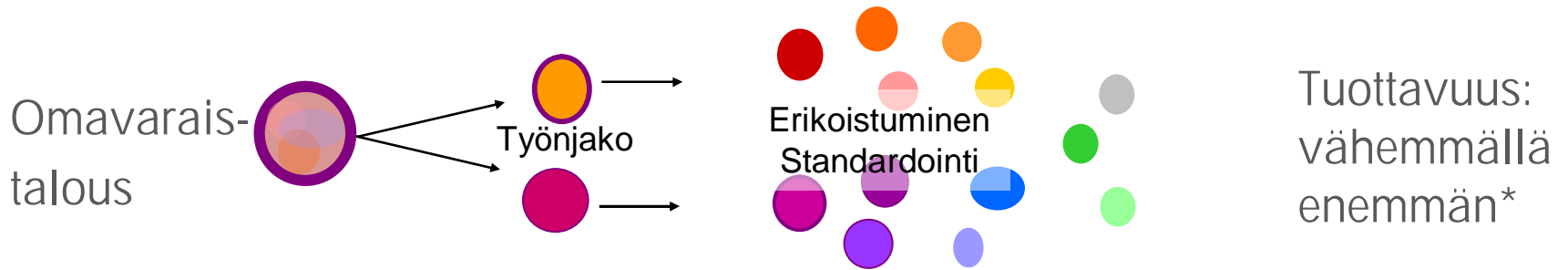

Terveys – ja talouspäivät
Vaasa 9.6.2011

TERVEYDENHUOLLON PROSESSIT

Paul Lillrank
Professori

Tuotantotalouden laitos, Aalto yliopisto

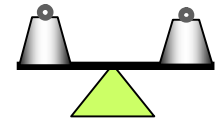
Hallituksen puheenjohtaja
Nordic Healthcare Group Oy



Piirilääkäri

*Kunnanlääkäri +
Terveystenhoitaja /
kätilö*

*TK: 12 lääkäriä joista 3
erikoislääkäriä, labra, röntgen,
sairaanhoitaja, diabeteshoitaja,
sosiaalihoitaja,*



Asiantuntija

Työpari, tiimi

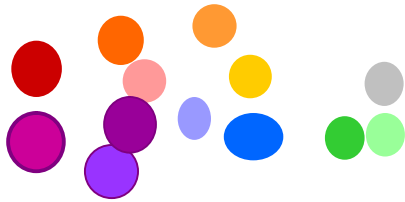
Organisaatio

Minkälaisia prosesseja ?

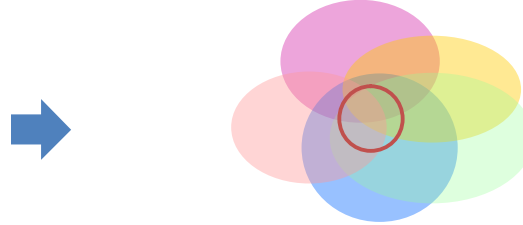
* = tai enemmän tai vähemmän

ERIKOISTUMINEN VAATII KOORDINAATIOTA, INTEGRAATIOTA JA OHJAUSTA

Tietoa, näkökulmia

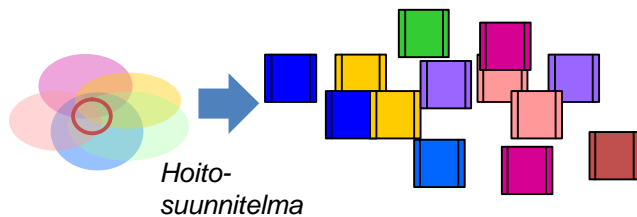


INTEGRAATIO

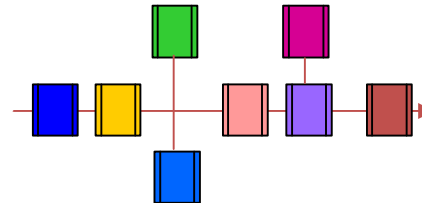


*Monen toimijan
yhdessä tuottama
tulkinta tilanteesta:
diagnosi*

Rooleja, tehtäviä

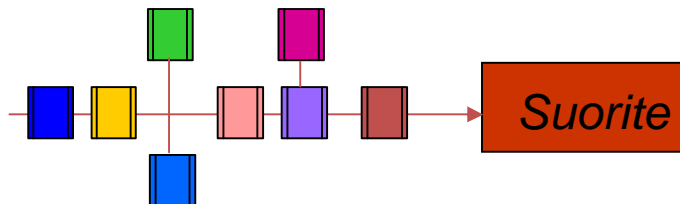


KOORDINAATIO



*Monen toimijan
yhdessä tuottama
prosessi*

Prosessi + tavoitteet

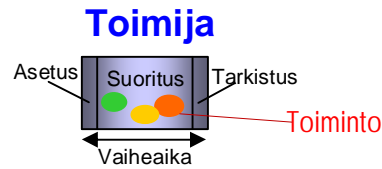


OHJAUS

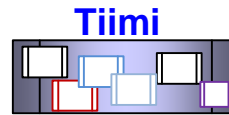
*Tavoitteet
Normit
Suositukset:
-laatu
-aika, jne.*

*Toiminnan
seuranta, ohjaus
suhteessa
tavoitteisiin,
Kehittäminen*

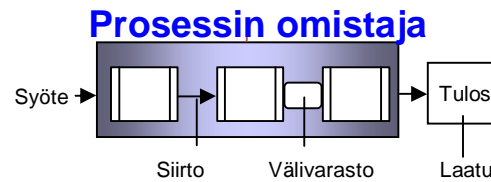
1. Vaihe



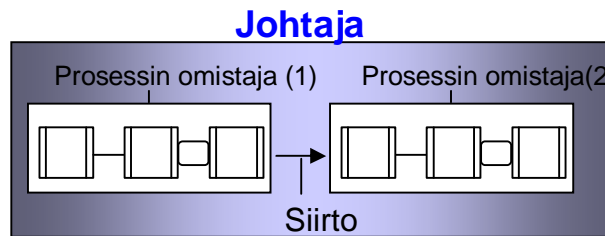
2. Työnkulku



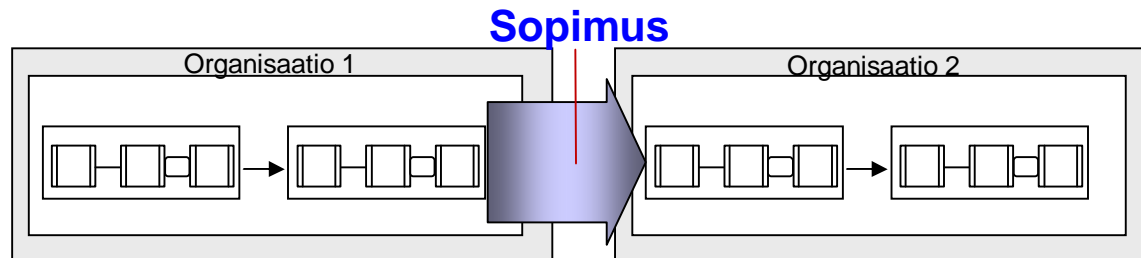
3. Prosessi



4. Moni-funktionaalinen prosessi

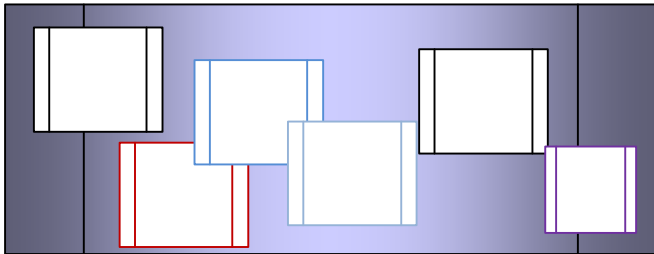


5. Tuotantojärjestelmä, toimittajaverkosto



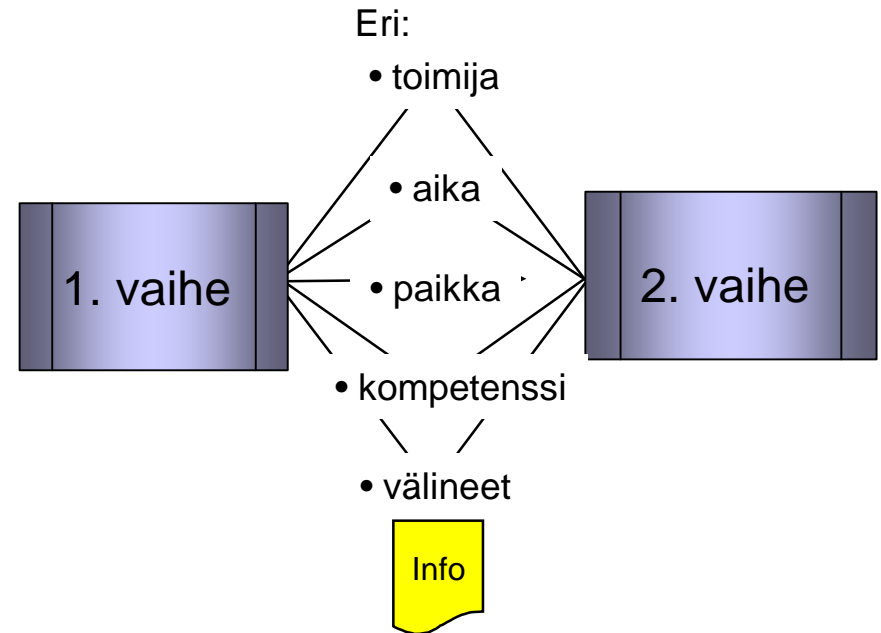
TYÖNKULKUJA JA PROSESSEJA JOHDETAAN ERI TAVOIN

Työnkulku: reaaliaikainen
kommunikaatio tiimissä



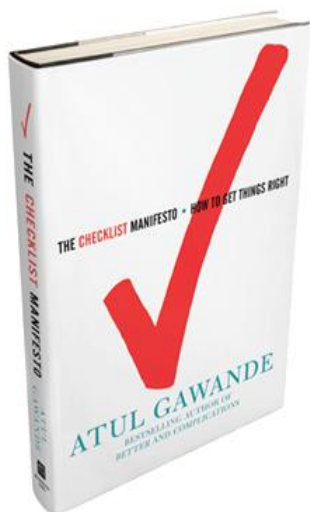
Tiimin kompetenssi &
ryhmädynamiikka,
integraatio, cheklis,

Prosessi: koordinoitu sarja
vaiheita



Siirtymät vaiheiden välillä:
koordinaatio, ohjaus,
informaatio, dokumentaatio.

TARKISTUSLISTA VAI PROSESSIKARTTA ?



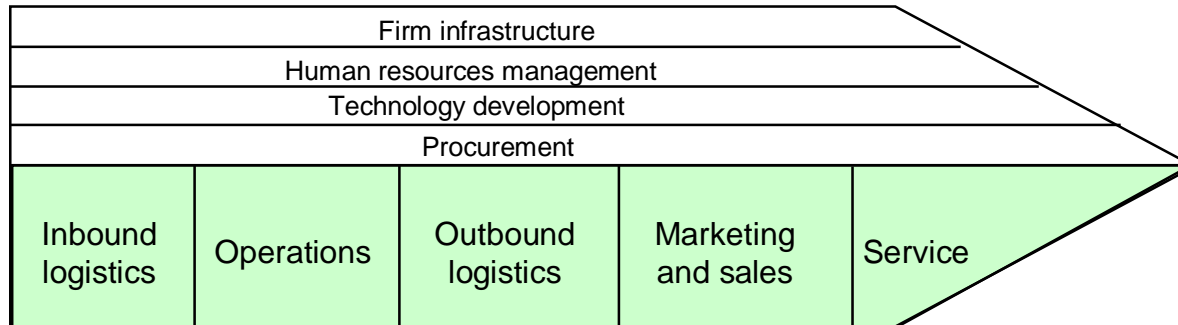
Gawande, Atul: The Checklist Manifesto. How to Get Things Right. Metropolitan Books, New York.

Table 1. Elements of the Surgical Safety Checklist.*

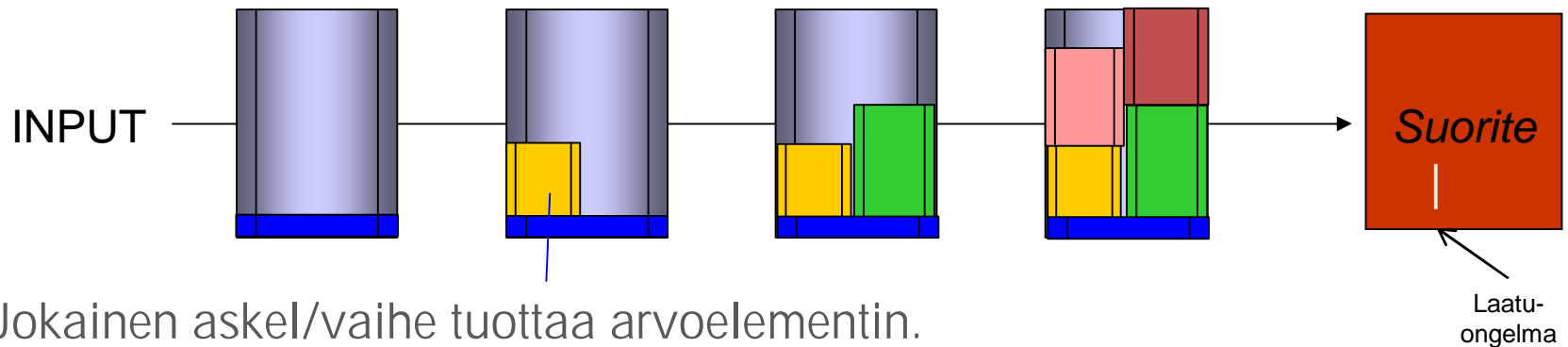
Sign in
Before induction of anesthesia, members of the team (at least the nurse and an anesthesia professional) orally confirm that:
The patient has verified his or her identity, the surgical site and procedure, and consent
The surgical site is marked or site marking is not applicable
The pulse oximeter is on the patient and functioning
All members of the team are aware of whether the patient has a known allergy
The patient's airway and risk of aspiration have been evaluated and appropriate equipment and assistance are available
If there is a risk of blood loss of at least 500 ml (or 7 ml/kg of body weight, in children), appropriate access and fluids are available
Time out
Before skin incision, the entire team (nurses, surgeons, anesthesia professionals, and any others participating in the care of the patient) orally:
Confirms that all team members have been introduced by name and role
Confirms the patient's identity, surgical site, and procedure
Reviews the anticipated critical events
Surgeon reviews critical and unexpected steps, operative duration, and anticipated blood loss
Anesthesia staff review concerns specific to the patient
Nursing staff review confirmation of sterility, equipment availability, and other concerns
Confirms that prophylactic antibiotics have been administered ≤ 60 min before incision is made or that antibiotics are not indicated
Confirms that all essential imaging results for the correct patient are displayed in the operating room
Sign out
Before the patient leaves the operating room:
Nurse reviews items aloud with the team
Name of the procedure as recorded
That the needle, sponge, and instrument counts are complete (or not applicable)
That the specimen (if any) is correctly labeled, including with the patient's name
Whether there are any issues with equipment to be addressed
The surgeon, nurse, and anesthesia professional review aloud the key concerns for the recovery and care of the patient

* The checklist is based on the first edition of the WHO Guidelines for Safe Surgery.¹⁵ For the complete checklist, see the Supplementary Appendix.

ARVOKETJU JA PROSESSI



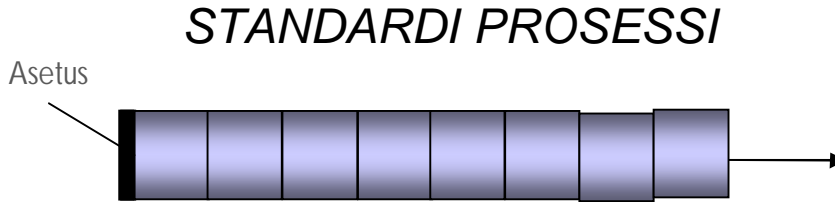
Michael Porter: Competitive Strategy. Free Press 1985.



Jokainen askel/vaihe tuottaa arvoelementin.

Vaiheet ovat toisistaan riippuvia (*tightly coupled dependent events*).

Identtinen toisto,
Suuri toistomäärä
Määrätty sekvenssi
Paras tapa tunnettu.

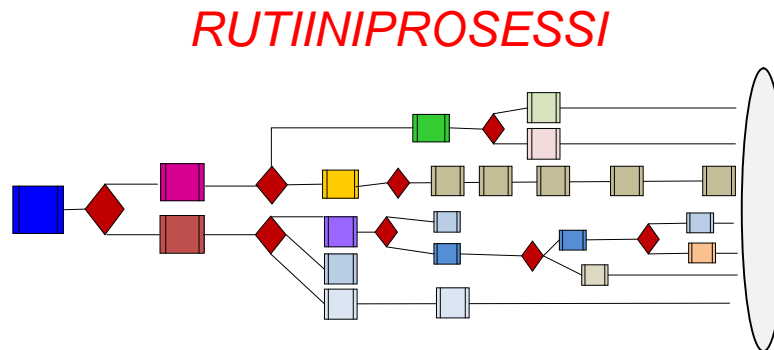


Yksi ja vain
yksi paras
tapa.

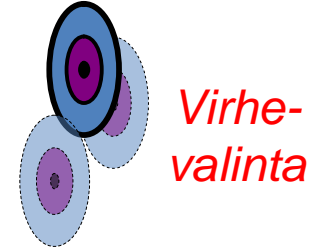


Laadun mittari:

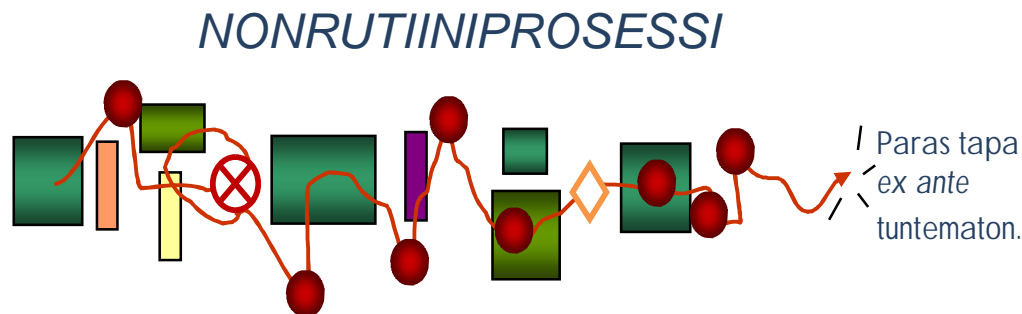
Samankaltainen, mutta
ei identtinen toisto,
Tunnettuja vaihtoehtoja,
Vaihteleva sekvenssi
Tilannekohtainen
tulkinta.



Monta
vaihto-
ehtoista
tapa.

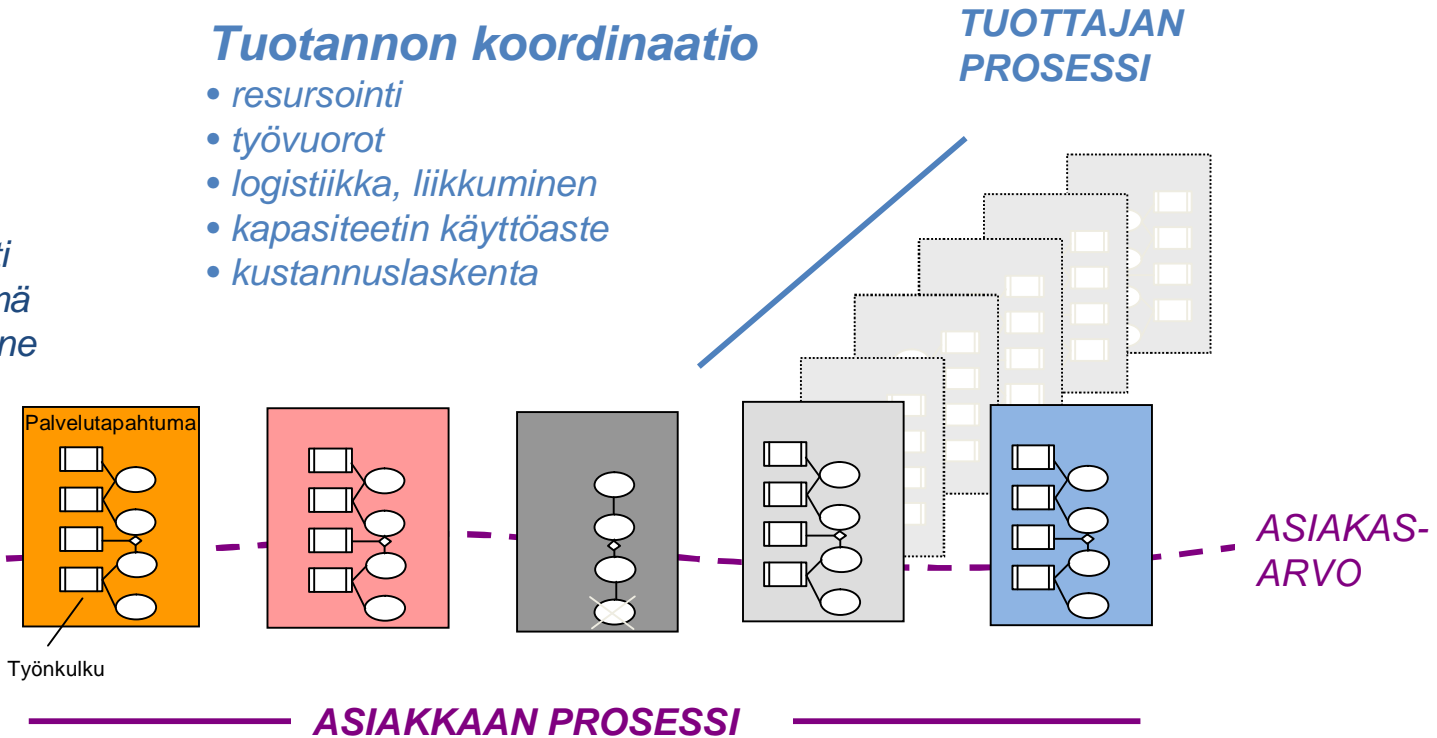
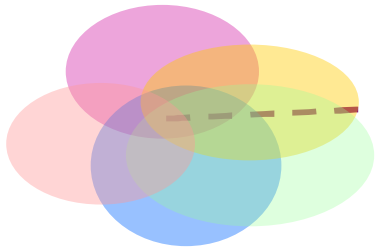


Ei selvää tulkintaa
tilanteesta.
Neuvotteluja,
kokeiluja



Integraatio

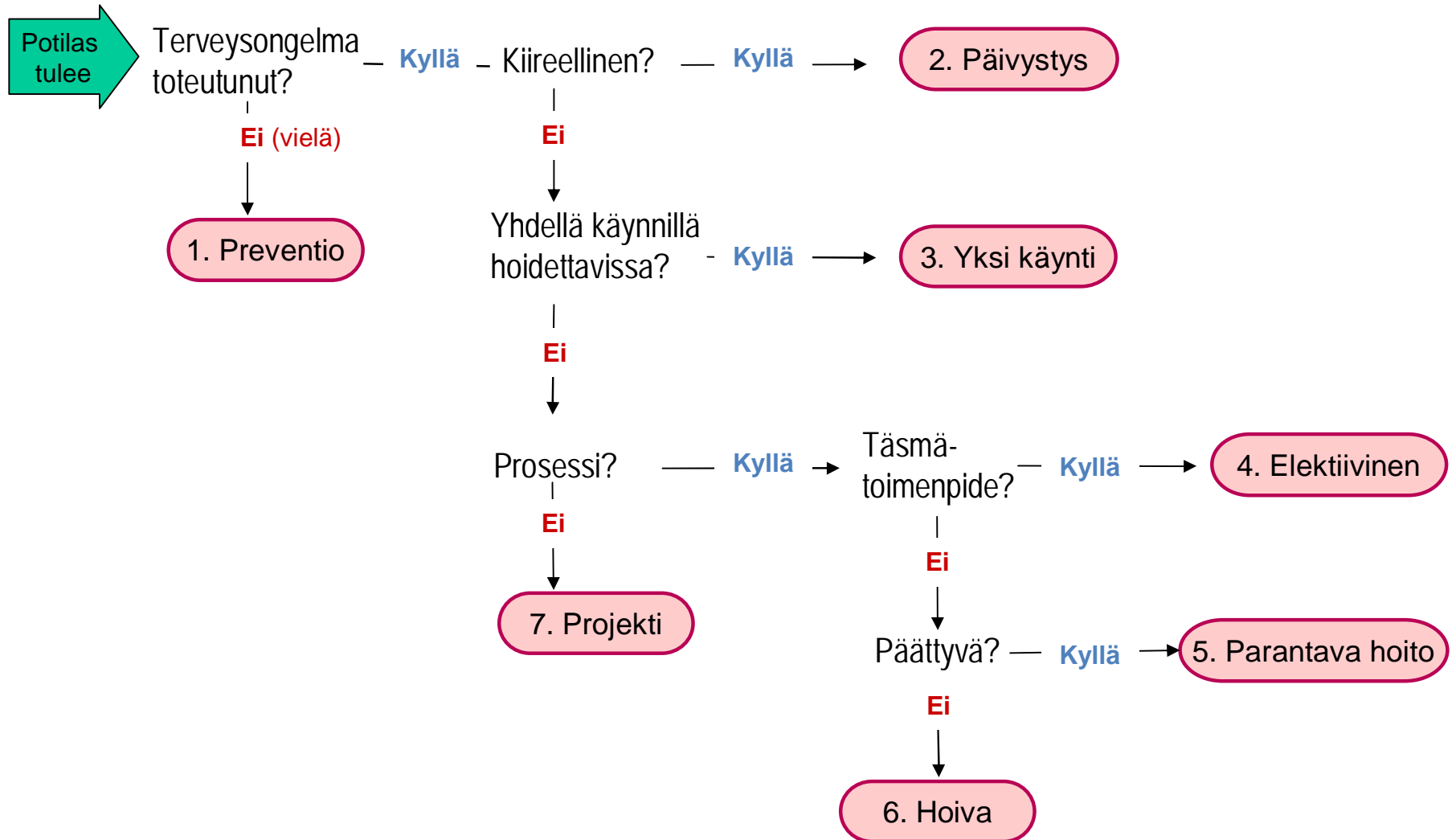
- palvelutarpeen arviointi
- moniammatillinen ryhmä
- asiakkaan elämäntilanne
- palvelusuunnitelma

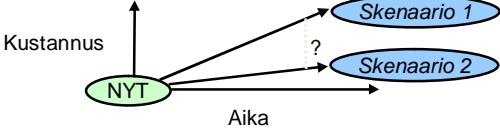
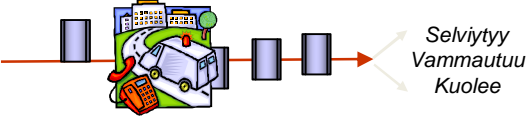
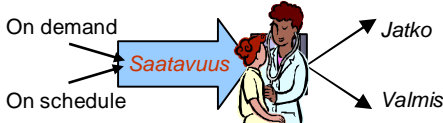

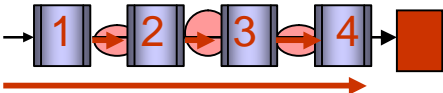
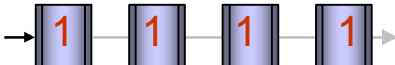
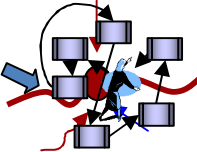


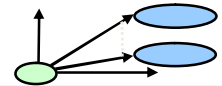
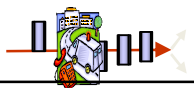

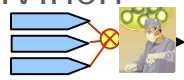

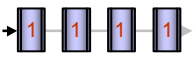

Asiakasprosessin koordinaatio

- *kirjaus & dokumentaatio*
- *poikkeuksien hallinta*

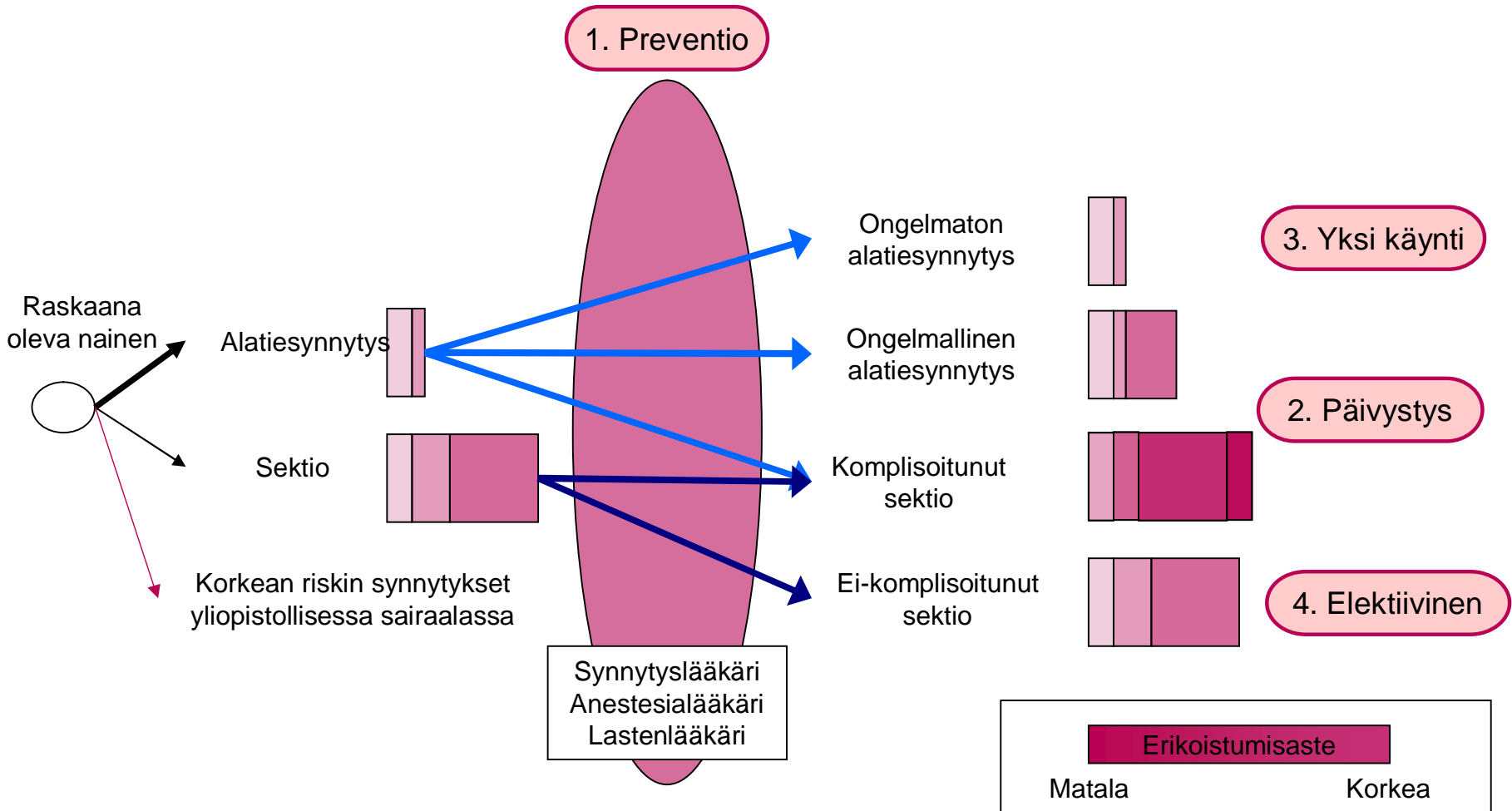
KYSYNTÄ-TARJONTALÄHTÖISET TOIMINTAMOODIT

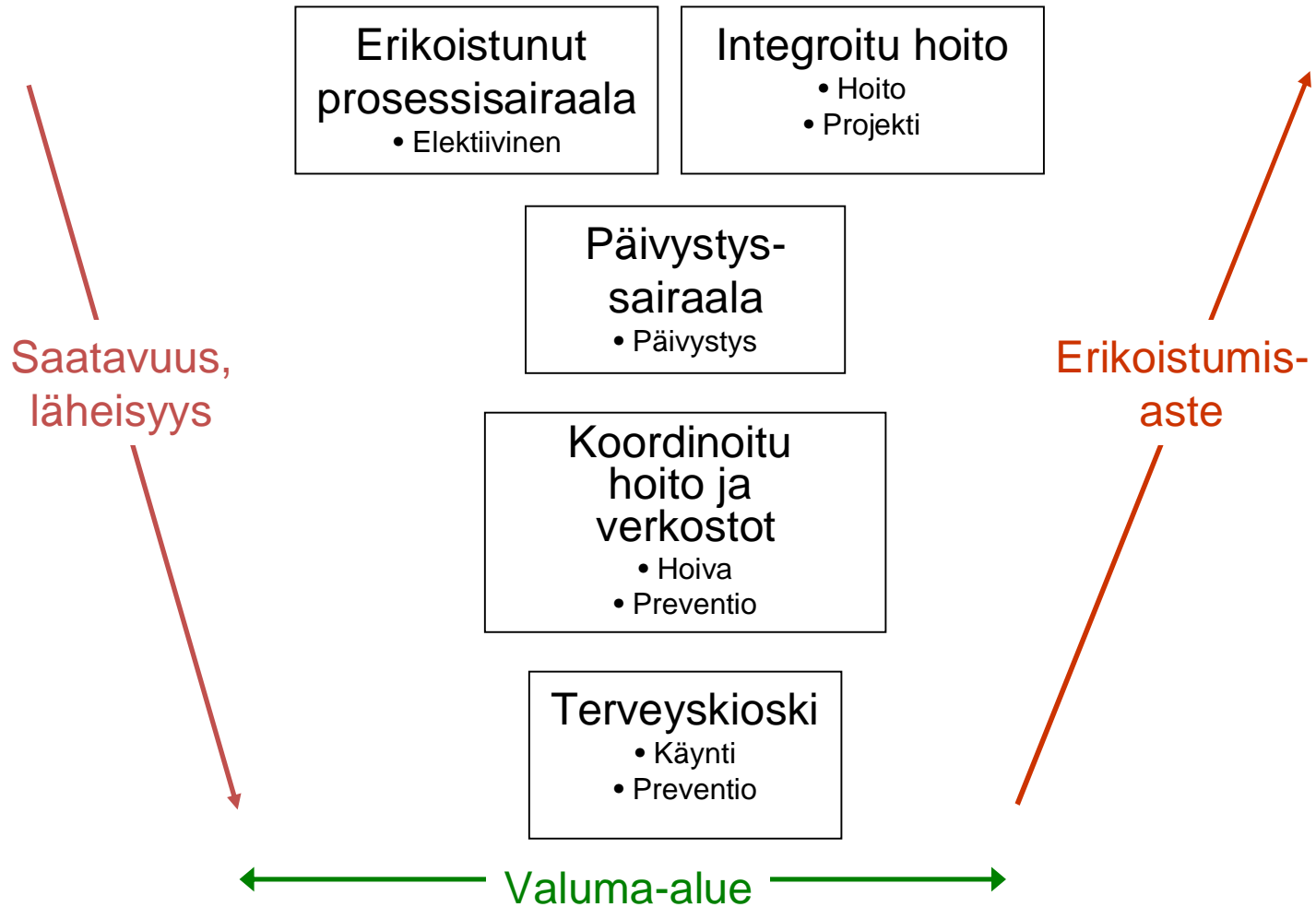


Moodi		Aika
Preventio: Ennaltaehkäisevää neuvontaa ja ohjausta.		Tulevaisuus: Mitä sinulle tapahtuu, jos mitään ei tehdä?
Päivystys: Kysyntä aikakriittistä ja ennustamatonta, edellyttää nopeita toimenpiteitä.		Kiireellisyys: Paljonko meillä on aikaa pelastaa henki, ehkäistä vamma, stabiloida tila?
Yksi käynti: Pienehkö terveysongelma, historiatonta.		Tässä ja nyt: Mitä voimme tehdä sinulle nyt kun olet täällä?
Elektiivinen: Täsmällinen diagnoosi ja hoitopäätös, erilisiä valmisteluja ennen toimenpidettä. Useamman käynnin muodostama prosessi.		Deadline: Milloin toimenpide tehdään, mitä valmisteluja se vaatii, ja mitä resursseja tulee olla paikalla?
Parantava hoito: Potilas paranee kokonaan tai riittävästi. Terveystila ennen ja jälkeen mitattavissa.		Kehkeytyvä, Päättyvä: Miten pitkälle voimme suunnitella prosessin? Mitä tietoa tarvitaan?
Hoiva: krooninen tai terminaalinen tila, Oireiden helpottaminen ja elämäntilanteen hallinta.		Rytmi, Jatkuva: Millä säännöllisillä toimilla voimme auttaa sinua elämään vaivasi kanssa?
Projekti: harvinainen, monimutkainen tai kallis, ei soveltuvaa prosessia		Synkroninen: Mitä kaikkea tämän tapauksen hoitaminen vaatii?

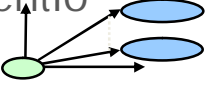


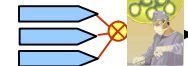



Moodi	Esimerkki	Johtaminen	Prosessi	Ansaintalogiikka
Preventio 	<ul style="list-style-type: none"> Vakuutus- ja rahoitusala 	<ul style="list-style-type: none"> Riskien hallinta Tuotto-odotukset 	<ul style="list-style-type: none"> Osallistava Co-production 	<ul style="list-style-type: none"> Vaihtoehtokustannukset Nettonykyarvo
Päivystys 	<ul style="list-style-type: none"> Pelastuslaitos 	<ul style="list-style-type: none"> Vasteaika Kiireellisyys Prioriteetit 	<ul style="list-style-type: none"> Triage Aikaikkuna 	<ul style="list-style-type: none"> Stand-by kapasiteetti
Yksi käynti 	<ul style="list-style-type: none"> Vähittäiskauppa 	<ul style="list-style-type: none"> Saatavuus Käyntimäärä / ongelma 	<ul style="list-style-type: none"> Työnkulku 	<ul style="list-style-type: none"> Käyntimaksu
Elektiivinen 	<ul style="list-style-type: none"> Uutismedia 	<ul style="list-style-type: none"> Suuruuden ekonomia Oppimiskäyrä 	<ul style="list-style-type: none"> Mobilisaatio 	<ul style="list-style-type: none"> Laatukorjattu toimenpidehinta
Parantava hoito 	<ul style="list-style-type: none"> Tuotekehitys 	<ul style="list-style-type: none"> Päätöksenteko Potilastieto Keskeneräiset potilaat 	<ul style="list-style-type: none"> Kehkeytyvä Handover Feedforward 	<ul style="list-style-type: none"> Perusosa + episodi-kohtainen tulos
Hoiva 	<ul style="list-style-type: none"> Kunnossapito 	<ul style="list-style-type: none"> Potilaan status Elämänlaatu / aikajakso 	<ul style="list-style-type: none"> Päivä / viikkorytmi 	<ul style="list-style-type: none"> Kuukausilaskutus per palvelutaso
Projekti 	<ul style="list-style-type: none"> Projektiliiketoiminta 	<ul style="list-style-type: none"> Monen toimijan integraatio Optimointi 	<ul style="list-style-type: none"> Orkestrointi 	<ul style="list-style-type: none"> Kokonaishinta

SYNNYTYSTOIMINNASSA ON NELJÄ MOODIA





MINKÄLAISIA PROSESSEJA MIHINKIN MOODIIN?

Moodi	Prosessi
Preventio 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistava • Co-production
Päivystys 	<ul style="list-style-type: none"> • Triage • Aikaikkuna
Yksi käynti 	<ul style="list-style-type: none"> • Työnkulku
Elektiivinen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisaatio
Parantava hoito 	<ul style="list-style-type: none"> • Kehkeytyvä • Handover • Feedforward
Hoiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Päivä / viikkorytmi
Projekti 	<ul style="list-style-type: none"> • Orkestrointi