



Kotisairaalan akuuttikäyntien kehittäminen

Susanna Mäntyniemi
Osastonhoitaja
Espoon sairaala
Polikliiniset ja kotiin vietävät palvelut
susanna.mantyniemi@espoo.fi
12.11.2019





ESPOO
ESBO

Espoon sairaalan organisaatorakenne

Espoon sairaalan päällikkö Roope Leppänen

Asiakassegmentit ja omistajat

Neurologinen potilas (Eriksson)

Ortopedinen potilas (Laurila)

Infektiopotilaat (Ekstam)

Geriatriset potilaat (Morozova)

Psykogeriatriset potilaat

Haavapotilaat (Ahmajärvi)

Palliativiset potilaat (Tasmuth)

Sydän-/keuhkopotilaat (Laine, Koikkalainen)

Pitkäaikaishoitoa tarvitsevat potilaat (Taina)

Toimintaohjelmat ja omistajat

Muistisairas (Rapo-Pylkkö)

Päihdepotilas

Kotiutuksen malli (Ruoho)

Akuutti-tuotantoyksikkö Päällikkö Tiina Pahikainen

- Päivystysosasto
Oh Kirsi Uurto
- Infektio-osasto
Oh Eija Salomaa

Ylilääkäri Hannele Ekstam

- Osaston lääkärit

- Palveluvastaavat (2)
- Hoitohenkilöstö
- Terapiahenkilöstö

Kuntoutus-tuotantoyksikkö Päällikkö Maritta Hyvärinen

- Haavanhoito- ja psykogeriatrinen osasto
Oh Riikka Nikkari
- Ortopedinen kuntoutusosasto
Oh Nina Tuuras
- Neurologinen kuntoutusosasto
Oh Jonna Ruoho

Ylilääkäri Maritta Hyvärinen

- Osaston lääkärit

- Palveluvastaavat (3)
- Hoitohenkilöstö
- Terapiahenkilöstö

Polikliiniset ja kotiin vietävät palvelut – tuotantoyksikkö Päällikkö Hanna Heiskanen

- Kotisairaala
- Poliklinikat
- Villa Glims
- Kotiutuskonsultaatio
- LiiSa (Liikkuva sairaala)
- Oh Susanna Mäntyniemi

Ylilääkäri Tiina Tasmuth

- Osaston lääkärit
- Kotihoidon lääkärit
- Pitkäaikaishoidon lääkärit

- Palveluvastaava (1)
- Hoitohenkilöstö
- Terapiahenkilöstö

KePa

Potilasohjauksen ylilääkäri

Hoitokoordinaattori
Riina Vehmaa

ReKe


Palvelupäällikkö
Mia Keinänen

Osastonhoitaja
Sandra Koskinen

Resurssikoordinaattori
Henna Hämäläinen

Varahenkilöstö
Yhteiskäyttöiset
resurssit

Laatupäällikkö Mari Järvisalo
Kuntoutuspäällikkö Anna Troberg

 = Asiakassegmenttien ja toimintaohjelmien omistajat sekä potilasohjauksen ylilääkäri ovat rooleja

Visio: Turvallisesti kotona

PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat

Selkeät ja eheät asiakasprosessit - kerralla kuntoon!

Palvelu on laadukasta ja turvallista - korjaamme laatupoikkeamat heti

HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa

Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa vertailukuntiin

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen

Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö

Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapliri

ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta

Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen



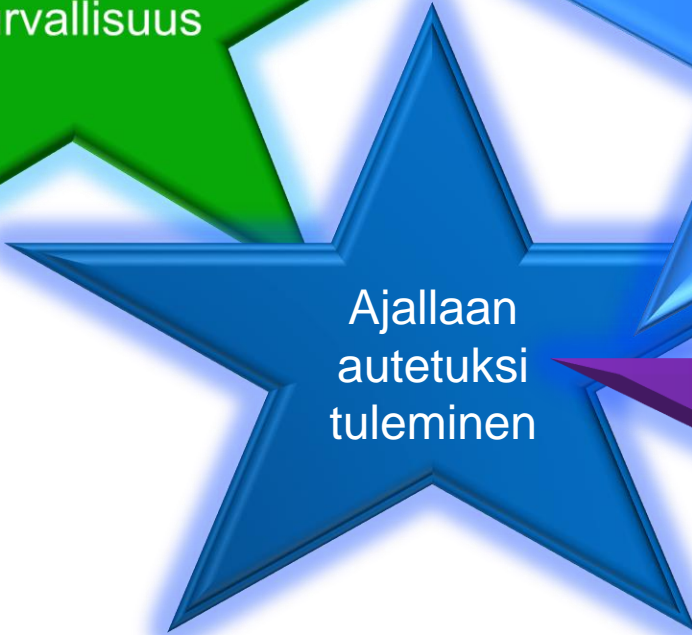
Toiminnan lähtökohta on potilas



Turvallisuus



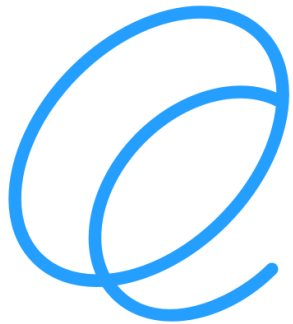
Palvelun
Asiantuntijuus



Ajallaan
autetuksi
tuleminen



Kunnioittava
kohtaaminen



**ESPOO
ESBO**

palliatiivisen ja saattohoidon toimintakonsepti Espoon sairaalassa

- kun potilas tarvitsee palliatiivisen ja saattohoidon erityisosaamista
- Koko toimintakokonaisuuden palvelut espoolaisille ja kauniaislaisille, Villa Glims on myös Kirkkonummen kotisairaalan tukiosasto

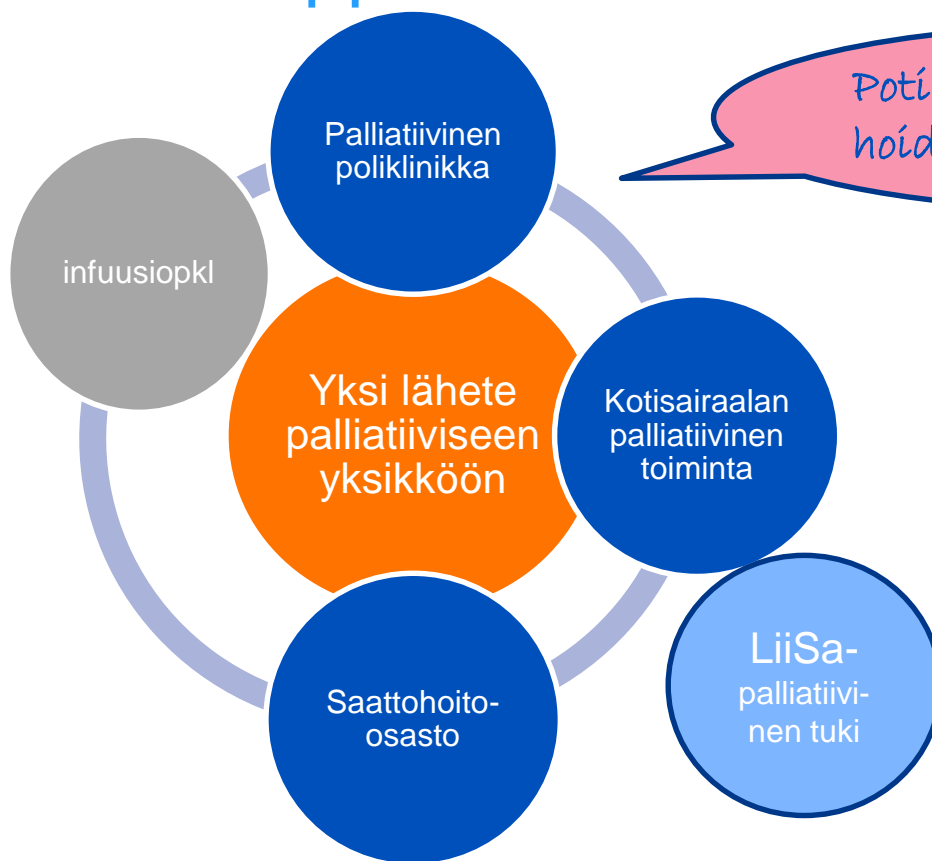




ESPOO
ESBO

Yksi lähete

– potilas saa kaikki tarvitsemansa palvelut, jotta voi olla loppuelämänsä turvallisesti kotona

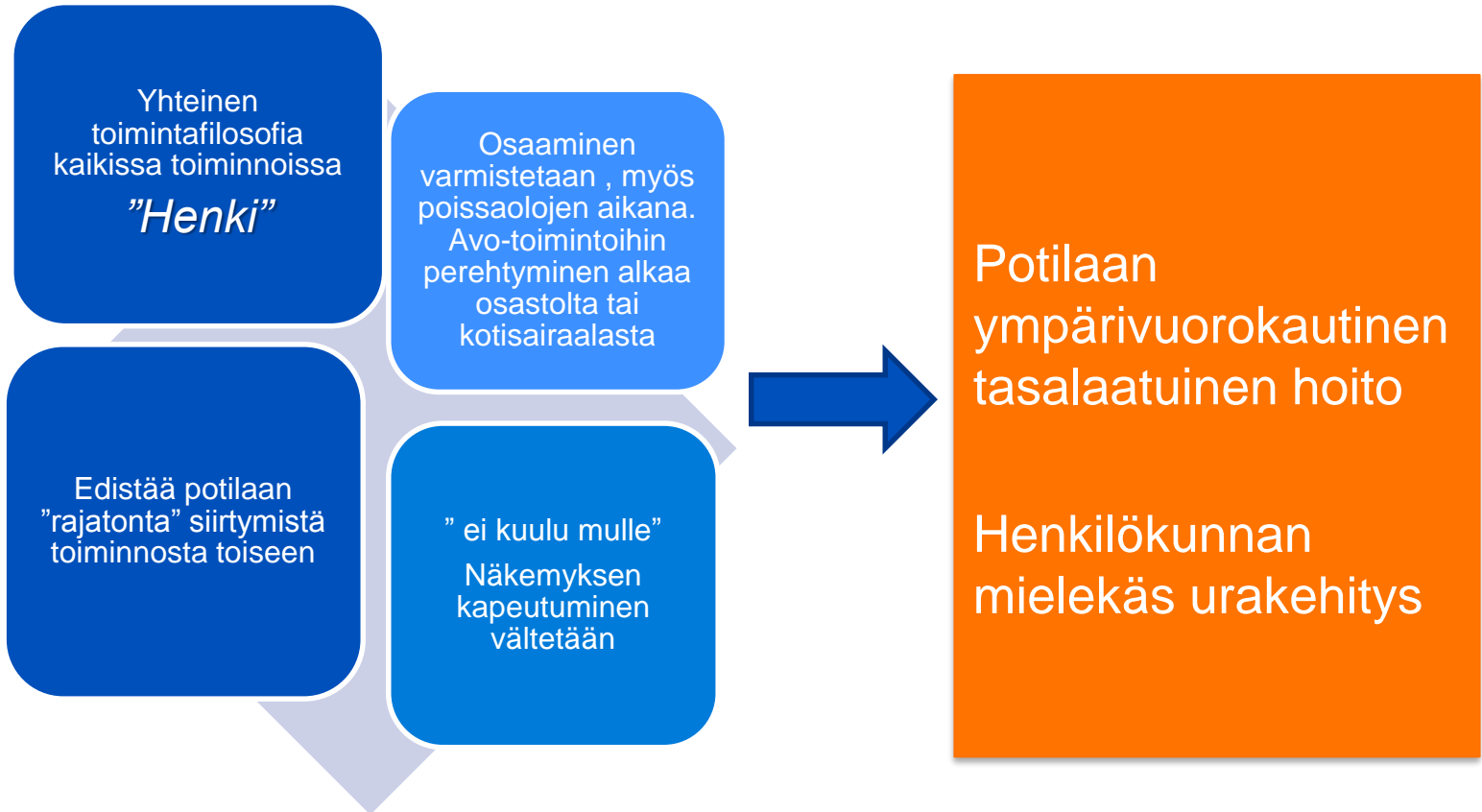


Potilaan palliatiivisen hoidon linjaukset tehty



ESPOO
ESBO

Palliatiivisen yksikön henkilöstön yhteiskäytön etuja



Näin me sen teemme Leanin avulla



Arvoa asiakkaalle



Virtaustehokkuutta
Suunnittelemme palvelut
asiakkaan tarpeen
mukaisesti sujuviksi
kokonaisuuksiksi.

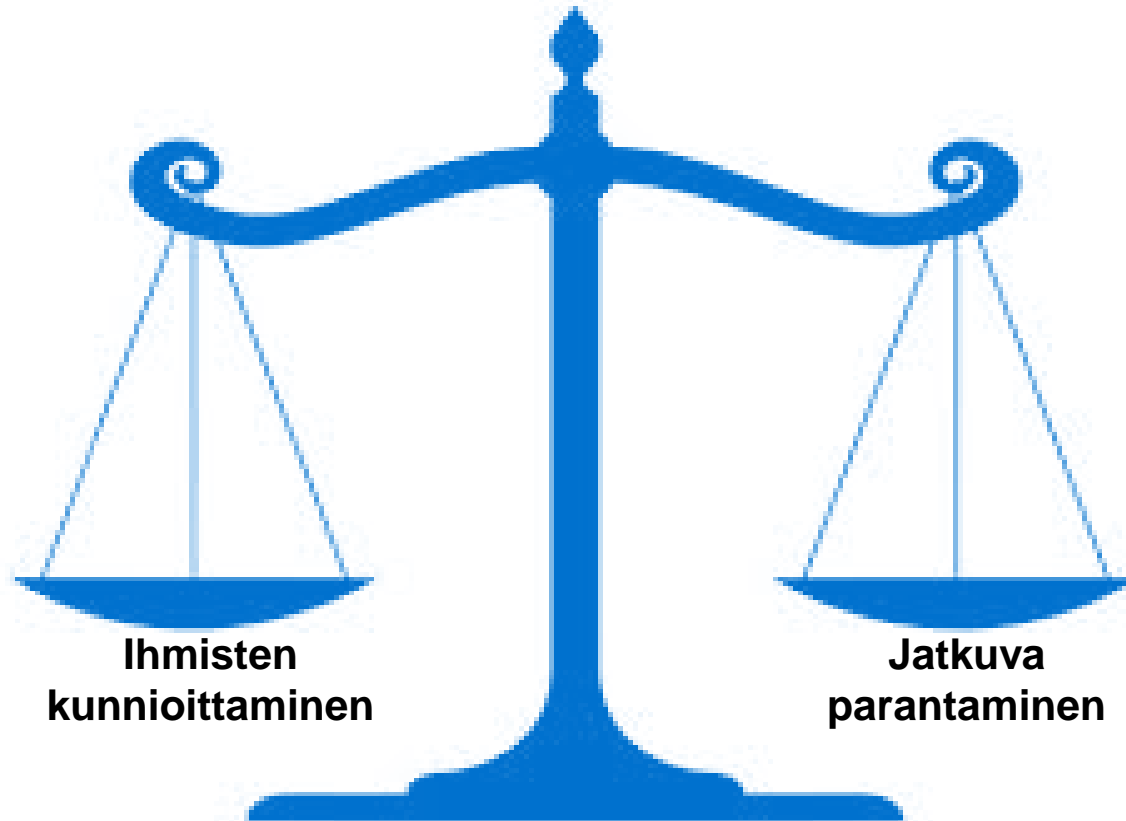


Hukka pois



ESPOO
ESBO

Lean ajattelun periaatteet



Kuka on asiakkaamme? Mitä hän tarvitsee? Mikä tuottaa hänelle arvoa? Miten asiakkaan polku sujuu?

Asiakas, työntekijä odottaa jotain tapahtuvaksi.
Laitteiden tai tilojen liian alhainen käyttöaste

Keskeneräisen työn kuljettaminen
liian pitkiä matkoja, asioiden,
papereiden, s-postien, asiakkaiden
turha siirtely paikasta toiseen

Tehdään enemmän, aikaisemmin
tai nopeammin kuin seuraava
vaihe edellyttää tai tehdään
asioita, joita asiakas ei tarvitse
juuri nyt, tarkastukset

1. YLITUOTANTO

2. ODOTTA- MINEN

3. TARPEETON KULJETTAMINEN

8. HYÖDYNTÄMÄTÖN OSAAMINEN JA LUOVUUS

4. LIALLINEN KÄSITTELY

Aikaa, ideoita,
taitoja ja
parannusmahdollisuuksia
ei hyödynnetä
työssä tai kehittämisessä

Tarpeettomien
vaiheiden
suorittaminen, tehdään
asioita uudelleen tai
päällekkäin syystä tai
toisesta

7. VIRHEET JA KORJAAMINEN

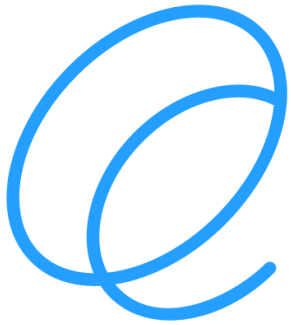
6. TARPEETON LIKKUMINEN

5. TARPEETTOMAT VARASTOT

Asiakas saa väärän
hoidon/päätöksen
tai se viivästyy, luvattu aikataulu peittää.
Viallisen työn suorittaminen ja sen korjaaminen,

Kaikki turha liike, mitä asiakkaan tai työntekijän pitää suorittaa, esim
etsiminen, kurkottaminen... Työpiste ei ole järjestetty työtehtävän
mukaisesti, joka aiheuttaa etsimistä, kulkemista...

Ylisiuuret varastot, turha tila,
vanhenevat tuotteet. Varastoidaan
tehtäviä, asiakkaita, dokumentteja,
käyttökelvottomia tavaroita,
käsiteltyjä sähköposteja...



**ESPOO
ESBO**

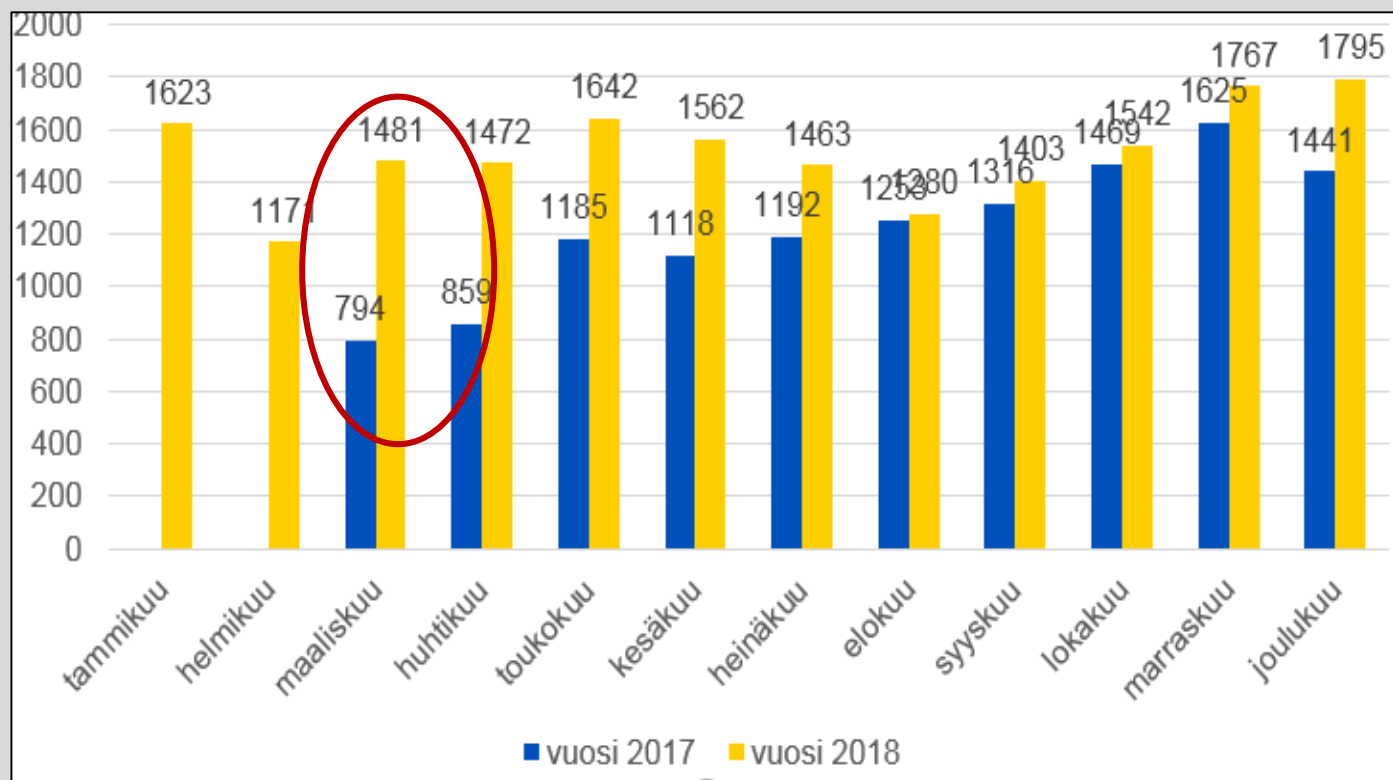
Kotisairaalan palliatiivisten potilaiden äkillisten käyntien viive - kehittämistehtävä

Lean- valmentajakoulutuksen(HUS) tuella

Ratkaistava ongelma: Kotisairaalan hoidossa olevien soittolistapotilaiden* äkillisissä käynneissä on viivettä

Kotisairaalan, palliatiivisen poliklinikan ja infuusiopoliklinikan käyntimäärien lisääntymisen vuoksi on tullut viivettä äkillisten käyntien toteutumiseen.

Yksiköt miehitetään samasta resurssista.



*Soittolistapotilas: palliatiivisen yksikön seurannassa ja hoidossa oleva potilas, n 140 potilasta
14.11.2019

Tavoitteet

- **Palliatiivisten potilaiden äkilliset kotikäynnit toteutuvat 3 tunnin sisällä yhteydenotosta 4.3.2019 lähtien.**
- **Potilas kokee hoidon toteutuneen hoitotahdon mukaisesti 18.3.2019 lähtien.**
- **Äkilliset käynnit on ennakkoon resursoitu työnjaossa 11.2.2019 lähtien.**

Espoon sairaalan palliatiivinen yksikkö käsittää ajanvarauksella toimivan palliatiivisen poliklinikan, 24/7 toimivan kotisairaalan ja saattohoito-osasto Villa Glimsin.

Yksikköön tullaan lääkärin läheteellä.

Potilaan palveluodotuksena on tarve huolenpitoon, tarve saada asiallista tietoa ja saada keskustella loppuelämään liittyvistä asioista.

Hoitosuhteen alussa palliatiivisen poliklinikan sairaanhoitaja tekee potilaalle hoitosuunnitelman, joka ohjaa hoitoa kaikissa yksiköissä. Kotisairaalan lääkäri tekee oirehoitosuunnitelman.

Hoitosuunnitelmalle keskeistä on potilaan hoitotahdon kirjaaminen.

Äkilliset kotikäynnit hoitaa aina Kotisairaala.

10
soittolistapotilaa
n
potilasasiakirjan
tarkastelu:
yhdestäkään ei
löytynyt kirjausta
potilaan
loppuelämän
hoitoon liittyvistä
ajantasaisista
toiveista.
Toimintatapa oli
muuttunut.

Kotisairaalassa
kaikilla sairaanhoitajilla
ei ollut palliatiivista
osaamista äkillisen
hoidontarpeen
tunnistamiseen,
uutta henkilökuntaa.



ESPOO
ESBO

Hukka:

Palliattiivisen potilaan äkillisen puhelun yhteydessä kotisairaalan sairaanhoitaja ei löydä potilaan hoitosuunnitelmaa.

- Sen juurisyyt ovat:

Palliattiivisen potilaan hoitosuunnitelman kirjaamiseen ei ole ohjeita.

Ennakoivan oirehoidon suunnitteluun ei ole ohjeita.

Viive lähetteen hyväksymisestä kartoituskäyntiin on liian pitkä.

Kotisairaalan kaikilla sairaanhoitajilla ei ole riittävästi palliattiivista osaamista hoidon tarpeen tunnistamiseen.

Hukka:

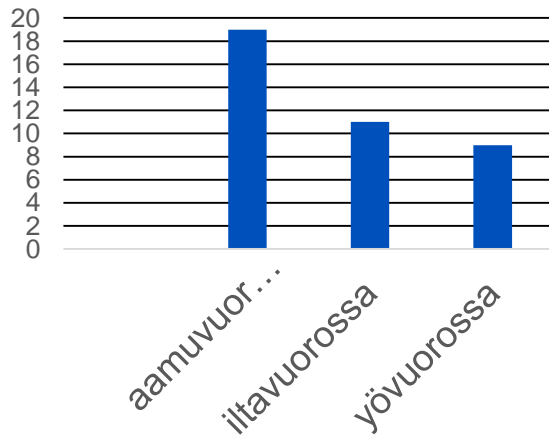
Kotisairaalassa äkilliselle käynnille ei löydy tekijää.

- Sen juurisyyt ovat:

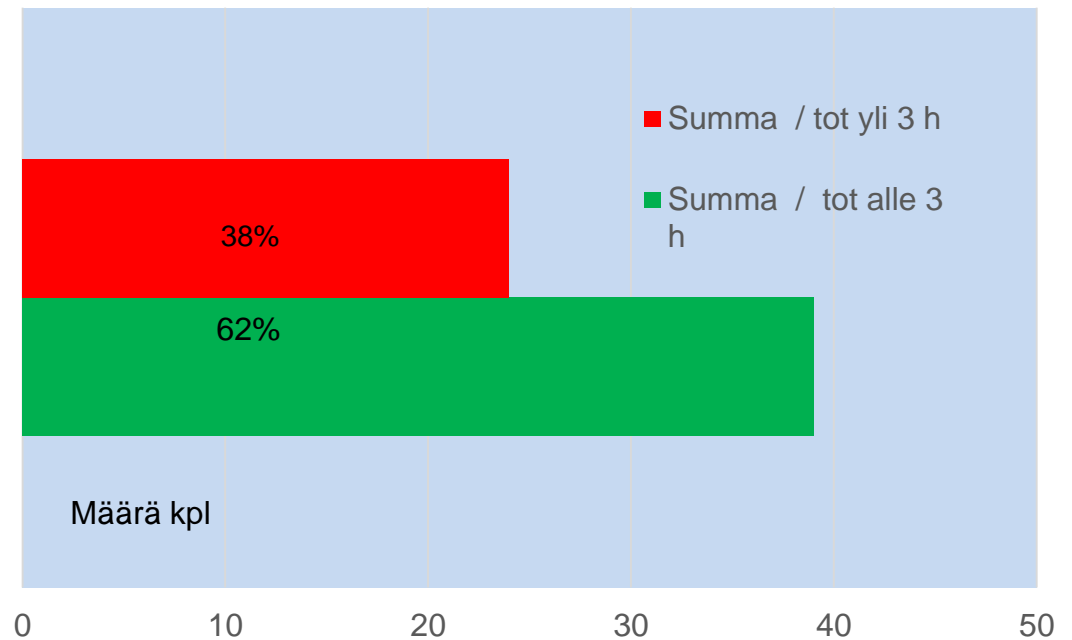
Äkillisille käynneille ei ole varattu työjärjestyksessä tilaa.

Äkillistä käyntiä edellyttävät yhteydenotot. Seuranta, kpl, 15.10-7.11.2018.

Suurin tarve käynneille klo 10-18



Viive äkillisten käyntien toteutumisessa, 27.11.18-12.1.19



Juurisyys	PD CA	PDCA kuvaus, vastatoimenpiteet	Oletettu hyöty	Status	Opitut asiat
Kartoituskäynnin kirjaukseen ei ole ohjeita.	1	Kartoituskäynnin sisällön uudistaminen	Äkillisen puhelun yhteydessä hoitosuunnitelma löytyy.	A	Hoitotahdon kirjaaminen HOKE n elämänkaaren alle ja riskitietoihin vakioitu. Se mahdollistaa tärkeän tiedon löytymisen puhelun aikana.
Ennakoivan oirehoidon suunnitteluun ei ole ohjeita	1	Ennakoivan oirehoitokäytännön uudistaminen	Oirehoito löytyy hoitosuunnitelmasta	A	Oirehoitosuunnitelmaan tehty ohjeet. Kotisairaalan lääkärin tekemät oirehoitosuunnitelmat hyväksyy palliatiivisen erityispätevyyden omaava lääkäri.
Viive lähetteen hyväksymisestä kartoituskäyntiin liian pitkä.	1	Viiveen lyhentäminen lähetteen hyväksymisestä kartoituskäyntiin	Ajantasainen hoitosuunnitelma olemassa.	A	Poliklinikan ajanvarauspohjan täytyy vastata kysyntää. Mitä lyhyempi viive, sitä nopeammin potilaalle on tehty hoitosuunnitelma äkillisiä tilanteita varten.
Kotisairaalassa palliatiivisessa osaamisessa puutteita.	1	Henkilökunnan palliatiivisen osaamisen vahvistaminen	Asiantuntijuus toteutuu hoidon tarpeen arvioinnissa.	C	Palliatiivinen osaaminen edistää laadukasta potilaan hoidon tarpeen määrittelyä ja hoitosuunnitelman tekoa.
Äkilliset käynnit puuttuvat työsuunnitelmasta	2	Kotisairaalan työnjaon uudistaminen	Äkilliset käynnit on resursoitu (aika + osaaminen).	A	Uusi työnjako vakioitu 20.2. Potilaat segmentoitu ja perustettu uusi työvuoro. Tämä mahdollistaa resurssin (ajan + osaamisen) kohdentamisen äkillisille palliatiivisille käynneille.

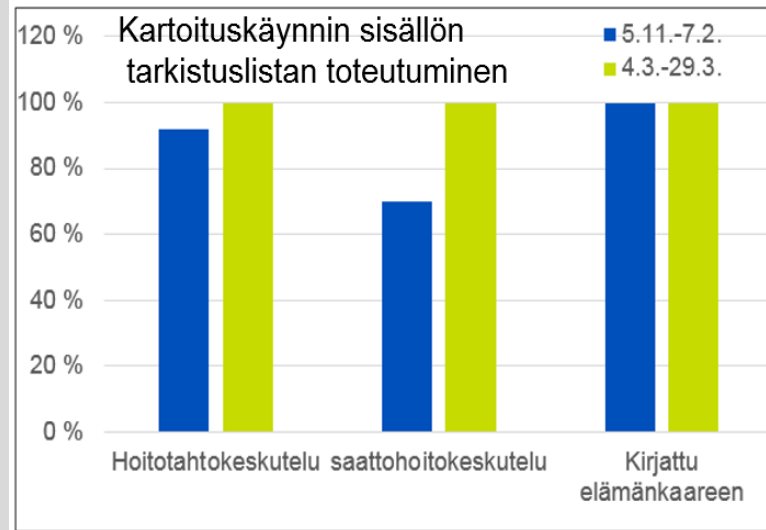


ESPOO Tulokset

ESBO

Tavoitteet oli: - Palliatiivisten potilaiden äkilliset kotikäynnit toteutuvat 3 tunnin sisällä yhteydenotosta 4.3.2019 lähtien.- Potilas kokee hoidon toteutuneen hoitotahdon mukaisesti 18.3.2019 lähtien.
- Äkilliset käynnit on ennakkoon resursoitu työnjaossa 11.2.2019 lähtien.

Päämäärä	Mittari	Lähtötilanne	Tavoitetilanne ja tulokset
Kartoituskäynnin kirjauksista löytyy vakioinnissa sovitut asiat tarkistuslistan avulla.	Kirjauksen tarkistuslista, jatkuva seuranta	82%	100% 29.3. 100%: ssa toteutui
Hoito toteutuu hoitotahdon mukaisesti.	Vakioidut kysymykset, jatkuva seuranta.	ei tiedossa	100% 29.3. kaikista käynneistä toteutunut 91%. Äkillisistä käynneistä 100%
Kartoituskäynti toteutuu 2 viikon sisällä lähetteen saapumisesta.	Poikkeamaseuranta päivittäin.	5 viikkoa	Viive < 2 viikkoa 30.3. viive 3 päivää
Henkilökunta on suorittanut Oppiportin saattohoidon verkkokurssin.	Suoritusten määrä	0	100% 31.3.2019 mennessä. 7.4. tot. 85%, suorituksia jatketaan.
Äkillinen käynti toteutuu 3h sisällä puhelusta.	Jatkuva seuranta	62%	3h sisällä 100% 29.3. tot. 100% 3 tunnin sisään.



Kartoitusten kirjauksista löytyikin merkinnät hoitotahdosta, joten kotisairaalan henkilökunta ei löydä kirjauksia. Vastatoimenpide on henkilökunnan koulutus vakioidusta kirjauksesta ja HOKE-hakutoiminnoista 5/2019

Äkillisten käyntien viiveseuranta viikonpäivittäin

25.2.-24.3.

viive h

8							
7							
6							
5							
4							
3			x	x		xx	
2	x		xxxx	x			
1		x		x		xx	x
pv	ma	ti	ke	to	pe	la	su

Päivittäisen johtamisen aamupalaverit ovat keino vakioida onnistumiset

- Arkiaamuisin klo 8-8:15
- myös Villa Glims tullut mukaan

Jatkuvan parantamisen toimintamalli on lähtenyt hyvin liikkeelle, ja sen kehittämistä jatketaan aamupalavereja hyödyntäen.

Jatkuvan mittaamisen vaikutus on havaittu hyväksi työkaluksi. Myös sitä halutaan jatkaa.

- tulostaulujen tarkastelu
kuukausittain
- tuloksista saadut kehittämisideat
ovat tärkeitä

- Tuotantoyksikön johtaminen uudistetaan Lean-periaattein, aloitus syksy/2019
- pkl viikkopalaverit alkaneet



Kiitos mielenkiinnostanne!



Tiimi: Susanna Mäntyniemi, Kirsi Suutari, Päivi Kulmala, Johanna Vuorela-Lappalainen, Soili Huusko, Hanna Heiskanen, Tiina Tasmuth, Susanna Rapo-Pylkkö