

ONKO SOTE PALVELUINTEGRAATIO TIETOJÄRJESTELMÄSTÄ KIINNI?

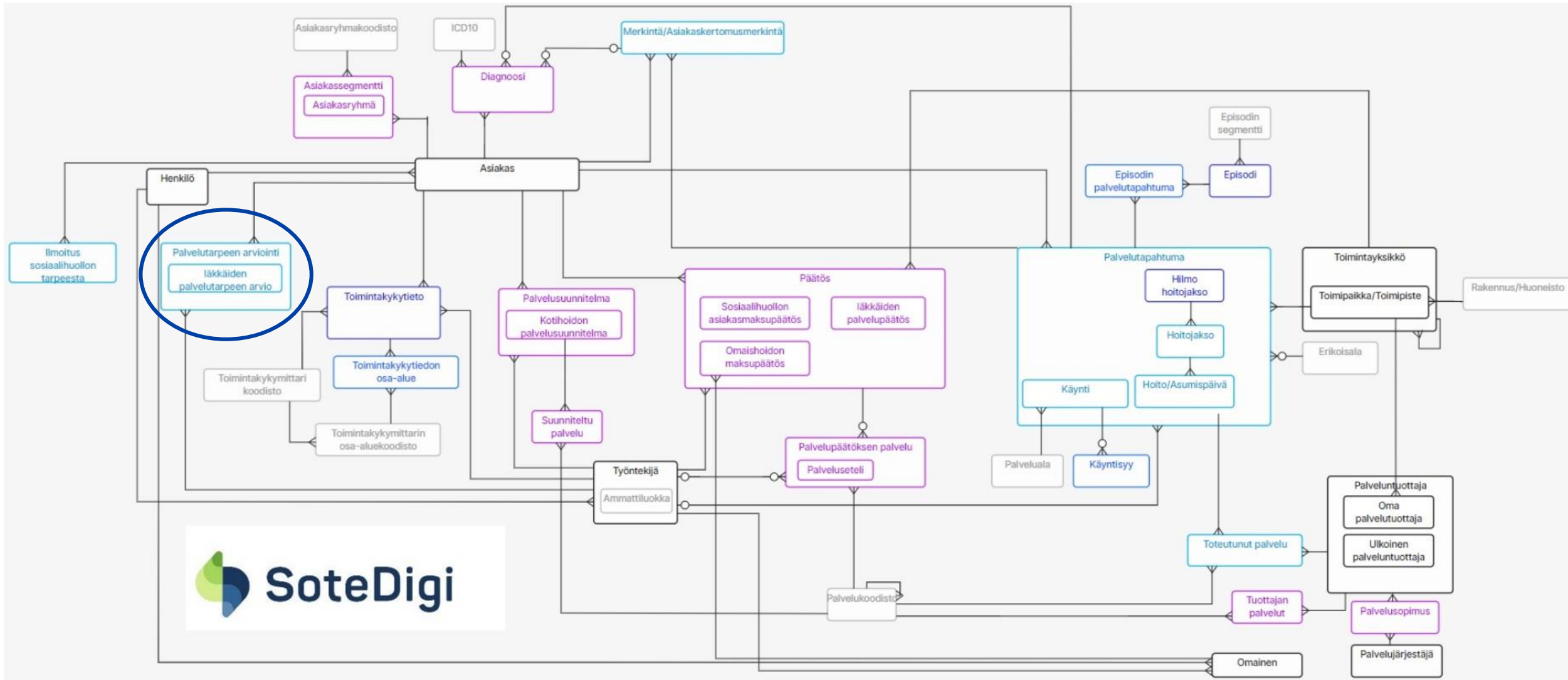
**Hyviä kokemuksia ja käytäntöjä
ikäihmisten hoitoketjujen sujuvuudesta**

11.3.2020

Minna Lahnalampi-Lahtinen

vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja, Vantaan kaupunki

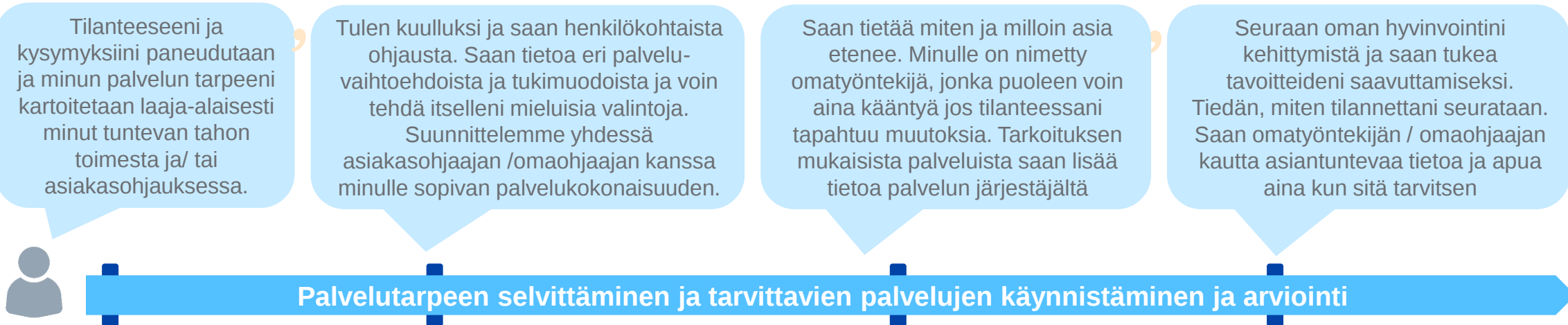




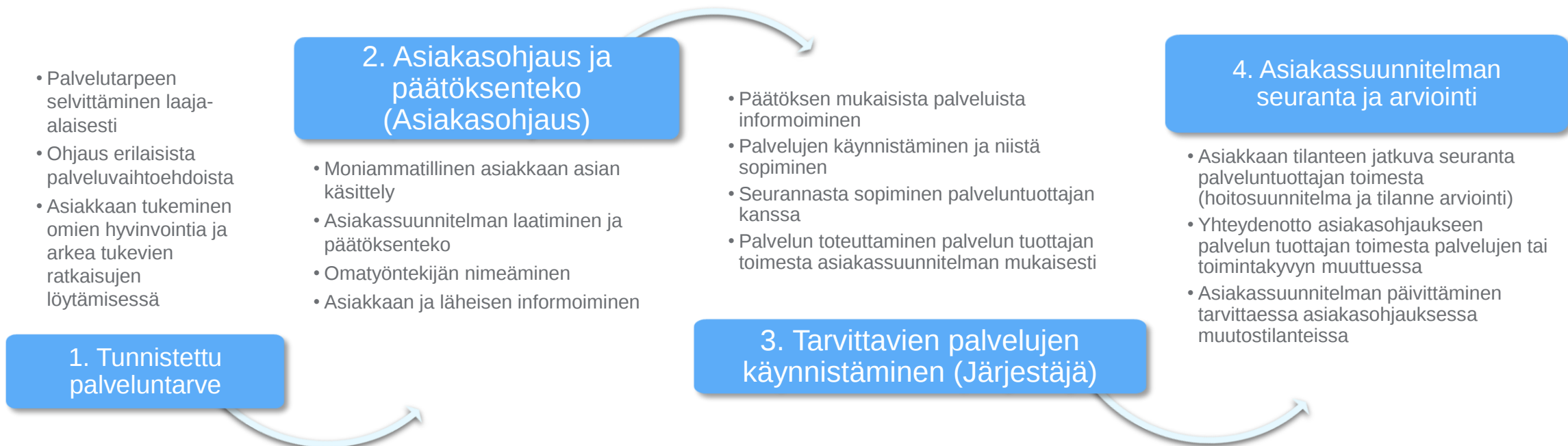
Asiakasohjauksen palveluprosessi



Asiakasnäkökulma



Asiakasohjauksen näkökulma



Vantaan vanhus- ja vammaispalvelujen siirtyminen Apottiin

- Toimintakulttuurin muutos.
 - Apotti on täysin uusi toimintajärjestelmä - vanhoja toimintatapoja ei voi hyödyntää.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistuminen ja todentaminen.
- Tiedon nopea siirtyminen ja saatavuus.
- Rakenteellinen kirjaaminen ja uudet raportit mahdollistavat tiedolla johtamisen.
- Läpinäkyvyys ja yhdenvertaisuus.
- Järjestelmässä terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon tiedot.



Onnistunut integraatio

Palveluintegraatio

=

Asiakas saa palvelunsa oikea-aikaisesti ja saumattomasti. Palveluja yhdistetään asiakkaan tarpeiden perusteella.

1. Hoidon jatkuvuus
2. Potilaskeskeisyys
3. Maantieteellinen peittävyys
4. Standardoitu hoito
moniammatillisten tiimien kautta
5. Suorituskyvyn mittaaminen
6. Yhteensopivat tietojärjestelmät
7. Vahva johtajuus
8. Lääkäreiden sitoutuminen
9. Vahva hallintokulttuuri
10. Vastuu julkisesta taloudesta

Apotti apuna palvelu- integraatiossa



1 Hoidon jatkuvuus

Apotissa

- **Työjono -työkalu** tuo työhön hallintaa.
 - Työjonojen avulla hallinnoidaan erilaisia asiakastietoja.
 - Esimerkiksi uudet hakemukset tulevat työjonoon.
- **Työkori -työkalu** muistuttaa tulevista tehtävistä sekä tuo työhön suunnitelmallisuutta ja hallintaa.
 - Työkori kerää yhteen erilaisia reagointia vaativia tehtäviä.
- **Asiakkaan kertomuksen tarkastelu -työkalu**
 - Hoitoketjun tarkastelu (asiakkaan suostumus).
 - Asiakkaan hakemukset, jonot, yhteenveto.
- **Määräys -työkalu** esim. tiedonkulku potilaissiirroissa.



Työkori on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen jokapäiväinen työkalu



- Työkoria voidaan käyttää niin organisaation sisäiseen viestintään kuin asiakkaan kanssa käytävään viestintään.
- Toisten käyttäjien lähettämien viestien lisäksi Työkoriin tulee myös järjestelmän muodostamia viestejä ja herätteitä.
- Työkorissa voidaan lähettää viestejä/tehtäviä joko yksittäisille vastaanottajille tai ryhmälle vastaanottajia.
- Työkoriin tulleita tehtäviä voidaan suorittaa viestissä, kuitata nähdyksi tai keskeneräinen käyntimerkintä viimeistellä.
- Työkoria voidaan käyttää myös viestien lähettämiseen.
- Työkorista voi lähettää viestin myös suoraan asiakkaalle, esimerkiksi tulevaan käyntiin.

Kuvakaappaus Vantaalla käytössä olevasta järjestelmästä

	Uusia	Yhteensä
Potilas-linjakatsaus	0	2
Omat aiomat karkauskats	836	997
Omat aiomat potilaskatsauk	928	964
Vaihtelu - karkauskats	0	1
Merkintöjen tarkistus	3	8
Omat karkauskatsauk	3	59
Omat karkauskatsauk	0	29
Omat karkauskatsauk	0	2
Potilas-linjakatsaus	0	3
Asiakkaan karkauskats	0	14
Henkilökatsaus	0	3
Karkauskats	21	84
Läsnäolokats	0	14
Läsnäolokats	44	187
Läsnäolokats	2	12
Notification Referral Order	2	149
Omat karkauskatsauk	0	8
Sähköisen karkauskats	0	2
Vuokien katsaus	0	1

Raportin nimi	Tulokset Tilä
SOSHI TYPIA Asunonkarkauskatsauk jono, Vantaa	Valmis ajettavaksi
SOSHI TYPIA Asunonkarkauskatsauk jono, Osmankarkauskats	Valmis ajettavaksi
SOSHI TYPIA Asunonkarkauskatsauk jono, Asunonkarkauskats	Valmis ajettavaksi
SOSHI TYPIA Asunonkarkauskatsauk jono, Asunonkarkauskats	Valmis ajettavaksi

2 Potilaskeskeisyys

Apotissa

- **Reaaliaikainen kirjaaminen**
 - Lisää asiakkaan luona vietettyä aikaa – asiakas voi olla kirjaamisessa mukana.
 - Rover-sovellus mahdollistaa kirjaamisen mobiilin kautta. (reaaliaikainen lääkkeenanto)
 - Apotti-järjestelmässä on paljon rakenteellista, nopeasti tehtävää kirjaamista, joka ei vaadi lauseiden hiomista tai oikeakielisyyttä.
 - Rakenteellista kirjaamista on kaikissa tapaamisilla täytettävissä dokumenteissa: palvelutarpeen arvioinnissa, suunnitelmassa, päätöksissä jne.
- Eri ammattilaisten **yhteistyö on sujuvampaa** kun reaaliaikaisesti kirjatut tiedot näkyvät heti myös muille Apotti-järjestelmää käyttäville (mm. asiakasportaali, Epic Care Link).



4 Standardoitu hoito moniammatillisten tiimien kautta

Apotissa

- **Navigaattori-työkaluun** on kerätty kyseiseen työnkulkuun olennaiset asiat.
 - Ohjaa työnkulkuja ja kirjaamista.
 - Vakioidut työnkulut palvelutehtävittäin.
 - Antaa suosituksia mikäli asiakkaan tilanne vaatii toimenpiteitä esim. laboratoriolähete.
- **Tarkistulista-työnkalut** ovat työnkulkuja ohjaavia listoja, jotka vähentävät muistikuormitusta.
 - Standartoidut toimintaohjeet.
 - Ohjaa ja muistuttaa työntekijää huomiomaan eri vaiheissa asiakasprosessia oleelliset tehtävät ja huomioitavat asiat.
- **Suositus ja varoitus –työkalut**
 - Kun asiakkaalle asetetaan uusi määräys muualla kuin omassa yksikössä, tulee asiakkaan tiedot avatessa tieto ponnahdusikkunaan, joka ohjaa tarkistamaan määräyksen.
 - Järjestelmä antaa varoituksen useista lääkkeisiin liittyvistä vaaratekijöistä esim. interaktiot ja poikkeava annos.

☐	27. HUHTI 2020	Päivitä hoitosuunnitelma ja välilyönti 3kk välein tai asiakkaan voimien oleellisesti muuttuessa	X
☐	27. KESÄ 2020	Päivitä RAI 6 kk välein tai asiakkaan voimien oleellisesti muuttuessa	X
☐	—	Tarkista Asiakkuuden hallinta -palvelukontaktin kautta episodin aloituspäivämäärä vastaamaan ensimmäistä kontaktia ja lisä kotihoidon episodin tukityypit, yksikkö sekä vastuutyöntekijä	X
☐	—	Lisä Asiakkuuden hallinta -palvelukontaktin kautta asiakkaan omatimien vastuuhoidoja ja varavastuuhoidoja(t) sekä palveluverkoston kotihoidon toimintayksiköt	X
☐	—	Tarkista/Lisä ainakin vastuuhoidajalle, että sähkökirjauksista tulee ilmoitus ja Lisäluokista ilmoitus kaikista	X
☐	—	Lisä Asiakkuuden hallinta -palvelukontaktin kautta Kotihoidon episodin yhteyshenkilö(t)	X
☐	—	Päivitä Asiakkuuden hallinta -palvelukontaktin kautta Häiriö-tiedot	X
☐	—	Tarkista ja kirjaa lääkähoidon toteutukseen liittyvät haitatiedot	X
☐	—	Suunnittele otettavaksi RR + p, paino, pituus	X
☐	—	Tarkista, että riskitiedot, hoidossa huomioon otettavat, huomioitavat ja mahdolliset yhteydet ja ruokarajoitukset on kirjattu järjestelmään	X
☐	—	Tarkista onko asiakkaalla hoito- ja palvelusuunnitelma, ole yhteydessä hoitavaan lääkäriin tarvittaessa	X
☐	—	Keskustele asiakkaan kanssa tarvittavista suostumuksista/tiedoista tietojen käytöstä	X
☐	—	Tee ja käynnistä tarvittaessa annosjakelu ja apteekin tiliasiakkuus	X
☐	—	Kirjaa erikseen kommentteihin tarpeen mukaan esim. lääkitys, avaimen numero, onkko, hoidossa oleellisia tietoja (implantti, ylläpidetty)	X
☐	—	Sähkökirjaa asiakas RAI-järjestelmään	X
☐	—	Tee ensimmäinen RAI-arviointi	X
☐	—	Laadi hoito- ja palvelusuunnitelma	X
☐	—	Laadi hoitovuorokausi, mikäli asiakkaalla on säännöllisesti toistuvat käynnit	X
☐	—	Laadi hoitotyön suunnitelma	X
☐	—	Tarkista, kirjaa ja käynnistä asiakkaan tukipalvelut tarvittaessa	X
☐	—	Vahvista hoito- ja palvelusuunnitelma siirtymällä Suunnitelmat-osioon ja lisäillää voimastuolipaikka sekä allekirjoitukset	X
☐	—	Käy asiakkaan kanssa läpi hoito- ja palvelusuunnitelma ja pyydä allekirjoitus	X
☐	—	Tee avaintenhuuhtausopimus ja aktivoi sähköhuuhto tarvittaessa	X

Kuvakaappaus Vantaalla käytössä olevasta järjestelmästä

5 Suorituskyvyn mittaus

Apotissa

- **Koontinäyttö –työkalun** avulla jokainen työntekijä näkee omat asiakkaansa sekä suunnitellut ja tekemättömät työt
- Esimies saa koontinäytöltä reaaliaikaisia raportteja esim. kotihoidon välitön hoitotyö tai onko RAI-arviointi tehty
- Mahdollistaa esim. eri toimintayksikköjen vertailun

Toteutuneet ja suunnitellut työt

Aikajakso 1.2.2020 - 29.2.2020	Suunniteltu työaika	Toteutunut työaika	Valittoman osuus
	Yhteensä Välitön Välillinen Muu Jyvättämätön	Yhteensä Käynnit +PT Välillinen Muu Jyvättämätön	
	27083:20 11685:50274:41 2690:20 12435:25 43 %	25497:289047:03 0:00 271:45 2690:20 13488:20 35 %	



Kuvakaappaus Vantaalla käytössä olevasta järjestelmästä

6 Yhteensopivat tietojärjestelmät

Apottiin integroitu esimerkiksi

- Titania
- RAI
- Reseptikeskus
- Kanta
- PhysioTools



7 Vahva johtajuus

- Apotti tukee lähiesimiehen tiedolla johtamista.
- **Koontinäyttö** kokoaa yhteen toimintayksikön kokonaistilanteen.
 - Esimies näkee miten toimintayksikön työntekijöiden työpäivä edistyy ja miten asiakkaat/potilaat saavat palveluita/hoitoa.
 - Esimies pystyy heti auttamaan ja puuttumaan tilanteeseen reaaliaikaisesti.
- Raportit muodostuvat Apottiin tehdyistä kirjauksista.
 - Osa raporteista on reaaliaikaisia, osa näyttää edellisen päivän tilanteen.
 - Raportit voivat toimia työkaluna esimerkiksi resurssien oikeanlaisessa kohdentamisessa.
 - Raporttien perusteella on järjestetty mm. hoitosuunnitelma koulutuksia
 - Kotihoidossa raporttia asiakkaalle käytetystä välittömästä työajasta on hyödynnetty mm. laadunvalvonnassa mitoituksen riittävyyden arvioinnissa



**Onko sote
palveluintegraatio
tietojärjestelmästä kiinni?**

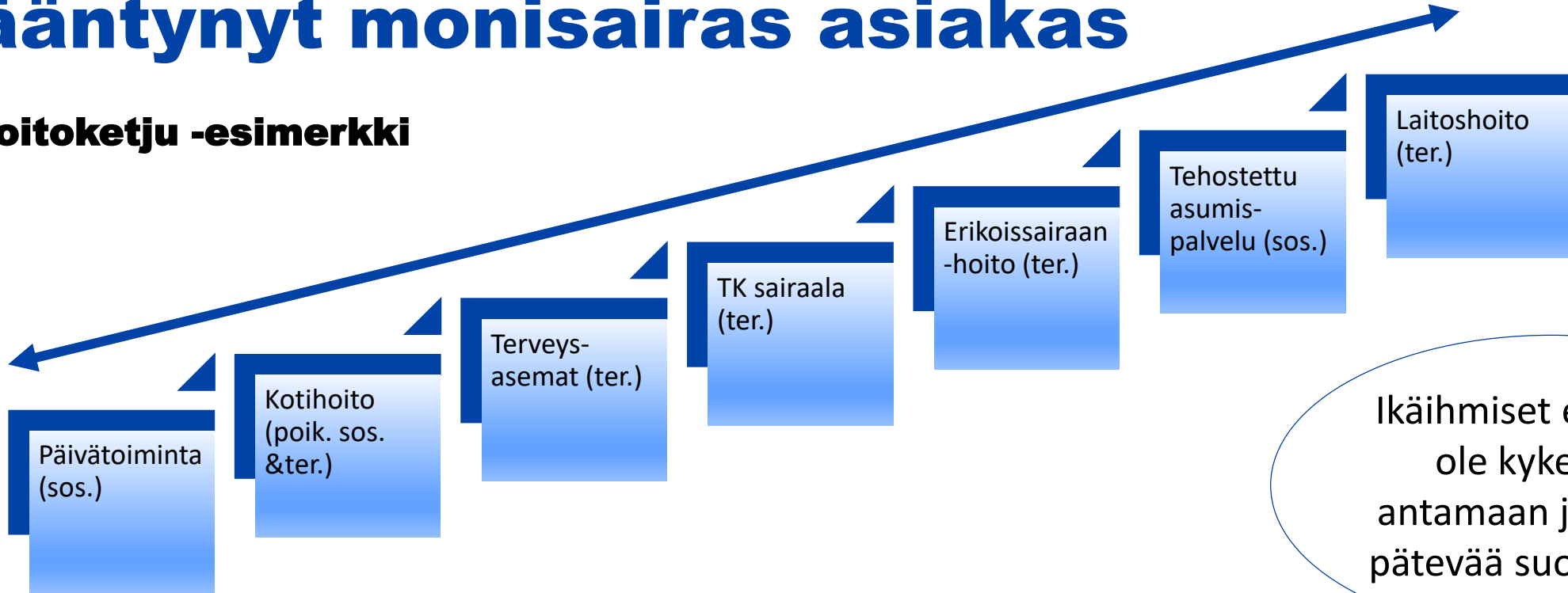
Ei, mutta...



Hoitoketju ja tietosuoja - ikääntynyt monisairas asiakas



Hoitoketju -esimerkki



Ikäihmiset eivät aina
ole kykeneviä
antamaan juridisesti
pätevää suostumusta

Tietosuojan haasteet hoitoketjussa

- Potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ammattilaisen tulisi nähdä potilaan / asiakkaan kirjallisella luvalla, silloin kun hän hoitaa hänen asioitaan
 - Lääketiedot
 - Kuntoutussuunnitelma
 - Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - Riskitiedot, allergiat, diagnoosit
 - Osoitetiedot, omaisten yhteystiedot
 - Jatkohoito-ohjeet



Lainsäädännön tulisi sallia näiden tietojen näkeminen myös ilman suostumusta tai tietopyyntöjä (jos asiakas/potilasturvallisuus muutoin vaarantuu), koska nämä tiedot ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamiseksi ja ne täytyy saada oikea-aikaisesti

Asiakkaan palvelukokonaisuus hallintaan – paljon palveluja käyttävien tiedot samassa järjestelmässä



Sarakkeen asiakkaista

Tulosalue	VAN Vanhus- ja vammaispalvelut			Yhteensä	Yhteensä
Tulosalue	VAN Erityisasuminen	VAN Kotona asumisen tuki	VAN Vantaan sairaala		
VAN Perhepalvelut	5,34%	8,36%	10,68%	7,30%	7,30%
VAN Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut	1,00%	1,37%	1,56%	1,22%	1,22%
VAN Maahanmuuttajapalvelut		0,12%	0,10%	0,12%	0,12%
VAN Psykososiaaliset palvelut	4,56%	7,17%	9,44%	6,21%	6,21%
VAN Terveyspalvelut	49,39%	70,87%	73,55%	69,69%	69,69%
VAN Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon tulosityksikkö	0,11%	0,24%	0,31%	0,22%	0,22%
VAN Keski-Vantaan terveysasemapalvelut	19,91%	27,92%	25,41%	27,31%	27,31%
VAN Kuntoutustoiminnan tulosityksikkö	12,79%	18,45%	19,19%	17,18%	17,18%
VAN Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut	15,80%	24,82%	28,37%	24,73%	24,73%
VAN Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut	7,45%	19,39%	20,23%	18,52%	18,52%
VAN Päihdepalvelut		0,09%	0,05%	0,08%	0,08%
VAN Yhteiset toiminnot	9,34%	39,07%	40,82%	36,50%	36,50%
VAN Vanhus- ja vammaispalvelut	100,00%	99,98%	99,84%	99,92%	99,92%
VAN Erityisasuminen	100,00%	10,87%	11,93%	17,73%	17,73%
VAN Kotona asumisen tuki	51,06%	99,98%	75,99%	83,26%	83,26%
VAN Vantaan sairaala	25,58%	34,10%	98,55%	37,47%	37,47%
Yhteensä	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%