

# ARVON TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE

## PAULUS TORKKI

10.5.2019

# MITÄ LEAN ON ?

Johtamisjärjestelmä, joka perustuu asiakastarpeen ymmärtämiseen, työn vakioimiseen ja vakioidun työn systemaattiseen ja jatkuvaan kehittämiseen.

Terveen järjen käyttöä johtamisessa ja työssä.

# ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN



# ASIAKAS VAI POTILAS ?

# ASIAKAS VAI POTILAS ?

Miettikää itsekseen n 3 minuutin ajan:

- Mitä eroa on käsitteillä asiakas ja potilas
- Mitä käytännön merkitystä on sillä onko asiakkaita vai potilaita?

Käykää yhdessä n 5 minuutin keskustelu näistä aiheista. Valitkaa yksi ryhmästäanne esittämään yhteenveto keskustelustanne muille pöytäkunnille.

# ASIAKAS VAI POTILAS ?

Asiakas:

1. jonkin tuotteen ostaja tai jonkin palvelun tilaaja, kaupanteossa myyjän vastapuoli, se jota myyjä palvelee
2. tietotekniikassa ohjelma, joka ottaa yhteyden palvelimeen

Potilas:

1. sairas henkilö, sairautta poteva henkilö
2. lääkärin, hoitajan tms., laajemmin terveydenhuollon, asiakas

Lähde: [fi.wiktionary.org](https://fi.wiktionary.org)

# POTILAS

Potilas on henkilö, jota varten terveydenhuoltojärjestelmä on olemassa. Hoito voi olla terveyteen liittyvä tarkastus tai hoitotoimenpide. Henkilö on tavallisesti sairastunut tai vammautunut tapaturman johdosta ja tarvitsee terveydenhuollon ammattilaisen huolenpitoa tai hoitoa.

Suomessa on voimassa laki potilaan asemasta ja oikeuksista, ja tässä laissa potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää henkilöä.

Potilasta kutsutaan myös asiakkaaksi yksityisen terveydenhuollon puolella maksavan asiakkaan roolin johdosta.

Eläinlääketieteessä potilas on hoidettava tai tutkittava eläin, jolloin varsinainen asiakas on omistaja tai hoitaja.

Sana potilas on johdettu verbistä potea, ja se on mainittu suomen kirjakielessä ensimmäisen kerran vuonna 1745.

Lähde: wikipedia

5/10/2019

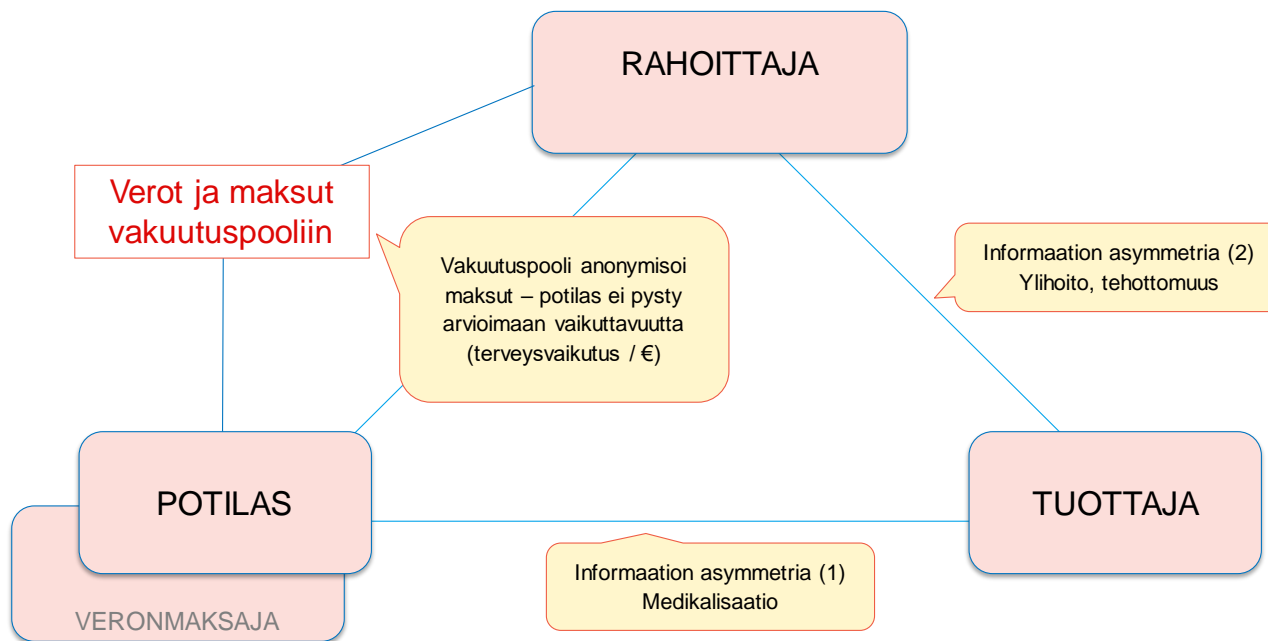
# ONKO ASIAKAS AINA OIKEASSA ?

Ei ole: case iPhone vs Nokia.

Silti asiakasta kannattaa kuunnella ja miettiä, mitä asiakas haluaa, ja mikä ovat hänen tarpeensa.

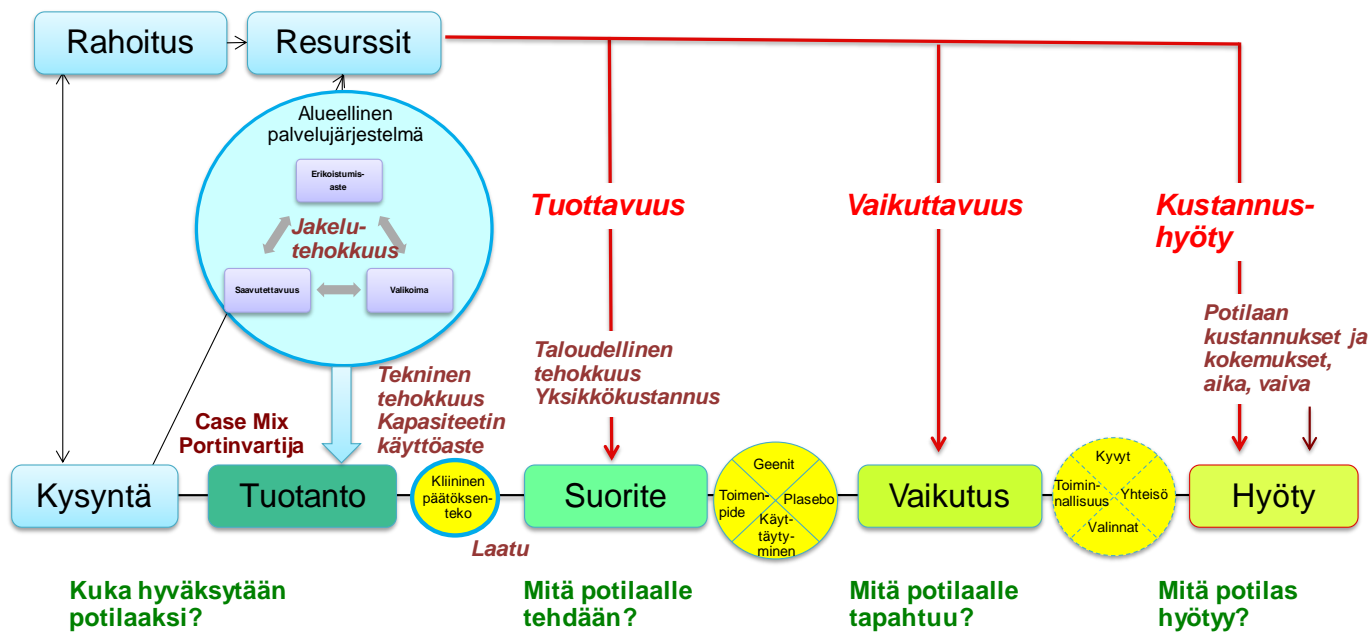


# MIKSI ASIAKKUUS EI OLE NIIN HELPPO HYVÄKSYÄ? I

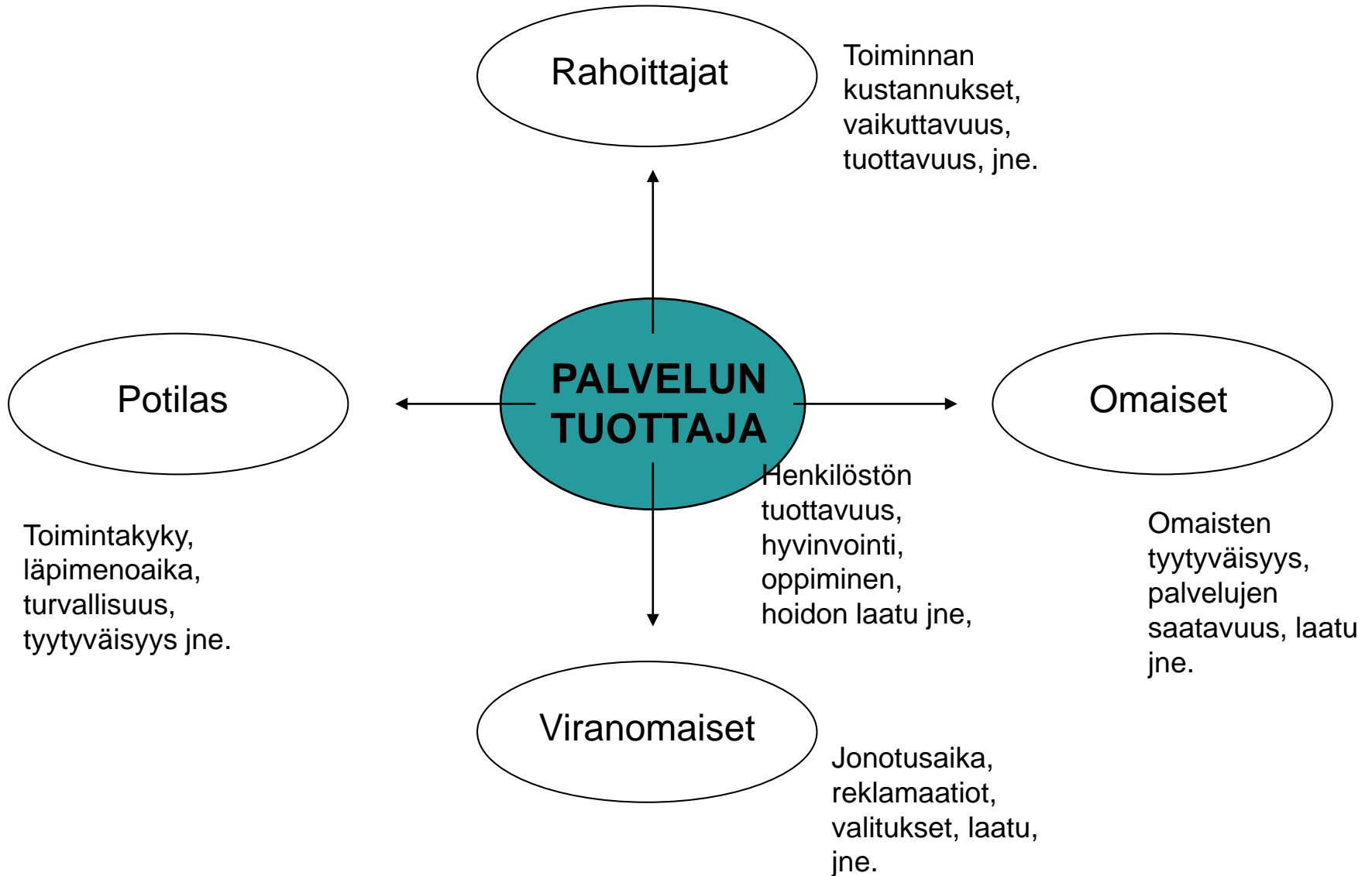


YHTEINEN TAVOITE VAIKUTTAVUUS: POTILAJEN JA VERONMAKSAJIEN ETUJEN OPTIMOINTI.

# MIKSI ASIAKKUS EI OLE NIIN HELPPO HYVÄKSYÄ? II



# KUKA ON ASIAKAS?



# **MISSÄ SOTE-PALVELUISSA ASIAKAS VS POTILAS-NÄKÖKULMA AIHEUTTAA VÄHITEN ONGELMIA JA MISSÄ ENITEN?**

# **ASIAKKAAN TARPEIDEN YMMÄRTÄMINEN JA ASIAKASPALVELU**

# ASIAKKAAN TARPEIDEN YMMÄRTÄMINEN

- Thedacare on määritellyt malliasiakkaan, Lorin, joka:
  - on vähän yli neljäkymmentävuotias kahden lapsen perheenäiti,
  - käy töissä
  - tekee terveydenhuoltoon liittyviä päätöksiä oman perheensä ja omien ja miehensä vanhempien puolesta
- Thedacare rohkaisee henkilöstöään miettimään, mitä Lori haluaisi, että he tekevät

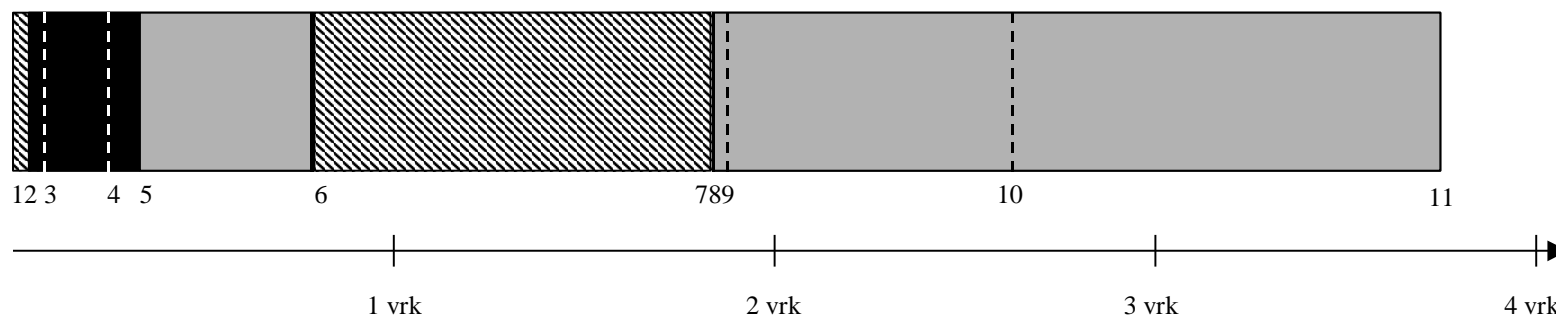


# VIRTAUSTEHOKKUUS

# MITEN KÄYTÄNNÖSSÄ LÄHTISIT PARANTAMAAN VIRTAUSTEHOKKUUTTA?



# ARVONTUOTTOANALYYSI



1. Oireet alkaneet
2. Liuotushoito aloitettu
3. Saapunut ensiapupoliklinikalle, hoitopisodi alkaa
4. Siirto sydänvalvontaan
5. Liuotushoito lopetettu, potilas kivuton
6. Ultraääni-tutkimus, todettu tarve varjoainekuvaukseen
7. Varjoainekuvauksen alku
8. Toimenpide päättyy
9. Luovutus angiolaboratoriosta
10. Siirto vuodeosastolle
11. Kotiutus



Aktiivinen hoitoaika (AH)



Passiivinen hoitoaika (PH)



Ylimääräinen hoitoaika (YH)



Positiivinen odotusaika (POO)

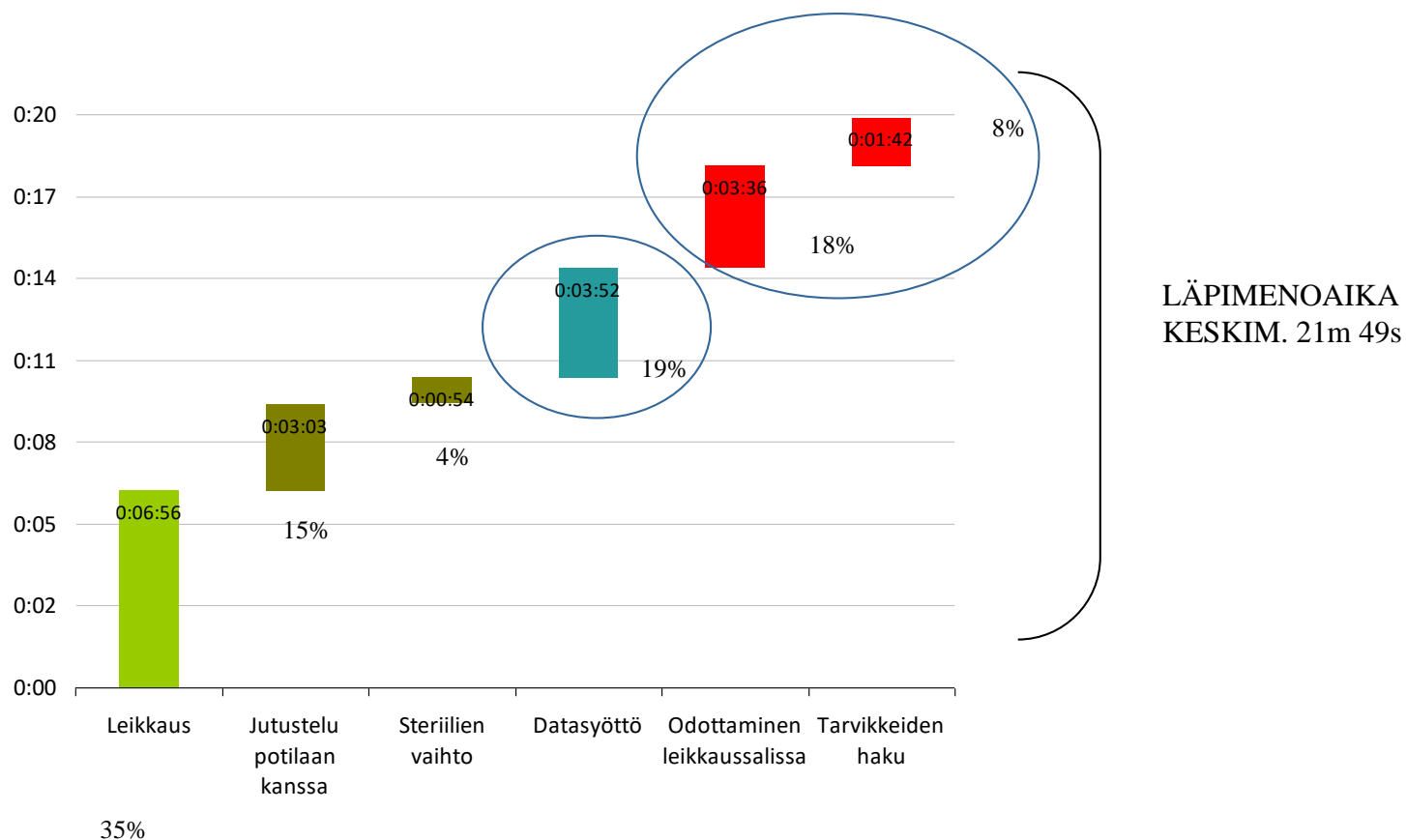


Passiivinen odotusaika (PAO)

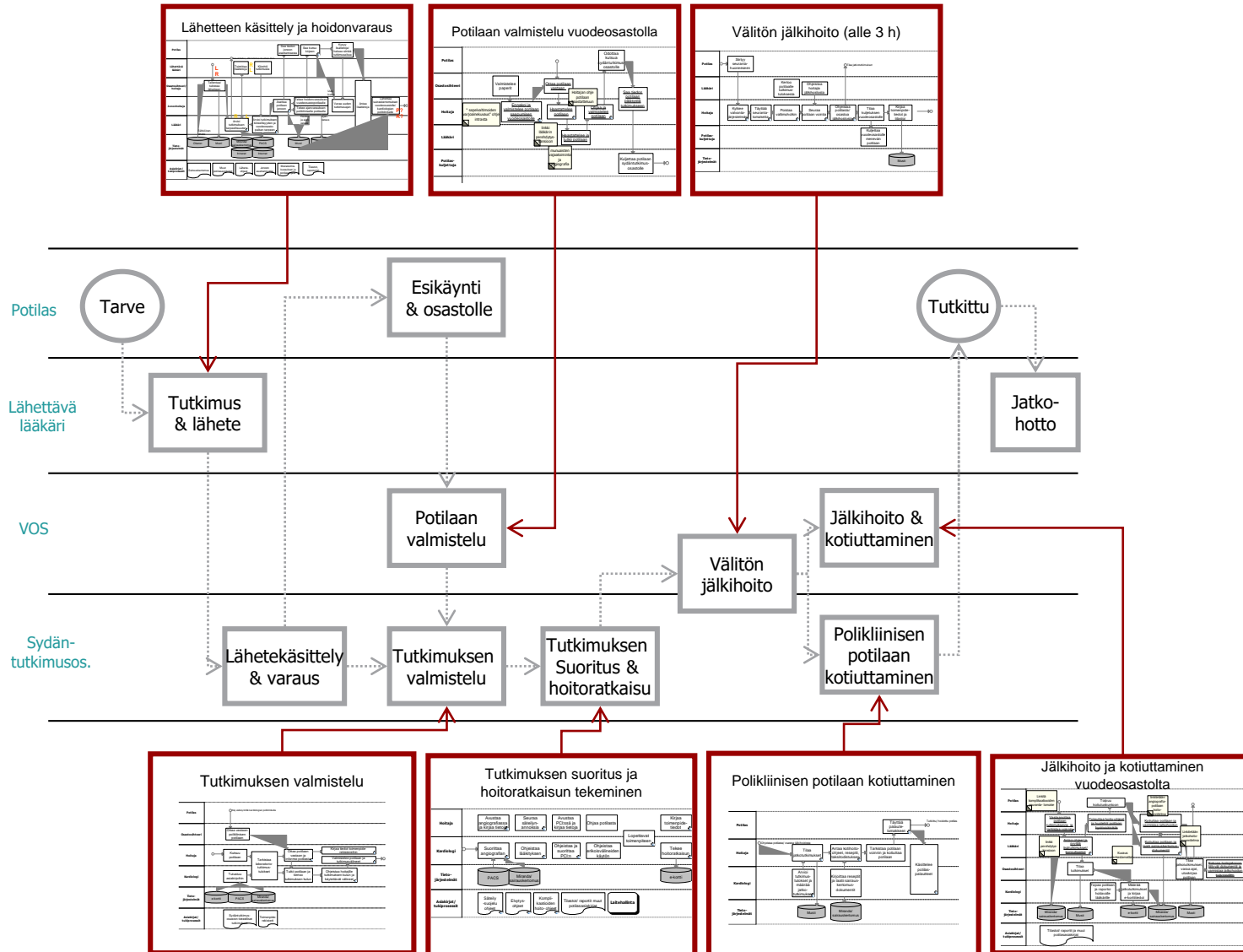


Negatiivinen odotusaika (NO)

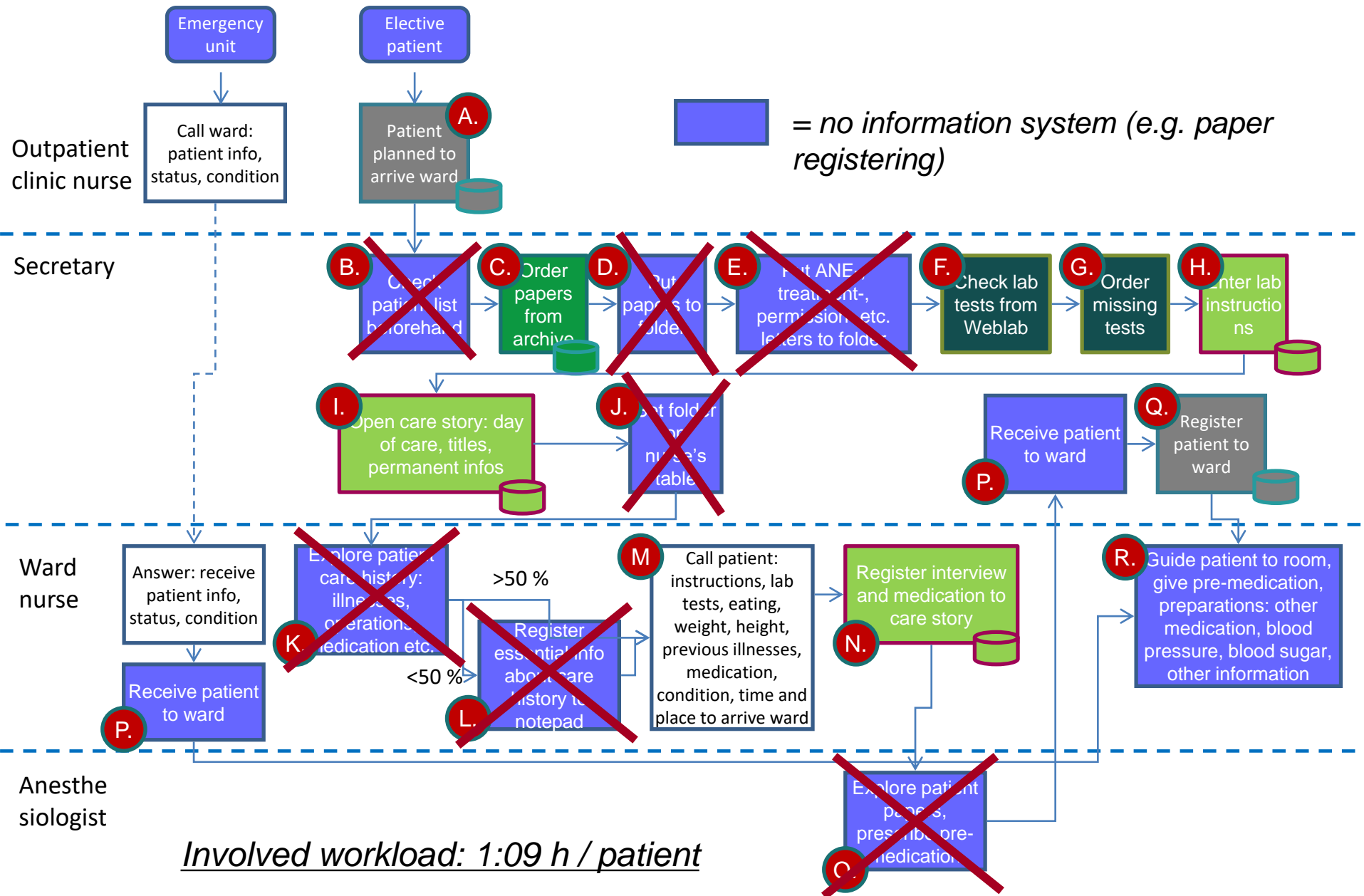
# LEIKKAAVAN LÄÄKÄRIN AJANKÄYTTÖANALYYSI ( KAIHILEIKKAUKSET)



# PROSESSIEN MALLINNUS

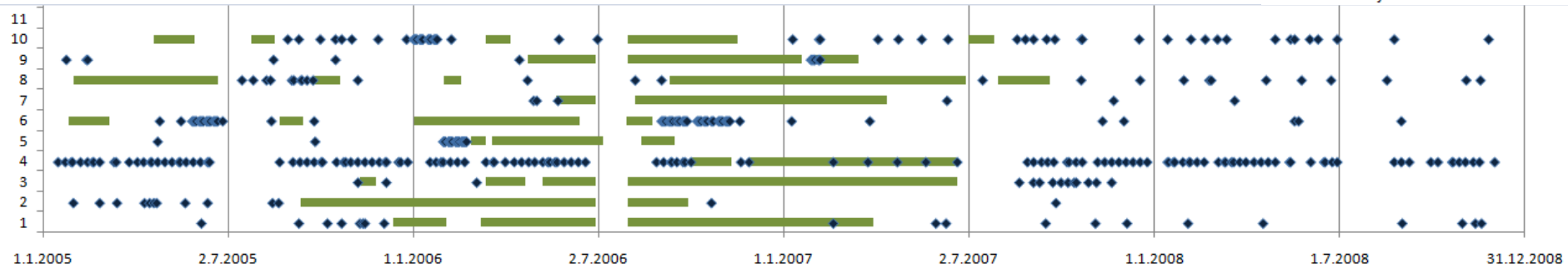


# APPLYING LEAN IN HOSPITAL WARD RECEPTION PROCESS

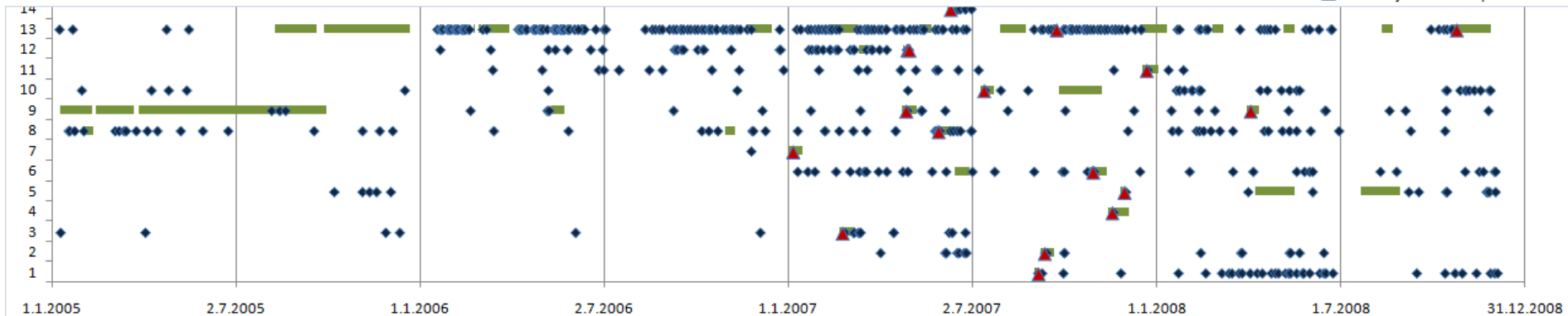


# POTILASEPISODIEN KUVAAMINEN – KOMPLEKSIT EPISODIT

◆ Avokäynti  
■ VO-jakso



◆ Avokäynti  
■ VO-jakso  
▲ Akuuttijaksolle saapuminen



- Soveltuvuus: pitkäkestoiset potilasepisodit
  - Esim. psykiatria, krooniset sairaudet, syöpäsairaudet

# PROSESSIT ON KUVATTU, MITÄ SITTEEN?

- Onko niillä looginen hierarkia?
  - Ydinprosessi
  - Tukiprosessit
- Ketä prosessi palvelee?
  - Kuka on prosessin asiakas
- Kuka on vastuussa prosesseista?
  - Kuka on prosessin omistaja, näkevätkö kaikki prosessin samalla tavalla?
- Palvelevatko prosessit strategiaa?
- Kuinka tehokas prosessi on?
  - Verrattuna aikaisempaan ja verrattuna muihin (benchmarking)
- Mikä on prosessin laatu?
- Onko kaikille selvää, mitkä ovat prosessien rajapinnat, eli mihin ja miten oma toiminta vaikuttaa?

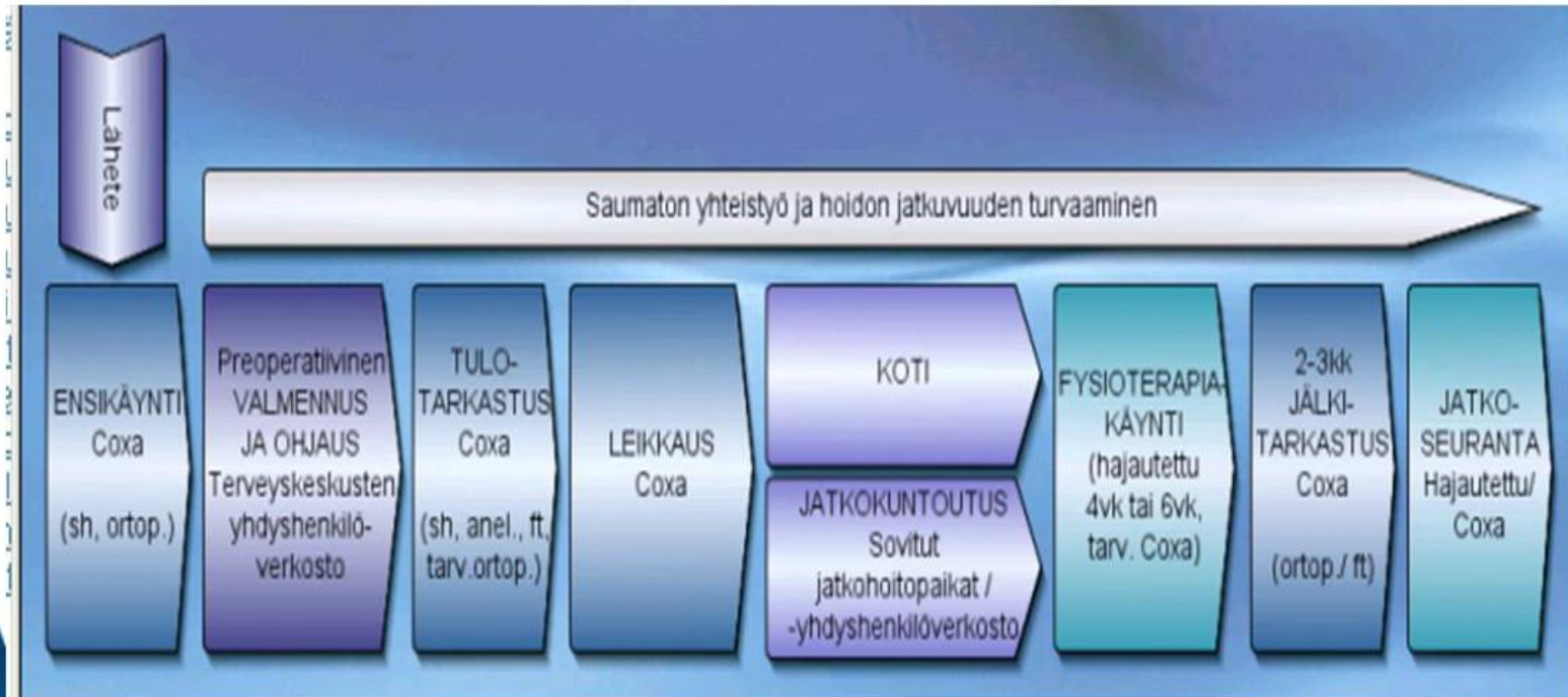
# CASE: COXA

# COXA

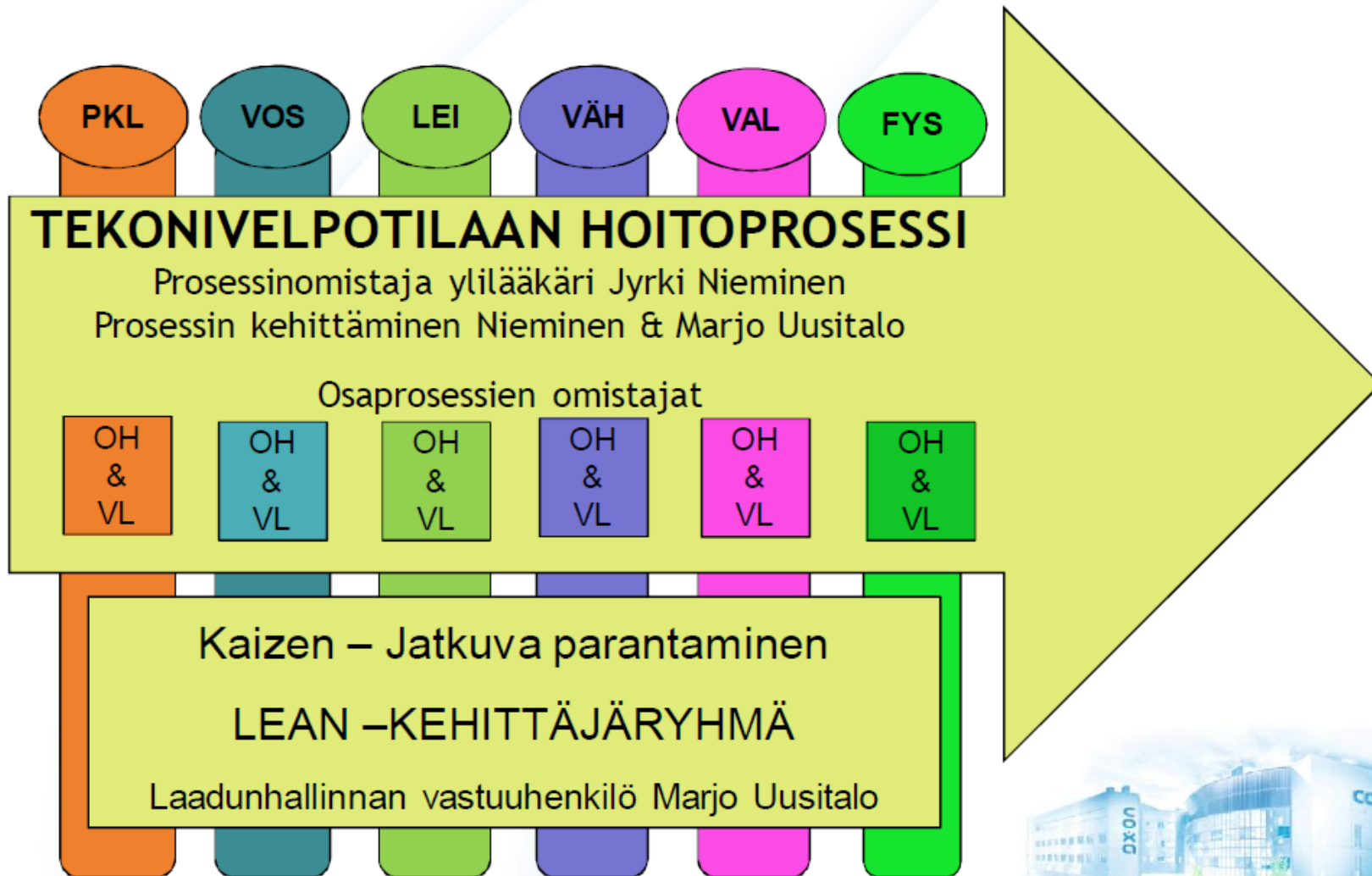
- Lonkan ja polven tekonivelleikkauksiin erikoistunut Tekonivelsairaala Coxa perustettiin vuonna 2002
- Suomen ainoa, puhtaasti tekonivelleikkauksiin erikoistunut sairaala
- Työllistää 200 alan huippuosaaajaa.
- Tekee yli 3 500 tekonivelleikkausta vuosittain.



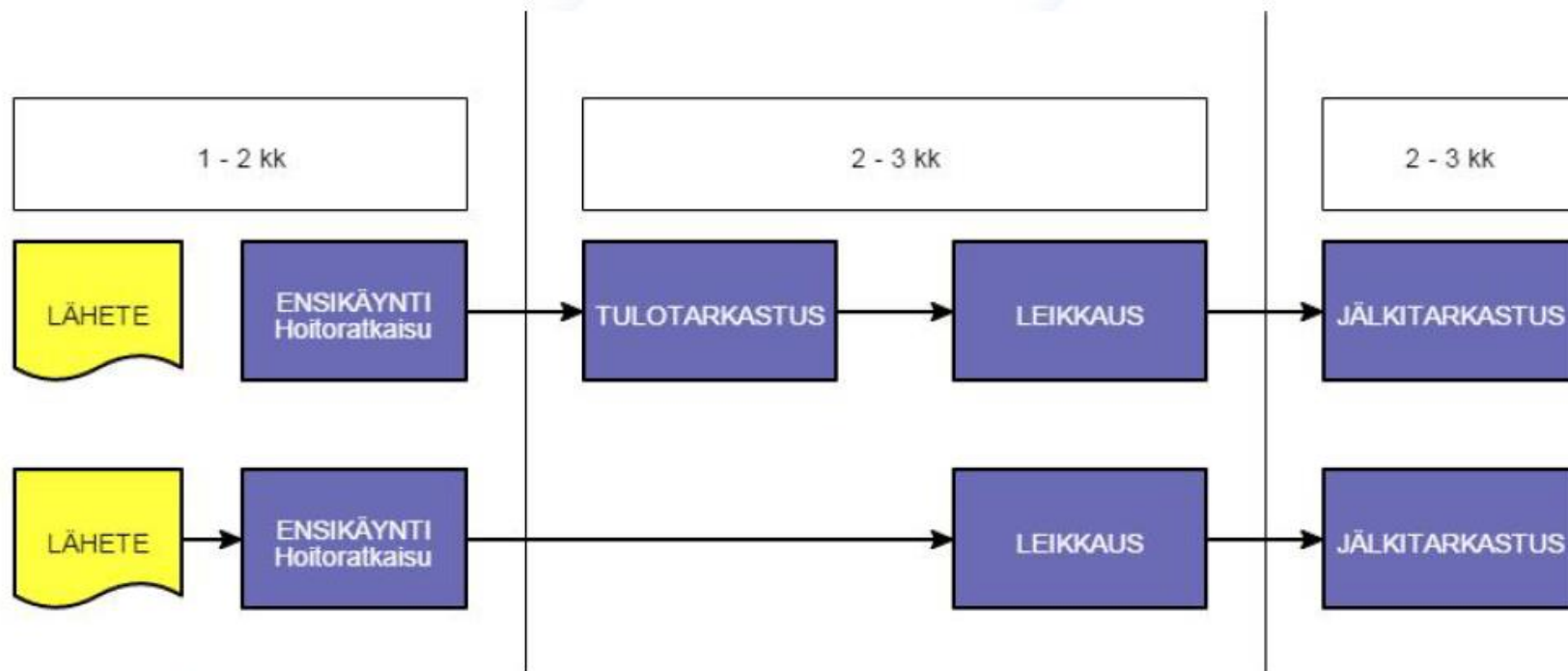
# Tekonivelpotilaan hyvä hoito on yhteistyötä



# Coxan prosessimainen toimintatapa



# Potilaan hoitopolku Coxassa



# **CASE: POHJOLASAIRAALA**

- Asiakkaan kuntoutuminen työkykyiseksi on keskeisin elementti sairaalan liiketoimintamallissa
- Selkeä tavoite ja selkeät mittarit, jotka kuvaavat kuinka hyvin onnistutaan saavuttamaan tavoitetta
- Fokus arvossa ("arkivaikuttavuudessa") on muokannut toimintaa koko palveluketjussa



Sitoutetaan lääkärit uuteen kulttuuriin

Kapasiteetin käyttöaste ei tärkeintä, asiakaslähtöisiä innovaatioita:  
 - SMS viestit  
 - Hoivamestari  
 - Työmestari

Leikataan potilas vain jos nopeuttaa töihin paluuta, ei siksi koska siitä voi laskuttaa

Ei priorisoida teknisiä tai lääketieteellisiä laatu yms. mittareita, eikä hoitokuluja

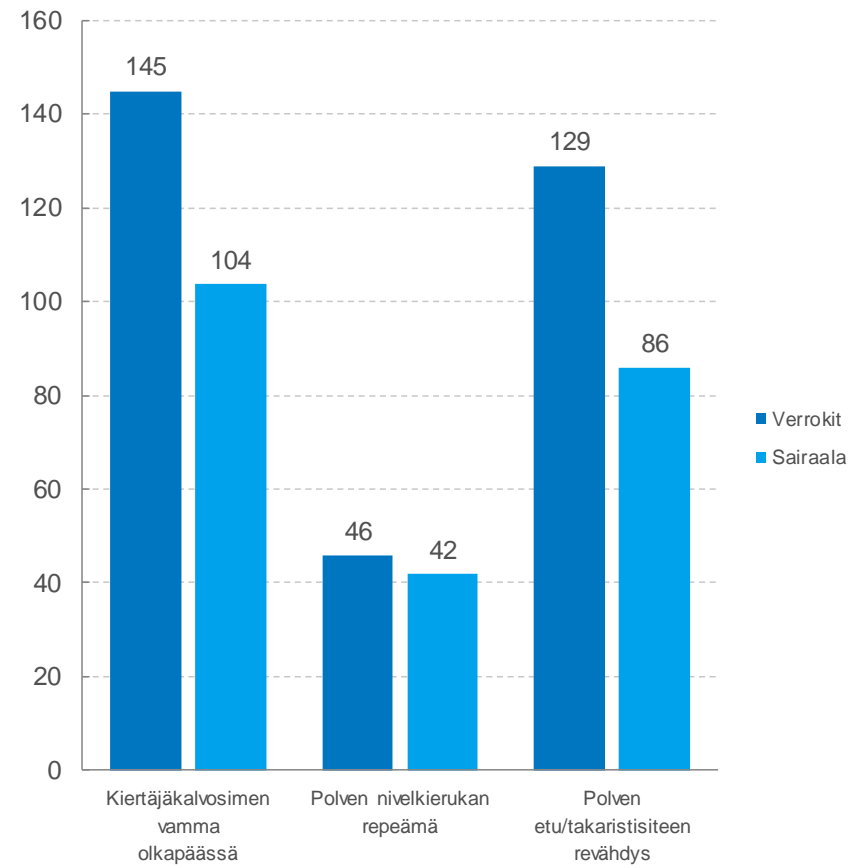
Kaksi mittaria:  
 1. Miten nopeasti asiakas palaa töihin?  
 2. Suositteleeeko asiakas palvelua muille?

**1. Potilaille 30 % muita sairaaloita lyhyemmät työkyvyttömyysjaksot**

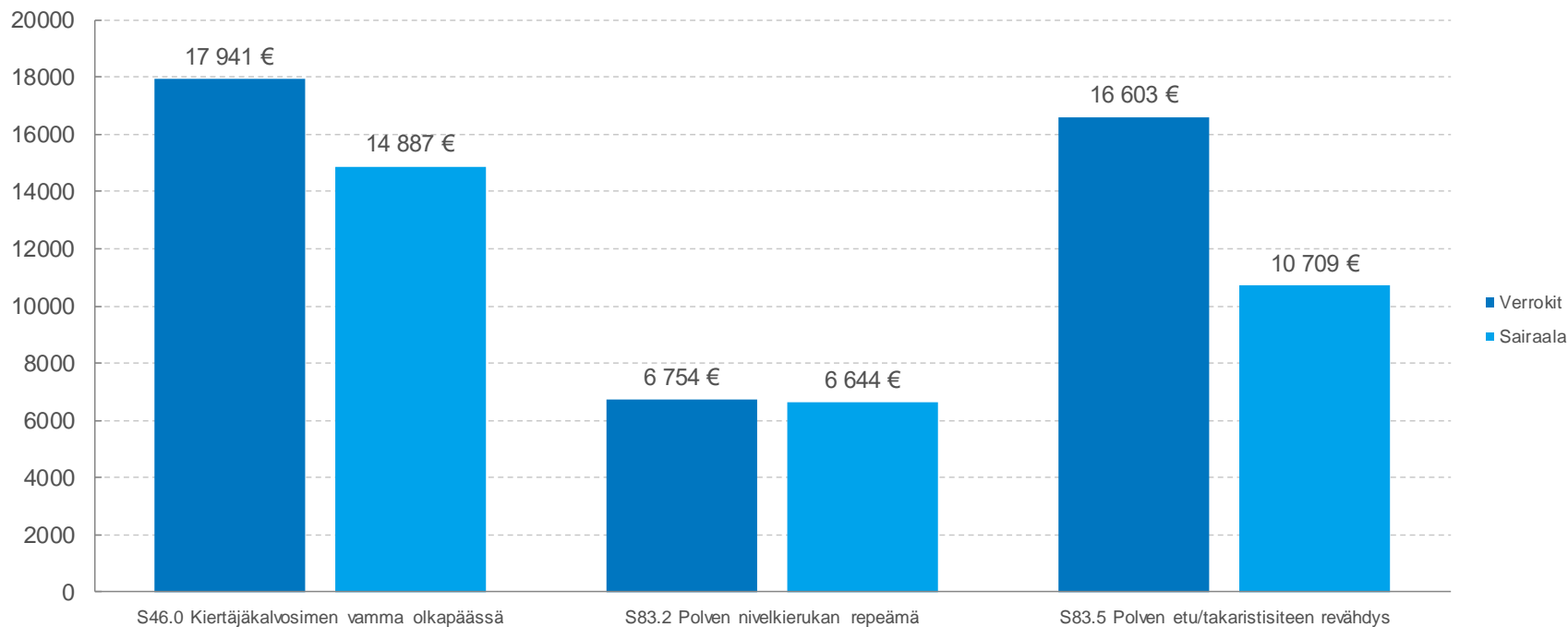
**2. 98 % asiakkaista suosittelee palvelua**

- Rahoittajalla intressi vähentää kokonaiskustannuksia ja nopeuttaa töihin paluuta → kannustimet innovaatioille
- Kaksi mittaria ohjaa toimintaa
  - Sairasloman pituus
  - Nettosuosittelemuindeksi
- Uudet toimintamallit
  - Nopea prosessi hoitoon
  - Perinteisen 2 kuukautta sairaalomaan ja sitten vähän lisää sijaan proaktiivisesti mietitään paluuta töihin
  - Työmestari
  - Kirurgit yhdessä miettimässä

### Työkyvyttömyyspäivät



Lähde: JYVÄ-hanke, Aalto Yliopisto



• )

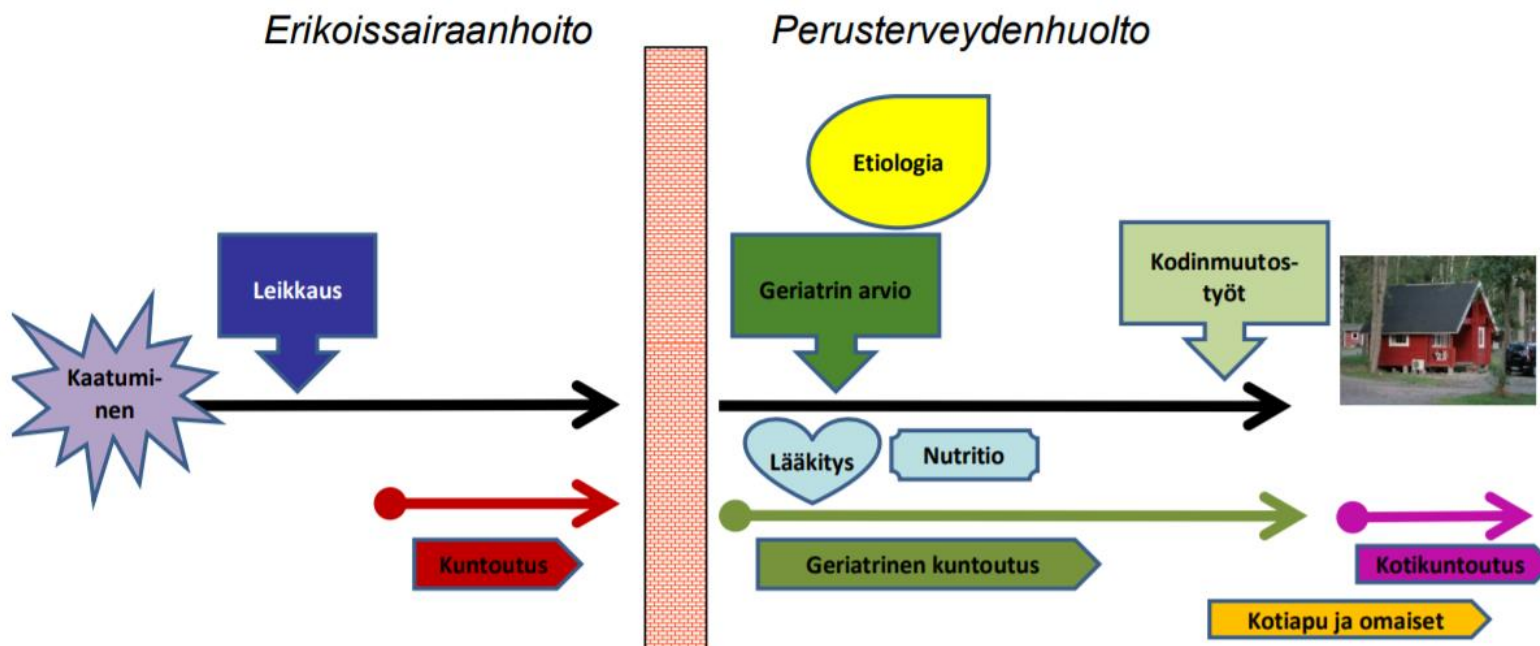
- Kustannus: Episodin kokonaiskustannus huomioituna sairausloma- ym. Kustannukset
- Suurin osa kustannuksista muodostuu odottelusta eri vaiheissa
  - Maksusitoumus, tutkimukset, hoitotoimenpiteet, kontrolli (terveenä sairauslomalla)

Lähde: JYVÄ-hanke, Aalto Yliopisto

# CASE: LONKKALIUKUMÄKI

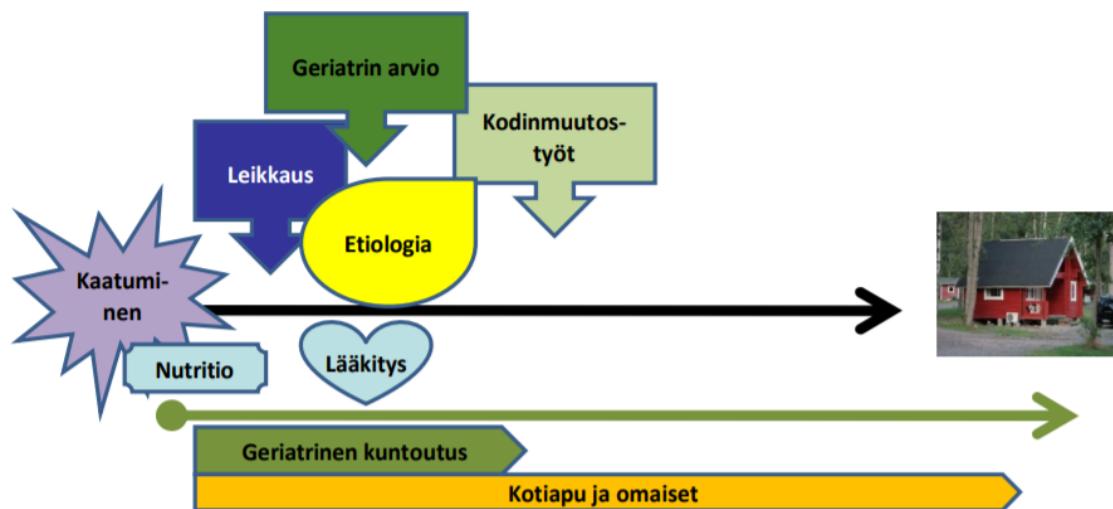


## LONKKAMURTUMAPOTILAIDEN PERINTEINEN HOITOKETJU



- Organisaatiolähtöinen
- Kokonaiskesto valtakunnassa 43,6 vrk (THL/Perfect-tilasto/v.2009)

## LONKKAMURTUMAPOTILAIDEN INTEGROITU HOITOKETJU Jorvin sairaalan ”lonkkaliikumäki”



- Onko kokonaishoitoaikaa mahdollista lyhentää?

# CASE: HELSINGIN YKSITYINEN SYDÄNSAIRAALA

# HELSINGIN YKSITYINEN SYDÄNSAIRAALA

- Perustettu toukokuussa 2015
- Hoitaa sekä yksityisen että julkisen terveydenhuollon potilaita
- Tays Sydänsairaala on Tampereen yliopistollisen sairaalan omistama osakeyhtiö. Helsingin Sydänsairaala on Tays Sydänsairaalan yksityisvastaanotto.
- Tarjoaa pääkaupunkiseudun sydänpotilaille nopean hoitoketjun diagnoosista kuntoutukseen.
- Ajan kardiologille saa usein samaksi päiväksi, lähes aina seuraavaksi päiväksi.
- HUS:iin kardiologin vastaanotolle pääsy kestää 4 – 6 kuukautta.