataan tarvittaessa tiheästi ja otetaan läsnävastaanotolle aina tilanteen niin vaatiessa.*

”

# EHKÄISTÄÄN SAIRAUTTA ENNALTA

Väestön terveydentilaa tulee edistää vaikuttavilla menetelmillä.

Elintapoihin kohdistuvaa valmennusta kannattaa tarjota korkean kardiovaskulaaririskin asiakkaille.

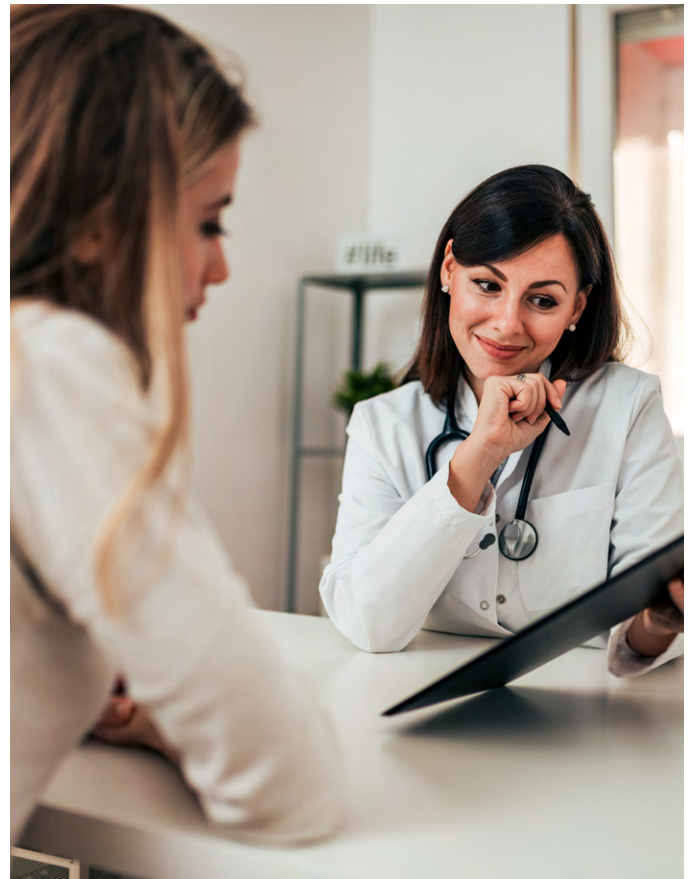
Riskitekijöiksi voidaan valita esimerkiksi ylipaino, verenpaine, sokeritauti tai sen esiasteet, LDL-kolesteroli, tupakointi, runsas alkoholin käyttö ja mielialaongelmat.

Valmennettavien ryhmään valitaan asiakkaita, joilla on toimenpiteillä tai interventioilla saavutettavissa laatupainotteisia terveitä elinvuosia.

Henkilöstön toiminnan suunnittelussa huomioidaan myös valmennus.

Asiakkaan kanssa tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma, joka perustuu asiakkaan sanoittamiin hoidon tarpeisiin, tavoitteisiin, keinoihin ja tuen tarpeeseen.

Ammattilaiset hyödyntävät tutkitusti vaikuttavia ja pysyvää muutosta tukevia menetelmiä kuten elintapavalmennusta ja muutosvaihemallia.



Terveys- ja hoitosuunnitelman oheen lääkäri tekee arvion asiakkaan perussairauksista, riskeistä ja hoidon puutteista ja suosituksen niistä interventioista, joilla asiakkaan on mahdollista saada lisää laatu painotteisia terveitä elinvuosia.

Tähän voidaan käyttää esim. Duodecimin Terveyshyötyarviota tai muuta vastaavaa työkalua.

Oleennaista on löytää asiakkaan riskiprofiiliin sopivimmat vaikuttavat toimenpiteet.

Terveys- ja hoitosuunnitelma, terveysvalmennus ja terveyshyötyarvio muodostavat yhdessä selkeän kokonaisuuden. Siinä huomioidaan sekä asiakkaan tekemät valinnat terveydentilan parantamiseksi että lääketieteellisistä hoitosuosituksista.

*Valitkaa teille relevantit terveysriskissä olevat asiakkaat ja suunnatkaa voimavaroja heidän terveytensä edistämiseen. Varmistakaa, että henkilöstössä on osaamista vaikuttavasta terveysvalmennuksesta. Ottakaa käyttöön työkaluja asiakkaiden ja interventioiden tunnistamiseen.*



# OTETAAN KOPPI KAIKISTA

Hyvä hoidon jatkuvuus on kaikkien asiakkaiden ja ammattilaisten toive.

Jatkuvuus on tärkeää etenkin monisairaiden ja -ongelmaisten asiakkaiden hoidossa.

Mikäli jatkuvuus on huono, on suurena riskinä, että hoito sirpaloituu, hoidon laatu huononee ja kustannukset karkaavat käsistä.

## Jatkuvuuden turvaaminen

**Hoidon jatkuvuus** on mahdollista, kun kysyntä saadaan haltuun.

Tarpeettoman kysynnän ja hukan poistaminen jatkuvalla systemaattisella kehittämisellä mahdollistaa resurssien kohdentamisen nimenomaan terveyttä edistävään ja ennaltaehkäisevään työhön.

Ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä asiakas saa oman **yhteyshenkilön** (usein sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja), johon hän on jatkossa yhteydessä kaikissa terveyteensä liittyvissä asioissa.

Yhteyshenkilö "ottaa kopin" asiakkaistaan eli ottaa hoitaakseen asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja hyödyntää muiden ammattilaisten osaamista ja koordinoi asiakkaan hoitoa.





Yhteyshenkilö kannattaa olla kaikilla, se hyödyttää kaikkia asiakkaita ja ammattilaisia.

Yhteyshenkilö tuntee omat asiakkaansa ja heidän tilanteensa. Tällöin asiakkaan ottaessa yhteyttä on yhteyshenkilöllä kuva asiakkaan hoidon kokonaisuudesta eikä asiakkaan tarvitse kerrata historiaansa uudelleen.

Yhteyshenkilö hyödyntää mahdollisuuksien mukaan asiakasta aikaisemmin hoitaneita ammattilaisia, jolloin kaikilla asiakasta hoitaneilla ammattilaisilla on kuva asiakkaan hoidon kokonaisuudesta.

Asiakkaan näkökulmasta asioiminen tutun ammattilaisen kanssa lisää luottamusta.

Yhteyshenkilön toiminnan tuloksena asiakkaan kontaktit sosiaali- ja terveydenhuoltoon vähenevät, mutta palvelun jatkuvuus ja siten laatu paranee.

“

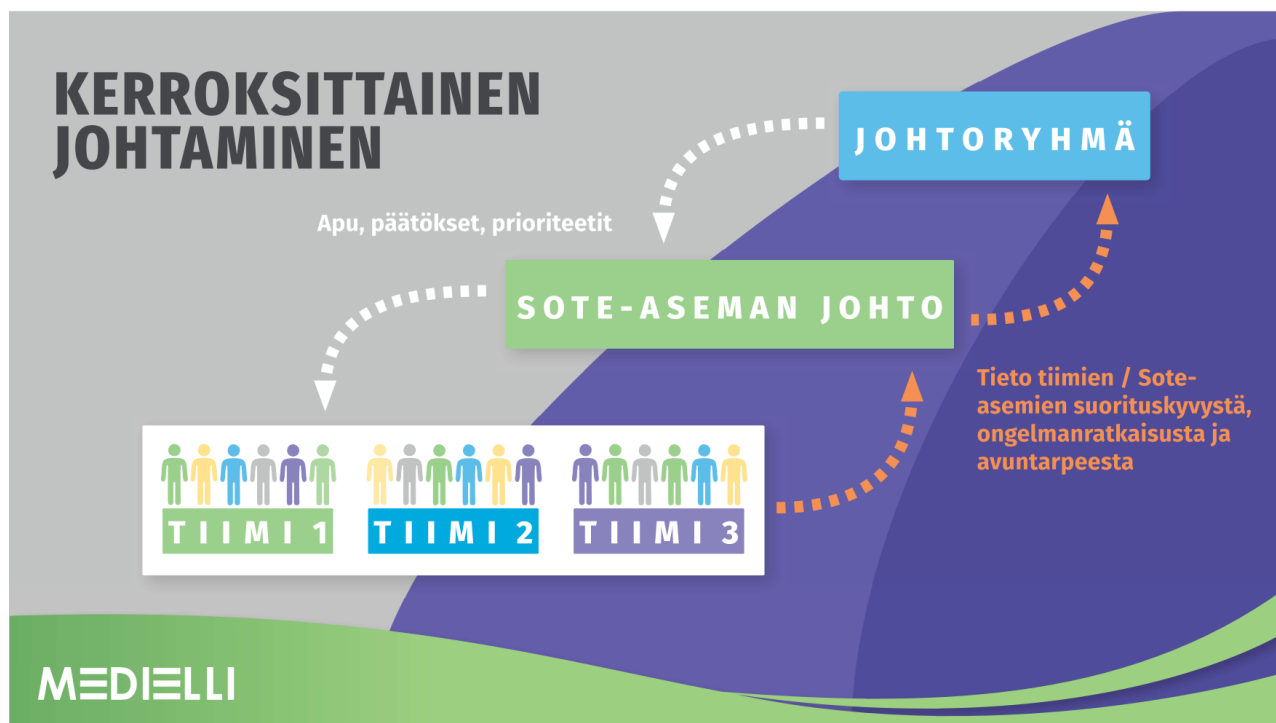
*Jokaisella asiakkaalla kannattaa olla oma yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö parantaa palvelun jatkuvuutta ja tekee asiakkaat ja ammattilaiset tyytyväiseksi. Erityisesti tästä hyötyvät monisairaat ja palveluita paljon tarvitsevat.*

”

# JOHDETAAN JA KEHITETÄÄN SYSTEMAATTISESTI

## Kerroksittainen johtaminen jalkauttaa tavoitteet

Organisaation kaikilla tasoilla tulee olla reaaliaikainen, tunti- ja päivätasoinen näkymä sote-keskusten suorituskykyyn, ongelmakohtiin ja kehittämistoimenpiteisiin.



Ensin rakennetaan visuaalinen tiedolla johtamisen näkymä.

Organisaation strategiset tavoitteet "kopitellaan" organisaation tasojen kesken niin, että tavoitteet toiminnallistuvat konkreettiseksi tekemiseksi asiakasrajapinnassa.

Tällöin sote-keskuksessa jokainen työntekijä tietää, mitä tekemistä, kuinka paljon ja missä ajassa häneltä odotetaan, jotta tavoitteisiin päästään.

Sote-keskuksen päivittäiskokouksista muodostuu ajantasaista tietoa kysynnästä, resursseista, vasteajoista, ylitoista ja muista mahdollisista seurattavista asioista.

Tietoa käytetään päätöksenteossa, ohjauksessa ja kehittämisessä kaikilla tasoilla. Johto pystyy auttamaan henkilöstöä mahdollisimman reaaliaikaisesti ongelmassa, joita he eivät itse pysty ratkaisemaan.

## Esihenkilöiden kalentereihin varataan aikaa johtamiselle

Esihenkilöt tarvitsevat aikaa reaaliaikaisen tilannekuvan muodostamiseen.

Sillä tarkoitetaan johtamisen kokoukseen valmistautumista ja itse kokousta.

Tilannekuvaa täydennetään viikoittaisella havainnoinnilla.

Tällöin esihenkilö menee yksikköön havainnoimaan käytännön työtä tilannekuvansa täydentämiseksi.

Kalenteriin varataan myös aikaa, jolloin esihenkilöt kykenevät käymään valmisteluksellisia keskusteluja tavoitteista sekä miten tiimien ja yksiköiden kehittämistä ja ongelmanratkaisua voidaan parhaiten tukea.



“

*Tavoitteisiin pääseminen edellyttää niihin pyrkimistä kaikilla tasoilla ja että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan. Esihenkilön tulee hahmottaa reaaliaikainen tilannekuva tavoitteista johdettuun mittaritietoon perustuen ja täydentää sitä asiakastyötä havainnoimalla.*

”

# MEDIELLI

“En tiennyt, etten voinut, joten menin ja tein”

Medielli on startup-yritys, jonka ovat perustaneet perustyötä ja kehitystyötä pitkään tehneet terveydenhuollon ammattilaiset.

Perustyön osaamisen lisäksi taustalla on myös vuosien valmentamis- ja johtamiskokemusta sekä kunnalliselta että yksityiseltä sektorilta, perusterveydenhuollosta, hoivasta ja erikoissairaanhoidosta.

Valmentamisosaaminen perustuu lean-ideologiaan, josta ellit omaavat pitkäaikaista kokemusta.



## YHTEYSTIEDOT

### **Kaisa Pere**

Puhelin: +358 44 235 4076

Sähköposti: [kaisa.pere@medielli.fi](mailto:kaisa.pere@medielli.fi)

Kotisivut: <https://medielli.fi/>