



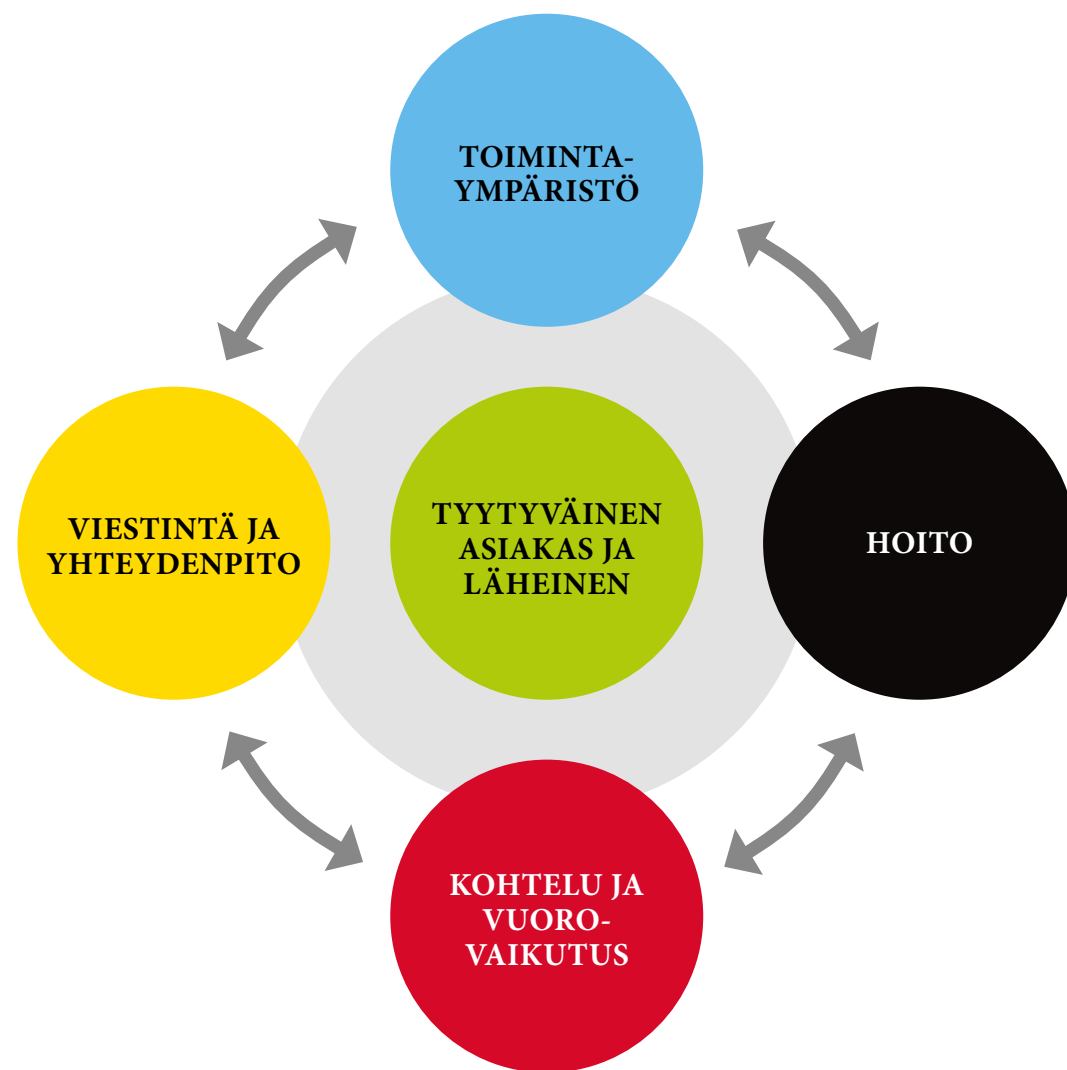
ASIAKKUUS- KERTOMUS 2018

Inhimillisesti maailman paras sairaala



SISÄLTÖ

Toimialajohtajan tervehdys	3
Asiakkaat mukaan kehittämistyöhön	4
Asiakaspalaute on tärkeää	6
Sairaalaympäristö selkeämmäksi	8
e-Palveluista lisää tukea ja apua	10
Hyvää kohtelua ja laadukasta hoitoa	12
Asiakaslähtöinen toiminta jatkossa	17
Liitteet	18



Asiakkuustoimintaohjelman osa-alueet

PARANNAMME

yhdessä ihmisten elämää!

Tervehdys, Sinulla on käsissäsi Kuopion yliopistollisen sairaalan ensimmäinen Asiakkuuskertomus. Haluamme kertoa sinulle, mitä olemme vuoden 2018 aikana tehneet, jotta asiakkaamme pääsevät paremmin osallistumaan toimintamme suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Tavoitteenamme on, että asiakkaan ääni kuuluu ja teemme yhdessä työtä toimintamme parantamiseksi.

Käytämme Asiakkuuskertomuksessa asiakas- tai potilastermiä riippuen asiayhteydestä.

KYSin potilaat, heidän läheisensä tai muuten sairaalan toiminnasta kiinnostuneet henkilöt ovat työskennelleet työryhmissä, asiakasraadeissa ja sairaalan sisällä toimivassa järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa. Lisäksi meillä on kokemusasiantuntijoita, jotka antavat arvokkaan työpanoksen potilaiden ja heidän läheistensä tukemisessa.

Vuoden aikana kehittämiskohteina ovat olleet toimintaympäristömme, viestintä ja yhteydenpito sekä asiakkaan kohtelu. Kehittäminen on ollut hyvin käytännönläheistä ja näkyvää. Asiakkaat ja laaja asiantuntijajoukko ovat tehneet merkittävästi työtä ja samalla luoneet uutta yhteistoimintamallia. Tästä on hyvä jatkaa eteenpäin.

Lämmin kiitos asiakkaillemme ja asiantuntijoille. Innostustanne ja kykyänne olla uudessa mukana on ollut niin hienoa seurata.

Asiakkuuskertomukseen tutustumalla saat selville, miten olemme onnistuneet ja onko suuntamme oikea.

Terveisin,
MERJA MIETTINEN
Toimialajohtaja, professori
Asiakkuus ja palvelut



Asiakkaan ääni kuuluviin kehittämisessä, työryhmissä, asiakasraadeissa sekä järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa.

Innostuneet ja osaavat asiakkaat ja asiantuntijat luovat yhdessä uudenlaisen toimintamallin.

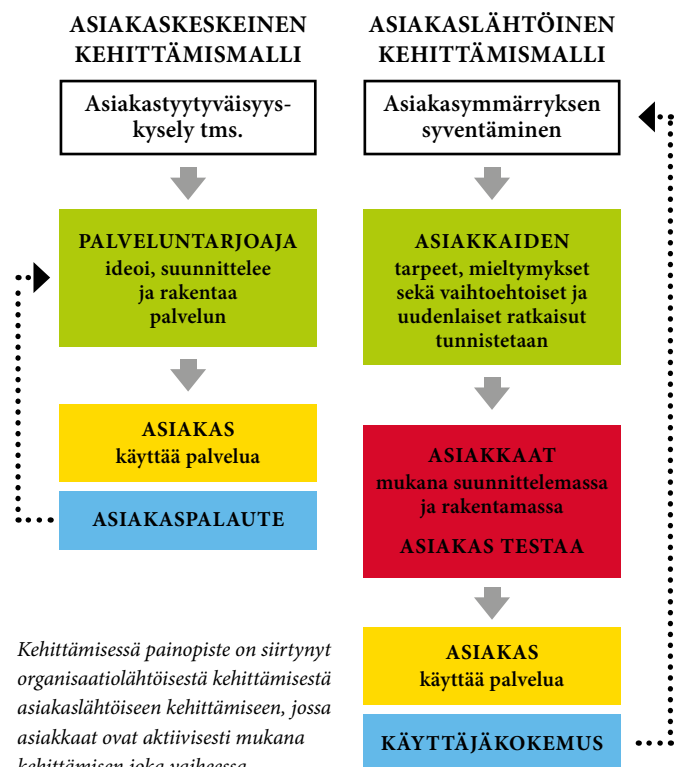
ASIAKKAAT

mukaan kehittämistyöhön

ASIAKASLÄHTÖISTÄ TOIMINTAA

KYSin asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden osallisuutta, jotta heidän äänensä tulee kuulluksi paremmin toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.

KYSissä asiakasosallisuutta vahvistetaan asiakasraatitoiminnalla, sairaalan ja potilasjärjestöjen OLKA-yhteistyöllä sekä hyödyntämällä kokemusasiantuntijoiden tietämystä.



Kehittämisessä painopiste on siirtynyt organisaatiolähtöisestä kehittämisestä asiakaslähtöiseen kehittämiseen, jossa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana kehittämisen joka vaiheessa.

ASIAKASRAADIT KEHITTÄMISEN TUKENA

Asiakasraati on sairaalan asiakkaista tai heidän läheisistään koostuva kehittämisryhmä, joka kokoontuu saman pöydän ääreen keskustelemaan palveluiden järjestämisestä vastuussa olevien asiantuntijoiden kanssa.

Asiakasraadien tehtävänä on yhdessä asiantuntijoiden kanssa olla kehittämässä asiakaslähtöisempää toimintaa, parempaa toimintaympäristöä sekä ymmärrettävämpää viestintää.

KYSin ensimmäinen asiakasraati käynnistettiin vuonna 2016. Se on ollut mukana kehittämässä asiakasstrategiaa sekä antanut näkemyksensä siitä, miten liikkumista sairaalaympäristössä voisi helpottaa.

Keväällä 2019 toimintansa aloitti sairaalan toinen asiakasraati, joka käynnistyi Syöpäkeskuksessa. Sen tehtävänä on olla mukana kehittämässä syöpäpotilaan hoitoa sekä psykososiaalista tukea.

OLKA®-TOIMINTA KÄYNNISTYI KYSILLÄ

OLKA-toiminta* on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa, joka tarjoaa sairaalassa asiakkaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista sekä tukea sairauteen sopeutumisessa.

OLKA-piste sijaitsee KYSin pääaulassa. Pisteessä asiakas ja hänen läheisensä saavat tietoa potilasjärjestötoiminnasta ja samalla yhdistykset sekä sairaalan yksiköt voivat esitellä omaa toimintaansa. OLKA-toimintaan kuuluu lisäksi vapaaehtois- ja vertaistukitoiminta.

** OLKA®-toimintamalli on kehitetty Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin ja ELY ry:n (sosiaali-, terveys- ja hyvinvointialan järjestöjen yhteistoimintaelin) yhteistyönä vuonna 2013. Sittemmin se on laajentunut valtakunnalliseksi toiminnaksi.*

OLKA-TOIMINTA POTILAAN HOIDON TUKENA:

- OIVA-tietopalvelu
- vapaaehtoinen ILONA-palvelu
- TOIVO-vertaistukipalvelu

OLKA-toiminnan käynnistämistä Kuopioon päätettiin vuoden 2018 aikana, jolloin KYS ja Kuopion Invalidit ry allekirjoittivat OLKA-sitoumuksen. Sopimuksella sitouduttiin yhteiseen kehittämiseen ja toiminnan tukemiseen.

OLKA-piste avattiin KYSissä tammikuussa 2019 ja helmikuun alussa OLKA sai oman OLKA-koordinaattorin. OLKA-toiminnan vapaaehtoistoiminta käynnistyy syksyllä 2019 ja vertaistukitoiminta keväällä 2020.

KOKEMUSASiantuntijat mukaan

Kokemusasiantuntija erikoissairaanhoidossa -toimintamallin suunnittelutyö aloitettiin vuoden 2018 aikana. Vaikka KYSissä on jo kokemusta kokemusasiantuntijoista eri erikoisalojen kehittämistoiminnassa ja luennoitsijoina, niin yhteiset linjaukset ovat puuttuneet.



OLKA-koordinaattori Juuso Vartiainen kohtaa sairaalan asiakkaat OLKA-pisteellä.

Joulukuussa 2018 käynnistyi KYSin päivystyksessä Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki -hanke, jossa kokemusasiantuntija tarjoaa potilaalle mahdollisuuden keskustella päihteiden käytöstä ja elämäntilanteesta.

Hanketta hallinnoi Sirkkulanpuisto toimintayhdistys ry ja sen kesto on 10 kuukautta. Hankkeen rahoittajina toimivat EU, Etelä-Savon ELY-keskus sekä Kuopion kaupunki.

KOKEMUSASiantuntijat mukana toiminnan kehittämisessä:

- Psykiatriatalon suunnittelutyöryhmissä
- Tupakoimaton KYS -työryhmässä
- PSSHP:n alueellisissa potilas- ja asiakasturvallisuusneuvostossa

POTILASYHDISTYSYhteistyö

KYSillä on pitkät perinteet yhteistyöstä potilas- ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Yhteistyö on ollut hedelmällistä ja on kehittynyt koko ajan tavoitteellisempaan suuntaan. Yhteistyötapaamisissa on keskusteltu potilasjärjestöjen ja sairaalan välisestä yhteistyöstä ja järjestöt ovat voineet tuoda esille tärkeinä pitämiään asioita.

Lisäksi järjestöjen edustajat ovat kommentoineet ja antaneet näkökulmia sairaalan rakentamiseen, toiminnan ja prosessien kehittämiseen sekä potilasohjeiden ja kutsukirjeiden laatimiseen. Tapaamisia on ollut 3-4 kertaa vuodessa ja niihin on osallistunut keskimäärin 30 henkilöä.

Vuonna 2018 teemoina olivat: Turvallisuus ja turvallisesti sairaalassa • Kokemuksia HOPE-terveydenhuollon vaihto-ohjelmasta Hollannista • Virtuaalisairaalahanke • Asiakasosallisuuden kehittäminen KYSissä • OLKA-toiminnan esittely ja järjestöyhteistyö Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä

KYS on vuosittain järjestänyt yhteistyössä potilas- ja kansalaisjärjestöjen sekä Tukipilarin kanssa Potilaan päivä -tapahtuman, jossa pääpaino on ollut ajankohtaisissa terveydenhuollon teemoissa ja KYSin toimintojen kehittämisessä.

Vuonna 2018 Potilaan päivä -tapahtuman teemana olivat potilasjärjestöjen ja Vertaistuen keskuksen toimintojen esittely, vertaistuen merkitys sairastuneelle, parantumattomasti sairaan potilaan oireita lievittävä hoito, Virtuaalisairaalahanke sekä parisuhde ja seksuaalisuus.

ASIAKASPALAUTE

on tärkeää

KOHTI ASIAKASLÄHTÖISTÄ SAIRAALAA

Asiakkailta saatu palaute on tärkeää hoidon ja toiminnan kehittämässä. Asiakaspalautteen lisääminen sairaalan ja yksikön toiminnan kehittämisen tueksi oli yksi keskeinen kehittämisen painopistealue vuonna 2018.

ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ MITATTIIN KAHDEN TYYTYVÄISYYSKYSELYN JA AVOIMEN PALAUTTEEN AVULLA. Avointa palautetta ja toiminnan kehittämiseen liittyviä ideoita voi antaa KYSin verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa tai suoraan henkilökunnalle.

YLEINEN POTILASPALAUTEKYSELY

KYSissä on ollut käytössä yleinen potilaspalautekysely, joka on sisältänyt 15-17 kysymystä ja siihen on voinut vastata KYSin verkkosivuilla tai yksiköiden palautetableteilla erillisen koodin avulla. Jo alkuvaiheessa havaittiin, että vastausmäärät jäivät vähäisiksi, joten tähän haluttiin muutos.

Vuonna 2018 pilotoitiin uutta tapaa kerätä asiakaspalautetta. Käyttöön otettiin palautepäätteet ja samalla kysymysten määrä vähennettiin kuuteen. Pilotissa sairaalan asiakas voi poliklinikkakäynnillään vastata kyselyyn jalallisella päätteellä tai vuodeosastohoidossa kotiutuksen yhteydessä käteen annettavalla tabletlaitteella.

Uudistetussa potilaspalautekyselyssä olevat väittämät ovat kansallisesti yhtenäiset ja ne ovat käytössä laajasti julkisessa terveydenhuollossa.

Väittämät mittaavat seuraavia osa-alueita: • hyvää hoitoa • saadun tiedon ymmärrettävyyttä • koettua turvallisuuden tunnetta • hoitoon liittyvää päätöksentekoa. Lisäksi kysytään, suosittelee koosta vastaaja KYSiä hoitopaikkana myös muille, josta saadaan niin sanottu suositeltavuusindeksi (NPS).

SUOSITELTAVUUSINDEKSI (NPS*)

NPS-luku on vakioitu tapa mitata asiakasuskollisuutta ja se antaa tärkeää tietoa asiakkaan palvelukokemuksesta sekä mahdollistaa palveluntuottajien vertailun. KYSin NPS-luku lasketaan kysymyksestä ”Voin suositella Kuopion yliopistollista sairaalaa hoitopaikkana myös muille”. Heinäkuusta 2018 tammikuun 2019 loppuun mennessä kysymykseen vastattiin 2 685 kertaa. Vastaajista kaikkiaan 82 % suosittelee ja KYSin NPS-luku oli 75. NPS-luvuissa oli vaihtelua yksiköiden välillä.

* NPS-luku saadaan vähentämällä suositelijoiden (arvot 9-10 antaneiden) suhteellisesta osuudesta arvostelijoiden (arvot 0-6 antaneiden) suhteellinen osuus.

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Hoitotyön asiakastyytyväisyyskysely (HSAT**) selvittää potilaiden tai heidän läheistensä kokemuksia hoitajien antamasta hoidosta ja kohtelusta. Kysely tehdään kansallisesti neljä kertaa vuodessa. Tavoitteena on saada vertailutietoa eri sairaaloista. Kyselystä on kolme eri versiota: aikuisille, lapsille ja lasten vanhemmille.

Kysymykset jakautuvat muun muassa seuraaviin keskeisiin

osa-alueisiin: • potilaan osallistuminen / potilaskeskeinen hoitotyö • tyytyväisyys hoitoon • turvallisuus • kohteliasuus ja kunnioitus • potilasohjaus • kipu. Vastaukset kerätään sähköisenä kyselynä ja paperilomakkeella. Vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaajaa ei voi tunnistaa. Jos yksiköstä kotiutuu viikon aikana vain vähän potilaita, tehdään kysely kaikille osastohoidossa oleville.



POTILAILTA HYVÄÄ PALAUTETTA

Pilotissa mukana olevat yksiköt saavat **potilaspalautekyselyn** raportit viikoittain ja kuukausittain. Vastaukset käsitellään ensisijaisesti yksiköissä, mutta niitä seuraa aktiivisesti myös palvelukeskus- ja sairaalanjohto.

HSAT-raportit koostetaan yksikkö-, osaamiskeskus- ja sairaalatasolla. Osastonhoitajat käyvät yksiköidensä tulokset läpi henkilökunnan kanssa. Jatkossa yksiköt nostavat tuloksista kolme kehittämiskohdetta.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset ja avoimet palautteet analysoidaan sairaalatasolla, jotta löydetään asiakkaiden esittämät kehittämiskohteet. Saatu palaute on ollut pääsääntöisesti erittäin positiivista. Avoimissa palautteissa on kuitenkin noussut esille tarve parantaa kohtelua ja vuorovaikutusta, hoidon laatua, hoitoon pääsyä ja hoidon aikataulutukseen liittyviä seikkoja.

Tarkemmin asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia esitellään liitteissä 1-3.

** Hoitotyönsensitiivinen asiakastyytyväisyyskysely on osa Magneettisairaalamallin* mukaista kehittämistä. Magneettisairaalamalli* on tutkittuun tietoon perustuva hoitotyön kehittämisen ja johtamisen malli, jonka keskeisinä tavoitteina ovat erinomainen potilashoidon laatu ja henkilöstön työtyytyväisyys.

PALAUTTEIDEN MÄÄRÄ KASVOI

Kun uudistimme vuoden 2018 aikana tavan kerätä asiakaspalautetta, moninkertaisti se vastausten määrän ja näyttää siltä, että jatkossa päästään vuositasona yli 15 000 vastaukseen. Näin pystymme paremmin vastaamaan asiakkailta tuleviin kehittämistarpeisiin.



SAIRAALAYMPÄRISTÖ

selkeämmäksi

OPASTAMINEN SAIRAALASSA UUSITTIIN

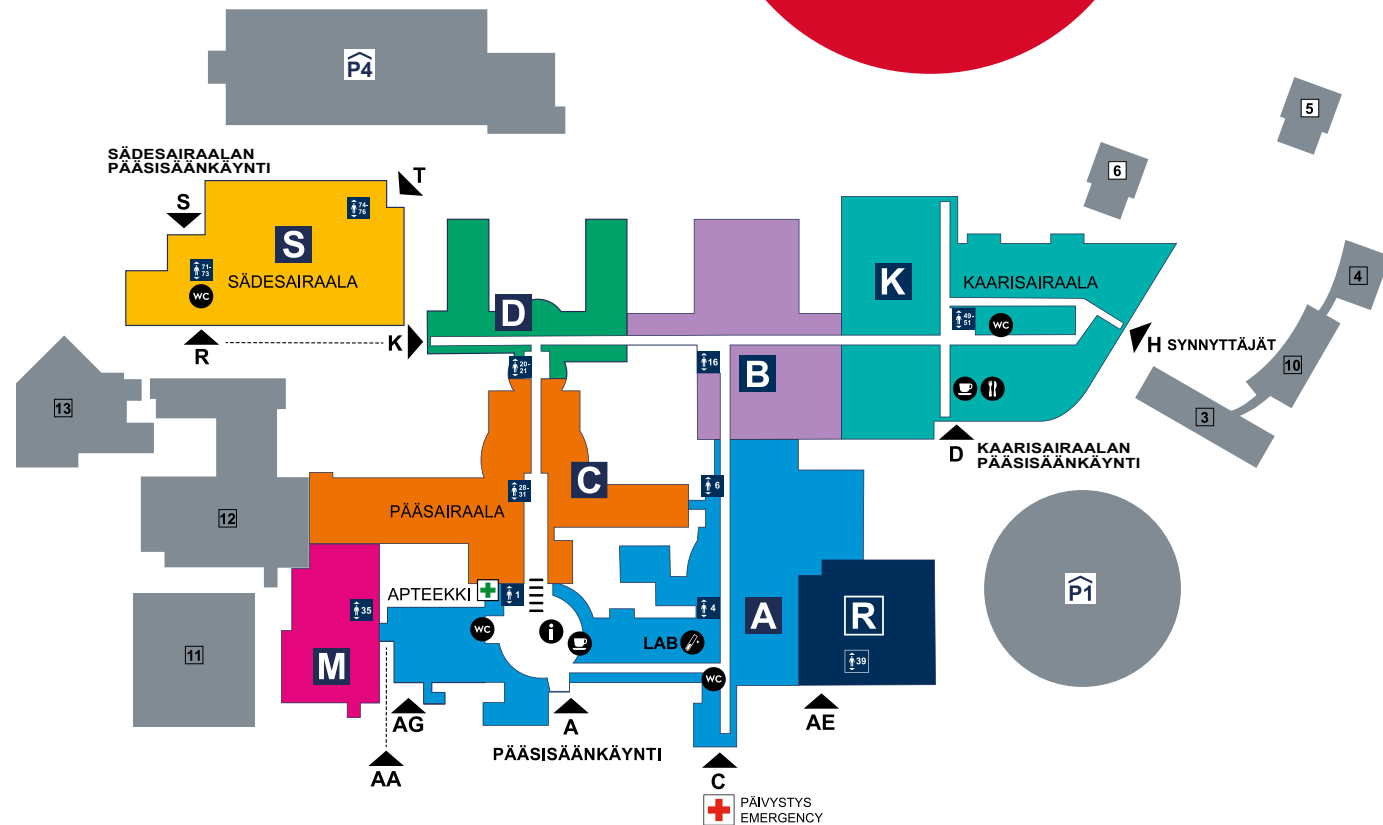
KYSissä otettiin käyttöön uusi opastamisen järjestelmä, joka selkeyttää liikkumista sairaala-alueella. Näin määriteltiin kokonaan uudelleen opastamisen toimintamalli kutsukirjeistä ilmoittautumisautomaattien ohjeisiin ja opasteisiin.

Uuden toimintamallin mukaan asiakkaalle kerrotaan kutsukirjeessä sisääntuloa, jonka automaatilla hänen tulee ilmoittautua. Ilmoittautumisautomaatilla asiakas saa tulosteen, josta käy ilmi yksikön odotusaulan numero ja sijainti, johon hänen tulee siirtyä seuraavaksi. Henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakkaita ilmoittautumisautomaatin käytössä Pääsairaalassa, Kaarisairaalassa ja Sädesairaalassa.

Poliklinikoiden odotusaulat on numeroitu uudelleen eli Puijon sairaalassa on vain yksi aula kyseisellä numerolla. Se helpottaa merkittävästi asiakkaiden liikkumista.

Lisäksi asiakas voi tarkistaa yksikön sijainnin pääopasteista, joissa on lueteltu yksiköt aakkosjärjestyksessä. Pääopasteissa on näkyvillä myös hissien numero, jolla pääsee kyseiseen yksikköön.

VÄRI- JA KIRJAIN-TUNNUKSET SELKEYTTIVÄT SAIRAALASSA LIKKUMISTA
Yksiköiden kulkusuhteet muodostuvat rakennusosan kirjaintunnuksen ja kerroksen mukaan.



Aulahoitajat alkoivat palvella asiakkaita päivystyksessä vuonna 2018.

KEHITTÄMINEN JATKUU

Vuoden 2019 alussa on otettu käyttöön asiakkaiden toivotat etäisyysmitat, joilla kuvataan välimatkaa pääauloista toiseen, esimerkiksi Pääsairaalasta Kaarisairaalaan tai Sädesairaalaan. Näiden avulla asiakas voi arvioida apuvälineiden tai saattajan tarvetta.

Lisäksi Pääsairaalassa, Kaarisairaalassa ja Sädesairaalassa pääsisääkäynneille tullaan lisäämään valokirjaimet ja rakennusosien mukaiset kirjaintunnuksia helpottamaan liikkumista. Myös KYSin Internet-sivuilla oleva opaskartta modernisoidaan.

Interaktiivisten pääopasteiden hankinnan selvitys on käynnistetty ja tavoitteena on, että uudet pääopasteet asennetaan vuoden 2020 aikana Pääsairaalassa, päivystyksessä, Kaarisairaalassa sekä Sädesairaalassa auloihin. Interaktiivisissa pääopasteissa asiakas voi vaihtaa opasteen kielen esimerkiksi englanniksi tai venäjäksi.

AULAHOITAJAT APUNA

Keväällä 2018 päivystysten palvelutasoa lisättiin siten, että potilaita alkoivat palvella myös aulahoitajat. Aulahoitajien toimipiste sijaitsee päivystysten tuloaulassa ja on helposti asiakkaiden löydettävissä.

Aulahoitajat palvelevat asiakkaita päivystysten ruuhkaisimpina aikoina arkisin klo 14-22 sekä viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 7.30-22.

Aulahoitajien tehtäviin kuuluu perinteisen opastamisen lisäksi myös sairaalan asiakkaiden ohjaus.

Aulahoitajien tehtäviin päivystyksessä kuuluu perinteisen opastamisen lisäksi myös sairaalan asiakkaiden ohjaus. He seuraavat asiakkaiden vointia odotusaulassa ja varmistavat huonokuntoisten asiakkaiden pääsyn nopeammin hoidettavaksi.

Aulahoitajat pystyvät myös valvomaan ilman saattajaa olevia muistisairaita asiakkaita. Aulahoitajilta saa tarvittaessa apua esimerkiksi taksin tilaamisessa ja asioimisessa KYSillä toimivassa yleisöapteekissa.

PALAUDE VAIKUTTI AULAPALVELUIHIN

Infopalvelut siirrettiin päivystysten aulasta takaisin pääaulaan. Infossa hoidetaan yleisopastamisen lisäksi itseilmoittautumisen opastaminen ja asiakkaiden tietojen päivittäminen potilastietojärjestelmään.



E-PALVELUISTA

lisää tukea ja apua



TERVEYSKYLÄ.FI-VERKKOPALVELU

Terveyskylä.fi on asiantuntijoiden yhdessä asiakkaiden kanssa kehittämä erikoissairaanhoidon verkkopalvelu. Se tarjoaa tietoa, tukea ja omahoito-ohjelmia asiakkaille ja työkaluja ammattilaisille.

Terveyskylä rakennettiin Virtuaalisairaalahankkeessa 2.0 vuosina 2016–2018 yhteistyössä viiden yliopistolaisen sairaanhoitopiirin kanssa. Hankkeen tavoitteena oli kehittää palveluita, jotka ovat kaikkien suomalaisten ulottuvilla tasa-arvoisesti asuinpaikasta ja tulotasosta riippumatta. Myös KYS oli mukana kehittämässä eTerveyspalveluita pohjoissavolaisille.

Erikoisalakohtaisten avointen talojen rakentamistyössä oli mukana myös useita KYSin asiakkaita. Muun muassa Sydänsairaudet-talossa kehitettiin yhteistyössä asiakkaiden kanssa Sydämen vajaatoiminta-osiota ideointivaiheesta lähtien.

ASIAKKAAT OLIVAT MUKANA AVOINTEN TALOJEN KEHITTÄMIS- JA SUUNNITTELUTYÖSSÄ:
 Aivotalo.fi • Diabetestalo.fi • Harvinaissairaudet.fi
 Kuntoutumistalo.fi • Lastentalo.fi • Miestalo.fi
 Naistalo.fi • Reumatolo.fi • Sydänsairaudet.fi

Kättilö Sanna Toivanen (vas.) ja projektkoordinaattori Arja Harkio KYSistä ovat olleet kehittämässä mm. Terveyskylän Naistaloa.

HOIDON TUEKSI DIGIHOITOPOLUT

Asiakaslähtöisyyttä toteutettiin myös Virtuaalisairaalahankkeen digitaalisten hoitopolkujen kehittämistyössä. Digihoitopolku on asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyön väline. Asiakkaat olivat mukana kehittämässä toimintaa erityisesti kommentoimalla ja testaamalla digihoitopolkuja. Saadun palautteen pohjalta digihoitopolkujen sisältöä selkiytettiin ja yksinkertaistettiin.

Vuoden 2018 aikana KYSissä rakennettiin digihoitopolkuja seitsemälle erikoisalalle ja asiakkaat olivat tiiviisti mukana niiden kehittämistyössä. Hyvänä esimerkkinä on Aikuisten epilepsia-digihoitopolku, jossa epilepsiaa sairastavat asiakkaat otettiin mukaan kehittämistyöhön heti suunnittelutyön alkuvaiheessa.

Toukokuussa 2018 raskausdiabeteksen, nuorisopsykiatrian ja diabetespoliklinikan asiakkaat pääsivät testaamaan digihoitopolkuja ja elokuussa 2018 nämä polut otettiin laajemmin käyttöön.

Digihoitopolulla ammattilaisella on mahdollisuus seurata asiakkaan vointia ja vastata hänen kysymyksiinsä. Digihoitopolku sisältää esimerkiksi ohjeita, omahoito-ohjelmia ja omien tietojen kirjaamismahdollisuuksia mobiilisovelluksen välityksellä sekä tulevaisuudessa myös etävastaanottoja. Digihoitopolku toimii kommunikaatiovälineenä asiakkaan ja hoitoyksikön välillä.

Terveyskylä.fi kehittämistyöhön osallistui noin 100 pohjoissavolaista potilasta vuoden 2018 aikana.

OMAKYS –VERKKOASIOINTIPALVELU

Vuoden 2018 alussa aloitettiin OmaKYS-verkkoasiointipalveluprojekti. OmaKYSin tarkoituksena ja tavoitteena on yhdenmukaistaa asiakkaille suunnattua sähköistä asiointia. OmaKYSiin kirjaututaan vahvalla tunnistautumisella esimerkiksi pankkitunnuksilla tai varmennekortilla.

Käyttöönottoprojekti on ollut käynnissä vuoden 2018 ajan ja pilotin on tarkoitus alkaa keväällä 2019. Pilotointiyksiköksi on valittu KYSin naistentautien poliklinikka.

Varsinaisessa OmaKYS-verkkoasiointipalvelussa keskeisimmät ominaisuudet ovat erikoissairaanhoidon varattujen vastaanottoaikojen tarkastelu, Biopankkisuostumuksen antaminen sekä kirjautuminen ilman erillistä tunnistautumista Omakanta.fi, Terveyskylä.fi ja Omavointi.fi -verkkopalveluihin.

OmaKYS-portaalissa asiakas voi myös päivittää yhteystietonsa, jotka päivittyvät samalla myös sähköisen sairauskertomuksen potilastietojärjestelmään. Verkkooasiointipalvelussa testataan myös etävastaanottopalvelua asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

OmaKYS-pilotti kestää kevään 2019, minkä jälkeen arvioidaan pilotista saadut käyttäjäpalautteet ja kehittämisehdotukset. OmaKYS julkaistaan laajempaan käyttöön, kun käyttäjäpalautteet on analysoitu ja huomioitu jatkokehittämisessä.





POTILASASIAMIESTOIMINTA

POTILASASIAMIES AVUSTAA, NEUVOO JA OHJAA POTILAITA JA HEIDÄN OMAISIAAN

- potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun liittyvissä asioissa ja tarvittaessa muistutusten ja kanteluiden tekemisessä
- potilasvakuutukseen liittyvässä potilasvahinkomenettelyssä ja vahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiamies tilastoi potilaiden yhteydenottojen määrän, minkä avulla saadaan arvokasta tietoa laatu- ja palvelusongelmista.

Vuonna 2018 yhteydenottoja oli yhteensä 905 kpl somatiikan alueella ja 66 kpl psykiatrian alueella. Eniten potilasasiamieheen otetaan yhteyttä potilasvahinkolakiin ja potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa, kun epäillään potilasvahinkoa tai ollaan tyytymättömiä hoitotulokseen, hoidon laatuun tai kohteluun.

Vuonna 2018 määriltään suurimmat yhteydenottojen syyt olivat hoitovahinkoepäily 366 kpl, hoidon laatu 250 kpl, kohtelu 167 kpl ja hoitoon pääsy 138 kpl (liite 4).

Kanteluita tehtiin Itä-Suomen aluehallintovirastoon 24 kpl. Potilasasiamiehen tekemät toimenpiteet olivat lähes kaikissa tapauksissa kuuntelu ja neuvonta.

HOITOEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA

Hoitoeettisen neuvottelukunnan keskeisenä tehtävänä on pitää yllä alueellista ja kansallista keskustelua hoitoetiikasta. Neuvottelukunta järjestää hoitoetiikan koulutusta sairaanhoitopiirin alueella, pohtii yliopistosairaalan potilaan asemaan liittyviä erityisiä eettisiä näkökohtia, kehittää ratkaisumalleja kliinisten ongelmatilanteiden eettisiin kysymyksiin sekä tarkastelee uusiin tutkimus- ja hoitomuotoihin liittyviä eettisiä näkökohtia.

Hoitoeettinen neuvottelukunta kokoontui vuonna 2018 yhteensä viisi kertaa ja käsitteli muun muassa seuraavanlaisia kysymyksiä:

- miten kameravalvontaa voidaan käyttää vaativan potilaan hoitoseurannassa
- eettisten asioiden käsittelytavat ja keskustelut yksiköissä
- minkälainen esite tulisi tehdä tahdosta riippumattomassa hoidossa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän vanhemmilleen

HYVÄÄ KOHTELUA

ja laadukasta hoitoa

HYVÄ ILMAPIIRI HOIDON TUKENA

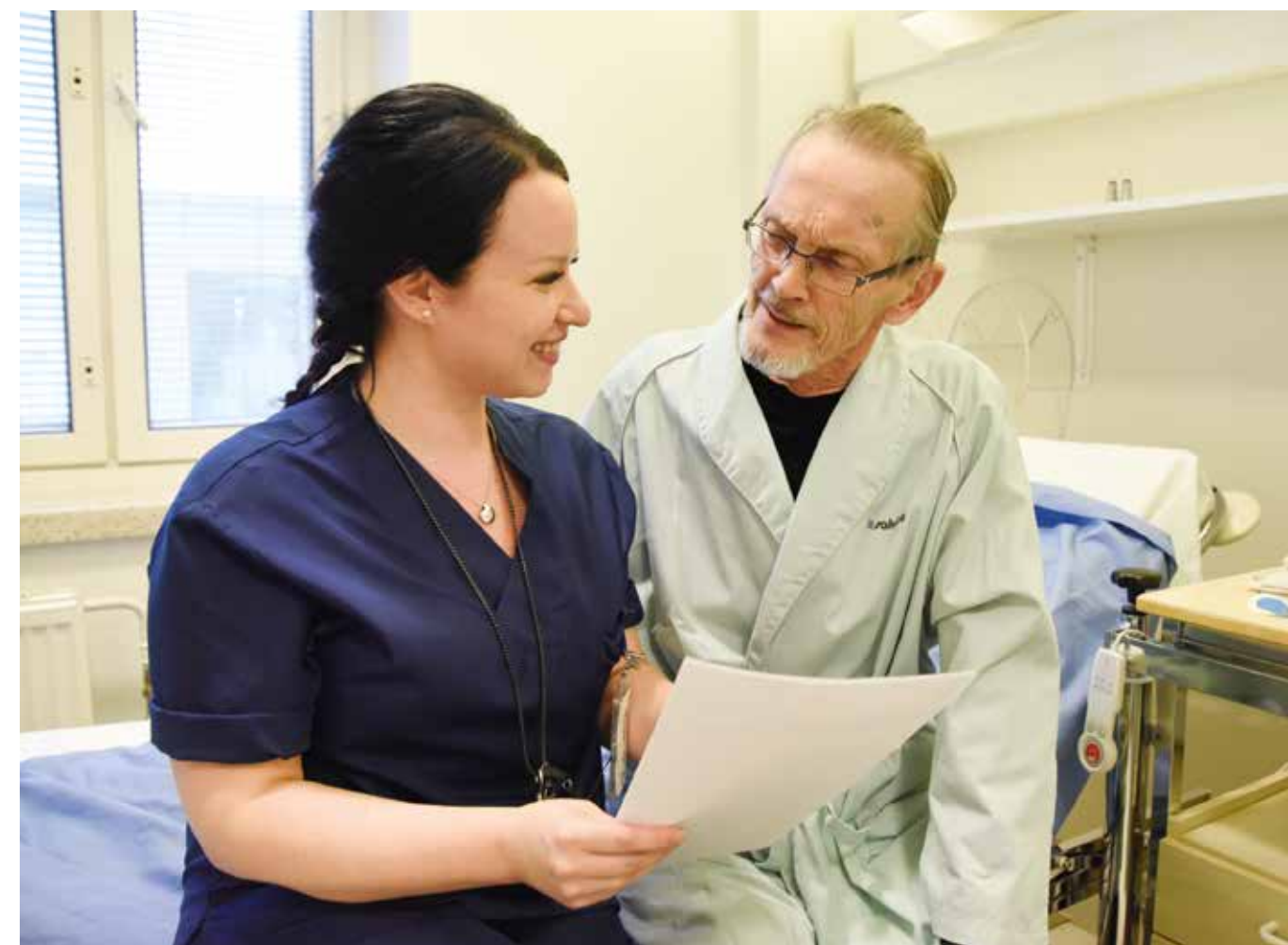
Potilaan tulee kokea olevansa oikeassa hoitopaikassa ja asiantuntevissa käsissä. Hänellä on oikeus saada hyvää kohtelua ja laadukasta hoitoa. Potilas on kohdattava empaattisesti, inhimillisesti ja häntä kuunnellen, jotta hyvä ja laadukas hoito pääsee toteutumaan.

KYSin asiakkuusohjelma sisältää neljä asiakkuuden painopistealuetta, joista yksi on hyvä kohtelu ja vuorovaikutus. Tätä on kehitetty antamalla henkilöstölle vuorovaikutuskoulutusta. Lisäksi jo perehdytyksessä ammattilaisia valmennetaan kohtaamaan potilas ja hänen omaisensa tai läheisensä empaattisella tavalla.

Potilaalla on oikeus saada aina hyvää kohtelua, siksi vuorovaikutuksen tulee olla arvostavaa ja hoidon laadukasta, vaikuttavaa sekä aina potilaan turvallisuuden takaavaa.

Seuraavaksi tarkastelemme, miten nämä asiat ovat tulleet esille potilasasiamiestoiminnassa, hoitoeettisen neuvottelukunnan työssä sekä potilasturvallisuus-, laatu- sekä vaikuttavuusarvioinneissa.

Potilaalla on oikeus saada aina hyvää kohtelua, siksi vuorovaikutuksen tulee olla arvostavaa ja hoidon laadukasta ja vaikuttavaa.





POTILASTURVALLISUUS

Potilasturvallisuus oli riskienhallinnan painopistealue vuonna 2018. Siksi potilasturvallisuusriskit otettiin mukaan Granite-riskienhallintajärjestelmään strategisten, operatiivisten, taloudellisten ja vahinkoriskien lisäksi.

Potilasturvallisuusriskien tunnistamisessa hyödynnetään HaiPro-järjestelmän vaaratapahtumatyyppejä.

Riskienhallinnan tueksi aloitettiin potilasturvallisuuspäällikön ja työturvallisuuspäällikön vetämät riskienhallinnan työpajat osaamiskeskusittain. Työpajat jatkuvat vuonna 2019.

Potilasturvallisuuskulttuuri

Potilasturvallisuuskulttuurin tilaa KYSissä on arvioitu Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC) -mittarilla viisi kertaa, vuosina 2008, 2011, 2014, 2016 ja 2018.

Kyselyn mukaan suurimmat kehittämishaasteet liittyvät johdon antamaan tukeen potilasturvallisuudelle, tiedon siirtoon työvuorojen vaihtojen yhteydessä tai potilaan siirtyessä yksiköstä toiseen sekä oppimiseen ja jatkuvaan kehittämiseen.

Potilasturvallisuuden tunnusluvut

Alueellisessa potilas- ja asiakasturvallisuuskatsauksessa raportoidaan keskeiset tiedot HaiPro-järjestelmään tehdyistä vaaratapahtumailmoituksista. Ilmoittamisvelvollisuus ja -oikeus on jokaisella työntekijällä, joka havaitsee vaaratapahtuman. Ilmoittamisessa on oleellista syyllistämättömyys ja tarkoituksena on aina oppia vaaratapahtumista ja estää niiden syntyminen jatkossa. Tavoitteena on saada myös Läheltä piti -tapahtumat esille.

Jotta saisimme potilaat ja asiakkaat osallistumaan enemmän potilasturvallisuuden edistämiseen, olemme ottaneet heille käyttöön oman vaaratilanneilmoituksen (www.pssh.fi).

Ilmoituksen tehneeseen potilaaseen/omaiseen otamme aina yhteyttä, mikäli hän on jättänyt yhteystietonsa. Hän saa myös ohjeet kuinka toimia, jos tapahtuman johdosta on aihetta muistutukseen.



LAATU- JA VAIKUTTAVUUSMITTAUKSET

Laadukkaat ja vaikuttavat palvelut ovat yksi KYSin keskeinen strateginen tavoite. Terveyspalvelujen tuottajana on tärkeää tietää, miten terveyspalvelut vaikuttavat asiakkaiden vointiin ja arjessa selviytymiseen hoitajaksojen jälkeen.

Potilaan itse antamalla tiedolla tervehtymisestä on yhä tärkeämpi rooli terveyspalveluiden vaikuttavuuden arvioinnissa.

Tulevaisuudessa sekä terveydenhuollon ammattilaiset että potilaat tarvitsevat enemmän tietoa hoitojen vaikuttavuudesta, jotta he pystyvät paremmin valitsemaan oikean hoitopaikan.

KOKONAISLAADUN SEURANTA KOOSTUU LÄÄKETIETEEN JA HOITOTYÖN LAATUJÄRJESTELMISTÄ SEKÄ ISO-9001 LAATUJÄRJESTELMÄSTÄ.
Kyseiset laatu järjestelmät ovat yhteensopivia ja tukevat toisiaan.

HOITOTYÖN LAADUN MITTAAMINEN

Hoitotyön laadun kehittäminen perustuu kansainväliseen magneettisairaalamalliin, jossa keskeistä ovat hoitoon liittyvät tulokset. Hoitotyön laadulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin vastaamista niin, että toiminnan tavoitteet ja hoitotyön tulokset saavutetaan. Hoitotyön laadun mittaamiseen käytetään soveltuvia laatuindikaattoreita.

Hoitotyön laatuindikaattoreista on otettu käyttöön kaatumisten seuranta. Aikaisemmin niitä seurattiin vapaaehtoiseen ilmoittamiseen perustuvalla HaiPro-järjestelmällä. Vuonna 2018 kaatumisia ja putoamisia tapahtui KYSillä yhteensä 182.

Painehaavojen säännöllinen seuranta kaikissa yksiköissä aloitetaan syksyllä 2019. Painehaavoja ehkäistään kansallisten ja kansainvälisten suositusten mukaisesti. Painehaavariskin tunnistamiseen käytetään Braden-painehaavariskimittaria. Tehohoidossa sekä lasten- ja



nuorten yksiköissä käytetään näille ryhmille tarkoitettuja riskimittareita. Vuonna 2018 painehaavojen ehkäisyn toimintamalli oli käytössä vajaassa puolessa eli 46 %:ssa työyksiköistä. Niissä painehaavoja havainnoitiin etukäteen sovittuna päivänä eli prevalenssipäivänä. Silloin todettiin, että potilaista 8,1 %:lla oli painehaava. Suurin osa painehaavoista oli ensimmäistä astetta.

KYSillä on käytössä vajaaravitsemuksen tunnistamiseen NRS2002-mittari, jota käyttää 65 % yksiköistä ja tehohoidosta. Vuonna 2019 otetaan käyttöön myös virtsatie- ja keskuslaskimoperäisten infektioiden laatuindikaattorit.

Syksyllä 2018 otettiin käyttöön uusi tietokanta (National Database of Nursing Quality Indicators), joka mahdollistaa hoitotyön laatuun liittyvien tulosten vertailun yli 2 000 sairaalan kanssa. Laajempaa vertailutietoa saadaan tietokannasta vuodesta 2019 alkaen.

Laaturekisterit

Potilas- ja sairausryhmäkohtaisilla laaturekistereillä kerätään potilaan hoidosta oleelliset tiedot kansallisesti yhteneväisellä tavalla. Vuonna 2018 KYSissä otettiin käyttöön 11 uutta laaturekisteriä, esim. psykiatrian, sydän- ja rintaelinkirurgian sekä epilepsia-potilaiden rekisterit. Tällä hetkellä KYSissä on käytössä yhteensä 21 potilas- ja tautiryhmäkohtaista laaturekisteriä.

Rekistereiden yhteyteen on mahdollista liittää potilaiden sähköinen vastausalusta, jonka kautta potilaat voivat välittää muun muassa esitietoja sekä oireisiin, toimintakykyyn ja elämänlaatuun liittyviä tietoja hoitoonsa osallistuville ammattilaisille. Sähköinen asiointi mahdollistaa sen, että nämä tiedot ovat ammattilaisten käytössä jo ennen sovittua potilaan vastaanottokäyntiä.

Laaturekistereihin kerättyä tietoa on hyödynnetty entistä vaikuttavampien hoitojen kehittämisessä sekä tutkimustoiminnassa. Laaturekisterit mahdollistavat myös hoitokäytänteiden kansallisen vertailtavuuden ja kehitystyön.

Syksyllä 2018 otettiin käyttöön uusi tietokanta, joka mahdollistaa hoitotyön laatuun liittyvien tulosten vertailun yli 2 000 sairaalan kanssa.

15D-elämänlaatumittaukset

Toiminnan laatua seurataan ja kehitetään myös 15D-elämänlaatumittarilla. Sen avulla potilas itse arvioi yleistä terveyteensä liittyvää elämänlaatua 15 ulottuvuuden kautta ennen ja jälkeen hoitojen. KYSissä on kerätty tietoa 15D-mittarilla sähköisesti vuodesta 2012 lähtien.

Vuoden 2018 loppuun mennessä lähtötasokyselyihin oli vastannut lähes 24 000 potilasta 15 eri erikoissairaanhoidon erikoisalalta. Tuoloin aktiivisen seurannan piirissä oli kuusi potilasryhmää, esimerkiksi kuntoutuspotilaat, psykiatrian avohoidon potilaat ja leikkattavat gynekologiset syöpäpotilaat.

Kerätyn 15D-tiedon avulla potilaita voidaan hoitaa entistä yksilöllisemmin sekä kehittää toimintaa asiakaskeskeisempään suuntaan. Potilasryhmäkohtaiset tarkastelut nostavat esille kehittämistarpeita sekä kannustavat tarkempaan jatkotutkimukseen, joiden pohjalta myös hoitokäytänteitä muokataan.



ASIAKASLÄHTÖINEN

toiminta jatkossa

ASIAKASLÄHTÖISEN KEHITTÄMISTOIMINNAN KOHTEITA VUODELLE 2019

Asiakaslähtöinen hoito

- Palvelulupausten käyttöönotto kaikissa yksiköissä
 - OLKA-vapaaehtoistoiminnan käynnistäminen
 - OLKA-vertaistukitoiminnan suunnittelu
- Kokemusasiantuntijatoiminnan linjaaminen ja toimintamallin luominen

Asiakaslähtöinen kohtelu ja vuorovaikutus

- Potilaspalautteista tehdyn analyysin perusteella laaditaan Potilaan hyvä kohtaminen -toimintasuunnitelma

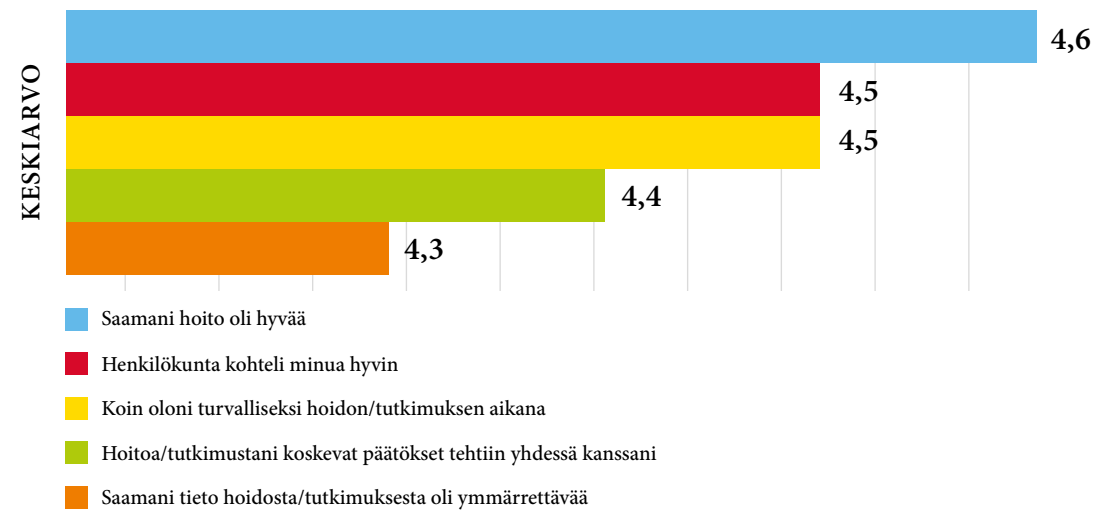
Asiakaslähtöinen viestintä ja yhteydenpito

- OmaKYS-portaalin käyttöönotto
- Puhelinpalvelun tasojen määrittäminen poliklinikoille

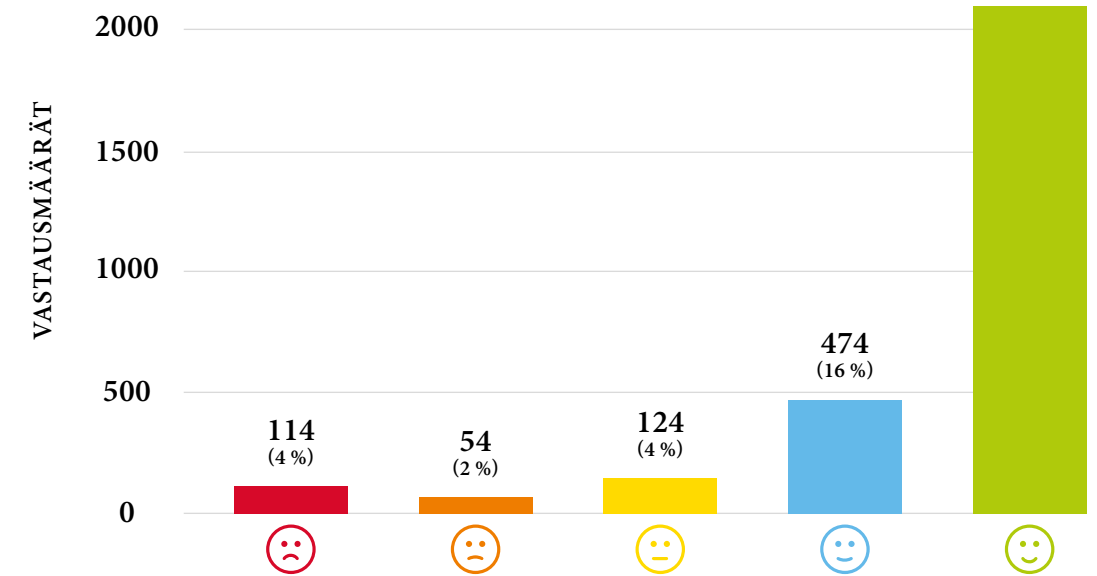
Asiakaslähtöinen toimintaympäristö

- Kauppa- ja kahvilatilojen toimivuuden arviointi
- Kulttuurihyvinvointi sairaalassa – toimintamallin kehittäminen

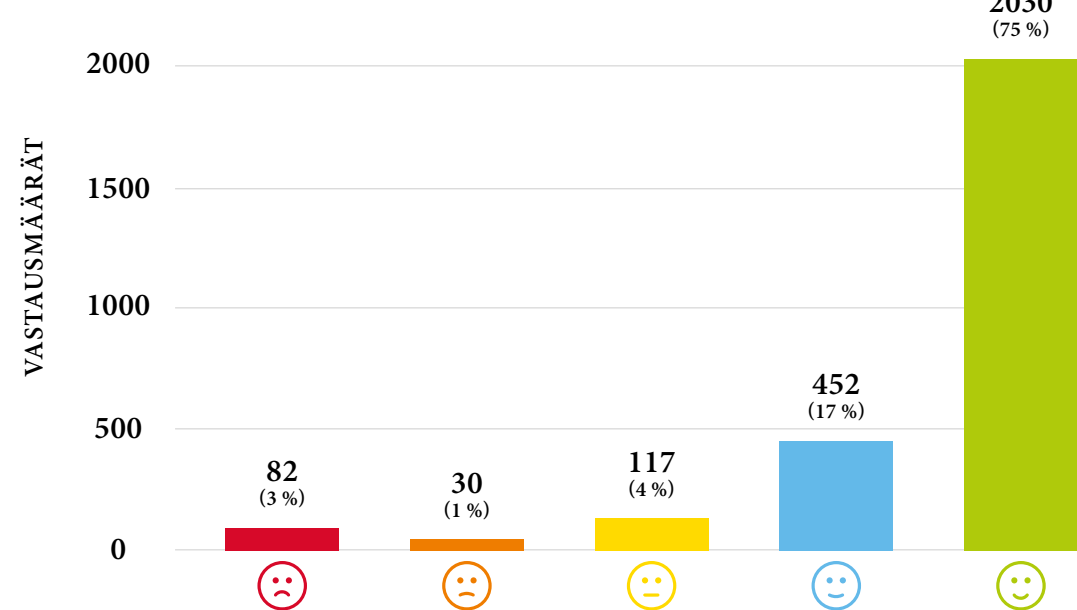
POTILASPALAUTEKYSELYN VÄITTÄMIEN KESKIARVOT



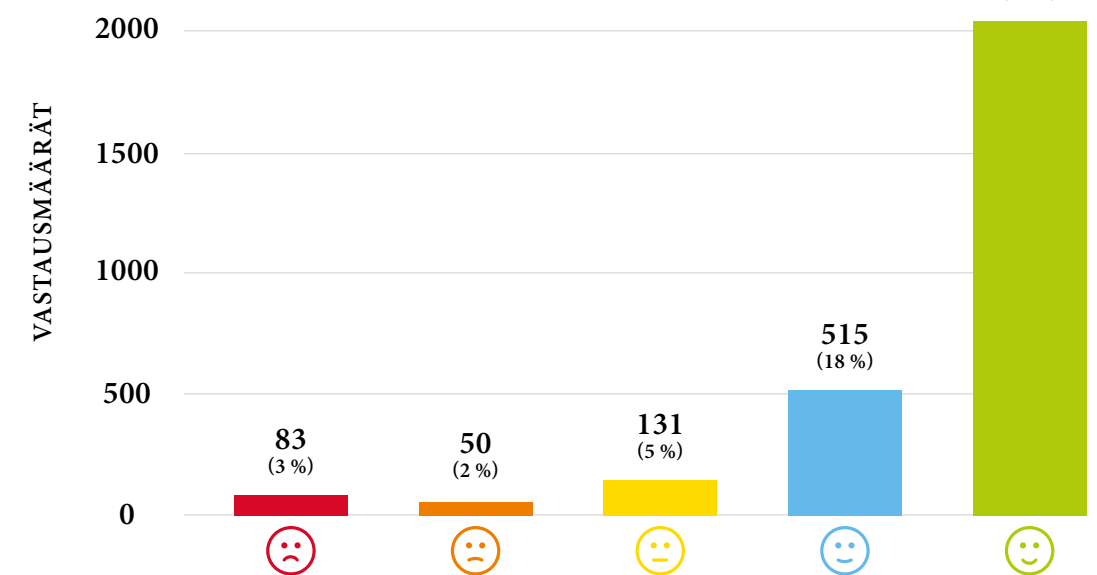
HENKILÖKUNTA KOHTELI MINUA HYVIN (N= 2893)



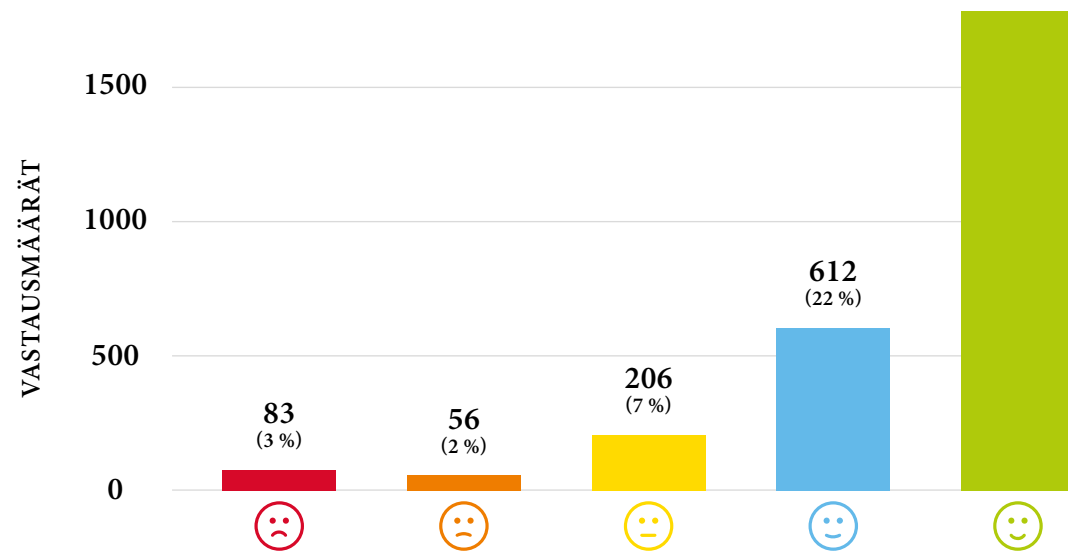
SAAMANI HOITO OLI HYVÄÄ (N=2711)



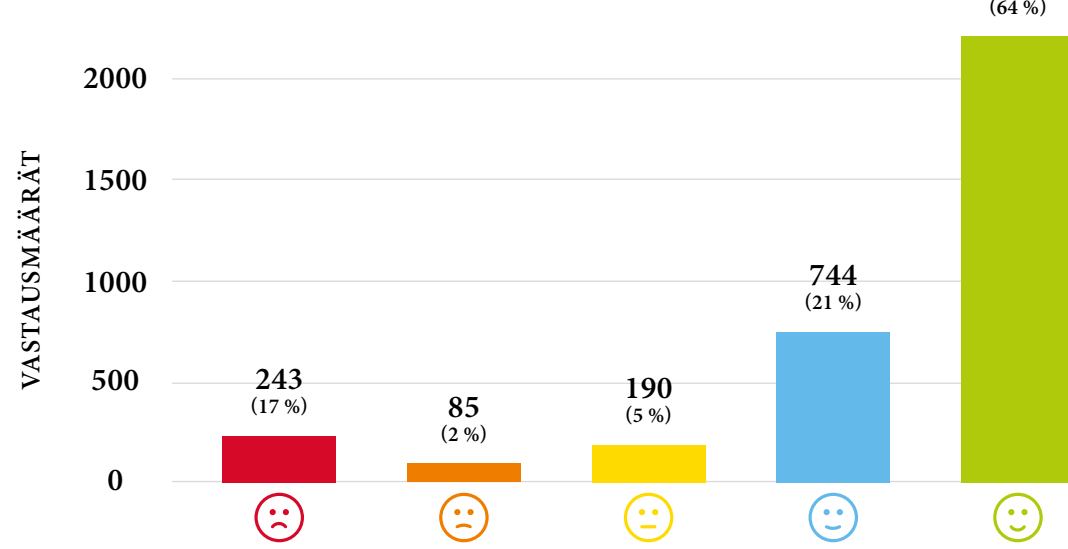
KOIN OLONI TURVALLISEKSI HOIDON / TUTKIMUKSEN AIKANA (N= 2828)



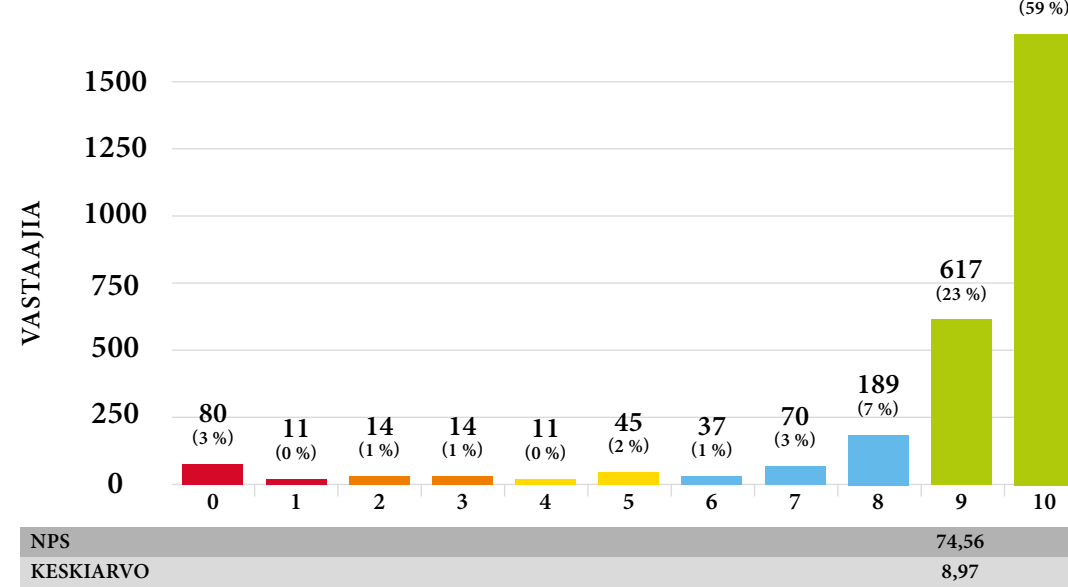
HOITOANI / TUTKIMUSTANI KOSKEVAT PÄÄTÖKSET TEHTIIN YHDESSÄ KANSSANI? (N=2757) 1800 (65%)



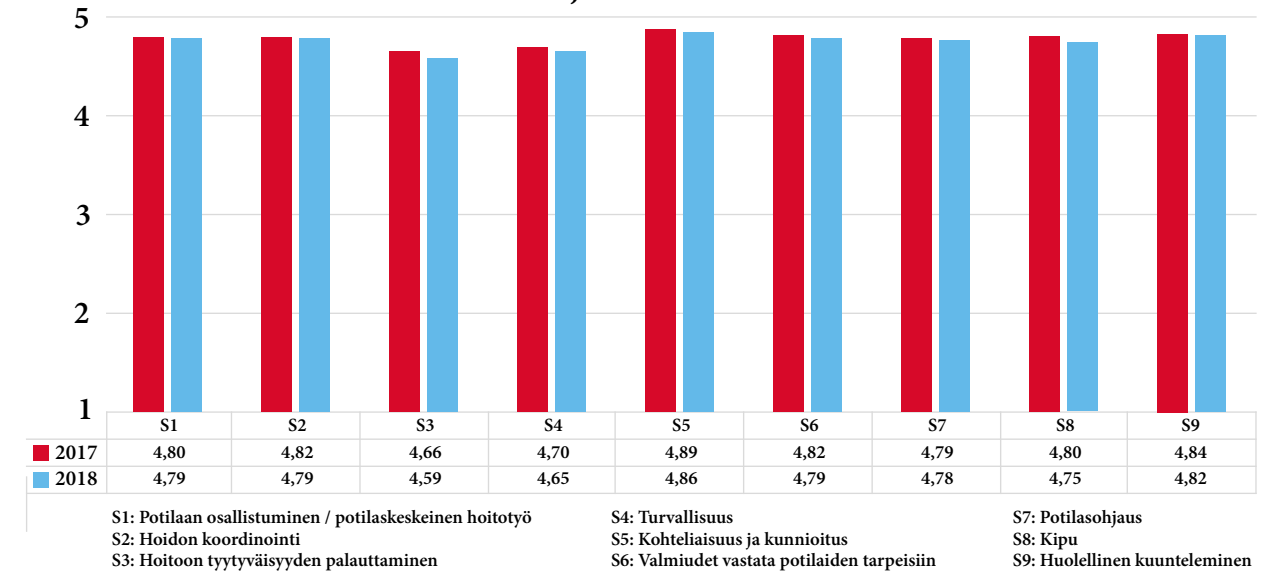
SAAMANI TIETO HOIDOSTA / TUTKIMUKSESTA OLI YMMÄRRETTÄVÄÄ? (N=3484) 2222 (64%)



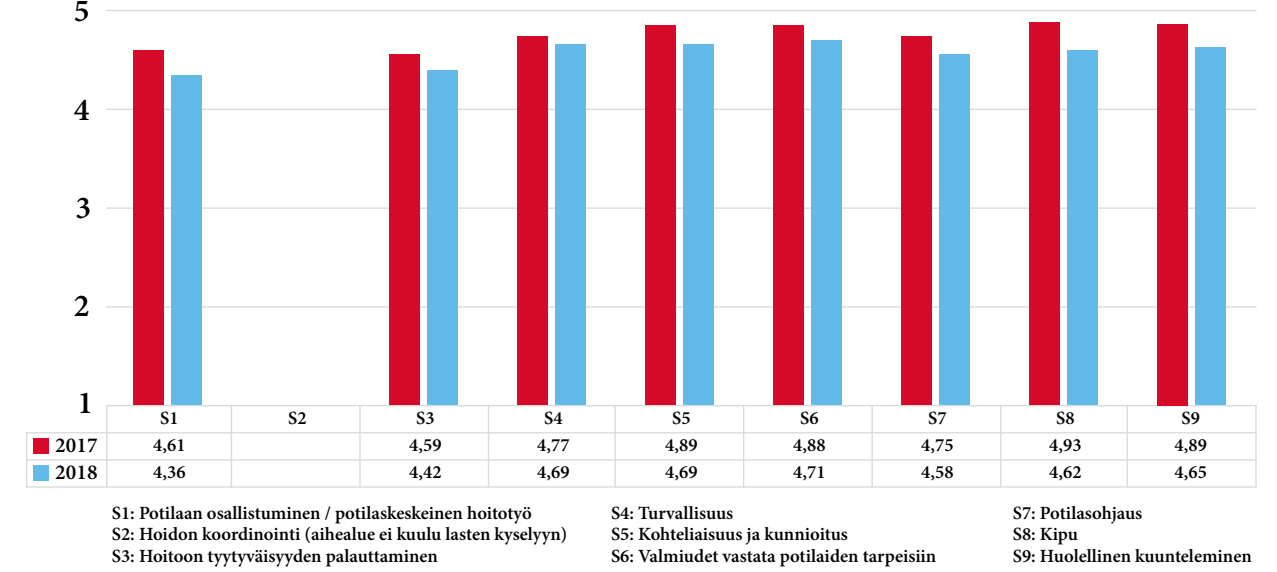
VOIN SUOSITELLA KUOPION YLIOPISTOLLISTA SAIRAALAA HOITOPAIKKANA MYÖS MUILLE? (N=2685) 1597 (59%)



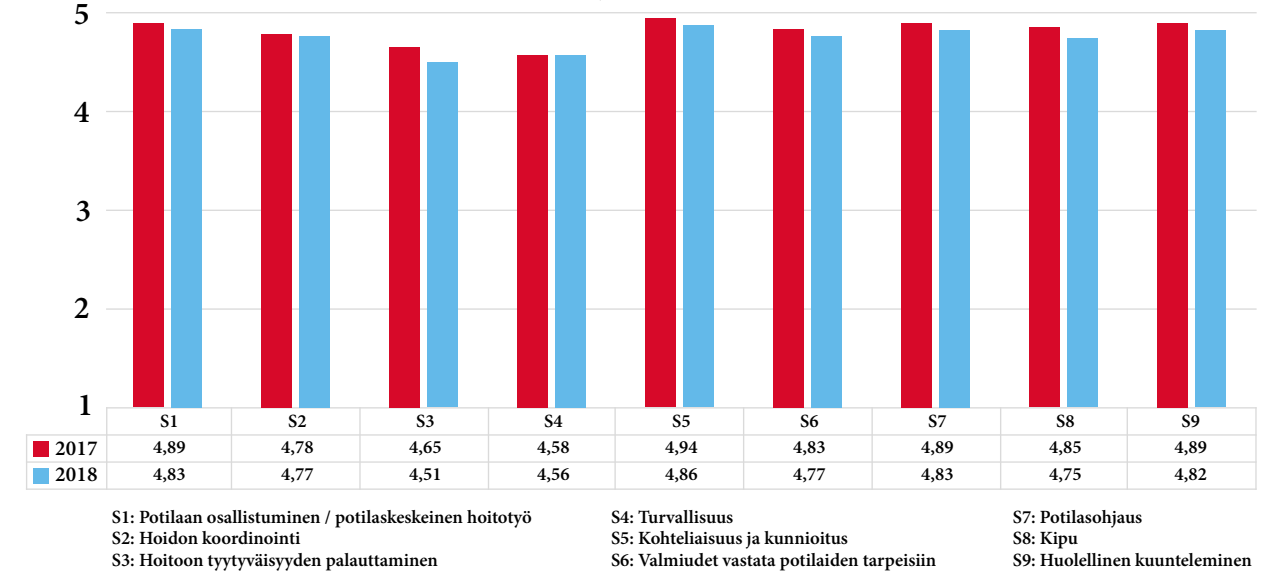
HOITOTYÖSENSITIIVINEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS (HSAT) SUMMAMUUTTUJAT - KYS - AIKUISPOTILAAT



HOITOTYÖSENSITIIVINEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS (HSAT) SUMMAMUUTTUJAT - KYS - LAPSET

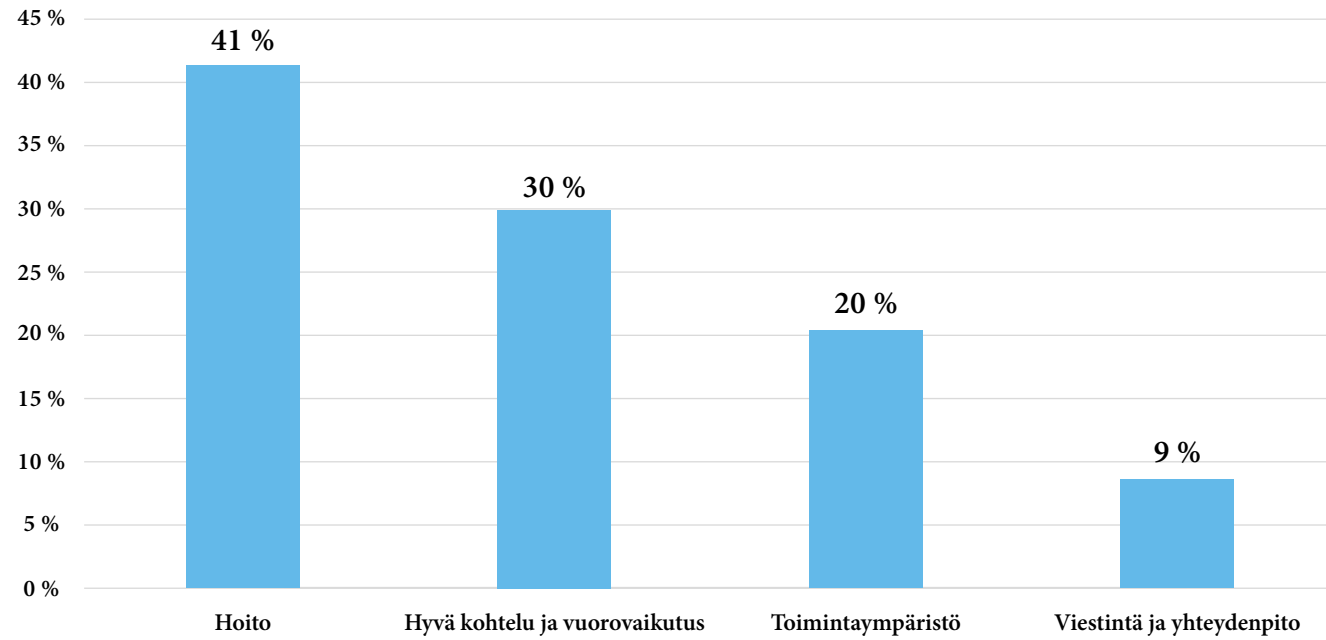


HOITOTYÖSENSITIIVINEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS (HSAT) SUMMAMUUTTUJAT - KYS - VANHEMMAT

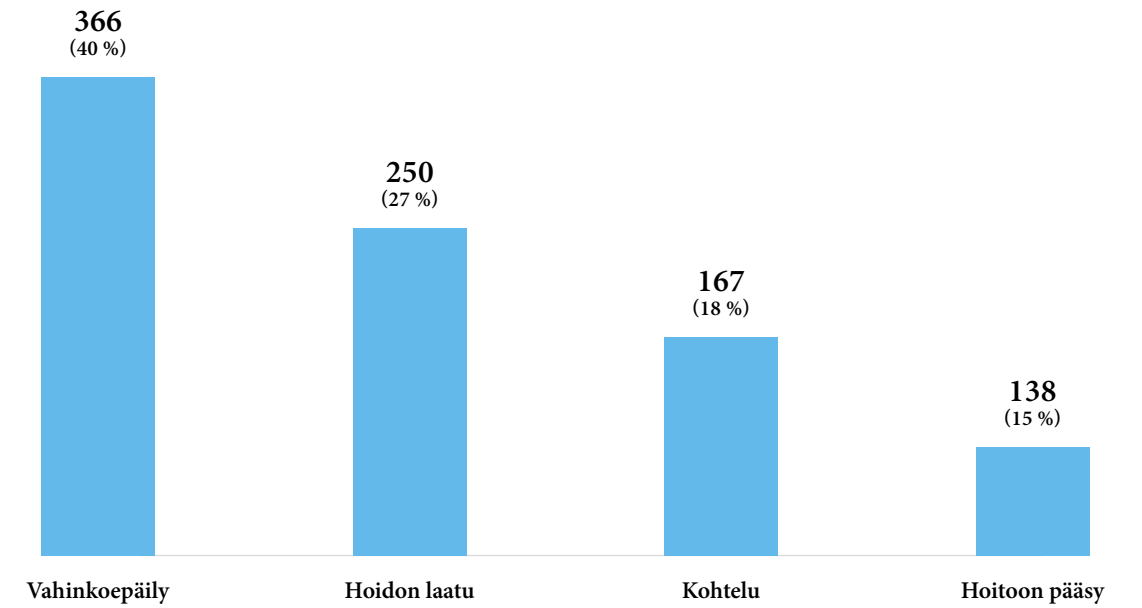


AVOIMET ASIAKASPALAUTTEET 2018

Tyytymättömyyttä tai kehittämisehdotuksia sisältäneet palautteet (n=797)

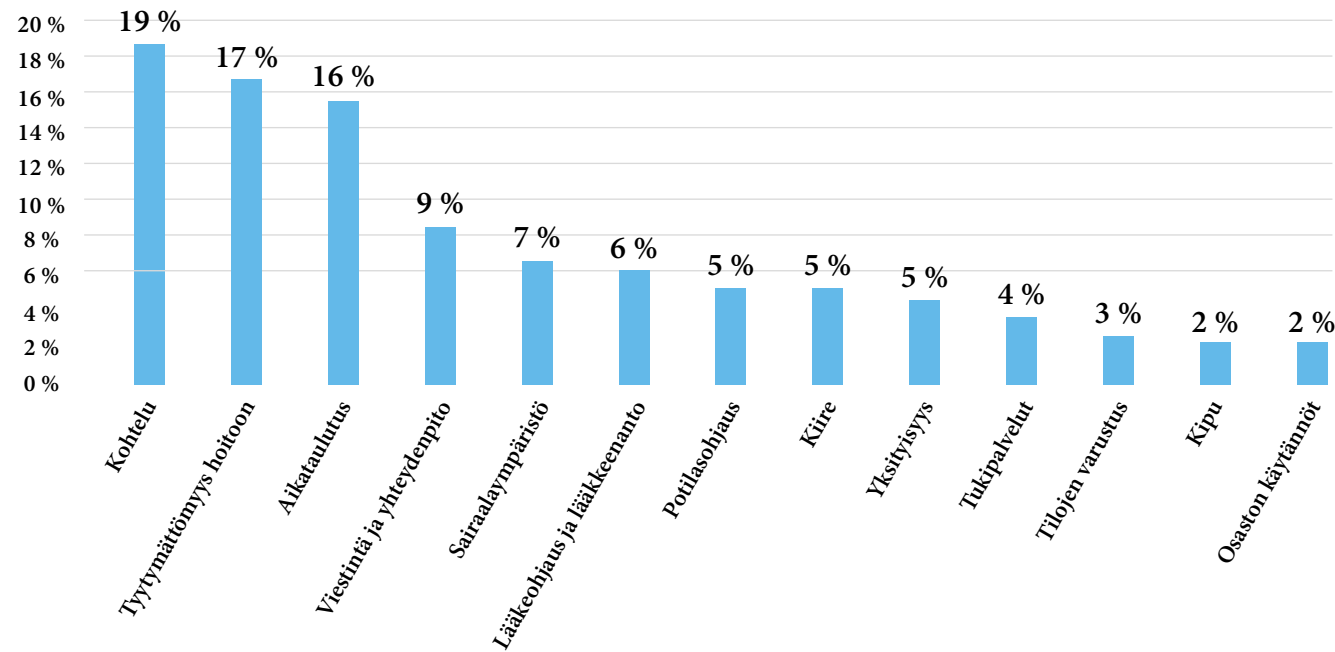


SUURIMMAT SYYT YHTEYDENOTTOIHIN POTILASASIAMIEHELLE VUONNA 2018



AVOIMET ASIAKASPALAUTTEET 2018

Tyytymättömyyttä tai kehittämisehdotuksia sisältäneet palautteet (n=797)



ystävällisiä toivottavasti
parempaa leikkauksen
ruoka päivystys kokemus
ihanat saamaani hoitohenkilökunnalle
hoidettu ammattitaitoinen kohtelua
voimia erityisesti osastolla hoitajille voisi odotus nopeaan
selitti joku vielä lämmin pitkä hoitaja ennen
voit työtä olo ajan palvelua palvelu muuta liikaa
kiitoksia ilmapiiri hyvä ihan oikein potilas näin
asiantuntevaa jatkoo hoitoa hyvin oikein potilas näin
vain kiitollinen kiitokset kaikille hoitajat moi apua ilman
lehtiä saa lääkäri taas tk hyvää saanut hoitajat aivan kuten
pitää ihana jälkeen sain iso hoito hoito tuntia henkilökuntaa
kohtelu kolme aika lääkärit kyllä hoitajia kiire
lääkkeet lääkärin henkilökunnan myös muuten
asiantunteva kiittää hoidosta erittäin joulua isot koko mahtava
palvelusta todella täällä hyvästä hoitoon paikka hyviä
turhan testi henkilökunta iina tyytyväinen jotta
miellyttävä aina kaikki toimi ystävällinen aapo arvokasta
hoidossa asiallista paljon o liian teette vähän mukavaa tapahtui
asiat tulla ystävällistä mukava mukava avusta hyvät
henkilökunnalla henkilökunnalle suuri hoidon
porukka miten päivystyksessä olevanitunsin
enemmän jäi saamastani
mukavia nopea n osastolle
hoitohenkilökunta kivut sujui sairaala
sairaalassa puoli turvallinen

