

TERVEYSTALO

LAATUKIRJA 2019



SISÄLTÖ

VUOSI 2019

Terveystalon laatu lyhyesti	6
Mittaamme ja kehitämme lääketieteellistä laatua	7
Vuoden 2019 saavutukset	8
Lääketieteellisen laadun mittarit	9

VAIKUTUKSET ASIAKKAILLEMME, TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISELLE JA YHTEISKUNNALLE

TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISET	
Ainutlaatuisia digityökaluja ammattilaiselle	12
Potilasturvallisuus on Terveystalon laadun kivijalka	13
Laadukasta leikkaustoimintaa laajassa sairaalaverkostossa	14
Joka neljäs rintasyöpä löytyy Terveystalon tutkimuksissa	16
Terve suu ennaltaehkäisyn ja itsehoidon avulla	17
PKV-Lääkehankkeella tavoitellaan hoitosuositusten mukaista lääkekäyttöä	18
Pitkäjänteistä hoitosuositusten mukaista seurantaa	19
Biopankki rakentaa tulevaisuuden hyvinvointia	20
Kliinisestä tutkimuksesta keinoja sairauksien hoitoon	21
Monipuolisia urapolkuja lääkäreille.	22

ASIAKKAAT	
Erinomaisia asiakaskokemuksia palveluita kehittämällä	23
Vaikuttava työkykyjohtaminen edellyttää tietoa	24
Maailman edistyneimmät digipalvelut tuovat terveydenhuollon kaikille	26

YHTEISKUNNALLINEN ROOLI	
Julkiset palvelut takaavat yhdenvertaiset palvelut	28
Mielenterveyden häiriöiden tehokas hoito tuottaa tulosta	30

LAADUN JOHTAMINEN JA MITTARISTO

Laadun johtaminen	34
Laatumittaristo	36



ALKUSANAT

TERVEYSTALO TARJOAA SUOMALAISELLE TERVEYDENHUOLLOLLE TUOREITA RATKAISUJA

Suomella on ratkottavana suuria terveydenhuollon haasteita. Terveystalon toimintamme kustannukset ovat kasvaneet kansantaloutta nopeammin, ja terveyspalveluiden saatavuus on heikkoa. Terveystalo, Suomen suurin yksityinen terveyspalveluyritys, pystyy vastaamaan tähän haasteeseen.

Näkemyksemme on, että yksityisten toimijoiden koko kapasiteetti – henkilökuntineen, tiloineen ja laitteineen – tulee ottaa käyttöön, jotta kokonaiskustannukset eivät kasva ja esimerkiksi hallituksen tavoite seitsemän päivän hoitotakuusta toteutuu. Ratkaisun avaimiksi sopivat myös digitaaliset palvelut, sillä ne mahdollistavat hoitoon pääsyn jopa sekunneissa. Terveystalo tarjoaa laajan ja alati kasvavan valikoiman laadukkaita etäpalveluita: vuonna 2019 olemme käynnistäneet myös ajanvaraukselliset videovastaanotot, joiden ansiosta kaikki suomalaiset pääsevät sujuvasti erikoislääkärin hoitoon.

Tulevaisuudessa terveydenhuoltomme painopiste siirtyy sairauden hoidosta yhä enemmän terveyden ylläpitoon, ja hoidon keskiöön nousee järjestelmien ja organisaatioiden sijasta yksilö itse. Terveystalo haluaa olla tässä globaalissa murroksessa mukana. Uudistettu Oma Terveys -sovelluksemme avaa asiakkaillemme helposti kokonaiskuvan omasta terveydestä, ja ammattilaistemme Etydi 360 -riskientunnistamisjärjestelmä auttaa meitä löytämään ajoissa ne yksilöt, joiden terveys on tulevaisuudessa uhattuna. Vaikuttavista ratkaisuista mainittakoon myös matalan kynnyksen mielen-terveyspalvelumme, joiden avulla asiakasyritystemme mielen-terveyteen liittyvät sairauspoissaolot ovat merkittävästi vähentyneet.

Kaikessa toiminnassamme meitä ohjaa laatukolmiomme: kokemuksellinen, lääketieteellinen ja toiminnallinen laatu. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti, ja siitä osoituksena saavutimme vuonna 2019 kaikkien aikojen korkeimman asiakastyytyväisyyslukeman. Taistelumme terveemmän elämän puolesta tuottaa tulosta ja olemme maan parhaasta terveydenhuollon laatutyöstä erittäin ylpeitä.

Petri Bono
johtava ylilääkäri
Terveystalo

VUOSI 2019

Vuonna 2019 Terveystalo panosti digitaalisiin palveluihin sekä ennalta ehkäisevään hoitoon. Ajanvarauksellisen videovastaanoton myötä asiantuntijatarjontamme on nyt saatavilla myös etänä. Asiakaskokemusta mittaava NPS (Net Promoter Score) nousi vuoden aikana ennätyskorkealle tasolle.

Asiakaskohtaaminen Terveystalo Herttoniemessä.

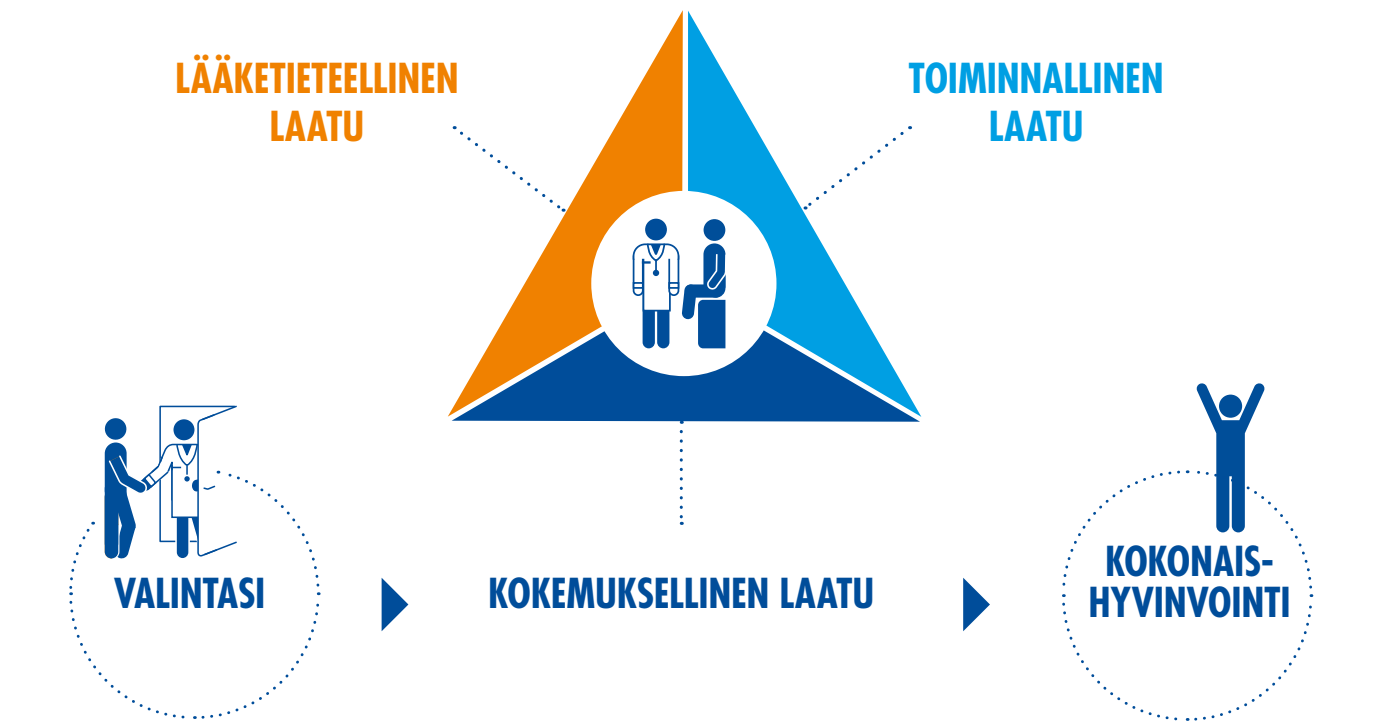


TERVEYSTALON LAATU LYHYESTI

Terveystalo on Helsingin pörssissä listattu julkinen osakeyhtiö, jolla on vahva suomalainen omistus. Terveystalo on liikevaihdoiltaan ja verkostoltaan Suomen suurin yksityinen terveyspalveluyritys. Yhtiö tarjoaa monipuolisia perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluja yritys- ja yksityisasiakkaille ja julkiselle sektorille. Valtakunnallinen verkosto kattaa noin 300 toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Toimipaikkaverkostoa täydentävät ympäri vuorokauden ja kaikkialla maailmassa saatavilla olevat digitaaliset palvelut.



LAATU TERVEYSTALOSSA



MITTAAMME JA KEHITÄMME LÄÄKETIETEELLISTÄ LAATUA

Terveystalon toiminnan tulee perustua tutkimusnäyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja sen on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Me Terveystalossa seuraamme, mittaamme ja johdamme lääketieteellistä laatua aktiivisesti. Mittareina toimivat potilasturvallisuuden kivijalkamittarit ja kliiniset laatumittarit.

Potilasturvallisuuden yhtenäinen johtaminen ja prosessit toimivat vaikuttavuuden mittaamisen pohjana. Vuoden 2019 aikana olemme kehittäneet sisäistä lääketieteellistä raportointiamme ja määrittäneet selkeät kliinisen laadun mittarit, joita seurataan ja johdetaan aktiivisesti. Vuoden 2019 kliiniset mittarit ovat psykoterapialähetteen masennus- ja ahdistuneisuushäiriödiagnoosin saaneilla, PKV-lääkkeiden asianmukainen käyttö, lasten yskänlääkkeet ja ortopedisten leikkauksen jälkeiset sairauslomat. Mittareiden taustana toimivat kansalliset hoitosuosituksien ja hyvät hoitokäytännöt. Mittareita ja johtamista kehitetään jatkuvasti. Keskeisiä toimijoita kliinisen laadun ja potilasturvallisuuden johtamisessa ovat palvelujohtajat, erikoisalojohtajat ja yksiköiden vastaavat lääkärit.

Olemme kehityksen kärjessä hoidon laadun, läpinäkyvyyden ja vaikuttavuuden mittaamisessa ja lääketieteellisen laadun tulosten julkaisemisessa Suomessa.

YLIVERTAINEN KOKEMUS SEKÄ ASIAKKAILE ETÄ AMMATTILAISILLE

Asiakkaan kokemus on aina yksilöllinen ja rakentuu jokaisessa asiakaskohtauksessa. Meille on tärkeää, että asiakas saa nopeasti tarvitsemansa hoidon ja tukea omaa hyvinvointiaan edistäviin valintoihin. Tavoitteenamme on olla kaikille asiakasryhmille ensisijainen terveyspalvelujen tarjoaja.

Varmistamme yliverlaisen palvelukokemuksen, joka alkaa asiakkaan ensimmäisestä kohtaamisesta ja perustuu asiakkaan yksilöllisten odotusten ja tarpeiden aktiiviseen tunnistamiseen ja täyttämiseen. Asiakaskeskeistä palvelua tukevat digitaaliset työkalut ovat keskeinen osa hoitokokemustamme.

Valvomme ja kehitämme toimintaamme ja palvelutarjontaa suunnitelmallisesti parantaaksemme asiakkaalle tuotettua hyötyä edelleen. Ehdän hoitokokemuksen varmistamiseksi käynnistimme vuoden 2019 aikana uuden toimintamallin, jolla varmistamme, että asiakas tietää jokaisessa vaiheessa jatkoaskeleensa. Lisäksi kehitimme uuden auditointimallin, jossa auditointi kulkee asiakkaan luvalla koko hoitokäynnin läpi havainnoiden asiakkaan kokemusta ja prosessin onnistumista.

Uskomme, että tyytyväiset työntekijät tuottavat paremman palvelukokemuksen asiakaskohtauksissa ja lisäävät siten asiakastyytyväisyyttä. Strategiamme toteutuminen edellyttää, että pystymme houkuttelemaan päteviä ja motivoituneita terveydenhuollon ammattilaisia Terveystaloon töihin ja pitämään heidät palveluksessamme. Näin voimme saavuttaa lääketieteellisen laadun, yliverlaisen palvelukokemuksen ja toiminnallisen tehokkuuden.

”OLEMME KEHITYKSEN KÄRJESSÄ HOIDON LAADUN, LÄPINÄKYVYYDEN JA VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMISESSA JA LÄÄKETIETEELLISEN LAADUN TULOSTEN JULKAISEMISESSA SUOMESSA.”

TOIMINNALLINEN LAATU ON SUJUVAA TEHOAKUUTTA JA TASALAAUISUUTTA

Sujuvat prosessit ohjaavat resurssien viisasta käyttöä ja toiminnan luotettavuutta. Kattava ISO 9001:2015 -sertifioitu laatujärjestelmä ohjaa kaikkea asiointia Terveystalossa. Asiakkaamme voivat luottaa niin hoidon laatuun, asiointin sujuvuuteen kuin hoidon ja toimenpiteiden turvallisuuteen. Lisäksi tuemme toimivaa ja tehokasta arkea kehittämällä osaamista, johtamista ja hyvää liikkeenjohtoa.

Kattava verkostomme ja laaja palveluvalikoimamme muodostavat alustan, jolla asiakkaita voidaan palvella tehokkaasti yksilöllisesti ja paikallisesti. Samalla ne palvelevat myös suurten yritysasiakkaiden ja julkisen sektorin asiakkaiden tarpeita Suomessa.

Toimipaikkaverkostomme tukevat monipuoliset etäratkaisumme, jotka mahdollistavat asiakkaalle palvelujen saatavuuden ajasta ja paikasta riippumatta. Panostamme merkittävästi digitaalisten palvelujen ja työkalujen jatkuvaan kehittämiseen. Uusin palvelumme on videovastaanotto, joka otettiin käyttöön vuonna 2019. Uskomme, että voimme toimintamme laajuuden ansiosta jatkaa panostusta uusimpaan teknologiaan, kehittää uusia palveluja, parantaa prosessin tehokkuutta ja lisätä toimintavarmuutta.

Lue lisää Laadun johtamisesta s. 34-35.

VUODEN 2019 SAAVUTUKSET

1

NOPEA HOITOONPÄÄSY JULKISISSA PALVELUISSA
Terveystalolle ulkoistetuissa yksiköissä keskimääräinen hoitoonpääsy oli yli 3 kertaa nopeampaa kuin suurissa kaupungeissa. T3, eli kolmas vapaa aika lääkärille, oli Terveystalon ulkoistuksissa 8-11 päivää verrattuna julkiseen puoleen, jossa vastaava luku oli 28-30 päivää.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 28

2

KAIKKIENTEN AIKOJEN KORKEIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSLUKEMA
NPS, eli suosittelevuusindeksi, on asiakaskokemuksemme tärkein mittari. Vuonna 2019 saavutimme kaikkien aikojen korkeimman NPS-kokonaislukemamme – NPS nousi kaikilla osa-alueilla.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 23

3

LÄÄKÄRIIN SEITSEMÄSSÄ SEKUNNISSA
Etäpalvelumme ovat ottaneet isoja kehitysaskelia vuoden 2019 aikana – Ilmastoystävälliset digiterveyspalvelut ovat resurssien viisasta käyttöä.
Chat-lääkärin tavoittaa edelleen keskimäärin seitsemässä sekunnissa. Myös viestipalveluita on kehitetty: omaan lääkäriin tai työterveyshoitajaan voi nyt olla yhteydessä myös tietoturvalisella viestillä Oma Terveys -sovelluksessa. Lisäksi Oma Suunnitelmaa, asiakkaan omaa henkilökohtaista digitaalista terveyssuunnitelmaa, on kehitetty entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja interaktiivisemmäksi.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 26

4

ETÄVIDEOVASTAANOTOT MAHDOLLISTAVAT HOIDON MISSÄ TAHANSA
Etävastaanotot tuovat lääkärin lähelle ja säästävät potilaan aikaa. Vuonna 2019 aloitettujen avustettujen etävideovastaanottojen avulla lääkäri voi esimerkiksi kuunnella sydäntä ja keuhkoja tai tutkia ihon tai korvat, vaikka potilas ja avustava hoitaja olisivat satojen kilometrien päässä.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 26

5

ENITEN POTILASHOITOJA LÄÄKETUTKIMUKSISSA
Olemme Suomen suurin toimeksiantoina tehtäviä lääketutkimuksia hallinnoiva yritys. Terveystalossa oli v. 2019 meilläään yhteensä noin 90 eri kliinistä tutkimusprotokollaa, joissa hoidettiin potilaita uusilla tehokkailla lääkkeillä.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 21

6

MAMMOGRAFIATULOKSET ASIAKKAALLE HETI
Kehitystyömme tuloksena asiakas näkee mammografiaseulontansa tulokset Oma Terveys-sovelluksesta heti niiden valmistumisen jälkeen.
Vuonna 2019 säteilylainsäädäntö uudistui, ja päivitimme toimintamallejamme ja ohjeitamme. Laadimme myös säteilyn käytön turvallisuusarvion ja johtamisjärjestelmän.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 16

7

PANOSTUKSIA ENNALTAEHKÄISEVÄÄN HOITOON
Vuonna 2019 olemme panostaneet erityisesti ennalta ehkäisevään terveydenhuoltoon. Fokukseksamme ovat olleet sekä työterveys- että yksityisasiakkaat.
Yhä useampi asiakkaamme tukeutuu terveydenhuollon asiantuntijaan, vaikka mitään sairautta, oiretta tai diagnoosia ei olisi. Tavoitteena on terveyden hoito, -ylläpito ja sairauksien tehokas ehkäisy. Tarjoammekin asiakkaillemme matalan kynnyksen palveluita, kuten mielen hyvinvoinnin tai ravitsemuksen sparring-palveluita, fyysistä jaksamista tukevaa hierontaa tai liikuntapalveluita, jotka lisäävät aktiivisuutta. Myös suunterveydessä painopiste on vaurioiden korjaamisen sijasta ennalta ehkäisyssä.

8

UUSIA DIGISOVELLUKSIA AMMATTILAISILLE
Asiantuntijoille julkaisimme syksyllä 2019 oman mobiilisovelluksen, Terveystalo Pron. Myös vanha tuttu Etydivaikutavuustyökalu uudistettiin täysin: nyt ammattilaisen työtä tukee tekoäly, joka haravoi potilaspopulaatiosta riskejä yli sadan algoritmin avulla.

+ LUE LISÄÄ SIVULTA 12

LÄÄKETIETEELLISEN LAADUN MITTARIT

↑ Kasvava tavoite

↓ Laskeva tavoite

	MITTARI	MÄÄRITTELY	2018	2019	TAVOITE	TAVOITTEEN TILANNE	
HOITOSUOSITUSTEN NOUDATTAMINEN		Lyhytpsykoterapia masennus- ja ahdistuspotilailla	Uusi mittari	0,8 %	↑	●	
		PKV-lääkkeiden määrääminen	Lääkemääräykset	4,8 %	4,9 %	↓	●
		Lasten yskänlääkkeet	Lääkemääräykset/ hengitystieinfektiot	4,2 %	2,8 %	↓	●
LEIKKAUSTOIMINNAN VAIKUTTAVUUS		Sairauslomapäiviä ortopedisten leikkausten jälkeen (työtapaturma)	Sairausloman pituus mediaani eturistisiteen korjaus ja kiertäjäkalvosimen korjaus	90 ja 55	84 ja 45 (Vaatii 6 kk seurannan)	↓	●
		Toimintakyvyn palautuminen polvileikkauksen jälkeen (eturistisiteen korjaus)	KOOS-kysely (pre-12kk)	60→84	Vaatii 12 kk seurannan	↑	●
		Toimintakyvyn palautuminen olkapääleikkauksen jälkeen (kiertäjäkalvosimen korjausleikkaus)	WORC-kysely (pre-12kk)	43→86	Vaatii 12 kk seurannan	↑	●
TYÖTERVEYSHUOLLON VAIKUTTAVUUS		Ennaltaehkäisevän työn osuus	Ennaltaehkäisevien palvelujen ja sairaanhoitopalvelujen suhde	43 %	45 %	↑	●
		Asiakkaiden itsearvioinnit terveystavoitteiden edistymisestä	Arviot joissa tavoitteet edenneet suunnitellusti tai paremmin	68 %	71 %	↑	●
KUVANTAMINEN		Nenän sivuontelokuvaukset	Kuutamokuvausten osuus	90 %	91 %	↑	●
		Röntgentutkimukset alaselkävivun diagnostiikassa	Lannerangan röntgentutkimusten määrä	9 276	8 801	↓	●

VAIKUTUKSET ASIAKKAILLEMME, TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISILLE JA YHTEISKUNNALLE

Vuonna 2019 Terveystalossa asioi 1,2 miljoonaa yksittäistä asiakasta, ja meillä työskentelee yli 13 000 ammattilaista. Haluamme tarjota asiakkaillemme laadukkaita ja ennalta ehkäiseviä palveluita sekä erinomaisen asiakaskokemuksen. Ammattilaisillemme takaamme monipuoliset työtehtävät ja urapolut.

Terveystalon etävideovastaanotot mahdollistavat hoidon missä tahansa.



TERVEYDENHUOLLON AMMATILAISET

AINUTLAATUISIA DIGITYÖKALUJA AMMATILAISELLE

Tarjoamme terveydenhuollon ammattilaisillemme monipuoliset työkalut. Etydin, Terveystalo Pron, lääketieteellisen raportoinnin ja Dashboardin avulla omaa työtä voi hallita ja kehittää paremmin – lisäksi ne tarjoavat välineitä tutkimustyöhön. Tavoitteena on potilaiden parempi hoito. Lisäksi ne tarjoavat välineitä oman työn laadun johtamiseen.

Sari Riihijärvi

ETYDI – AMMATILAISEN TEKOÄLY

Käytämme päätöksentekomme tukena Etydiä, reaaliaikaista hoidon vaikuttavuuden työkalua. Sillä on jo yli 800 päivittäistä aktiivikäyttäjää. Etydi kerää potilastietojärjestelmästä ja asiakkaiden täyttämistä terveyskyselyistä tietoa, jonka se käsittelee yli sataa erilaista algoritmia hyödyntäen. Se tarjoaa ammattilaiselle täysin uudenlaista tietoa oman potilaspopulaation työkyky- ja sairausriskeistä.

Etydi soveltuu erityisen hyvin työterveyshuollossa käytettäväksi. Sen avulla voimme kohdentaa ennalta ehkäisevät toimenpiteet oikein ja varmistaa, että hoidamme jo sairastuneita oikealla tavalla. Etydin ansiosta jokainen lääkäri tietää esimerkiksi hoidossaan olevien diabetes-, verenpainetauti-, sepelvaltimotauti- ja astmapotilaiden määrän, hoitotasapainon sekä muiden työkyky- ja terveysriskien tilanteen.

Etydissä lääkärit voivat myös vertailla omia lääkkeiden määräämiseen tai sairauspoissaolojen myöntämiseen liittyviä käytäntöjään muihin saman alan erikoislääkäreihin tai koko Terveystaloon.

TERVEYSTALO PRO

Terveystalo Pro on Terveystalossa työskentelevän terveydenhuollon ammattilaisen oma mobiilisovellus. Pro lanseerattiin Terveystalon lääkäripäivillä syyskuussa 2019.

Pron tavoitteena on helpottaa ammattilaisen työtä ja tuoda työn hallintaan tarvittava tieto ja ominaisuudet kätevään mobiilisovellukseen. Pron kautta ammattilainen voi tarkastella omia tulevia

vastaanottolistojaan, muokata niitä ja varata lisää työvuoroja. Sen kautta voi myös tarkastella omia laskutus- ja palkkiotietojaan.

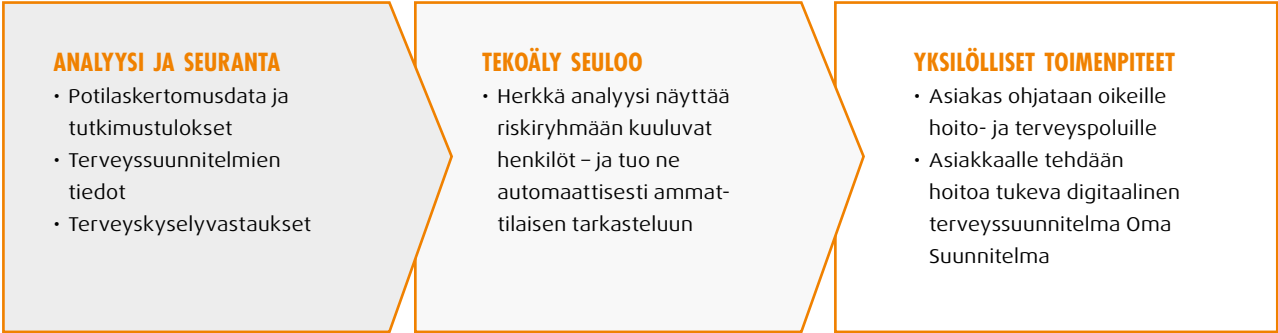
Kehitämme Prota jatkuvasti ja vuonna 2020 laajennamme Pron käyttäjäkuntaa uusiin ammattilaisryhmiin. Tulevaisuudessa sen kautta voi mm. tarkastella omien potilaiden laboratorio- ja kuvantamistuloksia, lähettää viestejä potilaalle ja seurata oman työn laatumittareita.

LÄÄKETIETEELLINEN RAPORTOINTI JA DASHBOARD

Terveystalossa tehdään vuosittain 3,7 miljoonaa lääkärikäyntiä. Potilastietojärjestelmäämme kertyykin valtava määrä tietoa sairastamisesta, diagnooseista, sairauslomista ja lääkemääräyksistä. Aineisto on kansainvälisessäkin mittakaavassa ainutlaatuinen, varsinkin työikäisen väestön osalta. Lääketieteellisen raportoinnin työkalumme keräävät tätä tietoa anonymisoidusti niin, että potilaiden henkilötiedot pysyvät potilastietojärjestelmässä. Voimme käyttää tietoa toiminnan kehittämiseen ja jatkossa yhä enemmän myös tutkimustyöhön. Ensimmäiset dataamme pohjautuvat väitöskirjatutkimukset ovat jo käynnistyneet.

Lisäksi toimipaikkojemme vastaavilla lääkäreillä on käytössään lääketieteellinen Dashboard, josta he voivat seurata oman toimipaikkansa kliinisten laatumittareidemme toteutumista, puuttua mahdollisiin kansallisten hoitosuosituksen poikkeamiin sekä kannustaa toimipaikan lääkäreitä parantamaan hoidon laatua ja vaikuttavuutta entisestään.

ETYDI SÄÄSTÄÄ AMMATILAISEN TYÖAIKAA ASIAKASKOHTAAMISIIN



POTILASTURVALLISUUS ON TERVEYSTALON LAADUN KIVIJALKA

Potilasturvallisuus on terveydenhuollon laadun perusta: potilas saa tarvitsemansa oikean hoidon, josta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Potilasturvallisuutta voidaan mitata ja johtaa suunnitelmallisesti: ennaltaehkäisyllä, seurannalla ja analysoimalla virheet.

Riina-Riitta Helminen, Mari Kanerva, Ira Molander, Riitta Pyhäjärvi, Sanna Sarin

POTILASTURVALLISUUTTA JOHDETAAN TIEDOLLA

Potilasturvallisuus on laatumme keskeinen, jatkuvasti seurattava ja kehitettävä osa-alue. Sillä viitataan hoidon ja lääkehoidon turvallisuuden sekä laiteturvallisuuteen. Tavoitteenamme on suojata potilasta vahingoittumiselta.

Terveystalossa potilasvahinkojen käynteihin suhteutettu määrä alittaa toimialan valtakunnallisen keskiarvon. Johdamme potilasturvallisuutta seuraamalla muun muassa toimenpide- ja toimipaikkakohtaisia leikkausinfektiolukuja, vaaratilanteita, virallisia selvityspyyntöjä ja Potilasvakuutuskeskuksen ratkaisuja.

Lääkehoitomme turvallisuutta ja tehokkuutta varmistavat lääkehoitosuunnitelmat, toimintaohjeet ja peruslääkevalikoima. Terveystalon 17 sairaalayksiköstä 13:ssa on lääkekeskus. Vuonna 2019 farmasitimme tekivät 115 lääkitysturvallisuuskäyntiä toimipaikkoihimme. Lisäksi tarjoamme lääkehoidon kliinisiä palveluita sosiaalihuollon palveluntuottajille keinona varmistaa turvallista lääkehuoltoa ja -hoitoa. Lisäksi vuonna 2019 teimme noin 60 lääkitysturvallisuuskäyntiä asiakkaidemme toimipisteisiin.

Infektiolääkärimme analysoi antibioottikäytäntöjä ja antaa suosituksia. Esimerkiksi ihoinfektioissa käytettiin vuonna 2019 yleisimmin edelleen kefalosporiineja, vaikka nykyisen Käypä hoito -suosituksen mukaan penisilliiniryhmän lääke olisi tehokkain.

Terveystalossa laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista ilmoitetaan järjestelmän kautta sisäisesti sekä lain edellyttämällä tavalla viranomaisille. Säteilyn käyttöön on Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa.

PIDEMMÄN TRENDIN SEURAAMISEKSI ON VALITTU KAKSI MITTARIA

Potilasturvallisuuden trendimittareina seuraamme läheltä piti -tilanteiden osuutta vaaratapahtumista (52 prosenttia, tavoite > 60 prosenttia) ja leikkausalueen syvien ja pinnallisten infektioiden osuutta leikkauksista (0,59 prosenttia, tavoite < 1 prosenttia).

Läheltä piti -tilanteiden osuus haittatapahtumista kuvaa sitä, kuinka hyvin ennakoimme mahdollisia riskejä. Juurisyyanalyysillä tunnistamme vaaratapahtumaan johtaneet tekijät ja päätämme toimenpiteet, joilla estämme tapahtumien toistumisen. Hygieniatyöryhmämme analysoi leikkausinfektioihin johtaneita syitä. Leikkausinfektioiden osuutta verrataan vuosittain sisäisesti ja muihin toimijoihin.

VUOSITTAIN ASETETAAN VAIHTUVAT PAINOPISTEET

Vuonna 2019 potilasturvallisuuden painopisteet olivat nolla haittatapahtumaa tähytystutkimusten patologian näytteiden nimikoinnissa (toteuma 0 tapahtumaa), aseptisessä käyttäytymisessä (toteuma 2 tapahtumaa) ja rokottamisessa (toteuma 39 tapahtumaa).

MUISTUTUKSIA SUHTEESSA LÄÄKÄRIKÄYNTEIHIN

0,009 %
309 kpl

KANTELUITA SUHTEESSA LÄÄKÄRIKÄYNTEIHIN

0,001 %
44 kpl

POTILASVAHINKO-ILMOITUKSIA SUHTEESSA LÄÄKÄRIKÄYNTEIHIN

0,011 %
392 kpl

VAARATAPAHTUMA-ILMOITUKSET KAIKISTA LÄÄKÄRIKÄYNNEISTÄ

0,14 %
5 032 kpl

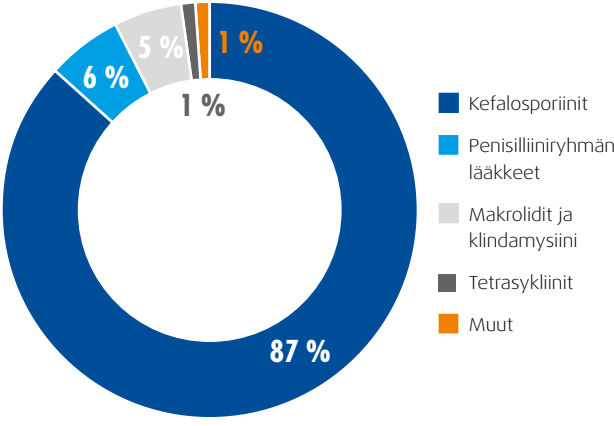
LÄHELTÄ PITI -TILANTEITA VAARATAPAHTUMISTA

52 %
2 600 kpl

LEIKKAUSINFECTIOITA SUHTEESSA LEIKKAUKSIIN

0,59 %

IHO- JA PEHMYTOSAINFEKTIOIHIN KÄYTETYT ANTIBIOOTIT 2019



TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISET

LAADUKASTA LEIKKAUSTOIMINTAA LAAJASSA SAIRAALAVERKOSTOSSA

Terveystalo tekee leikkauksia 17 sairaalan verkostossa. Tavoitteenamme on ripeä, laadukas ja hoitokriteerien mukainen hoito, jolla työ- ja toimintakyky palautuu nopeasti. Parannamme leikkauspotilaan hoitoketjua määrätietoisesti.

Anna-Mari Heikkinen, Teemu Paatela

TERVEYSTALO TARJOAA LEIKKAUSHOITOA YMPÄRI SUOMEN

Terveystalo tunnetaan lääkärikeskuksena, mutta meillä on myös 17 sairaalaysikköä. Ne toimivat lääkärikeskusten yhteydessä 15 eri kaupungissa – Helsingissä ja Turussa on kummassakin kaksi yksiköä. Sairaalamme palvelevat niin yksityisiä asiakkaita kuin vakuutusyhtiöiden, työterveyshuollon ja kuntayhteistyön kautta tulevia potilaita. Lääkärikeskus-sairaaloidemme lisäksi teimme vuonna 2019 leikkauksia kolmessa julkisen terveydenhuollon sairaalassa: lisalmessa, Lappeenrannassa ja Varkaudessa. Sairaalayksiköissämme eniten kuntayhteistyötä teemme Tampereella ja Oulussa. Julkisen terveydenhuollon leikkauspotilaiden määrä on ylipäättään viime vuosina kasvanut.

Vuonna 2019 sairaaloissamme leikattiin yli 22 000 potilasta. Pienimmät leikkausyksikömmme tekevät pääasiassa päiväkirurgisia ortopedisia, käsikirurgisia sekä korva-, nenä-, ja kurkkutautien toimenpiteitä, osa myös kaihileikkauksia, gastrokirurgisia, urologisia ja gynekologisia toimenpiteitä sekä suonikohjujen hoitoja. Isoimmissa yksiköissä teemme näiden lisäksi muun muassa vatsaontelon tähtyskirurgiaa, rintojen ja riippuvatsan korjauksia, selkäleikkauksia ja tekonivelkirurgiaa sekä lihavuusleikkauksia. Isoimmissa yksiköissämme toimii tapaturmapäivystys, ja tapaturmien vaatimat leikkaus-toimenpiteet ovatkin lisääntyneet. Väestön ikääntyessä lisääntyvät myös ikääntymiseen liittyviä ongelmat. Tämän seurauksena esimerkiksi tyrä-, kaihi, tekonivel- ja gynekologisten laskeumaleikkauksien määrä lisääntyy. Sen sijaan ikääntymiseen liittyvien polven ja olkapään ongelmien hoito on hoitosuosituksien muututtua siirtynyt konservatiiviseen suuntaan. Yöpyminen on mahdollista lähes kaikissa yksiköissämme, mikäli toimenpide tai potilaan vointi niin vaatii.

LEIKKAUSPOTILAAN HOITOO PÄÄSY SUJUVAKSI

Teemme jatkuvaa kehitystyötä, jotta leikkauspotilaan hoito olisi sujuvaa – aina leikkaushoitoa vaativan ongelman ilmaantumisesta leikkauksen päätöksen tekemiseen ja toihin paluuseen asti.

Leikkauspotilaidemme asiakastytyväisyys (NPS-suositeluindeksi, net promoter score) onkin korkea, vuonna 2019 89,2 prosenttia. Potilaamme arvostavat ammattitaitoisen henkilökunnan lisäksi hoitoketjun nopeutta sekä ystävällistä ja huolehtivaa kohtelua. Erityistä kiitosta on saanut kotisoitto, jonka leikkausyksikkö tekee toimenpiteen jälkeisenä päivänä.

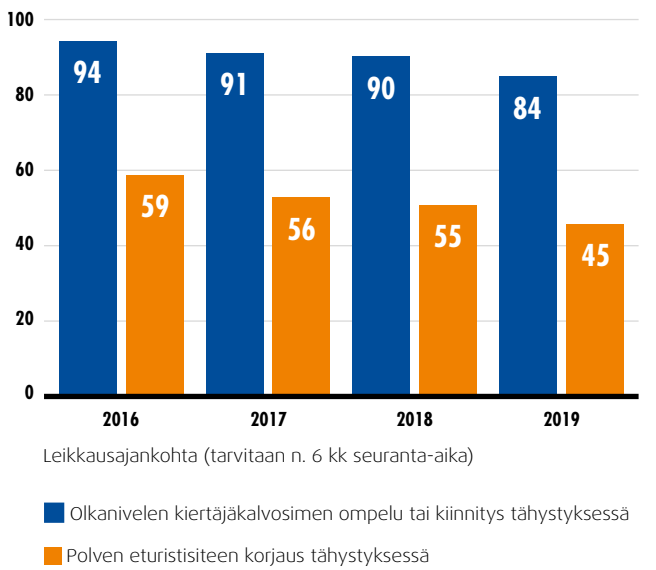
Vuonna 2019 olemme kehittäneet leikkausajanvaraustamme tavoitteenamme suunnitella esitutkimukset ja sopia toimen-

pideaika vuorokauden sisällä leikkauksen päätöksen tekemisestä. Tapaturmapäivystyksen ansiosta ensimmäinen hoitoarvio tapahtuu viiveettä ja kiireellistä hoitoa vaativa hoito voidaan isoimmissa yksiköissämme toteuttaa vuorokaudessa. Myös ei-kiireellisissä ongelmissa leikkaukseen pääse jonottamatta ja oman toiveen mukaan. Teemme töitä maksusitoumusprosessin nopeuttamiseksi ja siinä tapahtuvien viiveiden minimoimiseksi.

POLVEN JA OLKAPÄÄN LEIKKAUSTEN HOITOKETJUT LYHENIVÄT

Syksyllä 2015 käynnistyneen toimintamallin tavoitteena on nopeuttaa potilaan kuntoutumista ja toihin paluuta. Työtapaturmien vuoksi leikattujen potilaiden sairauslomat ovat selvästi lyhentyneet seuranta-aikana.

SAIRAUSLOMAPÄIVIÄ LEIKKAUKSEN JÄLKEEN, MEDIAANI



TÖIHIN PALUU NOPEUTUU HYVILLÄ TOIMINTATAVOILLA

Leikkauksen jälkeen tähtäimenämme on potilaan työ- ja toimintakyvyn palauttaminen. Nopeasti ja oikeilla valmisteluilla toteutettu leikkaus, varhainen kuntoutus- ja toihinpaluusuunnitelma ovat keskeisiä. Tavoitteenamme on ohjata leikkauspotilaat työterveyshuoltoon ja fysioterapeutille mahdollisimman pian leikkauksen jälkeen, viimeistään kuukauden sisällä operaatiosta. Vuonna 2019 yleisimmissä polvi- ja olkapäätoimenpiteissä yli 60 prosenttia potilaista ohjautui työterveyslääkärille työkyvyn arvioon alle kuukauden sisällä leikkauksesta. Tavoitteenamme on edelleen parantaa ohjautumista työterveyslääkärille.

Käytämme valtakunnallisia sairauslomasuosituksia, joiden mukaan ortopedi ei ota kantaa leikkauspotilaan työhön paluuseen, vaan arvion tekee työterveyslääkäri. Leikkaava lääkäri määrittää toimintarajoitukset, jotka huomioiden työterveyslääkäri arvioi 28 vuorokauden ylittävän sairausloman jatkotarpeen ja korvaavan työn käyttöönoton. Tämä on nopeuttanut toihin paluuta merkittävästi.

VAIKUTTAVIA TULOKSIA ORTOPEDISTEN LEIKKAUSTEN HOIDOSSA

Tavoittelemme leikkauksissa ja jatkokuntoutuksissa mahdollisimman nopeaa toipumista – pyrkimyksenä on palauttaa potilaan toimintakyky takaisin normaalitasolle.

Seuraamme leikkaustoiminnan vaikuttavuutta PROM-mittareiden (PROM = patient reported outcome measures) avulla. Mittarit kuvaavat hoidon potilaalle tuottamaa hyötyä: potilas arvioi toimintakykyään ennen leikkausta sekä 6 ja 12 kk leikkauksen jälkeen. Polvileikkausten KOOS- (Knee injury and osteoarthritis outcome score), olkapään WORC- ja WOSI (Western Ontario Rotator Cuff Index ja Shoulder Instability Index) pisteissä 0 merkitsee matalinta ja 100 korkeinta toimintakykyä. Mittareiden pistemäärää voidaan verrata normaaliväestön arvoihin. Vasta riittävän suurta pistemäärän kasvua voi pitää potilaalle merkittävänä.

Ortopedisten leikkausten PROM-mittareita on seurattu Terveystalossa vuodesta 2013 ja niiden mukaan polvi- ja olkakirurgiaa tarvinneet potilaat ovat saaneet hoidosta merkittävän hyödyn.

LEIKKAUKSEN JÄLKEINEN TYÖKYVYTTÖMYYS VÄHENTYNYT

Leikkauksesta toipumista edistävät viiveettömät hoitoketjut, oikea-aikainen kuntoutus ja työhön paluun varhainen suunnittelu. Tämä edellyttää saumatonta yhteistyötä leikkaavan ortopedin, fysioterapeutin ja työterveyslääkärin välillä.

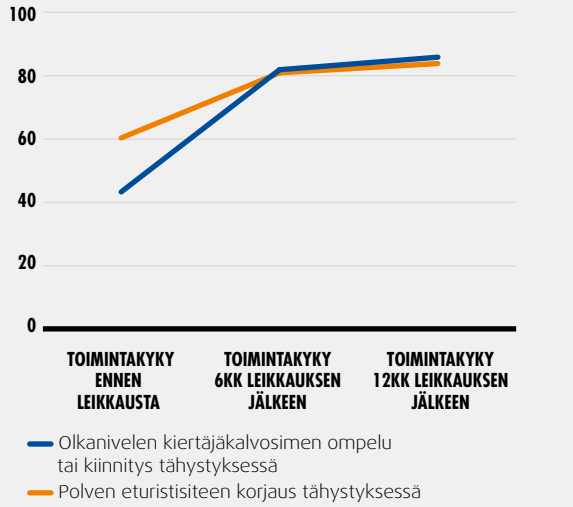
Arvioimme hoitoketjun onnistumista leikkauksen jälkeistä työkyvyttömyyttä mittaamalla. Polven ja olkapään leikkausten jälkeisen työkyvyttömyyden kesto on vähentynyt 3 vuoden aikana noin viikolla.

MITTAAMME POTILASTURVALLISUUTA MONIPUOLISESTI

Potilasturvallisuutta mitataan sairaaloissamme monin tavoin. Kirjaamme leikkauksen jälkeiset infektiot, vaaratapahtumat, auditointipointit, potilasvahinkoilmoitukset, muistutukset ja kantelut reaaliaikaisena ja käymme ne läpi juurisyyanalyysin kera. Vakiintuneessa käytössämme on myös WHO:n leikkaussalin tarkistuslista, jota käytetään systemaattisesti ennen toimenpiteen alkua: vakioidulla kysymyssarjalla tarkastetaan leikkaussalissa leikkauksen kannalta oleelliset turvallisuusasiat. Vuonna 2019 lista oli käytössä 97,2 prosentissa leikkauksista.

Vaaratapahtumailmoituksissa pyrimme matalaan kynnykseen, ja ilmoitusten määrä on tästä syystä lisääntynyt. Leikkauksen jälkeisten infektioiden ja virallisten selvityspyyntöjen määrä on yksiköissämme pieni. Sairaalayksikömmme – myös julkisen terveydenhuollon sairaaloissa toimivat – käyvät läpi myös säännöllisen sisäisen ja ulkoisen auditointiprosessin.

TOIMINTAKYVYN PARANEMINEN LEIKKAUKSEN JÄLKEEN POTILAAN ARVIOIMANA



TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISET

JOKA NELJÄS RINTASYÖPÄ LÖYTYY TERVEYSTALON TUTKIMUKSISSA

Joka neljäs rintasyöpä löytyy Terveystalon tutkimuksissa. Meillä onkin iso rooli suomalaisten terveyden edistämisessä. Varmistamme korkean asiakastyytyväisyytemme muun muassa digitaalisiin palveluihin panostamalla.

Soile Komssi

JOKA NELJÄS RINTASYÖPÄ LÖYTYY TERVEYSTALON TUTKIMUKSISSA

Rintasyöpä on suomalaisnaisten yleisin syöpä, ja joka neljäs suoma-laisten rintasyövistä löydetään Terveystalossa. Meillä tehdään vuosit-tain noin 200 000 rintatutkimusta: 180 000 seulontamammografiaa, 32 000 kliinistä mammografiaa ja 150 rintojen magneettitutkimusta. Tarjoamme rintojen tutkimuksia 36 toimipaikassamme myös niille yksityis- ja työterveysasiakkaillemme, jotka eivät kuulu seulonta-ikäryhmään. Meillä on iso yhteiskunnallinen rooli suomalaisnaisten terveyden edistämisessä.

MAMMOGRAFIASEULONNAT KERÄÄVÄT KIITOSTA

Terveystalolla on pitkä kokemus rintasyövän seulonnan tuottami-sesta, ja toimimme tälläkin hetkellä noin 230 kunnan kumppani-na. Seulonnalla pyrimme löytämään rintasyövät mahdollisimman varhain. Rintasyöpäseulontaan saavat kutsun kaikki 50–69-vuotiaat naiset kahden vuoden välein.

Mammografiaseulontamme laatu perustuu järjestelmällisesti oh-jattuun seulontaprosessiin sekä seulonnan toteuttavan henkilökun-nan ammattitaitoon ja kokemukseen. Asiakastyytyväisyysmittausten perusteella asiakkaamme ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa pal-veluun ja asiakaskohtaamiseen. Tavoittemme on kohdata jokainen arvostavasti ja yksilöllisesti sekä varmistaa, että asiakkaalla on tur-vallinen olo koko seulontaprosessin ajan. Tästä saammekin kiitosta.

TULOKSET VIIVEETTÄ OMA TERVEYS -PALVELUSTA

Vuonna 2019 kehitimme Oma Terveys -palveluun osion, jossa asiakas voi tarkastella, perua ja muuttaa tulevia mammografiaseulonta-aiko-jaan. Tämä nopeuttaa seulontaprosessia ja vastaa paremmin myös asiakkaidemme tarpeisiin. Oma Terveys -palvelussa asiakas voi kat-soa myös muiden Terveystalossa tuotettujen kuvantamistutkimusten tuloksiaan ja lausuntojaan heti lausunnon valmistumisen jälkeen. Jos asiakas on antanut luvan tekstiviesti-ilmoituksen lähettämi-seen, hän saa tiedon seulontatulosten valmistumisesta useita päiviä nopeammin kuin ennen – heti, kun tulokset ovat valmiita. Kaikki seulonta-asiakkaat saavat myös paperisen kutsukirjeen ja kirjeen tutkimuksen tuloksista, kuten tähänkin asti. Mikäli seulontatulos edellyttää lisätutkimuksia, otamme yhteyttä asiakkaaseen puheli-mitse jatkotutkimusajan varaamiseksi.

RINTATUTKIMUKSET HELPOSTI SAATAVILLA

Rintojen tutkimuksiin hakeudutaan lääkärin läheteellä, mikäli rinnois-sa ilmenee rakenteellisia muutoksia, pitkäaikaista paikallista kipua tai eritettä. Yli 40-vuotiaille naisille rintojen tutkimuksia suositellaan

TERVEYSTALON TUNNUSLUKUJA JA LAATUMITTAREITA

RINTATUTKIMUSTEN KOKONAISMÄÄRÄ

210 000

SEULONNASSA LÖYTYNEIDEN RINTASYÖPIEN MÄÄRÄ

1 153

SEULONNAN SUOSITTELUINDEKSI

88,7

noin kahden vuoden välein. Tutkimusmenetelmä valitaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan. Esimerkiksi nuoren naisen tiiviin rinta-kudoksen muutokset voimme havaita parhaiten ultraäänitutkimuk-sella tai tomosynteesikuvauksella, jossa kuvaus tehdään useammasta suunnasta viuhkamaisesti kahden suunnan projektiokuvien sijaan. Rintojen magneettitutkimus on puolestaan herkin menetelmä rintasyövän toteamiseksi, ja se on saatavilla 16 toimipaikassa myös ilman lähetettä. Kalustoamme täydentävät liikuteltavat magneet-tikuvaus- ja mammografialaitteistot. Mikäli asiakas toivoo syövän poissulkemista mahdollisimman tarkoin tutkimuksin esimerkiksi kohonneen riskin vuoksi, paras selvyys saadaan käyttämällä mag-neettitutkimusta ja sitä täydentäviä tutkimusmenetelmiä.

KOHTI YKSILÖLLISEMPÄÄ LÄÄKETIEDETTÄ

Olemme menossa kohti yhä yksilöllisempää lääketiedettä, jossa asiakkaalle valittaviin tutkimus- ja hoitomenetelmiin vaikuttavat asiakkaan oirekuva, aikaisemmat tutkimukset ja taustatiedot sekä perinnölliset geeniriskit ja sukuhistoria. Tiedeyhteisö on jopa esittänyt seulottavien yksilöllisten riskitietojen hyödyntämistä rintasyöpä-seulontamenetelmien ja -tiheyden määrittelyssä. Tällöin seulonnan vaikuttavuus olisi mahdollisimman suuri.

KESKIMÄÄRÄINEN RAUHASKUDOSANNOS MAMMOGRAFAIA-TUTKIMUKSISSA.

1,1 MGY

SEULONTATULOKSEN VALMISTUMISNOPEUS (MEDIAANI)

5 ARKIPÄIVÄÄ

TERVE SUU ENNALTAEHKÄISYN JA ITSEHOIDON AVULLA

Terveydenhuollossa suunhoito on perinteisesti vaurioita korjaavaa, mutta Terveystalo haluaa toimia ennalta ehkäisevästi: tavoitteena on tulehdukseton suu.

Tanja Ketola-Kinnula

Suunterveys on merkittävä osa kokonaisterveyttä. Se on yhteydessä kansansairauksiin, kuten diabetekseen, valtimokovettumatautiin, korkeaan verenpaineeseen ja lihavuuteen. Terveystalossa kaikki terveydenhuollon ammattilaiset opettelevat yhdessä tunnistamaan suun sairauksien riskiryhmiä. Toimialallamme suunhoito on perintei-sesti vaurioita korjaavaa, mutta me toimimme ennaltaehkäisevästi. Minimitavoittemme on tulehdusvapaa suu.

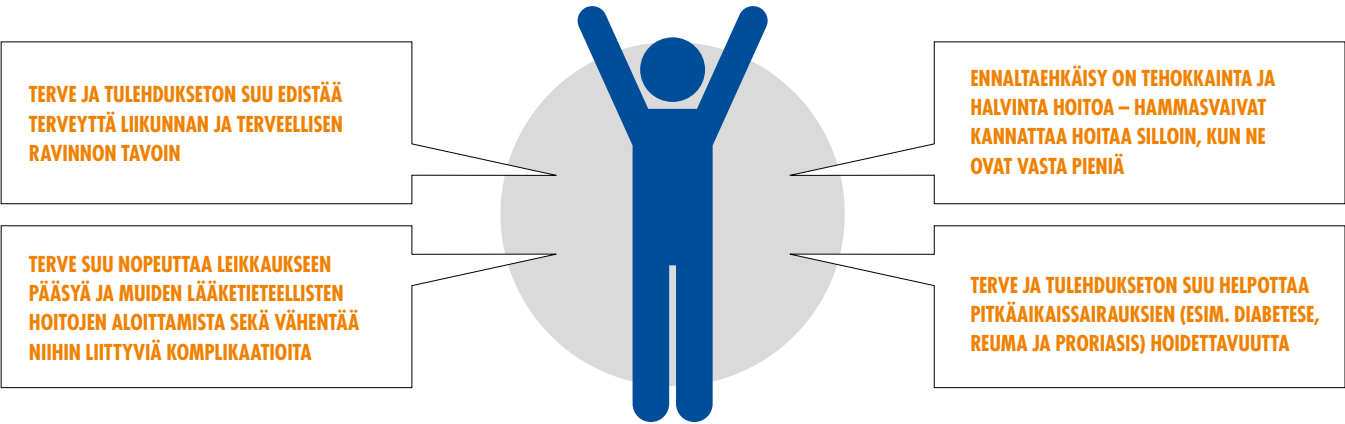
Huomioimme suunterveyden esimerkiksi työterveyden proses-seissamme ja hoitoketjuissamme lääkärin vastaanotolta hammas-lääkärin hoitoon. Painotamme säännöllistä hammaslääkärin hoitoa, joka perustuu huolelliseen tutkimukseen ja yksilölliseen hoitosuun-nitelmaan. Merkittävänä osana ovat asiakkaan omahoidon keinot.

Omahoidon tueksi tarjoamme neuvonnan ohella digitaalista Oma Suunnitelmaa. Samalla määrittelemme, kuinka tiheästi asiakkaan tulisi käydä ammattimaisessa puhdistuksessa tutkimuskäyntien välillä. Ja mikäli suu ja hampaat tarvitsevat erityishoitoa, tarjoamme huipputa-son erikoisosaamista kaikissa hammaslääketieteen erityisongelmissa.

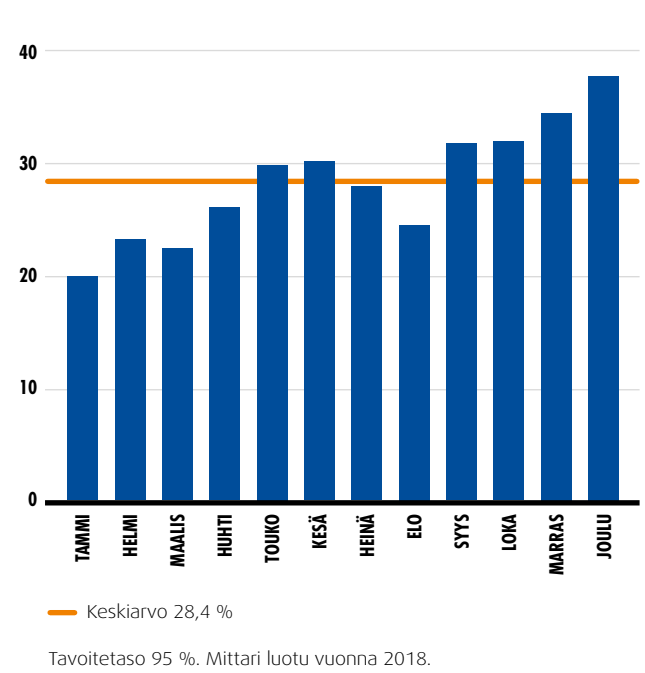
MITTARIT EDISTÄVÄT TAVOITTEEN SAAVUTTAMISTA

Olemme asettaneet suu- ja hammashoidon terveysvaikutteisudelle kolme laatumittaria, joilla kannustamme osaajia tavoitteeseemme, suun tulehduksettomuuteen, pääsyä. Mittarit edistävät Käypä hoito -suositusten mukaisen suun ja hampaiden hoidon toteutumista. Vuonna 2019 olemme viestineet mittareista hammaslääkäreille. Lisäksi olemme luoneet raportointityökalun, jolla pystymme jatkossa johtamaan työtämme tehokkaasti datan avulla.

SUUNTERVEYS ON OSA IHMISEN KOKONAISTERVEYTTÄ



OSUUS POTILAISTA, JOIDEN HAMPaidEN KIINNITYSKUDOKSET ON TUTKITTU TARKASTUSKÄYNNIN YHTEYDESSÄ 2019



TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISET

PKV-LÄÄKEHANKKEELLA TAVOITELLAAN HOITOSUOSITUSTEN MUKAISTA LÄÄKEKÄYTTÖÄ

PKV-lääkkeet ovat oikein käytettyinä tehokkaita ja tarpeellisia, mutta haittavaikutusten vuoksi niiden käyttö vaatii lääkäriltä erityistä harkintaa. PKV-lääkehankkeen tavoitteena on, että PKV- ja muita väärinkäyttöön soveltuvia lääkkeitä määrättäisiin aina hoitosuosituksen mukaisesti.

Harri Seppälä

PKV-LÄÄKKEIDEN MÄÄRÄÄMINEN VAATII HARKINTAA

PKV-lääkkeisiin (PKV = pääasiassa keskushermostoon vaikuttava) kuuluu erilaisia lääkeaineita, jotka ovat oikein käytettyinä tehokkaita ja tarpeellisia esimerkiksi vaikean ahdistuneisuuden, lyhytaikaisen unettomuuden tai kiputilojen hoidossa. Hoitosuosituksen mukaan PKV-lääkkeiden käytön tulisi olla pääsääntöisesti lyhytaikaista, mutta niiden pitkäaikaiskäyttö on kuitenkin hyvin tavallista. PKV-lääkkeillä on moninaisia haittavaikutuksia, ja siksi niiden määrääminen vaatii lääkäriltä erityistä harkintaa. Potilaan tilanne on tutkittava ennen hoitopäätösten tekemistä, ja PKV-lääkitykselle pitää aina olla selkeä lääketieteellinen indikaatio.

Suurin osa potilaista käyttää PKV-lääkkeitä lääkärin ohjeiden mukaisesti. Oikein käytettyinäkin PKV-lääkkeillä on haittavaikutuksia, joten erityisesti pitkäaikaiskäytössä lääkärin pitää tuntea potilaansa hyvin ja punnita lääkehoidon hyötyjä ja haittoja huolellisesti.

PKV-lääkkeet ja muut väärinkäyttöön soveltuvat lääkkeet ovat erittäin suosittuja aineita päihdekäytössä, usein osana potilaan monipäihdekäyttöä. Lääkkeitä väärinkäyttävät potilaat pyrkivät harhauttamaan ja manipuloimaan lääkäreitä eri tavoin saadakseen mahdollisimman paljon haluamiaan lääkkeitä. Lääkkeitä päätyy myös katukauppaan. Päihdeongelmaisen potilaan kohdalla PKV-lääkkeet ovat osa ongelmaa, eivät ratkaisu. Lääkärin tuleekin tunnistaa lääkkeiden väärinkäyttöön viittaavat merkit, pidättäytyä lääkkeiden määräämisestä ja motivoida potilasta hakeutumaan asianmukaisen hoidon piiriin.

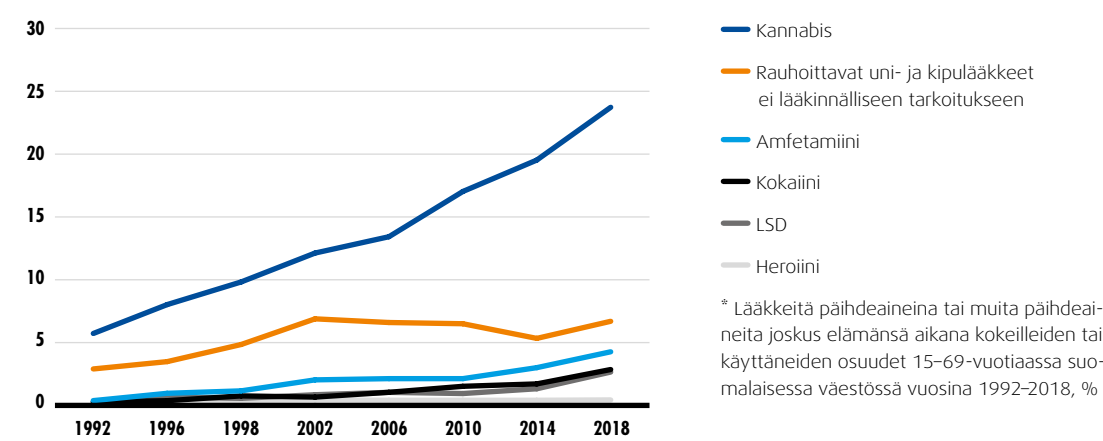
PKV-LÄÄKEHANKKE EDISTÄÄ LÄÄKKEIDEN TURVALLISTA KÄYTTÖÄ

Terveystalo käynnisti vuoden 2019 lopussa hankkeen, jonka tavoitteena on edistää PKV-lääkkeiden hoitosuosituksen mukaista ja turvallista käyttöä potilaiden hoidossa. Lääkkeenmääräämiskäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi olemme laatineet tarkat ohjeet PKV-lääkkeiden määräämisestä. Ohjeessa esitetty toimintatavat koskevat PKV-lääkkeiden lisäksi kaikkia muitakin väärinkäyttöön soveltuvia lääkeaineita, kuten varsinaisiksi huumausaineiksi luokiteltuja lääkkeitä, lihasrelaksantteja ja gabapentinoideja.

Ohje perustuu lainsäädäntöön, Käypä hoito- ja Vältä viisaasti -suosituksiin, Valviran ohjeistukseen sekä kliinisessä työssä hyväksi havaittuihin toimintamalleihin. Ohje on tarkoitettu kaikille Terveystalon lääkäreille, toimivat he sitten julkisen terveydenhuollon yksikössä, työterveyshuollossa tai yksityisvastaanotolla.

Kirjallisen ohjeistuksen lisäksi henkilökunnalle järjestetään koulutusta ja tarvittaessa henkilökohtaista ohjausta. Yksiköiden vas-
tuulääkärit seuraavat PKV-lääkkeiden määräämistä Terveystalon tietojärjestelmien avulla.

LÄÄKEAINEIDEN VÄÄRINKÄYTTÖ*



* Lääkkeitä päihdeaineina tai muita päihdeaineita joskus elämänsä aikana kokeilleiden tai käyttäneiden osuudet 15–69-vuotiaassa suomalaisessa väestössä vuosina 1992–2018, %

PITKÄJÄNTEISTÄ HOITOSUOSITUSTEN MUKAISTA SEURANTAA

Sari Riihijärvi, Peter Csonka

TEHOKKAITA MENETELMIÄ DIABETEKSEN HOITOON

Diabetes on yhteiskunnallinen ongelma Suomessa ja muualla maailmassa. Sitä sairastaa jo yli puoli miljoonaa suomalaista, ja määrä kasvaa koko ajan – moni sairastaa myös tietämättään. Diabeteksen hoidon kustannukset ovatkin globaalisti merkittävä osa terveydenhuollon kuluista. Sairaanhoidon kustannukset muodostavat potista osan, mutta vielä suurempi osa muodostuu tuottavuuden menetyksestä: diabetesta sairastavien sairauspoissaoloista ja ennenaikaisesta eläköitymisestä.

Terveystalon tavoitteena on tunnistaa nopeasti henkilöt, joilla on diabetesriski. Näin voimme kohdentaa heille ennalta ehkäisevää hoitoa. Diabetesta sairastaville tulee puolestaan taata hyvä hoitotasapaino – kun se on kunnossa, myös sairauspoissaolot vähenevät ja elämänlaatu paranee.

Jokaisella Terveystalon lääkärillä ja hoitajalla on apunaan Etydi-työkalu, jolla omien potilaiden hoitotasapainoa voi seurata. Arvioinnissa hyödynnämme Käypä hoito -suosituksissa määriteltyjä mittareita.

Olemme julkaisseet tyypin 2 diabeteksen hoitotuloksiamme vuodesta 2016 alkaen. Vuonna 2019 tuloksemme ovat edellisvuoteen verrattuna parantuneet pitkäaikaisen verensokerin, LDL-kolesterolin ja verenpaineen osalta.

DIABETESPOTILAIEN HOITOTASAPAINO TERVEYSTALOSSA

HBA1C, PITKÄAIKAINEN VERENSOKERI

Käypä hoito -suosituksen tavoitetaso alle 7 %

76 %

Diabetespotilaista hoitotasapainossa

LDL-KOLESTEROLIPITOISUUS

Käypä hoito -suosituksen tavoitetaso alle 2,5 mmol/l

47 %

Diabetespotilaista hoitotasapainossa

VERENPAINE

Käypä hoito -suosituksen tavoitetaso alle 140/80 mmHg

71 %

Diabetespotilaista hoitotasapainossa

TERVEYSTALO PUUTTUU LASTEN YSKÄNLÄÄKKEIDEN MÄÄRÄÄMISEEN

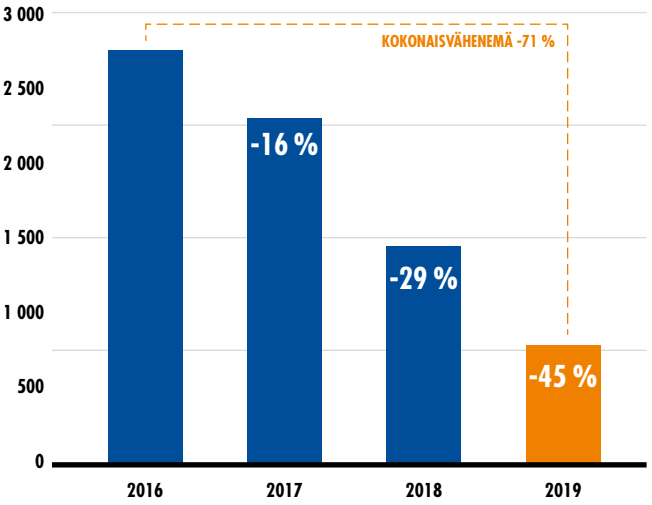
Tutkimusten mukaan yskänlääkkeet eivät lievitä lasten oireita. Tämä on kirjattu myös noudattamiimme valtakunnallisiin Käypä hoito -suosituksiin. Tavoitteenamme onkin, että vuoden 2020 loppuun mennessä kaikki Terveystalon lääkärit ovat lopettaneet yskänlääkereseptien kirjoittamisen lapsille.

Vuodesta 2018 lähtien olemme antaneet yskänlääkkeiden tehotomuudesta ja mahdollisista haitoista kirjallista tietoa sekä lääkäreille että lasten vanhemmille. Yskänlääkereseptien määriä on myös seurattu reaaliajassa valtakunnallisesti, alueellisesti ja erikoisala-kohtaisesti.

Työskentelymme on tuottanut tulosta: lasten yskänlääkereseptien määrä on vähentynyt kaikissa yksiköissä ja jokaisella erikoisalalla. Erityisesti pienten lasten ikäryhmässä reseptien määrä on pudonnut. Työ jatkuu edelleen.

Haluamme, että Käypä hoito -suosituksia noudatetaan kaikissa potilasryhmissä mahdollisimman hyvin, ja niinpä arvioimme lasten sairaanhoitoa laajemmin muillakin terapia-alueilla. Tarkemman tarkastelun kohteena ovat muuan muassa alahengitystieinfektion hoitokäytännöt, keuhkokuvien määrä, antibioottien käyttö, lasten refluksitaudin hoito, lasten anemian diagnostiikka ja keuhkojen toimintakokeet.

ALLE 12-VUOTIAILLE MÄÄRÄTTYJEN YSKÄNLÄÄKERESEPTIEN MÄÄRÄ TERVEYSTALOSSA VUOSINA 2016–2019



TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISET

BIOPANKKI RAKENTAA
TULEVAISUUDEN HYVINVOINTIA

Terveystalon Biopankki aloitti toimintansa vuonna 2017. Pankin tavoitteena on olla ensimmäinen biopankki, joka palauttaa suuressa mittakaavassa genomitietoa näytteen antajille, ja tätä edistämme esimerkiksi kansallisessa FinnGen-hankkeessa. Asiakkaillamme on vahva luottamus Biopankkiamme kohtaan.

Markku Nissilä

BIOPANKKI ETSII KEINOJA SAIRAUKSIEN EHKÄISYYN

Suomen Terveystalon Biopankki sai Valviralta luvan toimintansa aloittamiseen vuonna 2017 – ensimmäisenä aidosti yksityisenä biopankkina. Pankkimme tavoitteena on ehkäistä sairauksia ja löytää uusia hoitomuotoja ja -menetelmiä yhdistämällä kliinistä ja genettistä tietoa. Biopankki toimii valtakunnallisesti: meillä on lähes sata näytteenottopistettä Helsingistä Rovaniemelle. Biopankkisuostumusten määrällä mitattuna (>120 000 suostumusta 11/2019) pankkimme on Suomen suurin.

Keräämme ja hallinnoimme asiakkaidemme suostumuksia pääosin sähköisesti: asiakkaamme voi kieltäytyä, perua tai antaa suostumuksen helposti Oma Terveys -palvelussa, jonka käyttö vaatii vahvan tunnistautumisen. Toimintatapamme ansiosta asiakas voi tehdä päätöksensä omassa rauhassa. Myös suostumusten hallinnointi on meille vaivattomampaa.

Suostumukseen kantaa ottavista yli 90 prosenttia antaa suostumuksen ja alle 10 prosenttia tekee biopankkikiellon. Tämä kertoo vahvasta luottamuksesta Terveystaloa ja Biopankkiamme kohtaan. Toisaalta se tuo esiin suomalaisten kiinnostuksen biopankkitoimintaa kohtaan.

FINNGEN-TUTKIMUKSESSA ETSITÄÄN SAIRAUKSIA SELITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ

Terveystalon Biopankki on mukana kansallisessa FinnGen-hankkeessa. Hankkeen tähtäimenä on lisätä ymmärrystä sairauksien syistä. Sen avulla edistetään myös sairauksien diagnosointia, ennaltaehkäisyä ja hoitojen kehittämistä.

Tavoitteeseen päästäksemme tarvitsemme biopankkinäytteen puolelta miljoonalta suomalaiselta. Tulemme olemaan myös ensimmäisten geenitietoja näytteenantajille palauttavien toimijoiden joukossa.

LAATUJÄRJESTELMÄSERTIFIKAATTI KERTOO KORKEASTA TASOSTAMME

Olemme erittäin tarkkoja laadustamme. Terveystalolla on Labquality Oy:n myöntämä ISO 9001:2015 -laatujärjestelmäsertifikaatti, ja vuonna 2019 Labquality auditoi myös Terveystalon Biopankin toiminnan. Asiakkaidemme yksityisyyden suoja ja tietojen salassapito ovat Terveystalon Biopankin tärkein asiakaslupaus. Siksi tietojärjestelmiemme turvallisuus on korkeimmalla mahdollisella tasolla. Biopankkitoiminnassa käytettävät tietojärjestelmät ovat KPMG:n auditoimia.

BIOPANKKI PÄHKINÄNKUORESSA

Biopankki kerää ja säilyttää biologisia näytteitä ja näytteenantajaan liittyvää terveystietoa lääketieteellistä tutkimusta varten.

Biopankkeihin varastoidaan biologisten näytteiden lisäksi myös muuta tutkittavaan liittyvää tietoa, jota on kerätty tutkittavan luvalla. Tietoja on voitu kerätä esimerkiksi kyselylomakkeiden avulla, näytteenoton yhteydessä, lääkärintarkastuksessa tai sairaalassaoloaikana. Tiedot säilytetään lainsäädännön määrittelemän hyvän tietojenkäsittely- ja hallintatavan mukaisesti.

Biopankit luovuttavat näytteitä ja tietoja korkealaatuisille tutkimus- ja tuotekehityshankkeille, joiden tavoitteena on selvittää sairauksien syitä ja edistää väestön terveyttä. Suomen Terveystalon Biopankin tavoitteena on väestön terveyden edistäminen, tautimekanismeihin vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen, sairauksien ehkäisy sekä väestön hyvinvointia tai terveyttä edistävien tai sairaanhoidossa käytettävien tuotteiden tai hoitokäytäntöjen kehittäminen. Selvitämme sairauksien syitä ja tuemme terveydenhoidossa käytettävien tuotteiden ja hoitojen kehittämistä. Biopankkien avulla parantumattomatkin perinnölliset sairaudet saatetaan tulevaisuudessa osata taltuttaa. Lisäksi Terveystalon asiakaskunnassa on suuri määrä työikäistä väestöä, jota löytyy vähemmän erikoissairaanhoidosta.

KLIINISESTÄ TUTKIMUKSESTA
KEINOJA SAIRAUKSIEN HOITOON

Terveystalo Clinical Research (TCR) on suurin toimeksiantona tehtäviä lääketutkimuksia hallinnoiva yritys Suomessa. Vahvuuksinamme ovat tutkimushenkilöiden nopea rekrytointi sekä laadukas tutkimushoitajaverkosto.

Lasse Parvinen

KLIINISESTÄ TUTKIMUKSESTA VASTAUKSIA SAIRAUKSIEN HOITOON

Terveystalo Clinical Research (TCR) hallinnoi kaikkia Terveystalossa suoritettavia kliinisiä tutkimusprojekteja. TCR:n juuret ja kansainvälisten yhteyksien perusta ovat vuodessa 1992, ja yrityskauppojen myötä osaaminen on siirtynyt vuonna 2009 nykyiselle TCR:lle edelleen kehitettäväksi.

Terveystalo Clinical Research (TCR) on suurin toimeksiantona tehtäviä lääketutkimuksia maanlaajuisesti hallinnoiva yritys Suomessa.

Toimeksiantajat, kuten lääketeollisuus ja lääkinnällisten laitteiden valmistajat, saavat yhdeltä palveluluukulta sopimus- ja budjettineuvottelut, tutkijat, tutkimushoitajat, tutkittavat ja las- kutuspalvelut.

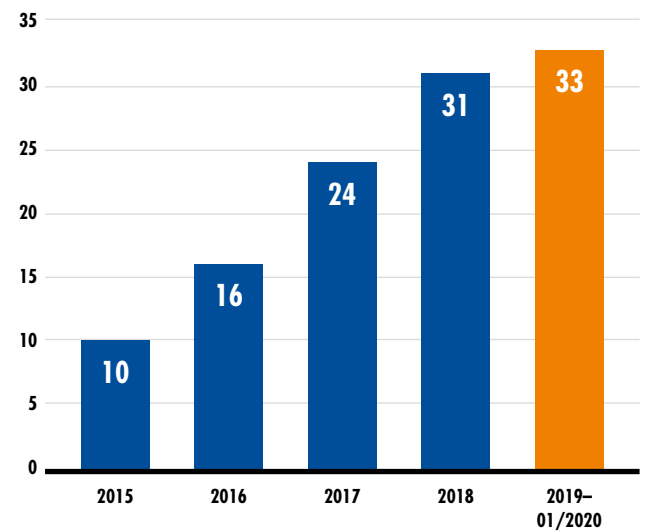
Vuodesta 2018 alkaen olemme laajentaneet toimintaamme kliinisistä lääketutkimuksista rokote- ja lääketurvallisuustutkimuksiin sekä tilastoanalyysiin. Tilastoanalyysistä saadut ja korkeatasoisissa lääketieteellisissä julkaisuissa esitetyt tulokset ovat jo vaikuttaneet yksittäisten sairauksien, esimerkiksi migreenin hoitokäytäntöön. Lisäksi olemme aloittaneet yhteistyön yliopistojen eri alojen tiedekuntien kanssa akateemisten tutkimushankkeiden toteuttamiseksi.

KILPAILUETUA TUTKIMUSHENKILÖIDEN NOPEASTA REKRYTOINNISTA

Kilpailemme tutkittavien rekrytoinnissa useissa eri maissa sijaitsevien tutkimuskeskusten kanssa. Koska olemme maailmalla tunnettuja nopeasta rekrytoinnistamme, toimeksiantajat tarjoavat mielellään meille uusia tutkimuksia toteutettavaksi. Vahvuutemme piilee tutkimushenkilöidemme lupaprosessissa. Terveystalon asiakkaat voivat antaa meille Oma Terveys -sovelluksessa tai asiakaspalvelutiskillämme kliinisten tutkimusten yhteydenottoluvan, joka mahdollistaa suurten potilasmäärien kutsumisen tutkimuksiin nopeasti. Toimintatapa on ollut käytössä yli viisi vuotta. Sen kautta olemme saaneet yli miljoona yhteydenottolupaa.

TCR:n etuihin kuuluvat myös talon sisällä kehitetyt IT-sovellukset, esimerkiksi tutkimusprojektien hallinnassa auttava TrialWEB. Sen avulla on helppo saada kokonaiskuva käynnissä olevista tutkimuksista, hallinnoida laskutusta sekä pitää huolta, että tutkimus etenee sovitussa aikataulussa. Kliinisten tutkijoiden etsimistä helpottaa puolestaan oma, Terveystalossa kehittämämme työkalu.

TERVEYSTALON TIETEELLISET JULKAISUT



Terveystalon tieteelliset julkaisut – affiliaatio julkaisujen määrä vuosittain kansainvälisissä ja kotimaisissa vertaisarvioituissa julkaisusarjoissa.

KOULUTETUT TUTKIMUSHOITAJAT VARMISTAVAT LAADUKKAAN TUTKIMUKSEN.

Tutkimushoitajaverkosto on olennainen osa onnistunutta kliinistä tutkimusprojektia. Tutkimushoitajat ovat taustakoulutukseltaan sairaanhoitajia, terveydenhoitajia tai laboratoriohoitajia. Tutkimushoitajilla ja tutkijoilla on kansainvälisesti käytössä oleva Good Clinical Practice -koulutus. Myös Terveystalon sisäiset työohjeet ja koulutukset antavat valmiudet tutkimusten laadukkaaseen toteuttamiseen. Tutkimusten kansanvälisyyden vuoksi käytämme työkielenä englantia.

Terveystalon tutkimushoitajat, IT-ratkaisut ja yli miljoonan asiakkaan yhteydenottoluvat mahdollistavat jopa nykyistä suuremman mittakaavan tutkimukset. Siksi etsimme jatkuvasti uusia tutkijoita kaikilta erikoisaloilta ja ammattiryhmistä. Tutkimukset tarjoavat Terveystalossa työskenteleville osaajille erinomaisen vaihtoehdon itsensä ja osaamisensa kehittämiseen.

TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISET

MONIPUOLISIA URAPOLKUJA LÄÄKÄREILLE

Yhä useampi lääkäri työskentelee suurimman osan urastaan meillä. Siksi haluamme taata asiantuntijoillemme mahdollisuuden monipuoliseen urakehitykseen huomioiden eri elämäntilanteet. Urapolkumme sisältävät sekä perinteistä erikoislääkärikoulutusta että muuta ammatillista pätevyitymistä ja myös kehittymistä asiantuntijaroolissa, esimiehenä ja johtajana.

Emma Kajander

LAADUKASTA ERIKOISTUMISKOULUTUSTA

Pyrimme aktiivisesti siihen, että lääkärit voivat erikoistua laajasti myös meillä Terveystalossa. Teemme kaiken erikoistumiskoulutuksemme vahvassa yhteistyössä yliopistojen lääketieteellisten tiedekuntien kanssa.

Työterveyshuollon erikoistumisohjelmamme on poluistamme kattavin: erikoistua voi lähes kaikissa työterveyshuollon toimipisteissämme, ja meillä voi suorittaa koko kahden vuoden työterveyshuoltojakson. Jakso sisältää klinistä työskentelyä työterveyslääkärinä oman koulutajalääkärin ohjauksessa. Siihen kuuluvat myös kaikki erikoistumiseen liittyvät tapaamiset ja koulutukset. Erikoistuva lääkäri saa vastuullensa monipuolisesti asiakasyrityksiä, ja työterveyshuollon erikoistumiseen sisältyvän kuntoutusjakson voi tehdä Terveystalon omalla kuntoutuspoliklinikalla kuudella paikkakunnalla. Lisäksi meillä voi suorittaa suuren osan muista erikoistumisen vaiheista (ks. kaavio alla).

Myös yleislääketieteeseen erikoistuminen on kasvussa. Attendo Terveyspalveluiden integraation myötä julkiset palvelumme ovat laajentuneet, ja niinpä tarjoamme yhä enemmän mahdollisuuksia yleislääketieteen erikoistumisen eriytyvään koulutukseen. Terveystalon ulkoistuksissa työskentelevillä lääkäreillä on erinomaiset mahdollisuudet saada monipuolista ja laadukasta koulutusta. Yleislääketieteeseen erikoistumiseen voi sisällyttää myös

työterveyshuollon jakson, jonka aikana saa hyvän yleiskuvan sekä työterveyshuollosta että yksityisestä terveydenhuollosta. Myös kaikkiin erikoistumiskoulutuksiin liittyvän terveyskeskuspalvelun ja osan eri erikoisalojen reunapalveluista voi suorittaa Terveystalolla.

MONIPUOLISIA URAPOLKUJA KAIKILLE LÄÄKÄREILLE

Elinikäinen oppiminen ja itsensä kehittäminen ovat olennainen osa lääkärinä toimimista. Tämän takia on erittäin tärkeää tukea lääkäreitä muillakin kuin erikoistumisen urapoluilla.

Vuosittaiset Lääkäripäivämme tarjoavat lääkäreille ammatillista koulutusta, ja monipuoliset uravaihtoehtomme tarjoavat kosolti kehittymisen mahdollisuuksia sekä tilaisuuden keskittyä kullekin lääkärille tarkoituksenmukaiseen työhön. Terveystalossa yleislääkäri voi toimia yli kymmenessä erityyppisessä kliinisessä työssä julkisten palveluiden päivystystyöstä työterveyshuollon sairausvastaanottotyöhön. Lisäksi meillä voi profiloitua esimerkiksi chat- tai sport-lääkäriksi.

Koska lääkäriesimiehellä on työssämme tärkeä rooli, haluamme kouluttaa osaajiamme myös erilaisiin esimiestehtäviin. Näiden lisäksi lääkäri voi työskennellä hallinnollisessa kehitystyössä.

Myös tutkimus ja siihen liittyvät urapolut kasvavat kohisten. Tulevaisuudessa verkostomme tarjoaa monipuolista ja kokonaisvaltaista urapolkua toivoville lääkäreille yhä laajempia mahdollisuuksia.

TYÖTERVEYSHUOLLON ERIKOISTUMISPOLKU TERVEYSTALOLLA

RUNKOKOULUTUS							
SAIRAALA-PALVELU	TK-PALVELU	MUU PALVELU	TYÖTERVEYS-HUOLTOJAKSO 24 KK	KUNTOUTUS-JAKSO 6 KK	REUNA-KOULUTUS 12 KK	TYÖTERVEYS-LAITOS 6 KK	TYÖTERVEYSHUOLLON ERIKOISLÄÄKÄRI
HENKILÖSTÖPALVELUT			Koko jakso Terveystalossa • Oma nimetty kouluttajalääkäri • Säännölliset kouluttaja-tapaamiset • Jaksokoulutukset • Alueelliset erikoistuvien koulutukset	Terveystalon oma kuntoutuspoliklinikka kuudella paikkakunnalla	Henkilöstö-palvelut (mm. fysiatria, sisätaudit, kirurgia)		• Asiakasvastaava työterveyslääkäri • Suurasiakas-lääkäri • Vastaava työ-terveyslääkäri • Ala-/altiste-kohtainen erikois-osaaja • Kouluttajalääkäri
ULKOISTUKSET							
YKSITYISVASTAANOTTO				Henkilöstö-palvelut			
TYÖTERVEYSHUOLLON VASTAANOTTO							
Haku syyskuu ja helmikuu	Työterveyshuollon sairausvastaanotto → enintään 6 (1/kk) työkokemuspistettä erikoislääkärikoulutuksen valinnassa		LISÄTYÖ OSA-AIKAISESTI KOKO ERIKOISTUMISEN AJAN				
• alkupisteet			• Osa-aikainen päivätyö				
• motivaatio-kirje			• Iltavastaanotto				
• haastattelu			• Ilta- ja yöpäivystys				

ASIAKKAAT

ERINOMAISIA ASIAKASKOKEMUKSIA PALVELUITA KEHITTÄMÄLLÄ

Terveystalo on vuonna 2019 jatkanut asiakaskokemuksen kehittämistä: uusi toimintatapamme varmistaa, ettei asiakas putoa hoitopolultaan, ja digipalveluihin tekemämme satsaukset jouhevoittavat asiointia.

Siina Saksi, Anu Pelkonen, Sari Tefke

UUSI TOIMINTATAPAMME VARMISTAA ASIAKKAAMME KATKEAMATTOMAN HOITOPOLUN JA HUOLENPIDON KOKEMUKSEN

Me terveystalolaiset haluamme erottautua erinomaisella asiakaskokemuksella – kaikissa kanavissamme. Tavoitteenamme on tuottaa sujuva ja mutkaton sekä samalla inhimillinen ja empaattinen palvelukokemus tehokkaasti. Sinnikäs työmme on kantanut hedelmää: vuonna 2019 saavutimme kaikkien aikojen korkeimman asiakaskokemusta kuvaavan NPS (Net Promoter Score) -lukemamme, mistä olemme erittäin ylpeitä.

Erinomainen asiakaskokemus edellyttää jatkuvaa kehitystyötä, ja teemme jatkuvasti töitä vahvistaaksemme palvelukulttuuriamme. Vuoden 2019 onnistumisiimme kuuluu uusi toimintatapamme, joka tähtää siihen, ettei asiakkaamme koskaan poistu Terveystalosta tietämättä seuraavia jatkoaskelia.

Tätä edistääksemme olemme luoneet yksiköihimme kaksi uutta toimintamallia. Palveluasiantuntija auttaa saapuvaa asiakasta neuvoen ja ohjaten hänet oikeaan paikkaan. Hoitokoordinaattori varmistaa, ettei asiakkaan hoito jää vastaanoton jälkeen kesken: hän opastaa jatkoajanvarausasioissa ja pitää huolta, että asiakas tietää, kuka on jatkoaskelista vastuussa. Tukena on myös asiakaspalvelukeskus, joka soittaa asiakkaalle, mikäli jatkoajanvaraus on jäänyt tekemättä. Olemme saaneet uudesta toimintatavastamme erittäin hyviä tuloksia: 75 prosentilla mukana olleista yksiköistä NPS nousi. Myös asiakaspalvelukeskus onnistui jatkoaikojen ajanvarauksessa erinomaisesti. Henkilöstömme on kokenut muutoksen tärkeäksi, ja jalkautamme uuden toimintatavan kaikkiin Terveystalon yksiköihin vuoden 2020 aikana. Tuemme yksiköitä muutosjohtamisessa laaja-alaisesti.

MONIPUOLISET DIGIPALVELUT SUJUVOITTAVAT ASIOINTIA

Vuonna 2019 olemme tehneet satsauksia myös digipalveluihin. Olemme vahvistaneet henkilöasiakkaan verkkoajanvarausjärjestelmän käyttäjälähtöisyyttä. Lisäksi olemme uudistaneet Oma Terveys -sovellusta ja sen käyttöliittymää. Sovellus on saanut myös uusia toiminnallisuuksia: nyt julkisten palvelujen asiakkaat saavat esimerkiksi mammografiatuloksensa sovellukseen viiweettä, Omakantaa nopeammin. Tämä on lisännyt sovelluksen kävijämääriä merkittävästi.

UUSIA NPS-KOHTAAMISPISTEIDEN MITTAUKSIA

Mittaamme asiakaskokemuksellista laatuaamme pääasiallisesti suositteľuindeksillä eli NPS:llä. Keräämme palautteet tekstiviesti- ja selainkyselyillä ja käynnistämme jatkuvasti uusien kohtaamispiisteiden NPS-mittauksia. Vuonna 2019 näitä olivat yksityisasiakkaan verkko-

ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITYS

SAIRAALAPALVELUT

89,2 NPS

mittaukseen vastaajia 1–12/2019, 21 360

HAMMASLÄÄKÄRIPALVELUT

78,0 NPS

mittaukseen vastaajia 1–12/2019, 44 360

MAMMOGRAFIASEULONNAT

88,3 NPS

mittaukseen vastaajia 1–12/2019, 46 873

VASTAANOTOT

72,5 NPS

mittaukseen vastaajia 1–12/2019, 161 707

ajanvaraus, selainpohjainen Oma Terveys -palvelu sekä uudistettu Oma Terveys -mobiliisovellus.

Jäsennämme NPS-palautteemme tekoälyä hyödyntävällä Lumoa-analytiikalla, joka kertoo, mitkä palveluketjumme tekijät parantavat tai heikentävät asiakaskokemusta. Käsittelemme palautteet sekä konserni- että toimipaikkatasolla ja poimimme niistä onnistumisten opit sekä kehitettävät asiat, joita viemme suunnitelmallisesti eteenpäin.

NPS-palautteen lisäksi saamme asiakkailta suoraa palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Suora palaute on meille erittäin arvokasta, ja se käsitellään yhteisen prosessin mukaisesti. Vastaamme asiakkaalle mahdollisimman pian ja seuraamme palautteiden käsittelyn kulkua asetettujen vasteaikojen valossa kaikilla organisaatiotasoilla. Vuoden 2020 alusta analysoimme myös spontaania palautetta Lumoa-vaikuttavuusanalyysin avulla.

ASIAKKAAT

VAIKUTTAVA TYÖKYKYJOHTAMINEN EDELLYTTÄÄ TIETOA

Tekemätön työ tulee suomalaisyrityksille kalliiksi. Niinpä työkykyjohtamiseen kannattaa panostaa. Terveystalon kohdennetut työtervestarkastukset ohjaavat avun oikeille henkilöille. Hyödyt on todettu merkittäviksi.

Maaret Helintö, Unto Palonen

TEKEMÄTÖN TYÖ MAKSAA SUOMALAISSYRITYKSILLE VUOSITTAIN 3,6 MILJARDIA

Tekemätön työ tulee suomalaisyrityksille kalliiksi. Vuosittain julkaisemamme Tekemättömän työn vuosikatsaus¹ paljastaa, että työkyvyttömyys maksoi vuonna 2018 suomalaisyrityksille keskimäärin 6,13 prosenttia palkkasummasta eli 2 558 euroa henkilötyövuotta kohden. Jos suhteutamme tämän koko Suomen yrityssektoriin, puhutaan 3,6 miljardin vuosittaisesta kustannuksesta.

Tekemättömän työn vuosikatsaus pohjautuu Kustannusanalyysipalveluumme. Se tarjoaa yrityksille ja organisaatioille kokonaiskuvan tekemättömästä työstä aiheutuvista keskeisistä kustannuksista ja niiden kehityssuunnasta. Kustannusanalyysi auttaa vertailemaan oman organisaation kustannustasoa yleiseen sekä toimialan kustannustasoon ja helpottaa poikkeamien ja täten mahdollisen säästöpotentiaalin löytämistä. Tiedon avulla työkykyä ja työterveyttä voi johtaa tehokkaammin.

KOHDENNETUT TYÖTERVEYSTARKASTUKSET TUNNISTAVAT TYÖKYKYRISKIT

Vaikuttava työkykyjohtaminen edellyttää, että organisaatiot tietävät, millaisia työkykyriskejä he ovat johtamassa. Kohdennettujen terveystarkastustemme avulla kartoitamme organisaation terveys- ja työkykyriskit ja saamme johtamista tukevaa tietoa. Kun olemme määrittäneet työkykyriskien tason, työterveystiimimme voi suunnitella vaikuttavaa toimintaa yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on riskien hallinnointi ja minimointi. On myös tehokasta ja järkevää tehdä terveystarkastukset kohdennetusti, tarjota sitä, mitä riskien perusteella tarvitaan: kaikille työntekijöille tasa-arvoisesti kaikkea alkaakin olla vanhentunut näkökulma terveystarkastusten tekemisessä.

Työtervestarkastuksiimme liitetään aina sähköinen ja tieteellisesti validoitu terveystarkastus, joka toteutetaan työntekijän itsearviointina. Sen perusteella voidaan tunnistaa terveysriskejä sekä mahdollinen työkyvyttömyyden uhka. Kyselyn avulla voimme kohdentaa toimenpiteitä erityisesti niihin henkilöihin, joilla on merkittäviä riskejä. Terveystarkastus on tehty Terveystalossa vuoden 2019 loppuun mennessä yli 145 000 kappaletta.

MERKITTÄVÄÄ HYÖTYÄ TYÖTERVEYSTARKASTUKSISTA

Terveystarkastus on ennustekyky on tieteellisissä tutkimuksissa osoittautunut erittäin hyväksi. Niillä henkilöillä, joille kysely ennusti työkykyriskin², oli vuoden sisällä nelinkertainen määrä sairauspoissaoloja verrattuna henkilöihin, joilla ei ollut työkykyriskiä³. Pysyvän työkyvyttömyyden riski oli puolestaan yli kymmenkertainen kuuden vuoden seurannassa. Terveystarkastus on avulla kohdennettuja työtervestarkastuksia seurattiin vuoden ajan. Hyödyt olivat merkittävät:

sairauspoissaolopäiviä oli 35 prosenttia vähemmän, ja terveydenhuollon kustannukset olivat henkilöä kohden 180 euroa alhaisemmat^{4,5}. Tulosten syventävä analyysi osoitti lisäksi, että yhden sairauspoissaolopäivän ehkäisemisen kustannus on 10 €–54 euroa⁶.

OMA SUUNNITELMA TUKEE HYVINVOINTIA PITKÄJÄNNITTEISESTI

Terveystarkastukseen vaikuttaminen vaatii tavoitteellista toimintaa. Jokaiselle Terveystalon terveystarkastettavalle tehdään Oma Suunnitelma, henkilökohtainen ja kokonaisvaltainen, työkykyä tukeva digitaalinen terveystarkastus. Siinä sovitaan työkykyä edistäviä ja ylläpitäviä tavoitteita ja niiden seurannasta. Interaktiivinen suunnitelma suuntaa katseen tulevaan, motivoi käytännön tekoihin ja varmistaa, ettei terveystarkastus jää irralliseksi tapahtumaksi, vaan tukee henkilön elämäntapamuutoksia pitkäjännitteisesti, parhaimmillaan koko työuran ajan.

Asiakkaamme käyttävät Oma Suunnitelmaa mobiili- ja verkkosovelluksissa ja voi sen kautta olla ammatillaisiimme myös etäyhteydessä. Vuoden 2019 loppuun mennessä Terveystalossa on tehty jo yli 200 000 Oma Suunnitelmaa. Terveystalon työterveystiimi raportoi asiakasorganisaatioilleen, mitkä ovat organisaation yleisimmät terveystarkastuksissa asetetut tavoitteet ja miten henkilöstö etenee, ryhmätasolla raportoituna, kohti asetettua tavoitetta.

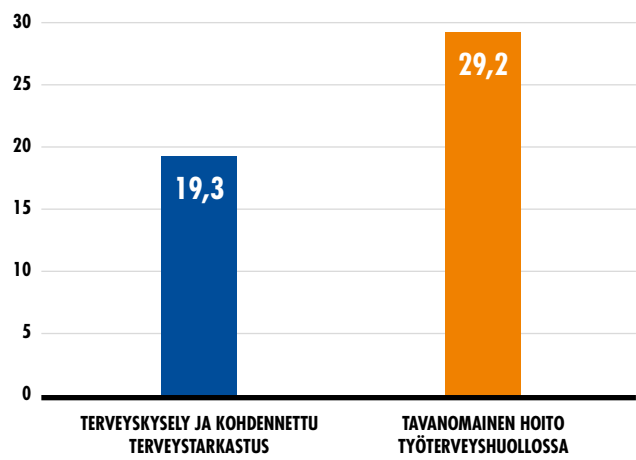
TEKOÄLYSTÄ APUA TYÖKYKYJOHTAMISEEN

Tekoäly tukee työkykyjohtamista. Käytössämme oleva Etydi 360-järjestelmä auttaa terveydenhuollon ammattilaisiimme tunnistamaan populaatioista terveys- ja työkykyriskejä. Tekoälypohjainen Etydi yhdistää vastaanottokäynneillä syntyvää tietoa muun muassa laboratoriotuloksiin, potilaan omaan dataan ja Terveystarkastuksen dataan. Tässä se hyödyntää yli 120 eri algoritmia.

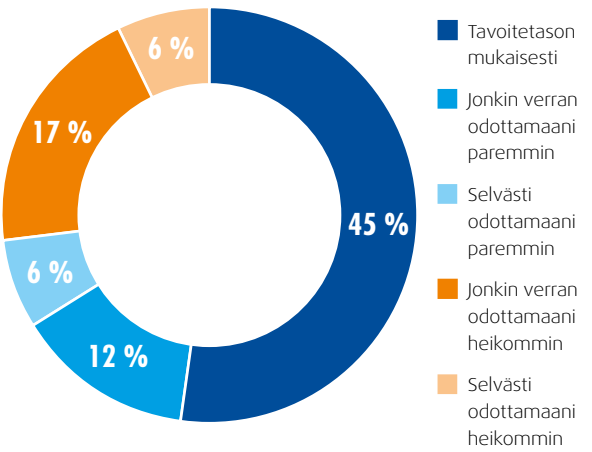
Järjestelmämme seuloo työntekijäpopulaatiosta heikkojakin työkyvyttömyyssihteja, joiden perusteella voimme kohdentaa toimenpiteitä oikeisiin henkilöihin. Tekoäly yhdistää keraamäänsä tietoon myös Terveystarkastuksen tulokset – tiedon yhdistäminen tuo hyvän näkyvyyden organisaation riskeihin ja vaikuttamismahdollisuuksiin. Terveystalon työterveystiimin kautta organisaatio saa tietoa ja ehdotuksia riskitekijöistä, joiden vaikuttamiseen organisaation kannattaa panostaa.

Pyrimme kaikessa toiminnassamme vastuullisuuteen ja terveydenhuollon avoimuuden ja potilaslähtöisyyden edistämiseen. Olemme siksi määritelleet ja julkaisseet, ensimmäisenä terveystarkastusvelvoitteenä, tekoälyn käyttöön eettiset periaatteet vuonna 2019. Näitä periaatteita sitoudumme noudattamaan.

SAIRAUSSPOISSAOLOPÄIVÄT 12 KK SEURANNAN AIKANA



OMA SUUNNITELMIEN ETENEMISEN SEURANTA



MIKSI RISKIEN TUNNISTAMINEN KANNATTAA?

KUN TERVEYSTALON KAIKKIEN ASIAKKAIDEN VALITUT RISKITEKIJÄT JA SAIRAUSSPOISSAOLOT YHDISTETÄÄN, NÄHDÄÄN VALITTUJEN RISKITEKIJÖIDEN VAIKUTUS SAIRAUSSPOISSAOLOMÄÄRÄÄN. TÄTÄ VERRATAAN TERVEYSTALON TYÖTERVEYSASIAKKAIDEN KESKIAARVOON.			
UNI- JA VIREYSTILAN KORKEA RISKI	TYÖHYVINVOINNINISSA KORKEA RISKI	SELKÄKIPURISKI TUNNISTETTU	PÄIHDERISKI KORKEA
Sairauspoissaolojen määrä ko. ryhmän henkilöillä kasvaa 20 %.	Sairauspoissaolojen määrä ko. ryhmän henkilöillä kasvaa 89 %.	Sairauspoissaolojen määrä ko. ryhmän henkilöillä kasvaa 87 %.	Sairauspoissaolojen määrä ko. ryhmän henkilöillä kasvaa 20 %.
HYVÄLLÄ HOIDOLLA POISSAOLOJA SAADAAN VÄHENETTYÄ MUUN TYÖYHTEISÖN TASOLLE			

¹ www.terveystalo.com/fi/Tyoterveys/Palvelut/Tekemattoman-tyon-kustannukset/

² Pihlajamäki, M et al: BMJ, 2019; 9: e025967

³ Pihlajamäki, M et al, lähetetty julkaistavaksi

⁴ Taimela S, et al. OEM 2008; 65: 236-41

⁵ Taimela S, et al. OEM 2008; 65:242-8

⁶ Verbeek J, et al. SJWEH 2010; 36:305-12

ASIAKKAAT

MAAILMAN EDISTYKSELLISIMMÄT DIGIPALVELUT TUOVAT TERVEYDENHUOLLON KAIKKIALLE

Terveystalossa lääkärin, hoitajan tai terapeutin voi tavata myös etänä – joko videon tai chatin välityksellä. Vuoden 2019 aikana palvelumme laajenivat, ja nyt asiakkamme voi kirjautua myös uuden mobiilisovelluksemme kautta niin ajanvarauksettomille chat- ja videovastaanotoille, ennakkoon varaamalleen videovastaanottoajalle tai tietosuojattuun viestipalveluumme.

Riina Monthan, Annette Kainu

TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISTEN VIDEOVASTAANOTOT MYÖS AJANVARAUKSELLA

Terveystalo on verkostoltaan Suomen suurin terveyspalveluyritys. Monipuoliset etäpalvelumme parantavat palvelujen saatavuutta merkittävästi.

Vuoden 2019 aikana olemme panostaneet etävastaanottoihimme ja tuoneet asiakkaidemme käyttöön uuden Oma Terveys -sovelluksen, joka on suunniteltu erityisesti video- ja chat-vastaanotot huomioiden. Videovastaanotot ovat muodostuneet olennaiseksi osaksi kaikkien asiantuntijoiden vastaanottotoimintaa. Niitä käytetään esimerkiksi yleis- ja erikoislääkäreiden, hoitajien ja eri alojen terapeuttien toiminnassa. Erityisen hyvin videovastaanotot soveltuvat mielenterveys- ja ravitsemusterapiapalveluihin sekä eri asiantuntijoidemme kontrolleihin.

Verkkoajanvarauksen uusimisen ansiosta yksityisasiakas voi nyt varata ajan ammattilaiselle videovastaanottona tai perinteisenä lähivastaanottona toimipisteessä. Videovastaanotot tuovat kattavan valikoiman Terveystalon eri alojen ammattilaisia erityisosaamisineen kaikkien suomalaisten ulottuville maantieteellisestä sijainnista riippumatta.

AVUSTETTU VIDEOVASTAANOTTO

Vuonna 2019 olemme lisäksi pilotoineet hoitajan ja lääkärin yhteisvastaanottoja. Ne mahdollistavat lääkäripalveluiden tuottamisen myös pienille paikkakunnille, sekä esimerkiksi erikoislääkärin konsultaation diabeetikon vuosikontrolliin diabeteshoitajan vastaanoton yhteydessä. Uudessa toimintamallissamme potilas tulee sovitusti Terveystalon toimipaikkaan hoitajan vastaanotolle. Ennen lääkärin vastaanottoa hoitaja usein haastattelee ja tekee perustutkimuksia. Kun lääkäri liittyy videon välityksellä vastaanotolle, hoitaja avustaa lääkäriä potilaan tutkimisessa etädiagnostisia laitteita käyttäen. Avustetulla etävastaanotolla lääkäri voi esimerkiksi kuunnella sydäntä ja keuhkoja hoitajan avustamana.

VIDEOVASTAANOTOILLA KORKEALAATUISIA PALVELUITA KAIKKIALLE

Videovastaanottojen avulla voimme tasata palveluidemme kysyntää ja tarjontaa ja tuoda lääkäri- ja terapeuttipalveluita alueille, joille palveluita ei muuten yhtä kattavasti saataisi. Digitaalisten palveluiden avulla tuotamme tasaisen korkealaatuista terveydenhuoltoa ja työterveyshuoltoa eri puolilla Suomea.

Videovastaanotot edistävät myös asiakkaan valinnanvapautta: jokainen voi itse päättää, asioiko hän mieluummin videon välityksellä vai fyysisessä toimipisteessä. Työntekijän ja -antajan aikaa ja vaivaa säästävät videovastaanotot helpottavat kiireisen arkea ja pienentävät myös hiilijalanjälkeä. Syksyllä 2019 olemme tuoneet chat- ja videovastaanotot myös OLO-Apteekkien terveyspisteisiin. Niissä potilas voi asioida Terveystalon etävastaanotolla asiakaskäytöisellä työasemalla ilman tarvetta omaan älylaitteeseen – kätevästi apteekkiasioinnin yhteydessä.

Terveystalon ammattilaiset ovat olleet videovastaanottoihin erittäin tyytyväisiä, sillä ne tuovat joustavia työmahdollisuuksia ja tarjoavat uudenlaisen, välittömän potilaskontaktin. Sekä lääkärit että potilaat ovat kokeneet videovastaanotot hyvin positiivisina. Keskittyminen potilaaseen on parantunut, ja asiat ovat tulleet käsitellyiksi jopa fyysistä kohtaamista paremmin. Jopa kaksi kolmasosaa potilaista antaa myös heti vastaanoton jälkeen palautetta, mikä motivoi ammattilaisia.

Vaikka videovastaanottojen kehitys on ollut huimaa, olemme vielä alkutaipaleella. Vuonna 2020 jatkamme palveluvalikoimamme kasvattamista ja videovastaanottojen tunnettuuden lisäämistä. Tulevaisuudessa entistä suurempi osa potilaista voidaan hoitaa etänä.

CHAT-VASTAANOTOT OVAT VAKIINNUTTANEET ASEMANSA

Terveystalon Lääkäri-chat 24/7 on neljässä vuodessa vakiinnuttanut paikkansa asiakkaiden keskuudessa ja kuukausittain hoidetaan jo lähes 15 000 chat-vastaanottoa.

Chatin kautta lääkäriin saa yhteyden erittäin nopeasti, noin. 7 sekunnissa ympäri vuorokauden ja missä päin maailmaa tahansa. Lääkäri-chat-vastaanotolla hoituvat monet tavalliset vaivat, kuten silmätulehdukset, allergiaoireet, virtsatieinfektiot ja ihottumat, sillä tekstimuotoista viestintää voidaan täydentää kuville ja tarvittaessa lääkäri voi ohjata potilaan myös laboratorio- tai kuvantamistutkimuksiin. Lääkäri-chatissä voidaan myös arvioida hoidon ja jatkotutkimusten tarvetta ja kiireellisyyttä ja neuvoa potilasta jatkohoitoon hakeutumisessa.

Vuoden 2019 toukokuusta alkaen yksityisasiakkailla on ollut mahdollisuus päästä ilman varausta yleislääkärin videovastaanotolle Lääkäri-chat 24/7 -palvelussa ja pian myös työterveysasiakkaat pääsevät hyödyntämään tätä uutta palveluamme.

Resepti uusiksi -palvelussa asiakas voi uusia lääkeresepsinsä



vaivattomasti chat-vastaanotolla. Samalla lääkäri arvioi myös kontrollitarpeen ja ohjaa tarvittaviin kontrollitutkimuksiin. Koska palvelu toimii reaaliaikaisesti, asiakas voi käyttää palvelua vaikka apteekki-asioinnin yhteydessä.

Myös Hoitaja-chat 24/7 -palvelun vastaanottojen määrä on kasvussa. Koulutetut sairaanhoitajamme tekevät hoidon tarpeen arviointia ja neuvovat itsehoidossa, käsikauppalääkkeiden käytössä ja tarjoavat mm. matkailu- ja rokotusneuvontaa. Mikäli asiakkaan oireet edellyttävät lääkärin arviota, hoitaja voi siirtää asiakkaan Lääkäri-chat-vastaanotolle tai varata ajan fyysiselle vastaanotolle. Työterveysasiakkaille suunnatussa Mielen-chat 24/7 -palvelussa ja Mielen Sparrissa tarjoamme matalan kynnyksen mielen hyvinvointipalveluita. Palvelumme toimivat varhaisena tukena kuormittaviin tilanteisiin. Mielen Sparri on tarjolla myös yksityisasiakkaille Hoitaja-chat 24/7-palvelun kautta.

UUSI TIETOSUOJATTU VIESTIPALVELU TYÖTERVEYSASIAKKAILLE

Vuoden 2019 aikana olemme myös lanseeranneet uuden tietosuojatun Viestit asiantuntijoille -palvelun työterveysasiakkaalle. Palvelu toimii sekä uudessa Oma Terveys -sovelluksessa että verkkosivuillamme. Viestit asiantuntijoille -palvelussa työntekijä voi olla yhteydessä omaan nimettyyn työterveystiimiinsä sähköpostia muistuttavassa, mutta tietosuojatussa viestipalvelussamme. Tavoitteena on sujuvoittaa asiointia ja varmistaa hoidon jatkuvuus, kun oma nimetty työterveystiimi on työntekijän tavoitettavissa myös vastaanottojen väleissä – matalalla kynnyksellä.

YHTEISKUNNALLINEN ROOLI

JULKISET PALVELUT TAKAAVAT YHDENVERTAISET PALVELUT

Lauri Korkeaoja, Krista Lamminen, Niina Hätinen, Jarmo Kantonen

ULKOISTUKSISTA APUA TERVEYSPALVELUIDEN SAATAVUUSONGELMIIN

Julkisen sektori on viime vuodet paininut yhä pahenevan jono-ongelman kanssa. Hallituksen tavoite seitsemän päivän hoitoon pääsystä on myönteinen aloite, mutta keinovalikoima sen saavuttamiseksi on toistaiseksi puutteellinen. Yksi vaihtoehto on ulkoistus.

Julkisia palveluita voi tuottaa terveydenhuoltolain mukaan joko omana tuotantona tai ulkoistettuna yksityiselle tai kolmannelle sektorille. Terveystalo on Suomen suurimpia ulkoistettuja terveyspalveluita tuottavia yrityksiä, ja viimeisen viiden vuoden aikana olemme laajentuneet eniten julkisten palveluiden puolella. Tämän myötä meistä on tullut palveluvalikoimaltaan kattavin enemmistöltään suomalainen terveyspalveluiden tarjoaja. Ulkoistuspalveluistamme esimerkkeinä toimivat Pyhtään ja Kouvolan ulkoistukset.

ULKOISTUKSILLA HAETAAN KUSTANNUSTEHOKKUUTTA JA YHDENVERTAISUUTTA

Julkisten ja yksityisten palveluiden laadun on oltava samalla tasolla. Julkisia palveluita tuotettaessa korostuu kuitenkin se, että tuotamme vähintään sen, mitä sopimuksessa luvataan. Ulkoistuspalvelut varmistavat, että julkiset palvelut pystytään tuottamaan vaikeimmissakin kohteissa yhdenvertaisesti ja kustannustehokkaasti.

Vahvuutemme on nopea palvelu. Oheisesta graafista käy ilmi, että Terveystalon ulkoistusten keskimääräinen hoitoonpääsyä kuvaava T3-luku, eli kuinka pitkä aika on kolmanteen vapaaseen kiireettömään lääkärin vastaanottoaikaan, on 11 päivää. Tämä ei vielä seitsemän päivän tavoitteeseen yllä, mutta on kuitenkin huomattavasti parempi kuin suurimmissa kaupungeissa tällä hetkellä.

TÄHTÄIMENÄ VANHUSTEN TOIMINTAKYVYN JA ELÄMÄNLAADUN TURVAAMINEN

Terveystalo toimii tiiviissä yhteistyössä jo yli 15 kaupungin ja kunnan kanssa. Se vastaa tehostetun palveluasumisen ja kotihoidon vanhusasiakkaiden perusterveydenhuollon lääkäripalveluista kokonaisvaltaisesti. Palveluidemme piirissä on yli 10 000 asiakasta ympäri Suomen.

Väestön voimakas ikääntyminen on merkittävä yhteiskunnallinen kysymys, johon haluamme olla omalta osaltamme vastaamassa. Vuosien kokemus ikääntyneiden palvelutuotannossa on vahvistanut näkemystämme siitä, että moniammatillinen yhteistyö, vanhusasiakkaan terveydentilan kokonaisvaltainen arviointi sekä akuuttitilanteiden ennakointi ovat onnistumisen avaimet ikääntyvän asiakkaan elämän loppuvaiheen hoidossa.

Tahdomme palveluidemme avulla tukea kuntia, jotta he voivat vastata lisääntyvään palvelutarpeeseen. Olemme omalta osaltamme vaikuttamassa siihen, miten Suomen vanhusten toimintakykyä ja elämänlaatua voidaan entistä vahvemmin yhdessä turvata. Vuoden 2019 yhteistyökumppaneille tuotetussa asiakastytyväisyyskyselyssä saimme koko valtakunnan tasolla arvosanaksi 2,6/3.

ETÄVASTAANOTOT TUOVAT LÄÄKÄRIN LÄHELLE KOUVOLASSA

Kouvola on ulkoistanut Marjoniemen terveysaseman toiminnan Terveystalolle. Terveysasema hyödyntää Terveystalon etäpalveluita muun muassa diabeteksen, sydän- ja verisuonitautien, astma/keuhkohtaumataudin ja sydämen vajaatoiminnan kontrollipotilaiden hoidossa.

Hoitajakontrollikäynteihin voidaan tarvittaessa liittää lääkärin etävideovastaanotto. Vastaanotolla lääkäri voi esimerkiksi kuunnella sydämen ja keuhkot tai tutkia korvan, nielun, ihon tai jalat hoitajan mobiilihoitosalkun välineistöllä ja tehdä tämän jälkeen jatkohoitosuunnitelman.

Toimintatapa kohdentaa resurssit järkevästi ja tuo satojenkin kilometrien päässä olevan lääkärin lähelle. Etävastaanotot säästävät siis potilaan aikaa ja ympäristökin kiittää, kun pitkiltä ajomatkoilta vältytään. Myös hoitotasapaino säilyy hyvänä. Potilasasiakkaat ovat olleet tyytyväisiä hoitoon – tästä kertovat myös täydet vastaanottoajat.

ASIAKASTYYTYVÄISYYS PYHTÄÄ 4,81

*asiakastytyväisyystutkimus 2018 Corporate Spirit, asteikko 1-5

PYHTÄÄ RAKENTAA HYVINVOINTIA KUNTALAISILLE JA KUNNALLE

Pyhtää ulkoisti sosiaali- ja terveyspalvelunsa vuonna 2015. Terveystalon vastuulla on pyhtääläisten palvelutuotanto vuoden 2024 loppuun asti. Kokonaisulkoistuksessa palvelun järjestäjä, kunta tai kuntayhtymä, ulkoistaa kaikki sosiaali- ja terveyspalvelunsa yksityiselle palveluntarjoajalle. Pyhtäätä kannusti yhteistyöhön halu taata laadukkaat ja monipuoliset palvelut lähellä kuntalaisia sekä kustannusten pitäminen aisoissa tilanteessa, jossa valtakunnallinen sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen yhä jatkuu.

Sosiaali- ja terveysmenot lohkaisevat Pyhtään budjetista noin 50 prosenttia ja sille halutaan tarjota parasta mahdollista vastinetta. Taattujen palvelujen lisäksi rahaa myös palautuu paikkakunnalle, sillä Terveystalo työllistää Pyhtäällä 40 ammattilaista ja hankkii monia palveluja Pyhtään ja Kymenlaakson yrittäjiltä.

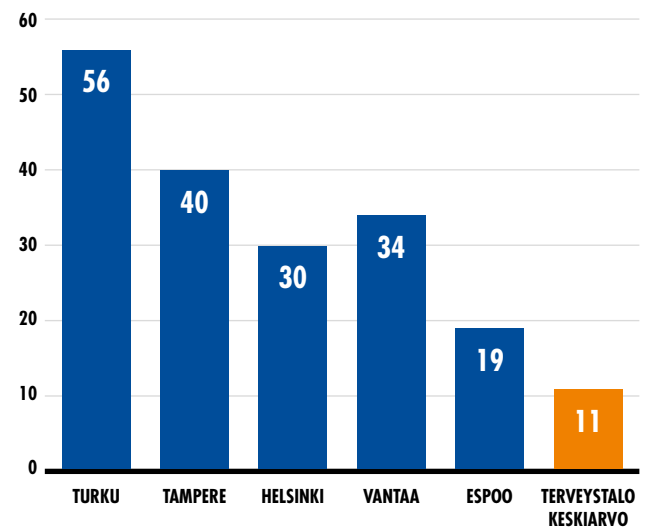
Kuntalaisten asiakastytyväisyys sosiaali- ja terveyspalveluihin on asteikolla 0–5 hiponut vuosittain liki täyttä viittä (vuonna 2018 4,81/5). Esimerkiksi lapsiperheille on toteutettu nykyistä perhekeskusmallia vastaavaa hyvinvointineuvolan toimintamallia jo vuodesta 2015. Pyhtääläisten lisäksi 100 ulkopaikkakuntalaista on valinnut kunnan terveysaseman omaksi terveysasemakseen, jonka iltavastaanotto sulkeutuu vasta kello 20. Erikoissairaanhoidon ja yhteispäivystyksen käyttö on kunnassa vähentynyt, mutta toisaalta erikoissairaanhoitoon pääsee tarvittaessa nopeasti Terveystalon verkoston ja laajentuneen palvelutarjonnan myötä.

Vuoden 2019 alussa Pyhtää liittyi Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Kymsoteen, johon kuuluu kuusi kuntaa. Vapaaehtoiseen liitokseen mukaan tulemiselle Pyhtäällä oli ainoastaan yksi ehto: kunta halusi säilyttää sosiaali- ja terveyspalvelunsa Terveystalon kanssa rakentamallaan tasolla ja kehittää niitä jatkossakin Terveystalon kanssa.

YHTENÄISET KÄYTÄNNÖT VARMISTAVAT ONNISTUNEEN PEREHDYTYKSEN HENKILÖSTÖVUOKRAUKSESSA

Onnistunut perehdytys on edellytys laadukkaalle hoidolle ja työssä viihtymiselle. Siksi olemme henkilöstöpalveluissa luoneet uudet, yhdenmukaiset perehdytyskäytännöt. Lääkärin perehdytykseen varataan aina vähintään kolme tuntia, joka on niin perehdyttäjältä kuin perehtyjältä pyhitetty potilastyöstä. Perehdyttäjänä toimii ensisijaisesti päivystysringin vastuulääkäri. Laadukkaan ja yhdenmukaisen perehdytyksen varmistamiseksi on perehdytyksen tueksi luotu 38 kohdan tarkistuslista. Mikäli lääkäri kaipaa lisätukea, tarjotaan hänelle ylimääräisenä resurssina tehtäviä kollegavuoroja. Kun kerätään kokemukset vuokralääkäripalvelujen puolelta, niin perehdytystoiminnan parhaat käytännöt voidaan soveltaa myös muualla organisaatiossa.

HOITOONPÄÄSY JULKISESSA TERVEYDENHUOLLOSSA JA TERVEYSTALOSSA LOKAKUUSSA 2019



YHTEISKUNNALLINEN ROOLI

MIELENTERVEYDEN HÄIRIÖIDEN TEHOKAS HOITO TUOTTAA TULOSTA

Mielenterveyden häiriöiden varhainen tunnistaminen ja asianmukainen hoito säästävät kustannuksia ja vähentävät psyykkistä kärsimystä. Tuettuna mieli toipuu – vaikutukset ulottuvat yksilön lisäksi niin perheeseen kuin koko työyhteisöön.

Tuija Turunen, Antti-Jussi Ämmälä, Anita Riipinen

Mielenterveyden häiriöt, eritoten masennus ja ahdistus, ovat lisääntyneet Suomessa, todetaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tuoreessa, suomalaisen väestön terveyttä selvittäneessä FinnTerveys-tutkimuksessa. Häiriöt ovat työikäisten ihmisten tavallisimpia vaivoja, ja joka toinen aikuinen kärsii niistä jossakin elämänsä vaiheessa. Lieväasteista oireilua, kuten stressiä ja kuormittuneisuutta, on jokaisella joskus.

Ilmiö näkyy myös Terveystalon tilastoissa, joiden mukaan mielen-terveyshäiriöiden diagnoosit kasvoivat viidenneksellä vuosien 2016 ja 2018 välillä. Maailman Terveysjärjestön WHO:n mukaan häiriöiden määrä on kasvanut myös muualla maailmassa.

Terveystalossa on vuonna 2019 ollut yli 250 000 mielen-terveyden häiriöön liittyvää käyntiä. Käyntien yleisin syy on ollut masennus, joka todettiin 48 prosentissa tapaamisista. Mielenterveyden häiriöt ovat suurin yksittäinen sairauspoissaoloja tuottava ryhmä ja ne aiheuttavat vuosittain pelkästään Terveystalon asiakkaille lähes 7 600 henkilötyövuotta vastaavan määrän poissaoloja. Sama on todettavissa Kelan tilastoista: mielen-terveysperusteiset sairauspäivärahakaudet ovat lisääntyneet.

Häiriöiden todelliset inhimilliset kustannukset ovat tätäkin suuremmat, sillä masennus ja ahdistus vaikuttavat tyypillisesti laajasti kaikkiin elämäntilanteisiin, esimerkiksi läheisten hyvinvointiin ja työyhteisöön.

VAIKUTTAVAA HOITOA LYHYTPSYKOTERAPIALLA

Mielenterveyden häiriöitä voidaan hoitaa tehokkaasti, ja hoidon myötä työ- ja toimintakyky useimmiten palautuu. Mitä nopeammin aloitamme vaikuttavan hoidon, sitä parempi lopputulos on. Nopea aloitus edellyttää häiriöiden mahdollisimman varhaista tunnistamista. Oleellista on myös ennaltaehkäistä niiden syntyä tarjoamalla matalan kynnyksen palveluita silloin, kun mieli on vasta kuormittunut, oireilu on lievää, eikä varsinaisesta sairaudesta ole siis vielä kyse.

Tarjoamme varsinaisten mielen-terveyden häiriöiden, kuten masennuksen ja ahdistuksen hoitoon Käypä hoito -suositusten mukaista psykoterapiaa. Työterveyssovimukset sisältävät yhä useammin mahdollisuuden lyhytpsykoterapiaan, joka on aktiivista ja tavoitteellista työskentelyä yhdessä kokeneiden psykoterapeuttien kanssa. Lyhytpsykoterapiaa varten tarvitaan lähete lääkäriltä, joka saa myös palautteen potilaastaan psykoterapiajakson päätteeksi.

Useimmissa häiriöissä työterveyden lyhytpsykoterapia on vaikutukseltaan vähintään läkehoidon veroista hoitoa. Tehokkainta on näiden hoitomuotojen yhdistäminen. Hoitojen vaikuttavuuden

systemaattinen seuraamisemme kertoo: potilaiden oireet ovat vähentyneet ja toimintakyky on parantunut.

Myös yritysasiakkaamme ovat olleet mielen-terveys- ja hyvinvointipalveluihimme erittäin tyytyväisiä. Esimerkiksi SOK otti aktiivisesti käyttöön mielen hyvinvointia tukevia keinoja, ja mielen-terveysperusteiset sairauspoissaolot lyhenivät huomattavasti. SOK:n HR-asiantuntija Matti Räsänen kertoo, että myös taloudellinen säästö on ollut yritykselle merkittävä.

MATALAN KYNNYKSEN DIGIPALVELUT OVAT SAAVUTTANEET SUOSIOTA

Terveystalossa on kehitetty myös matalan kynnyksen palveluita, joilla apua arjessa jaksamiseen saa nopeasti ja helposti – silloin kun itselle parhaiten sopii. Digitaalisissa Mielen chat ja Mielen sparri -palveluissa vastaajana on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Ympäri vuorokauden auki olevasta Mielen chatista sairaanhoitajamme varaavat ajan Mielen sparriin, joka on psykologin tai psykoterapeutin toteuttama videovastaanotto. Mielen chatista ja sparrista ohjaamme asiakkaan tarvittaessa työterveyteen. Palvelu on luottamuksellista tukea, jonka tarpeen päättää asiakas itse.

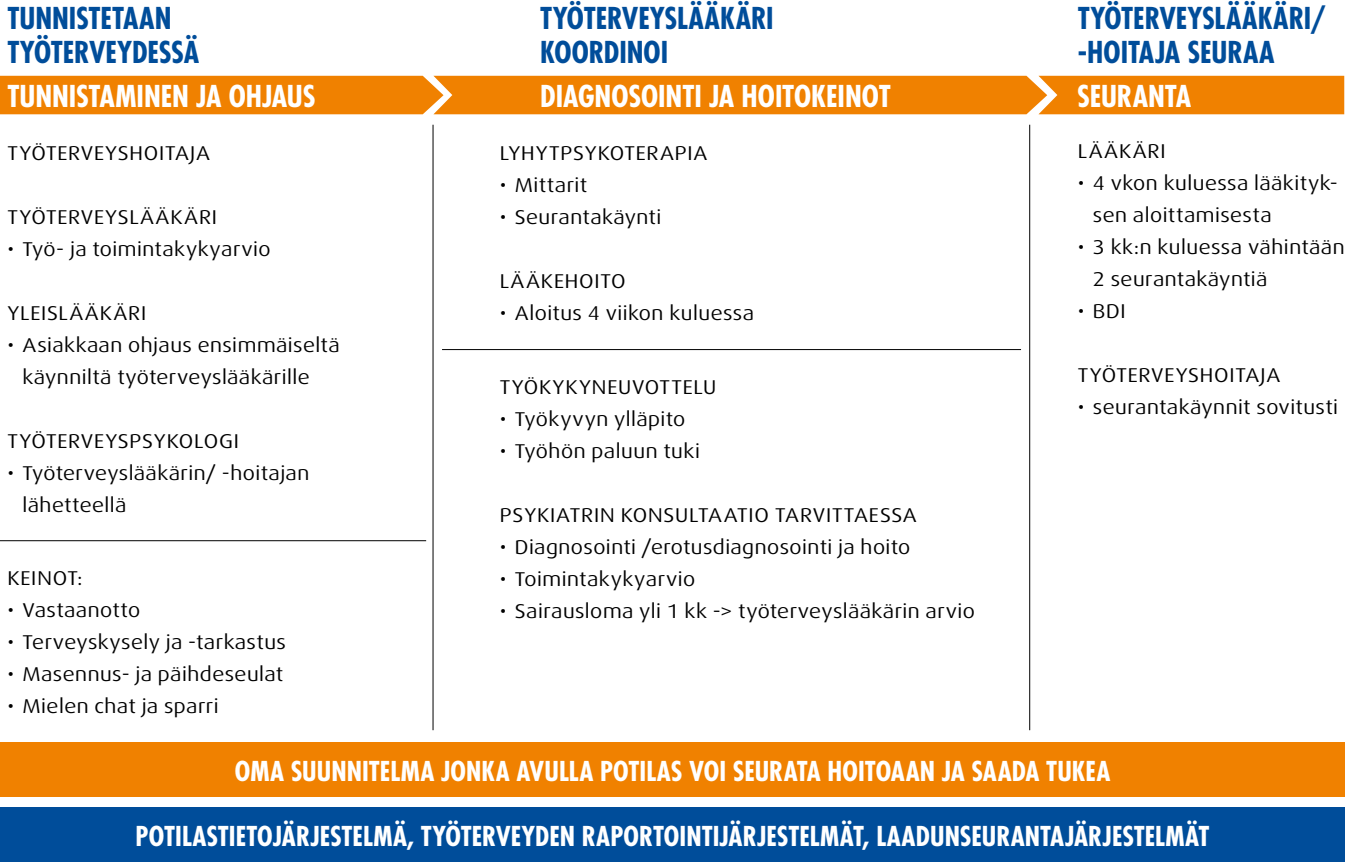
Mielen chat ja Mielen sparri ovat olleet käytössä syksystä 2018 alkaen. Käyttömäärät ovat kasvaneet koko ajan, ja kaikki yhteydenotot ovat ammattilaisen arvion mukaan olleet tarpeellisia. Suurin osa yhteydenotoista on liittynyt koettuun stressiin tai kuormittavaan elämäntilanteeseen.

SUJUVAT HOITOPOLUT VARMISTAVAT LAADUKKAAN HOIDON

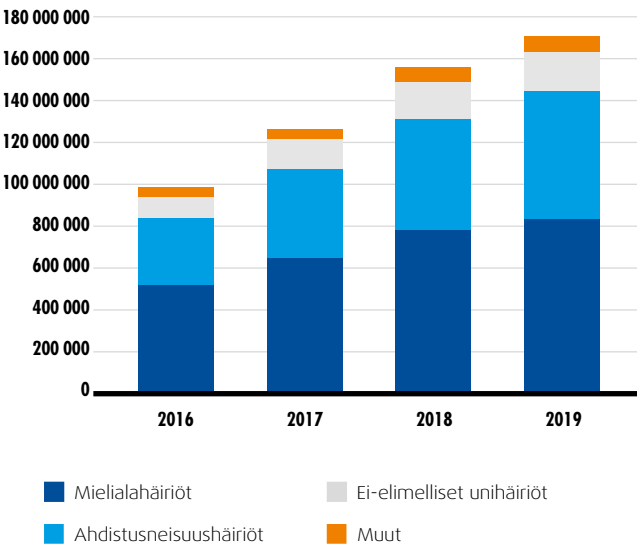
Mielenterveyden häiriöiden hyvä hoito vaatii sujuvia hoitopolkuja ja niiden tunnistamisen, hoidon ja seurannan varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Terveystalossa on jo kuvattu terveyshuollon asiakkaan masennuksen hoitopolku, ja otamme muiden yleisimpien mielen-terveyshäiriöiden hoitopolut käyttöön vuoden 2020 aikana. Seuraamme masennuksen hoitopolkuun liitettyjä laatumittareita ja niiden tavoitteiden toteutumista. Tavoitteena on taata mahdollisimman monelle asiakkaallemme oikea-aikainen ja vaivaton pääsy vaikuttavan ja suositusten mukaisen hoidon piiriin.

Jatkamme laadukkaiden mielen-terveyspalveluiden kehittämistä sekä nostamme yhteiskunnalliseen keskusteluun näitä aikamme tärkeitä ilmiöitä. Keskustelu pienentää häpeäilemaa, joka mielen-terveyden häiriöihin edelleen liittyy. Se myös madaltaa kynnystä hakeutua hoitoon ajoissa. Tukemalla työikäistä väestöä vaikutamme myös tulevien sukupolvien asenteisiin ja mielen hyvinvointiin.

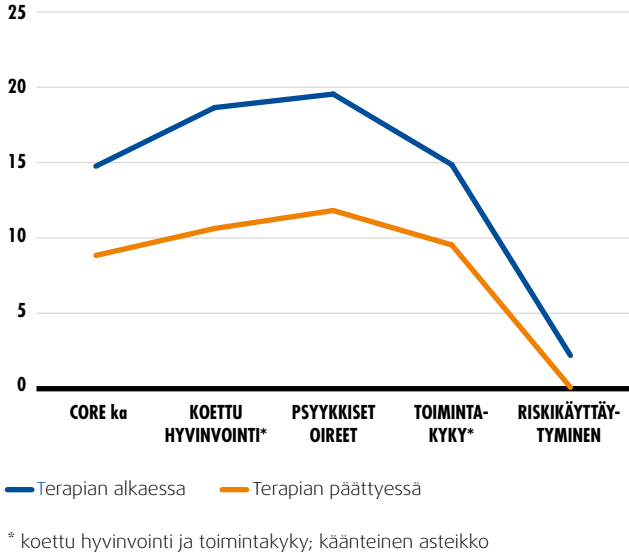
TYÖTERVEYSHUOLLON MASENNUKSEN HOITOPOLKU



MIELENTERVEYDEN JÄ KÄYTTÄYTYMISEN HÄIRIÖT, SAIRAUSPOISSAOLOPÄIVÄT ICD-10 RYHMITTÄIN



PSYYKKISEN OIREILUN JA TOIMINTAKYVYN MUUTOS TYÖTERVEYDEN LYHYTPSYKOTERAPIA-PROSESSIN AIKANA, CORE-OM



LAADUN JOHTAMINEN JA MITTARISTO

Terveystalo on sitoutunut korkeaan laatuun ja toimintansa jatkuvaan kehittämiseen. Laadun varmistaminen edellyttää selkeitä prosesseja, ohjeita ja vastuita sekä jatkuvaa mittaamista. Myös potilasturvallisuuden ja lääketieteellisen laadun johtaminen on laatutyössämme keskeistä.

Väestön voimakas ikääntyminen on merkittävä yhteiskunnallinen kysymys, johon haluamme olla omalta osaltamme vastaamassa.



LAADUN JOHTAMINEN ON JATKUVAA KEHITYSTYÖTÄ

Laadun johtaminen on jatkuvaa kehitystyötä, johon kaikki osallistuvat. Se edellyttää selkeitä vastuita, toimintatapoja ja mittareita – yhä enemmän myös teknologiaa. Tähtäimenä on erinomainen ja sujuva asiakaskokemus, tehokkuus ja vaikuttava lääketieteellinen laatu.

Sari Riihijärvi, Laura Mäkelä, Eeva Nyberg-Oksanen, Petri Bono

LAADUN JOHTAMINEN TAKAA TASALAATUISEN PALVELUKOKEMUKSEN

Me terveystalolaiset olemme sitoutuneet korkeaan laatuun ja toimintamme jatkuvaan kehittämiseen. Laatutyötä ohjaavat arvomme – osaaminen ja välittäminen – sekä terveydenhuoltoalan yhteiset periaatteet, ohjeet ja yhtiön omat eettiset ohjenuorat.

Laadun johtamisessa nojaamme laatukolmioomme: tavoittelemme työssämme korkeaa lääketieteellistä, kokemuksellista ja toiminnallista laatua. Lisäksi olemme tunnistanee, että laatutyösämme on myös neljäs ulottuvuus, asiantuntijakokemus. Vuonna 2020 panostamme yhä enemmän siihen, että työntekijöillämme olisi parhaat mahdolliset työolosuhteet. Uskomme, että tämä takaa myös erinomaisen asiakaspalvelun.

Juuri asiakkaamme onkin laatutyömme ytimessä: kun pidämme laadustamme huolta, pystymme tarjoamaan yksilölle turvallisen ja tasalaatuisen palvelukokemuksen, missä tahansa hän meillä asioi. Ammattilaisillemme laadukas, hyvin organisoitu työympäristö takaa puolestaan mahdollisuuden keskittyä perustyöhön. Myös työskentely eri yksiköiden välillä helpottuu, kun toimintatavat ovat kaikkialla yhtäläiset.

Laatutyö on kaikkien yhteinen asia. Se on toiminnan johtamista ja läsnä kaikessa tekemisessämme. Viime kädessä jokainen terveystalolainen on vastuussa siitä, että oma arkityö vastaa laadulle asetettuja tavoitteita.

LAADUN JOHTAMINEN EDELLYTTÄÄ VASTUUNJAKOA

Onnistunut laatutyö edellyttää paitsi kaikille yhteisiä, hyvin viestittyjä pelisääntöjä myös selkeitä rooleja ja vastuita. Johdamme laatua ja potilasturvallisuutta kaikilla organisaatiomme tasoilla. Liiketoimintamme vastaavat toiminnan laadusta omalta osaltaan, ja lisäksi konsernissamme on laadun ohjausryhmä, joka tekee valtakunnalliset laatulinjaukset, seuraa laadun mittareita ja päättää valtakunnallisista laatuun liittyvistä kehitystoimenpiteistä.

Alueilla moniammatilliset laatujohtoryhmät ovat vastuussa laadun ohjausryhmän linjausten käyttöönotosta sekä arjen laadun varmistamisesta. Vuoden 2019 aikana terävöitimme alueiden laadun johtamisen rakenteita. Lisäksi panostimme laatujohtoryhmien tukemiseen sekä riskienhallinnan ja juurisyysanalyysimenetelmien valmentamiseen. Kaikilla laatujohtoryhmien jäsenillä on roolinsa mukainen vastuu toimipaikkojen toiminnan laadun kehittämisestä.

TOIMINTAA YHDENMUKAISTETTIIN ATTENDO-INTEGRAATION KESKELLÄ

Vuonna 2019 laatutyömme on ollut muutoksen keskellä, kun Terveystalo osti Attendon terveyspalvelut. Samassa yhteydessä

toteutimme organisaatiomuutoksen. Laatutyömme pohja on vahva ja tämän ansiosta muutos sujui mallikkaasti.

Terveystalon integraatiomalliin kuuluvat laatukäynnit. Vuoden 2019 aikana teimme uusiin, yrityskaupan mukana tulleeisiin toimipaikkoihin 28 käyntiä.

Laatukäynneillä kävimme yhdessä toimipaikan kanssa läpi potilasturvallisuuteen, tietosuojaan, aseptiikkaan ja lääkehuoltoon liittyviä toimintamalleja ja mahdollisia kehitystarpeita. Toimipaikasta poimittiin tässä yhteydessä myös hyviä käytäntöjä, joiden laajennusmahdollisuuksia arvioimme konsernitasonla.

Jatkamme integraatiotyötä vuonna 2020 varmistuaksemme, että kaikissa integroiduissa toimipaikoissa toimitaan Terveystalon mallien mukaisesti.

MITTAMME LAATUA MONIPUOLISESTI

Laadun varmistaminen edellyttää jatkuvaa arviointia. Olemme tässä edelläkävijä, ja tavoitteenamme on tuottaa läpinäkyvää, kansainvälisen vertailun kestävää tietoa.

Mittareidemme joukkoon kuuluvat

- asiakaspalautteet
- lääketieteelliset laatumittarit
- potilasturvallisuuden kivijalkamittaristo (mukaan lukien vaaratapahtumat, viranomaisien selvityspyynnot, leikkausinfektiot jne.)
- toiminnanohjausraportit
- sisäiset ja ulkoiset auditointiraportit (mukaan lukien prosessipoikkeamat, potilasturvallisuuden mahdollisesti vaikuttavat poikkeamat, tietosuojapoikkeamat)
- poikkeamien korjaustoimenpiteiden ja niiden vaikutusten seuranta
- sisäisten laatukäyntien havainnot
- sisäiset tarkastukset ja riskienarvioinnit.

Avainmittarimme ovat kaikkialla samat, jolloin saamme vertailukelpoista tietoa ja löydämme parhaat käytännöt. Opimme toinen toisiltamme: kaikki terveystalolaiset pääsevät esimerkiksi tarkastelemaan toimipaikkakohtaisia auditointituloksia ja niiden toimenpiteiden työkulkua sähköisestä järjestelmästä, ja näin tietoa voidaan hyödyntää laajemmin. Vuoden aikana akkreditoitu auditointi teki ulkoisen auditoinnin 24:ään toimipaikkaan, kahteen aluejohtoryhmään, Biopankkiin ja konsernijohtoon. Sisäisiä auditointeja tehtiin 17. Ulkoinen auditointi totesi laatujohtamisen ja sisäisten auditointien tehokkuuden Terveystalon vahvuudeksi.

Kehitämme arviointimenetelmiämme jatkuvasti. Vuoden 2019 aikana laajensimme Gemba-auditointimalliamme. Siinä sisäinen auditointi kulkee asiakkaan luvalla koko hoitokäynnin läpi ja havainnoi asiakkaan kokemusta, toimintaprosessien onnistumista ja ohjeiden mukaisuutta mystery shopper -periaatteella. Samaan asiaan pureudutaan myös uudessa Asiakasohjaus ja hyvä huolenpito -mallissamme, jossa varmistetaan, ettei asiakas putoa hoitopolultaan.

Vuonna 2019 uudistimme myös sisäisten ja ulkoisten auditointipoikkeamien seurantamallin, jolla tavoittelemme suurempaa tehokkuutta ja läpinäkyvyyttä. Uudistuksen myötä löydämme helpommin poikkeamien juurisyyn, varmistamme toimenpiteiden valmistumisen ja opimme niiden vaikutuksista koko organisaatiossamme.

POTILASTURVALLISUUDEN JA LÄÄKETIETEELLISEN LAADUN JOHTAMINEN ON OLEELLINEN OSA LAATUTYÖTÄ

Potilasturvallisuuden johtaminen on yhtenäisten prosessien lisäksi yksi laadun kivijaloista, ja sitä seurataan, johdetaan ja kehitetään jatkuvasti. Poikkeamiin puututaan heti, juurisyyn selvitetään ja prosesseja kehitetään edelleen. Olemme ylpeitä voidessamme todeta, että potilasvahinkojemme määrä alittaa käynteihin suhteutettuna toimialan valtakunnallisen keskiarvon.

Viime vuosina olemme panostaneet myös lääketieteellisen laadun johtamiseen, jolle potilasturvallisuuskulttuurin ja yhtenäisten prosessien olemassaolo antaa pohjan. Kehitämme jatkuvasti lääketieteellistä raportointiamme ja saamme tietoa työmme vaikuttavuudesta: hoitotuloksista ja hoitosuosituksen noudattamisesta. Tämä tieto kirittää meitä parempaan ja vastuuttua meitä myös kehittämään lääketieteellistä johtamista.

Potilasturvallisuuden ja lääketieteellisen laadun johtaminen edellyttää vastuunjakoa, yhtenäisiä prosesseja ja ajantasaista dataa. Jokaisessa toimipaikassa on omat laatu- ja vaaratapahtumavastaukset sekä lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri, jonka tehtävänkuvauksen uusimme vuonna 2019. Lääketieteellisen laadun johtaminen on nyt keskeinen ja aiempaa tärkeämpi osa tehtävää. Samalla olemme nimittäneet uusia erikoisalojohtajia, jolloin pääsemme johtamaan lääketieteellistä laatua myös erikoisalojohtajien ja määrittämään erikoisalojohtajien laatumittareita.

TEKNOLOGIA NOSTAA LAADUN UUDELLE TASOLLE

On ensiarvoisen tärkeää, että vastuuhenkilöt voivat tarkastella lääketieteellisen raportoinnin ja potilasturvallisuuden kivijalkamittareita reaaliaikaisesti. Vuoden 2019 aikana olemme kehittäneet paitsi raportointia myös muita digitaalisia työkaluja, jotka vievät meitä kohti ennalta ehkäisevää, yksilöllistä hoitoa.

Vuoden aikana olemme muun muassa uudistaneet Terveystalon ammattilaisten Etydi 360 -työkalun. Etydi hyödyntää potilastietojärjestelmän tietoja sekä kyselyvastauksia, rakentaa niistä vaikuttavuusmittareita ja kokoaa tiedot ammattilaisen nähtäville. Sen kautta lääkärit voivat seurata esimerkiksi pitkäaikaissairauksien hoitotasapainoa potilaspopulaatiossaan tai löytää riskipotilaat ja ohjata heidät oikealle hoitopolulle.

Lisäksi olemme lanseeranneet ammattilaisten Terveystalo Pro -mobiilisovelluksen. Sovellus on kehitetty oman työn johtamisen

tueksi, ja ammattilainen pääsee tarkastelemaan sen kautta omia työvuorolistojaan. Jatkossa sovelluksen kautta voi tarkastaa laboratorio- ja kuvantamistuloksia, tarkastella oman työn laatumittareita ja lähettää viestejä asiakkaille.

Myös Oma Terveys -sovellus on vuonna 2019 uudistunut. Se kokoaa yhteen paikkaan asiakkaan terveystiedot ja mahdollistaa myös ajanvarauksen. Oma Terveys lisää hoidon läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa hoidon seurannan esimerkiksi lähettämällä muistutuksia rokotteista. Sen avulla asiakas voi myös itse ottaa suurempaa vastuuta oman terveystensä edistämisestä. Tätä edistää erityisesti se, että kaikki asiakkaan tiedot ovat Oma Terveystalossa tallella, parhaimmillaan mukana omassa taskussa.

KAIZEN EVENTISSÄ TIIMIT SUKELTAVAT ONGELMANRATKAISUN SALOIHIN

Terveystalossa kehitetään jatkuvasti toimintaa, erityisesti arjen prosesseja parantamalla. Hyödynnämme kehitystyössämme Lean-filosofiaa ja koulutamme asiantuntijoitamme Green Belt -osaajia, jotka ovat sujuvien prosessien asiantuntijoita. Vuonna 2019 halusimme osallistaa työhön myös itse tiimit. Niinpä jatkokoulutimme Lean Green Belt -osaajiamme Kaizen Event -valmentajiksi.

Kaizen Eventissä tiimit ratkovat haasteitaan nopeissa ja intensiivisissä työpajoissa. Ongelman hahmottamisen jälkeen määritetään nykytila, tavoitela ja ratkaisematomat ongelmat. Tämän jälkeen sovitaan konkreettiset tekemiset tavoitteeseen pääsemiseksi.

Kaizen Event -valmentajakoulutukseen valittiin kaksi pilot-ticasea: Tampereen ja Hoidon tarpeen arviointi -yksiköt. Tulokset ovat olleet erittäin lupaavia: esimerkiksi Tampereen asiakaspalvelun jonotusaika on työskentelyn jälkeen lyhentynyt viidestä minuutista alle kolmeen minuuttiin, ja NPS-lukema on noussut selvästi.

Valmentajia voi nyt tilata kaikkiin Terveystalon tiimeihin, ja kehuja on kerännyt erityisesti se, että Kaizen-metodin avulla ihmiset pääsevät itse, alusta alkaen, kehittämään omaa työtään.

Lisäksi esimieskoulutuksemme on sisällytetty Lean-perusteita. Olemme matkalla kohti tulevaisuutta, jossa Lean on osa johtamista – joka päivä.

LAATUMITTARISTO

POTILASTURVALLISUUS

Mittari	Tavoite	2017	2018	2019
POTILASTURVALLISUUDEN KIVIJALKAMITTARIT				
Muistutuksia suhteessa lääkärikäynteihin*	Alle kansallisen keskiarvon	0,005 %	0,007 %	0,009 %
Potilasvahinkoilmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin*	Alle kansallisen keskiarvon	0,012 %	0,010 %	0,011 %
Kanteluita suhteessa lääkärikäynteihin*	Alle kansallisen keskiarvon	0,0009 %	0,0015 %	0,0012 %
Vaaratapahtumailmoitukset suhteessa lääkärikäynteihin*	Alle kansallisen keskiarvon	0,12 %	0,15 %	0,14 %
Läheltä piti -tilanteet suhteessa lääkärikäynteihin*	Alle kansallisen keskiarvon	0,07 %	0,08 %	0,08 %
SAIRAALATOIMINTA				
WHO-tarkistuslistan käyttö leikkauksissa	100 %	96,1 %	95,8 %	97,2 %
Infektiot suhteessa leikkausten määrään	<1 %	0,72 %	0,58 %	0,59 %
Komplikaatiot suhteessa leikkausten määrään	<1 %	0,20 %	0,30 %	0,20 %
KUVANTAMINEN				
Keskimääräinen sädeannos suhteessa kansalliseen suositukseen: • nenän sivuontelokuvaukset/90mGy*cm² • mammografiakuvaukset/1,5mGy	Sädeannokset huomattavasti alle vertailutason	67 1,1	65 1,1	61 1,1
Nenän sivuonteloiden röntgenkuvauksissa yhden projektion kuvausten osuus kaikista kuvauksista	80 %	86 %	90 %	91 %
Pienten lasten (0-9 v) nenän sivuontelokuvaukset (sinuskuvaukset)	Laskeva	149 kpl	115 kpl	111 kpl
Pientien lasten (0-9 v) thorax-kuvaukset	Laskeva	948 kpl	765 kpl	821 kpl
10-49-vuotiaille naisille tehtyjä lannerangan röntgentutkimuksia	1 500	2 305 kpl	1 942 kpl	1 847 kpl
Lausuntojen vertaisarviointien tulokset/ei lisättävää, ei kliinisesti merkittävää lisättävää	95 %	95 %	93 %	-
MAMMOGRAFIASEULONNAN LAATU				
Vastausnopeus, syöpähavainnot seulontapopulaatiossa: • seulonta-asiakas saa tuloksen 5 arkipäivässä • seulonnoissa löydettyjen pahanlaatuisten kasvainten osuus	75 %	Uusi mittari	79 % 0,64 %	77 % 0,64 %
LÄÄKITYSTURVALLISUUS				
Toteutetut lääkehuollon lääkitysturvallisuustarkastukset/-käynnit	Nouseva	55	100	115

* Ei sisällä ulkoistuksia, Relaa eikä puuttuvia yksikkötietoja.

LÄÄKETIETEELLINEN LAATU

Mittari	Tavoite	2017	2018	2019
HOITOSUOSITUSTEN NOUETTAMINEN				
Lähetteet lyhytpsykoterapiaan masennus- ja ahdistuspotilailla	10 %	-	Uusi mittari	0,8 %
PKV-lääkkeiden määrääminen suhteessa lääkärikäynteihin	Laskeva	-	4,8 %	4,9 %
Lasten yskänlääkkeet	0	3 063 kpl	1 928 kpl	1 054 kpl
LEIKKAUSTOIMINNAN VAIKUTTAVUUS				
Sairauslomapäiviä ortopedisen leikkauksen jälkeen, mediaani (työtapaturmat) olkanivelen kiertäjäkalvosimen ja polven eturistisiteen korjaus	Laskeva	91 ja 56	90 ja 55	84 ja 45
Leikkauspäivänä kirjoitetun sairausloman pituus, olkanivelen kiertäjäkalvosimen ja polven eturistisiteen korjaus	28 pv	55 ja 41	52 ja 38	46 ja 35
Toimintakyvyn palautuminen polvileikkauksen (eturistisiteen korjaus) jälkeen KOOS	Nouseva	61->84	60->84	Vaatii 12 kk seurannan
Toimintakyvyn palautuminen olkapääleikkauksen (kiertäjäkalvosimen korjaus) jälkeen WORC	Nouseva	41->89	43->86	Vaatii 12 kk seurannan
TYÖTERVEYSHUOLLON VAIKUTTAVUUS				
Ennaltaehkäisevän työn osuus	60 %	41 %	43 %	45 %
Terveystarkastukset joissa tehty digitaalinen terveyssuunnitelma	Nouseva	Uusi mittari	50 %	70 %
Terveyssuunnitelman käyntien toteutuminen	Nouseva	Uusi mittari	68 %	46 %
Asiakkaiden itsearviointit terveystavoitteiden edistymisestä	Nouseva	Uusi mittari	11 000	18 000
SUUNTERVEYDEN LAATUMITTARIT				
Osuus potilaista, joiden hampaiden kiinnityskudokset on tutkittu tarkastuskäynnin yhteydessä	95 %	-	Uusi mittari	tammikuu 20 % joulukuu 40 %
Kontrollikäyntien määrä suhteessa ienhoitojen määrään	50 %	-	Uusi mittari	tammikuu 11,1 % joulukuu 2,5 %
Osuus juurihoidoista joissa käytetty kumisuojaista	75 %	-	Uusi mittari	tammikuu 16,6 % joulukuu 28,5 %
ETÄVASTAANOTOT				
Sairauslomien pituudet, chattien osuus joissa määrättiin yli 2 pv sairausloma	ei yli 2 pv	Uusi mittari	0,20 %	0,40 %
Antibioottien määrääminen (muut kuin virtsatieinfektio), chattien osuus joissa määrättiin antibiootti	Ei määrätä	Uusi mittari	0,01 %	0,03 %
PKV-lääkkeiden määrääminen, chattien osuus joissa määrättiin PKV-lääke	Ei määrätä	Uusi mittari	0,1 %	0,2 %

KOKEMUKSELLINEN LAATU

Mittari	Tavoite	2017	2018	2019
ASIAKASKOKEMUS				
NPS vastaanotot	74 %	66,90 %	70,9 %	72,5 %
NPS sairaala	91 %	88,30 %	91 %	89,2 %
NPS suunterveys*	79 %	Uusi mittari	76,50 %	78 %
NPS mammografiaseulonnat	89 %	Uusi mittari	85,80 %	88,3 %
Suorat palautteet, ensivaste asiakkaalle 2 arkipäivässä	95 %	87 %	87,00 %	87 %
Suorat palautteet, ratkaisu asiakkaalle 5 arkipäivässä	85 %	74 %	85,00 %	78 %
WheelQ Asiakastyytyväisyys (asteikko 0-10)	8,5	Uusi mittari	8	8+
AMMATTILAISTEN KOKEMUS				
Työtyytyväisyys: tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana	>90%	88 %	92,7 %	88 %
Hyvinvointi (työsuhteiset): tulen yleensä mielelläni töihin	>90%	80 %	92,1 %	80 %
Hyvinvointi (ammatinharjoittajalääkärit): tulen yleensä mielelläni töihin	>90%	92 %	89,0 %	92 %

* ei sisällä Attendo-integraation toimipaikkoja

TOIMINNALLINEN LAATU

Mittari	Tavoite	2017	2018	2019
Väestön osuus, joka asuu 15 min ajomatkan päässä lähimmästä toimipaikasta	-	>70 %	75 %	Palvelut ovat saatavilla kaikille, joilla on internet-yhteys
Odotusaika puhelinajanvarauksessa*	1 min	1 min 20 s	1 min 18 s	1 min 45 s
Odotusaika etävastaanotossa	<30 s	muutama sekunti	muutama sekunti	<7s
Seuraava vapaa aika saatavilla T3	1	0,60	0,70	0,99
Seuraava vapaa aika saatavilla T3 julkiset palvelut	Laskeva	-	Uusi mittari	11
Aika kuvantamistutkimuksesta lausuntoon: Röntgentutkimukset, mediaani Magneettitutkimukset, mediaani	Laskeva	-	rtg: 26 min mri: 2 t 14min	rtg: 20 min mri: 1 t 59 min
Aika kiireellisestä kuvantamistutkimuksesta lausuntoon: Röntgentutkimukset, mediaani magneettitutkimukset mediaani	Laskeva	3 min	2 min 19 min	3 min 40 min
Laboratoriotarjonnan lisäys ennen klo 12:00	Nouseva	14 %	8 %	15 %
Laboratoriotarjonnan lisäys klo 12:00 - 16:00	Nouseva	20 %	18 %	26 %
Laboratoriotarjonnan lisäys klo 16:00 jälkeen	Nouseva	49 %	35 %	66 %
AUDITOINTIPOIKKEAMAT KPL/AUDITOINTI, KESKIVARVO**				
Sisäinen auditointi Ulkoinen auditointi	-	10 2,3	12,5 2,5	20 3
PAJA-MITTARIT: HAVAITTUJEN KEHITYSKOITEIDEN TYÖSTÄMISESSÄ HYÖDYNNETTÄVÄ DIGITAALINEN TYÖKALU				
Käyttäjämäärä, kumuloituva Kirjatut kehityskohteet kpl Valmistuneet kehityskohteet osuus	Nouseva Nouseva 60 %	- 994 42 %	2 364 kpl 898 61 %	2 863 kpl 617 52 %

* puhelinsarjoihin tullut lisäyksiä, mm. erityissarjoja
** v. 2019 auditoinneissa mukana uusia, integroituja yksiköitä, joille auditointi tehtiin ensimmäistä kertaa

TERVEYSTALO

Jaakonkatu 3 B, 3. krs
00100 Helsinki

Vaihde: 030 633 11
www.terveystalo.com



Terveystalo