



Näin hyödynnämme CAFia uudistuksessa - esimerkkinä Turun kaupungin hyvinvointitoimialan Sote-spurtti 2016-2019

Kristiina Hellstén, FT, projektipäällikkö

13.12.2017

Tietoa Turun kaupungista ja turkulaisista

- Turun väkiluku 187 654 (31.12.2016)
- Kaksikielinen kaupunki, ruotsinkielisiä asukkaita 5,4 %
- Muun kielisten määrä ylittää 20 000 henkeä vuonna 2017
- Elinajanodote: Miehet: 76,75 vuotta ja naiset: 83,44 vuotta
- Perheiden keskokoko v. 2013 on 2,6 henkeä. Lapsiperheistä yksinhuoltajaperheitä oli 27,7 %.
- Suurimmat haasteet liittyvät hyvinvointierojen kaventamiseen eri sosiaaliryhmien välillä.
- Yksinäisyyden kokemus (erityisesti yksinasuvilla), ylipaino ja liikkumattomuus ovat ATH:sta esille nousevia huolta herättäviä tuloksia.
- Lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin suurimmat haasteet liittyvät eriarvoistumiskehitykseen

Hyvinvointitoimialan arvot

- **Olemme helposti lähestyttäviä.**
Turkulaisten hyvinvointi on hyvinvointitoimialalla tärkeintä.
- **Olemme rohkeita ammattilaisia.**
Asiakas hyötyy monipuolisesta ammattitaidostamme.
- **Kannamme vastuumme tulevaisuudesta.**
Palvelumme edistävät kaupunkilaisten terveyttä, sosiaalista hyvinvointia ja turvallisuutta.
- **Toimintamme perustuu oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen.**
Toimintamme on perusteltua, avointa ja läpinäkyvää.
- **Toimimme kumppanuudessa turkulaisten hyväksi.**
Pidämme lupauksemme asiakkaillemme ja kumppaneillemme.

Hyvinvointitoimiala

Sosiaali- ja terveyslautakunta

Toimialajohtaja

Terveyspalvelut

- Yhteiset toiminnot
- Avopalvelut
- Suun terveydenhuolto
- Polikliniset palvelut
- Sairaalapalvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelut

- Yhteiset toiminnot
- Ehkäisevä terveydenhuolto
- Psykososiaaliset palvelut
- Avohuollon sosiaalityö
- Sijaishuollon sosiaalityö

Vanhus- ja vammaispalvelut

- Vanhuspalvelut
- Vammaispalvelut

Toimialan hallinto
ja yhteiset
toiminnot

Varsinais-Suomen
sairaanhoitopiiri

Hyvinvointitoimialan tunnuslukuja

- Hyvinvointitoimialalla on työntekijöitä 4848 (hetujen määrä 14.3.2017), joista vakituisia on noin 3600.
- Toimipisteitä on 140
- Vakinaisen henkilöstön keski-ikä (31.12.2015) oli 47,3
- Vakinaisesta henkilöstöstä naisia oli 3 351 ja miehiä 278 (31.12.2015)
- Suurimmalla osalla työntekijöistä on keskiasteen koulutustausta
- Tilinpäätös 2015: 583.145 M€ (netto)
- Talousarvio vuodelle 2017: 657.945 M€

SoTe-
uudistus?

Asiakkaan
rooli?

Väestön
palvelu-
tarpeet

Teknologian
kehitys,
digitalisaatio,
robotisaatio

1. Muutos tulee – paluuta entiseen ei ole

€
Resurssit?

- Uusia palveluita
- Uusia työvälineitä/keinoja vastata asiakastarpeisiin
- Uudenlaista asennoitumista suhteessa asiakkaisiin
- Kustannustehokkuus- ja vaikuttavuusvaatimuksia

2. Muutos on mahdollisuus – jos me näin päätämme

Oman asennoitumisensa voi valita...



3. Sote-spurtti 2016-2019 muutosten tukena

Sote-spurtti 2016-2019

- Omavalvontasuunnitelmien & potilasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelmien seurantaan, arviointiin ja päivitykseen pohjautuva hanke
- Tukee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan kaikkien palvelujen sote-kunnon varmistamista
- PALVELUALUEIDEN OMAT KOULUTUKSET JA KEHITTÄMISHANKKEET ovat olennainen osa spurttia
- 5-11/2017 tarkistetaan hyvinvointitoimialan ydinprosessien kuvaukset ja omavalvontasuunnitelmat sekä käynnistetään sisäiset auditoinnit
- VALMENNUS JA KOULUTUKSET JATKUVAT VUODEN 2019 LOPPUUN.

Sote-spurtin 2016-2019 työkalut ja menettelyt - esimerkkejä

Kyselyt/tutkimukset

- Asiakaspalautteet ja -kyselyt
- Kunta10 –kysely henkilökunnalle
- Henkilöstövoimavarojen johtamiskäytännöt –kysely johdolle ja esimiehille
- COSO –kysely budjettivastuuhenkilöille
- Turvallisuuskulttuuri (TUKU) -kysely henkilökunnalle

Laadun- ja riskienhallinnan työkalut

- Omavalvonta- ja potilasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelmat sekä HaiPro
- Lean ja CAF
- Sisäiset auditoinnit, Benchmarking

Koulutus, kehittäminen ja osallistaminen

Työpajat

Miten toivot Sinua tuettavan muutoksen johtamisessa?

Henkilöstövoimavarojen johtamiskäytännöt Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla –kysely 01/2017 (n=113; vastausprosentti 49 %)

1. Tietoa riittävän ajoissa mihin olemme menossa
-> yhtenäiset linjaukset
2. Koulutusta ja valmennusta
3. Tukea ja ohjausta omalta esimieheltä
4. Henkilökunnan osallistaminen



Muutoksiin kaivataan tukea!

Laadun- ja riskienhallinnan työkalut

- Omavalvonta- ja potilasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelmat sekä HaiPro
- Lean – kehittämisjärjestelmä (filosofia)
- CAF–malli on julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettu työkalu, jolla arvioidaan ja kehitetään organisaation SUORITUSKYKYÄ. Malli sisältää 9 arviointialuetta, joista 5 kuvaa organisaation toimintatapoja ja 4 tuloksia.

Omavalvonta sote -palveluissa

Omavalvonta on **laadunhallintaa** ja perustuu **suunnitelmallisesti** toteutettuun **riskinhallintaan**.

Miten varmistetaan, että yksikössä ja palvelussa kaikki toimivat yhteisesti sovitulla tavalla?

Mitä omassa yksikössä tai omassa toiminnassa ei ainakaan saa tapahtua?

Palvelun laadun ja sisällön ensisijainen valvontamenetelmä

- mahdollisuus välittömään puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn
- edistää hyvän turvallisuuskulttuurin luomista



Potilasturvallisuusasetus (341/2011)

Sosiaalihuollossa laaditaan omavalvontasuunnitelma ja terveydenhuollossa laadunhallinta- ja potilasturvallisuus-suunnitelma.

Sovittavat asiat:

- täytäntöönpanon vastuuhenkilöt ja toimijat
- miten johto vastaa edellytyksistä ja voimavaroista
- johtamisen periaatteet ja käytännöt
- avointa turvallisuuskulttuuria tukevat arvot ja menettelytavat
- miten henkilökunta osallistuu kehittämiseen ja saa palautetta toiminnan kehittämistä varten
- henkilöstön perehdyttäminen, opiskelijoiden koulutus ja ohjaus

Potilasturvallisuusasetus II

- potilaan ja läheisten palaute laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteista
- tieto ja tuki potilasta kohdanneen haittatapahtuman jälkeen
- toiminassa käytettävät laadunhallinta-asiakirjat
- riskinhallinta
- haittatapahtumien raportointi ja niistä ilmoittaminen
- korjaavia toimenpiteitä koskevat menettelytavat
- yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden kanssa.

Potilasturvallisuusasetus III

Suunnitelmassa on lisäksi käsiteltävä:

- palvelujen tarpeenmukainen saatavuus
- hoitoketjut
- toimintayksikön fyysinen ympäristö
- infektiot
- lääkehoito ja lääkehuollon järjestäminen
- terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
- henkilöstö, työnjako ja osaaminen
- tietojärjestelmät
- potilasasiakirjamerkintöjen tekeminen
- tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja niiden välillä

LEAN

**Pidä potilas keskiössä ja tuota hänelle arvoa,
käyttäen rajallisia resursseja tehokkaasti
poistamalla kaikki hukka arvovirrasta
(hoitopolusta)
toiminnot virtauttaen
jatkuvasti parantaen
yhdessä, ihmisiä kunnioittaen.**

Jokainen tuottaa arvoa asiakkaalle



Piirros Karri Esala

...ja usealla meistä on yksi tai useampi sisäinen asiakas,
joille tuotamme arvoa ja joita autamme tuottamaan arvoa
asiakkaalle

Askeleita kohti parempaa virtausta

Matkanteon edistäjät:
systemaattinen jatkuva
parantaminen ja
päivittäisjohtaminen

**Esimerkkejä työkaluista /
menetelmistä**

**SUJUVOITA
JA TEHOSTA**

Virtaus *Tasointus, ohjauksen menetelmät,
JIT (juuri oikeaan tarpeeseen)*

**Hajonnan
pientäminen** *Hajonnan lähteiden poisto,
hajonnan eristäminen*

STABILOI

Fokus

Hukanpoisto *Siisteys ja järjestys (5S), tilasuun-
nittelu, visuaalinen ohjaus...*

**Prosessin ja
työn vakiointi** *Prosessien uudelleensuunnittelu ja
vakiointi, työn vakiointi, perehdytys...*

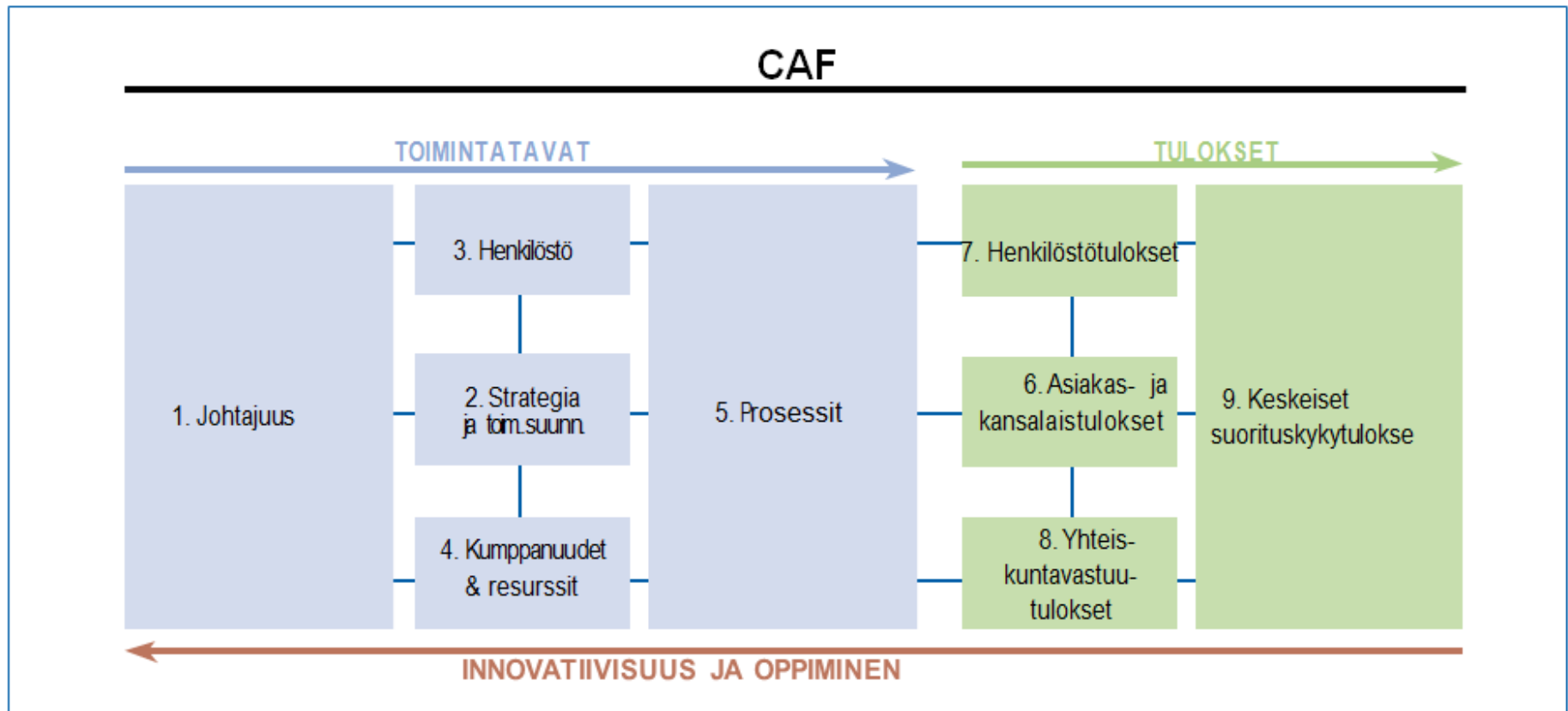
SELKEYTÄ

**Nykytilan
analysointi** *Työn tutkiminen ja havainnointi,
arvovirran kuvaaminen, hukan etsintä...*

Hyvä taustadata

*Kysyntä – kapasiteetti – keskeneräinen
työ - toteuma – jono...*

CAF -MALLIN KESKEINEN SISÄLTÖ- toimii kehittämistyön viitekehyksenä

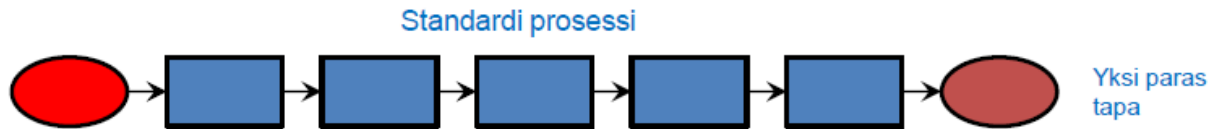


TURKU

CAF on julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettu työkalu, jolla arvioidaan ja kehitetään organisaation SUORITUSKYKYÄ

Prosesseihin liittyviä näkökulmia

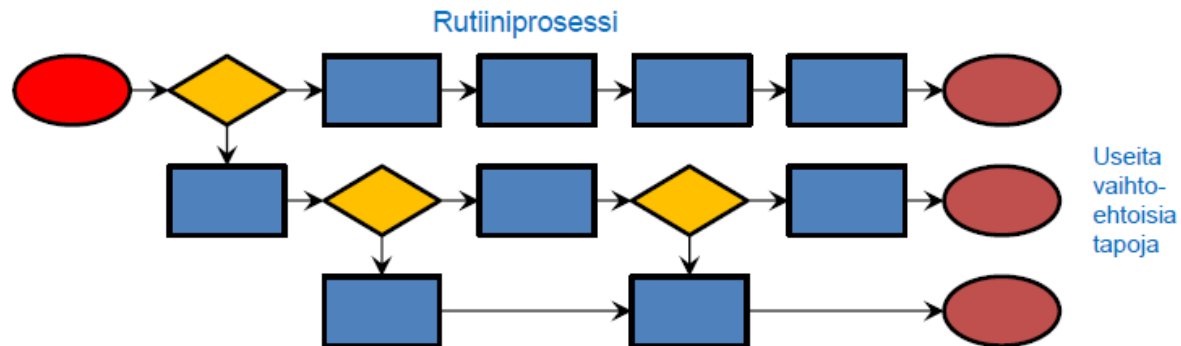
- Identtisenä toistuva
- Suuri toistomäärä
- Määrätty järjestys
- Paras tapa tunnettu



Laadun mittari

Poikkeama

- Samankaltainen → ei identtinen toisto
- Useita tunnettuja vaihtoehtoja
- Vaihteleva järjestys
- Tilannekohtainen tulkinta → vaatii luokittelua, päätössääntöjä



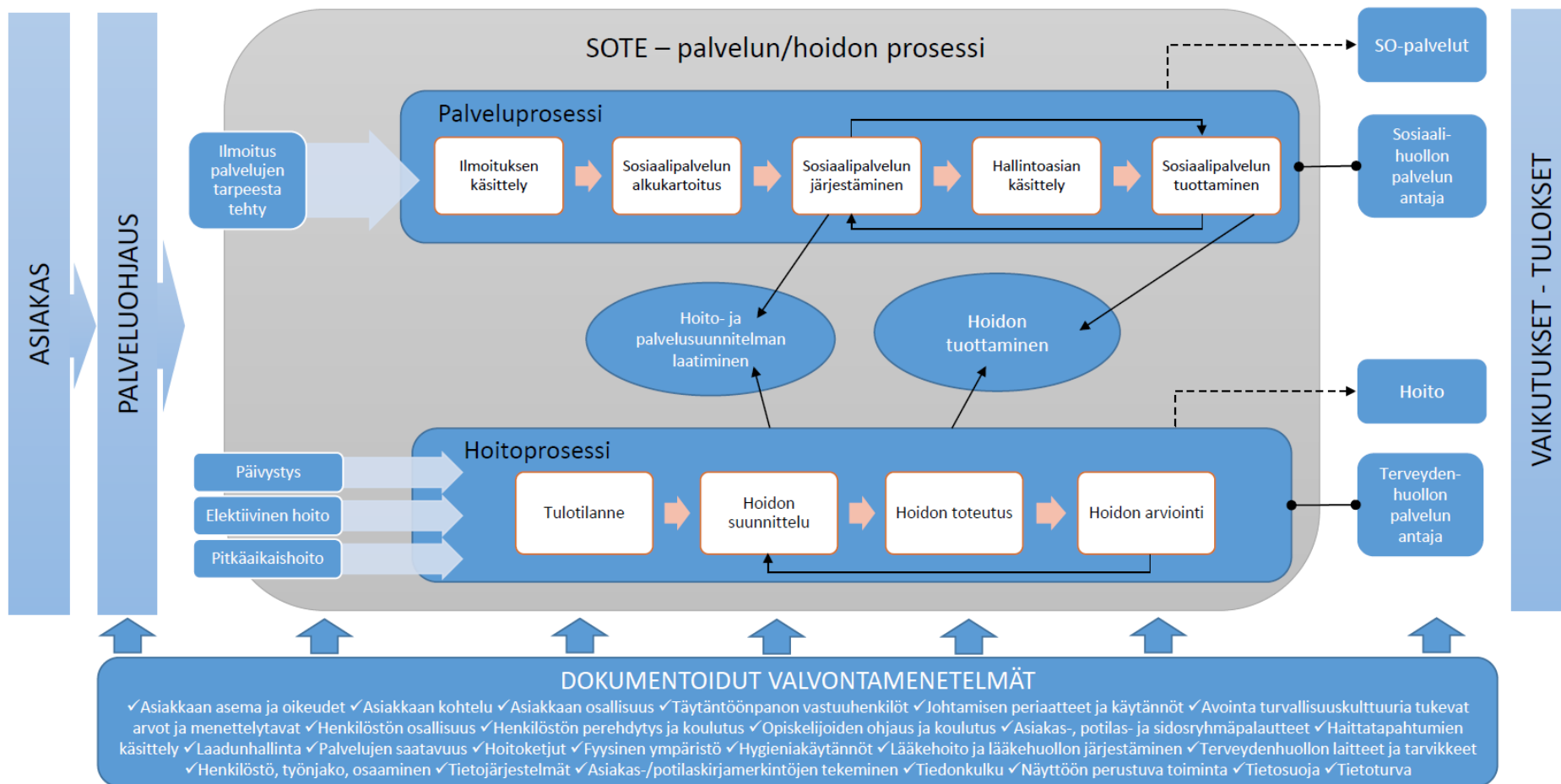
Virhevalinta

- Ei selvää tulkintaa tilanteesta
- Joltakin osin erilaisena ja ainutlaatuisena toistuva



Laiminlyönti

Hyvinvointitoimialan ydinprosessit



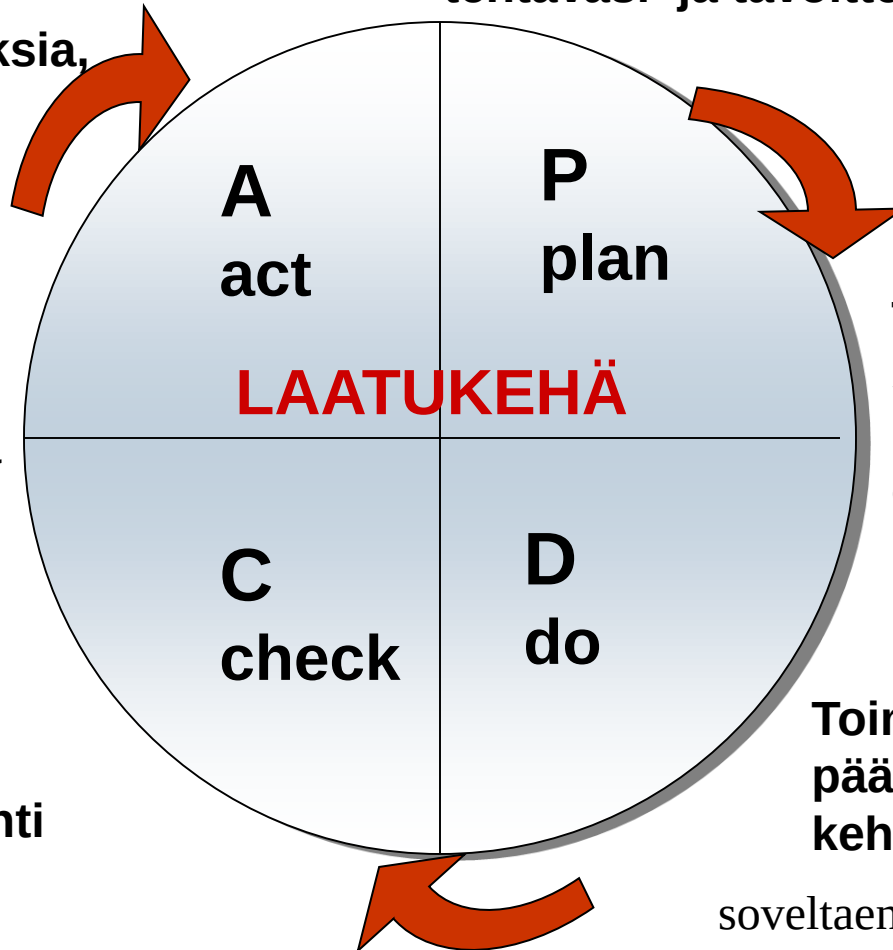
Jatkuvan laadunparantamisen tiellä

Vakiinnuta uusia toimintatapoja, vahvista valmiuksia, kouluta



Tarkista välillä tilanne:

- mitä mieltä asiakkaat?
- itsearviointi
- vertaisarviointi
- tulokset



Ymmärrä nykytilasi: arvioi toimintaasi eri näkökulmista, määrittele/kirkasta tehtäväsi ja tavoitteesi

Tee johtopäätöksiä ja suunnitelma: mitä korjataan, miten edetään, tarvitaanko muutosta

Toimi kuten olette päättäneet ja sopineet, kehitä tarvittaessa

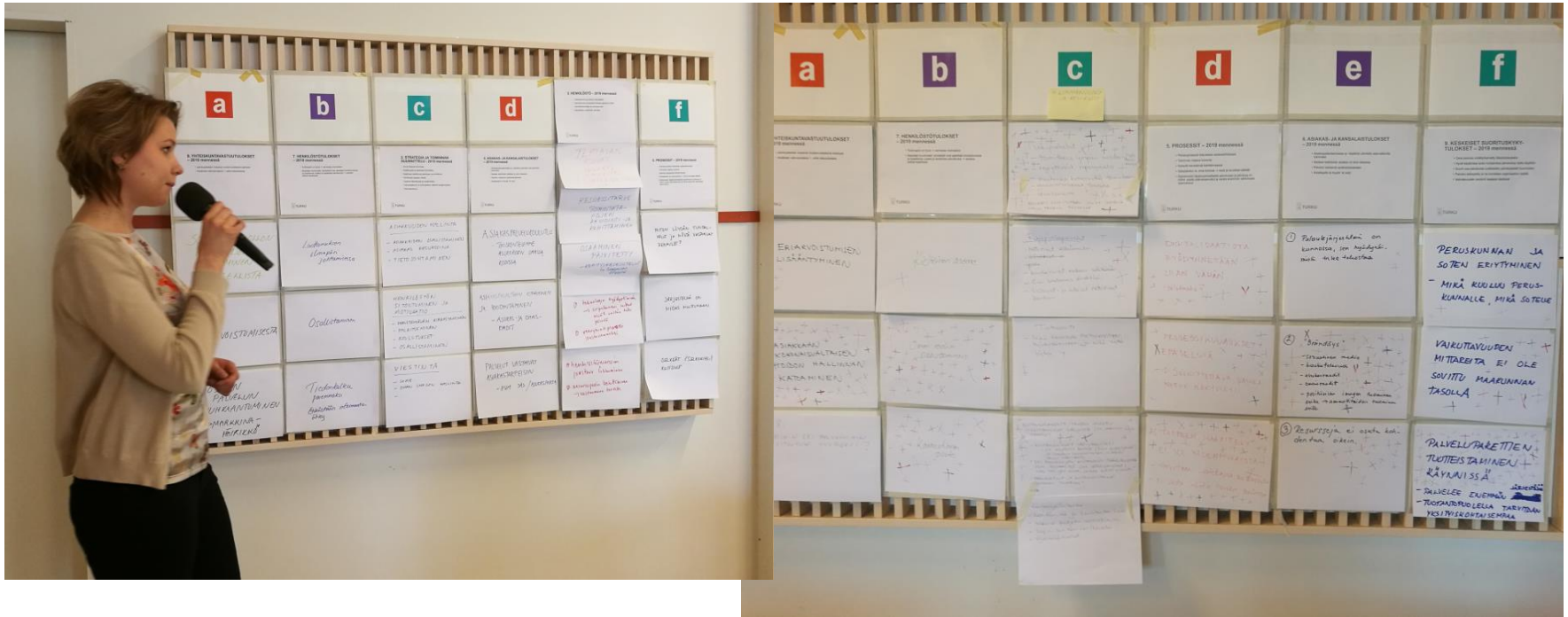
soveltaen Soin S.S. 1992

Tuplatiimi (OPERA) – Hyvinvointitoimialan JOHDON JA ESIMIESTEN TYÖPAJAT 03/2017



RYHMÄMESSUT - JOHDON JA ESIMIESTEN TYÖPAJAT

03/2017



SISÄISET AUDITOINNIT

Sisäiset auditoinnit ovat säännöllisesti toistettavia yrityksen toiminnan ja prosessien arviointeja, joiden tarkoituksena on todentaa, että asiat tehdään sovitulla tavalla ja hakea parempia toimintatapoja ja kehittämiskohteita.

Sisäisten arviointien tehtävänä on

- selvittää toiminnan nykytilanne,
- varmentaa ja kontrolloida sovittujen toimintatapojen soveltamista,
- yhtenäistää toimintatapoja,
- korjata havaittuja epäkohtia,
- parantaa toimintatapoja,
- levittää hyviä käytäntöjä,
- varmentaa toiminnan sujuvuus sekä
- varmistaa resurssien riittävyys ja oikea kohdentaminen.



TURKU

Hyvinvointitoimialan sisäiset pilottiauditoinnit 9/2017

Kyseessä mahdollisimman objektiivinen **todentava auditointi**, jossa asioita tarkastellaan erityyppisiä kirjallisia materiaaleja vasten eli mitä dokumenteissa on luvattu ja kuinka käytäntö toimii - perinteistä ohjeiden ja vaatimusten mukaisuuden tarkastusta!

Auditoinnin kohteena oli aikuisen (tyypin 2) diabetes-potilaan hoitoketju, jota seurattiin eri työyksiköissä, kuten sairaalaosasto, terveysasema ja kotihoito. Lisäksi auditointiin em. prosessin mahdollistava tukipalvelu, tietohallinto.

Auditointikysymykset pohjautuivat CAF-arviointimalliin

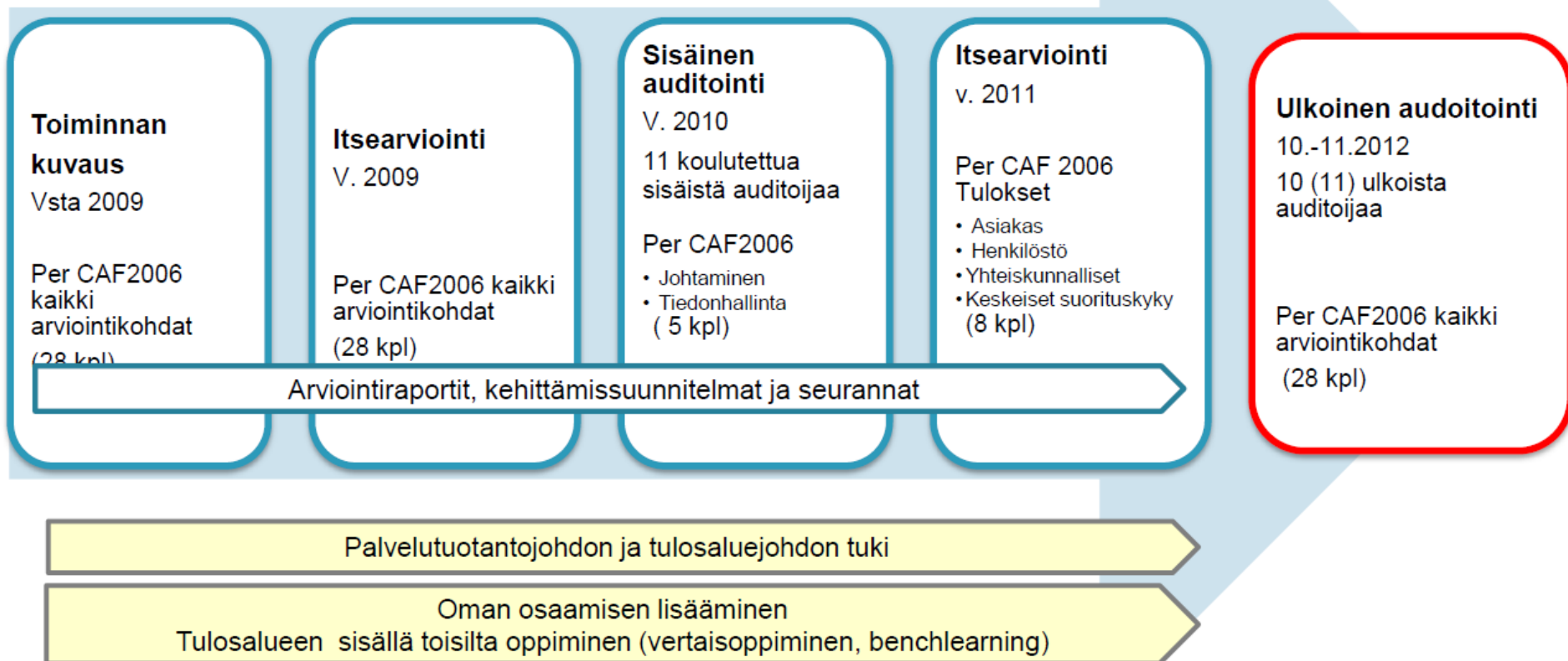
Auditoinnista saatavan palautteen tavoitteena on tukea yksikön kehittämistä ja toiminnan jatkuvaa parantamista.



TURKU

Case: Kuntoutumispalvelut

Laadunhallinnan prosessi ja käytetyt menetelmät



Oma muutos-/kehittämishankkeemme

– näin se etenee, pienin askelin:

