

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

OPTI toimintamallin kuvaus; *visuaalinen tuotos*

Avosairaanhoidon palvelut

RRP 2023-2025

Sisällys

- Tausta ja tarpeet
 - Organisaatorakenne
 - Toimintamallin hyötytavoitteet
 - Toimintamallin rakentuminen
 - Kerroksittainen johtaminen
 - Systemaattinen seuranta
-
- Liite 1 Käyttöönoton vaiheet
 - Liite 2 Esimerkki yksikön mittarikorteista
 - Liite 3 Esimerkki yksikön seurantakäytänteestä

Tausta ja tarpeet

**Avosairaanhoidon johtamisen toimintamallien
konseptointi**
(2022-2023)



**Terveysasemien toiminnallinen nykytila
ja kehittämisen tiekartat**
(2023)



**Avosairaanhoidon johtamisen ja raportoinnin
konseptin käyttöönotto ja muutosjohtaminen**
(2023-2024)



Organisaation sisäiset tarpeet
(mm. omavalvonta, palvelustrategian seuranta)



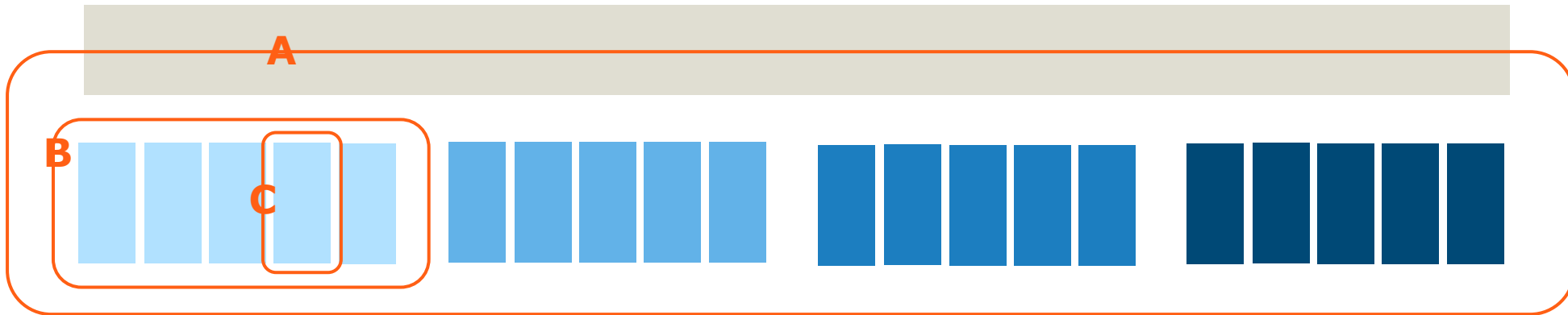
Hyvinvointialueiden toiminnan käynnistyessä 1.1.2023 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen avosairaanhoidon palvelujen terveysasemien toimintamallit eivät olleet yhteneväiset, joka vaikutti myös eriäviin kokous- ja raportointikäytänteisiin johtamisessa. Palvelutuotannon tunnuslukujen seuranta ja raportointi toteutui vaihtelevasti – osalla alueista yhtenäistävää kehittämistyötä oli käynnistetty jo ennen hyvinvointialueen toiminnan käynnistymistä.

Siirtymävaiheessa päätettiin operatiivisen toiminnan säännöllisesti ensivaiheessa seurattavat ja raportoitavat tunnusluvut sekä niiden tuottamisen tapa. Siirtymävaiheessa järjestelmät tukivat vasta ohuesti tietotuotantoa. Terveysasemien tavoitteiden ja mittareiden kehittäminen nousi esiin terveysasemien toiminnallisen nykytilan selvittämisen (2023) yhteydessä.

Vuosien 2023 ja 2024 aikana johtamisen käytänteitä yhtenäistettiin. Muutoksen tueksi rakennettiin mm. avosairaanhoidon palvelulinjan esihenkilötyön kehikko, jonka terveysasemien lähiesihenkilöt ottivat käyttöön vuoden 2024 alussa. Kehikon tarkoitus on mahdollistaa hyvä johtaminen arjen työssä, jolloin palvelulinjan toiminnoissa pystytään tarjoamaan alueen asukkaille laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja.

OPTI – Operatiivisen toiminnan seurannan ja laadun jatkuvan parantamisen toimintamalli on jatkumoa johtamisen kehittämiselle ja se linkittyy esihenkilötyön kehikkoon. OPTI konkretisoi mittarit osaksi johtamista.

Organisaatorakenne; avosairaanhoidon palvelut



- A** Palvelulinja, avosairaanhoidon palvelut. Yksi viidestä yhteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelualueen linjasta. Palvelulinjan toiminnasta vastaa palvelulinjajohtaja.
- B** Alue, avosairaanhoidon palvelujen oman palvelutuotannon terveysasematoiminta jakautuu neljälle maantieteelliselle alueelle. Alueen toiminnasta vastaa johtava ylilääkäri.
- C** Yksikkö, terveysasema. Avosairaanhoidon palveluissa on 17 oman tuotannon terveysasemaa. Yksikön toiminnasta vastaa johtotiimi: ylilääkäri/apulaisylilääkäri, osastonhoitaja ja palveluvastaava.

Toimintamallin hyötytavoitteet

Avosairaanhoidon operatiivisen toiminnan seurannan ja laadun jatkuvan parantamisen toimintamalli

- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seuranta perustuu yhteiseen toimintamalliin
- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannalle ja laadun jatkuvalle parantamiselle on määritelty yhteinen mittaristo eri johtamisen tasot huomioiden
- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seuranta ja laadun jatkuva parantaminen on tavoitteellista ja systemaattista
- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannan ja laadun jatkuvan parantamisen toimintamallilla vastataan myös palvelustrategian seurannan tietotarpeisiin

Toimintamallin rakentuminen



Hyötytavoite: Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seuranta perustuu yhteiseen toimintamalliin

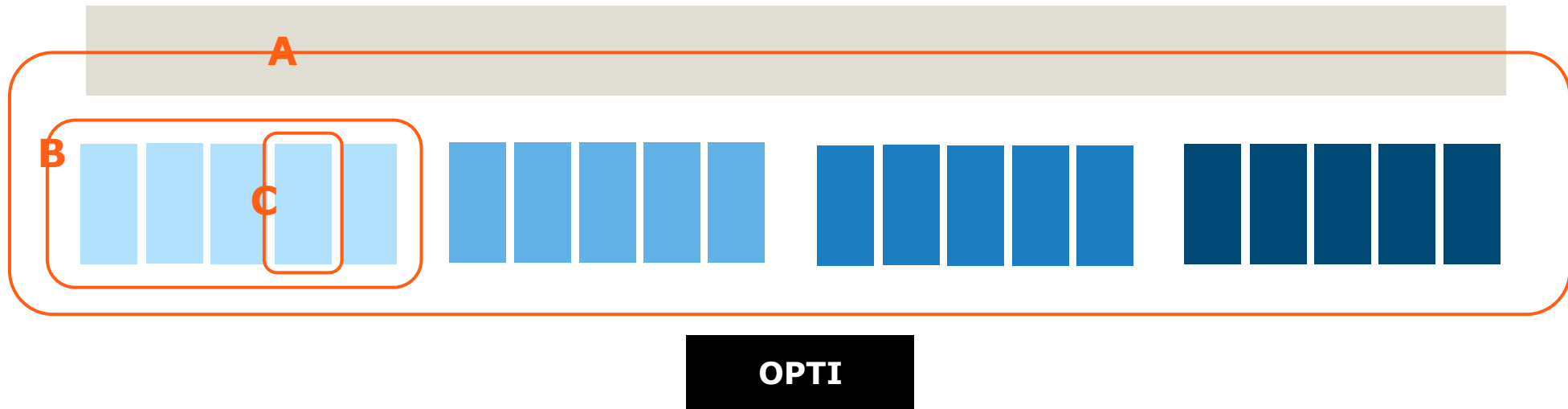
- OPTI rakentuu neljästä (4) **osa-alueesta**, joista kukin sisältää erilaisia **teemoja** (15). Teemojen alle on koottu varsinainen mittaristo.
- Mittaristossa on huomioitu quadruple aim, avosairaanhoidon palvelujen esihenkilötyön kehikko ja laadun kuusi ulottuvuutta.
- Toimintamalli on rakennettu siten, että muita palvelulinjan yhteisiä mittareita tarvita ei operatiivisessa johtamisessa – mittaristo vastaa kattavasti erilaisten palvelutuotannon toimintamallien tietotarpeisiin ja sitä kehitetään ja päivitetään tarpeen mukaan (käyttöönoton vaiheet on kuvattu tarkemmin liitteessä 1)

Osa-alueet	Laatu ja asiakasturvallisuus	Asiakaskokemus	Henkilöstö	Talous
Teemat	<i>Tehokkuus</i> • mittarit <i>Vaikuttavuus</i> • mittarit <i>Turvallisuus</i> • mittarit <i>Tasapuolisuus</i> • mittarit <i>Ajantasaisuus</i> • mittarit	<i>Asiakastyytyväisyys</i> • mittarit <i>Yhteydensaanti</i> • mittarit <i>Etäasiointi</i> • mittarit	<i>Henkilöstösuunnittelu</i> • mittarit <i>Työhyvinvointi</i> • mittarit <i>Koulutuksen seuranta</i> • mittarit <i>Oppilaitosyhteistyö</i> • mittarit	<i>Operatiivinen toiminta</i> • mittarit <i>Budjetti</i> • mittarit <i>Sopimushallinta</i> • mittarit

Kerroksittainen johtaminen


 Hyötytavoite: Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannalle ja laadun jatkuvalle parantamiselle on määritelty yhteinen mittaristo eri johtamisen tasot huomioiden

- Yhtenäinen mittaristo ja toimintamalli takaavat sen, että samaa tietoa tarkastellaan samaan aikaan eri johtamisen kerroksissa
- Yksikkö (terveysasema) voi halutessaan seurata myös muuta mittaritietoa

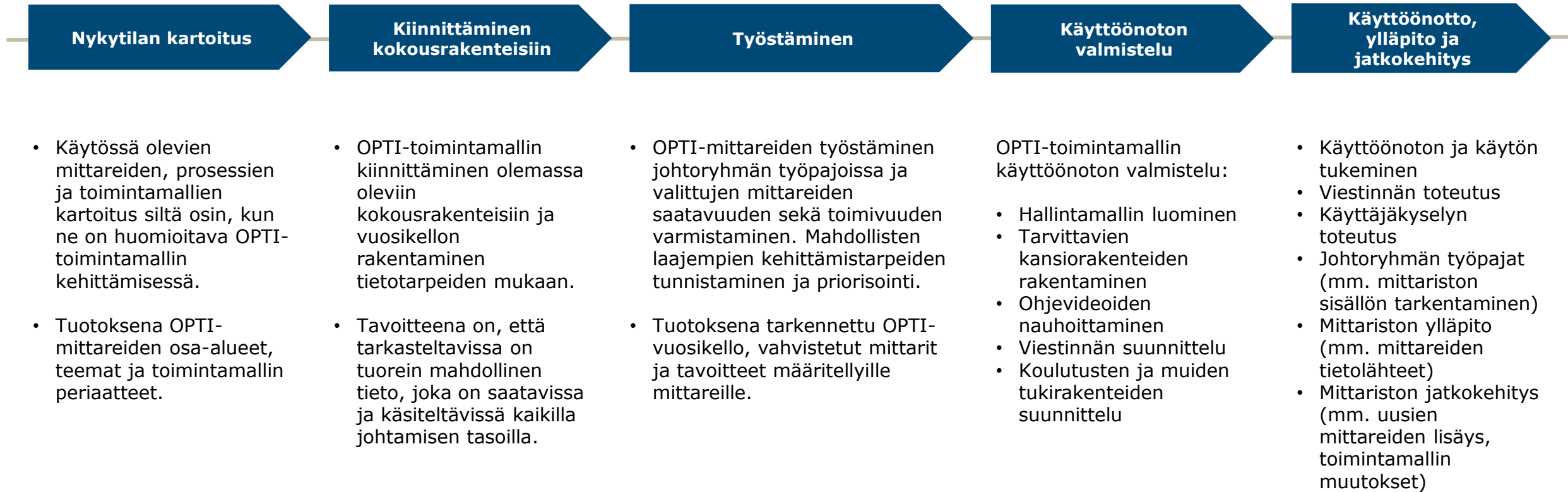


1. Laatu ja asiakasturvallisuus	2. Asiakaskokemus	3. Henkilöstö	4. Talous
Tehokkuus Vaikuttavuus Turvallisuus Tasapuolisuus Ajantasaisuus	Asiakastyytyväisyys Yhteydensaanti Etäasiointi	Henkilöstösuunnittelu Työhyvinvointi Koulutuksen seuranta Oppilaitosyhteistyö	Operatiivinen toiminta Budjetti Sopimushallinta

Systemaattinen seuranta

- ✓ *Hyötytavoite: Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seuranta ja laadun jatkuva parantaminen on tavoitteellista ja systemaattista*
- ✓ *Hyötytavoite: Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannan ja laadun jatkuvan parantamisen toimintamallilla vastataan myös palvelustrategian seurannan tietotarpeisiin*
- Vuosikello ohjaa eri johtamisen tasoja tarkastelemaan operatiivista toimintaa ja laadun jatkuvaa parantamista mittaritiedon kautta – vuosikellon mukaiset mittarikorit (liite 2) toimivat systemaattisen seurannan tukena.
- Yksikkö voi määritellä johtamismalliinsa sopivat mittareiden koonti- ja seurantakäytänteet, kuten omistajuudet, vastuut ja tietojen keruut (liite 3).

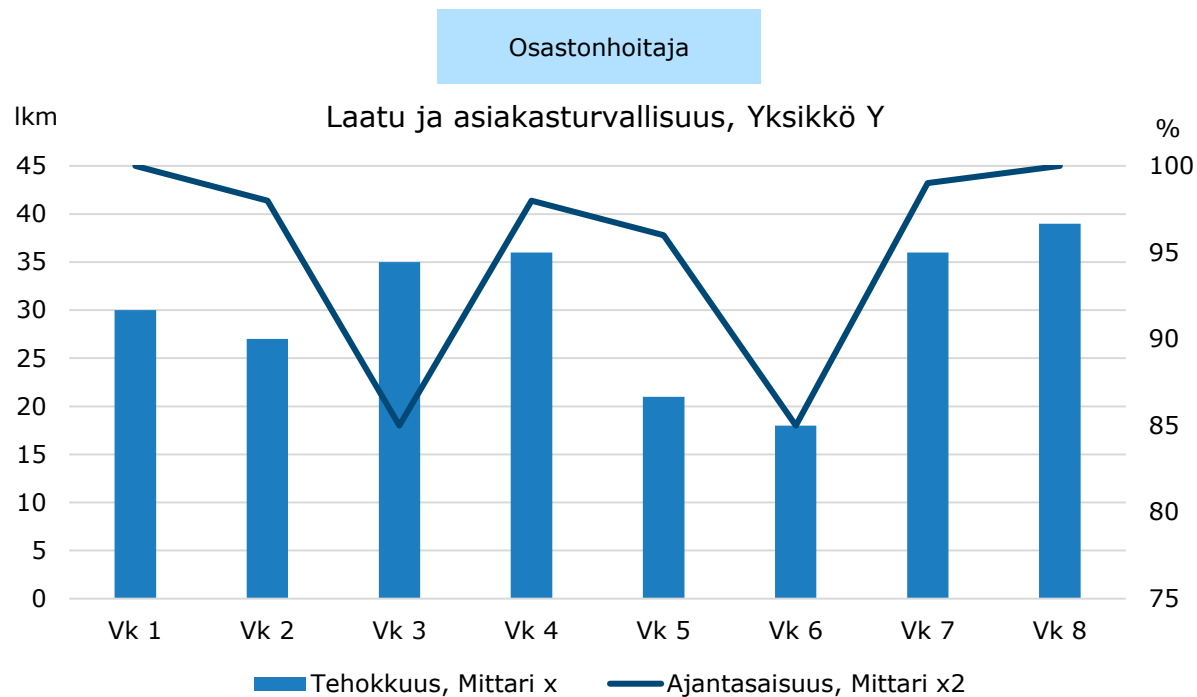
Osa-alue	Teema (mittareiden lkm)	Mittari	Tavoite	Vuosikello (esimerkki)
1. Laatu ja asiakasturvallisuus	1.1. Tehokkuus (5)	1.1.1. Mittari x	Tavoite x	Viikoittain
	1.2. Vaikuttavuus (5)	1.2.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	1.3. Turvallisuus (3)	1.3.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	1.4. Tasapuolisuus (2)	1.4.1. Mittari x	Tavoite x	Vuosittain
	1.5. Ajantasaisuus (2)	1.5.1. Mittari x	Tavoite x	Viikoittain
2. Asiakaskokemus	2.1. Asiakastyytyväisyys (7)	2.1.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	2.2. Yhteydenpäänti (2)	2.2.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	2.3. Etäasiointi (2)	2.3.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
3. Henkilöstö	3.1. Henkilöstösuunnittelu (2)	3.1.1. Mittari x	Tavoite x	Kvartaaleittain
	3.2. Työhyvinvointi (2)	3.2.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	3.3. Koulutuksen seuranta (1)	3.3.1. Mittari x	Tavoite x	Puolivuositain
	3.4. Oppilaitosyhteistyö (2)	3.4.1. Mittari x	Tavoite x	Puolivuositain
4. Talous	4.1. Operatiivinen toiminta (9)	4.1.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	4.2. Budjetti (3)	4.2.1. Mittari x	Tavoite x	Kuukausittain
	4.3. Sopimushallinta (1)	4.3.1. Mittari x	Tavoite x	Puolivuositain



Osa Viikkokortti	Teema	Mittari	Tavoite	Linkki mittaritietoon1.1
1. Laatu ja asiakasturvallisuus	1.1. Tehokkuus	1.1.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
	1.5. Ajantasaisuus	1.5.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
2. Asiakaskokemus	2.2. Yhteydensaanti	2.2.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x

Osa Kuukausikortti	Teema	Mittari	Tavoite	Linkki mittaritietoon
Laatu ja asiakasturvallisuus	1.2. Vaikuttavuus	1.2.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
2. Asiakaskokemus	2.1. Asiakastyytyväisyys	2.1.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
	2.3. Etäasiointi	2.3.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
3. Henkilöstö	3.1. Henkilöstösuunnittelu	3.1.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
	3.2. Työhyvinvointi	3.2.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
4. Talous	4.1. Operatiivinen toiminta	4.1.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x
	4.2. Budjetti	4.2.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x

Osa Viikkokortti	Teema	Mittari	Tavoite	Linkki mittaritietoon	Vastuullinen
1. Laatu ja asiakasturvallisuus	1.1. Tehokkuus	1.1.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x	Osastonhoitaja
	1.5. Ajantasaisuus	1.5.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x	Osastonhoitaja
2. Asiakaskokemus	2.2. Yhteydensaanti	2.2.1. Mittari x	Tavoite x	Linkki x	Apulaisylilääkäri



Apulaisylilääkäri

Asiakaskokemus, Yksikkö Y

Vk	Yhteydensaanti, Mittari x
1	3
2	5
3	8
4	5
5	11
6	4
7	10
8	7

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)