

**TOIMINTA- JA  
TALOUSSUUNNITELMA**

**2019-2021**

# 1. VUOSIEN 2019-2020 TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMAN LÄHTÖKOHDAT

## 1.1 Yleistä

Vuoden 2019 toiminta- ja taloussuunnitelman tekoa ohjaa VKS 2025 ohjelman uudet strategiset valinnat, jotka valtuusto on hyväksynyt vuonna 2018. Myös maakunta- ja sote uudistus tai ainakin selkeä tavoite integroida sosiaali- ja terveyshuollon palveluita Pohjanmaan alueella on pohjana suunnitelmalle. Maakunta- ja sote uudistuksen uuden aikataulun mukaisesti uudet maakunnat aloittavat toimintansa vuoden 2021 alussa. Pohjanmaan maakunnan valmistelut ovat myös hyvässä vauhdissa, tosin tärkeintä olisi saada nyt lainsäädäntö, jotta valmistelua voidaan viedä eteenpäin. Siihen asti Vaasan sairaanhoitopiirin kehittämisen tärkeimpiä asioita ovat Vks 2025 ohjelman linjaukset:

- Hoitotulokset todennetusti maan huippuluokkaa
- Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan
- Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä
- Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuuntuntoinen ja tyytyväinen henkilökunta haluaa suositella työpaikkaa
- Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä
- Potilasturvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät
- Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu
- Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitalisaatiota hyödyntämällä

Linjausten eteenpäin vieminen on osana toimintasuunnitelman strategisia tavoitteita ja ne ovat tavoitteina ja toimenpiteinä vuodelle 2019 ja niihin on kaikkiin myös asetettu mittarit. Uudisrakennus H-talo, joka toteutetaan Botnia High 5 allianssin kautta, etenee vuoden aikana toteutusvaiheeseen. Vuoden aikana on tarkoitus myös saada valittua toimittaja uudelle maakunnalliselle asiakas- ja potilastietojärjestelmälle.

Vaasan sairaanhoitopiirin alueella on ikävakiointu sairastavuusindeksi hiukan maan keskiarvoa alempi (87,8). Ikärakenne on kuitenkin hiukan epäsuotuisampi kuin maassa keskimäärin. Väestöllinen huoltosuhde on 66,0 kun se koko maassa on 60,1. Sairastavuudessa ei koko piiriin väestöä tarkastellessa ole tapahtunut merkittäviä muutoksia viime vuosina. Sairastavuusindeksi on kuitenkin madaltunut 2000-luvun alkuun verrattuna. Olemme pysyneet terveydenhuollon kehityksessä muun maan tavoin positiivisella uralla eli huolimatta vanhenevan väestön lisääntyneestä tautikuormasta kuolleisuus kansantauteihin (diabetes, verenpainetauti, syövät, muistisairaudet) on vähentynyt. Erikoissairaanhoiton laatumittareiden perusteella olemme edelleen säilyttäneet asemamme parhaiden sairaaloiden joukossa.

Haasteita koemme erityisesti erikoislääkäreiden täyttämättömien vakanssien vuoksi. Lisäksi vanhusten ajautuminen erikoissairaanhoitoon ja heidän jatkohoitoon tai kotiin siirtymisen ongelmat vaikeuttavat erikoissairaanhoiton prosesseja. Vuodepaikkojen määrä on mitoitettu vain erikoissairaanhoitoa vaativien potilaiden tarpeita ajatellen. Yhteisten tietojärjestelmien ja

soteuudistuksen tai vapaaehtoisen integraation on ajateltu tehostavan selvästi yllä kuvatun ongelman ratkaisua.

Erikoissairaanhoitoon tulee kalliita laitteita ja lääkkeitä jatkuvasti. Lisäksi tiedon määrän kasvaminen aiheuttaa lisääntyneitä tarvetta erikoistumiseen. Näiden kustannuksia lisäävien tekijöiden vastapainona on oltava toimintatapojen muutoksista tulevia säästöjä. Osittain parantuneet hoidot tosin säästävät itsessään suuriakin summia. Tästä hyvä esimerkki on aivovaltimotukoksen liuotushoito ja sillä saavutettavat suuret vammautumista vähentävät vaikutukset.

Olemme valmistautumassa suureen organisaatiomuutokseen, jossa ammattilaiset sosiaalihuollosta, perusterveydenhuollosta ja erikoissairaanhoitosta tulevat samon sateenvarjon alle. Mikäli tämä muutos toteutuu se on käytettävä potilaiden ja asiakkaiden hyödyksi mahdollisimman tehokkaasti. Henkilöstö on tämän vuoksi saatava sitoutumaan toimivien hoitopolkujen ja prosessien kehittämiseen yhdessä. Jatkossa tulee ennaltaehkäisy, hoiva, hoito ja muu hyvinvoivasta väestöstä huolehtiminen nähdä kokonaisuutena entistä paremmin.

Pietarsaaren röntgenosaston fuusio VKS röntgeniin on ollut yllättävän haastavaa henkilöstöpulan vuoksi. Tästä huolimatta olemme neuvotelleet laboratoriotuotoimintojen yhdistymisestä Pietarsaaren ja Vaasan ks. Välillä 2019 vuoden alusta lähtien. Samaan aikaan etsimme toiminnallisia ja taloudellisia hyötyjä laboratoriotuotoimialalla osallistamalla useiden sairaanhoitopiirien muodostamaan yhteistyöverkostoon sekä Suomen lähilaboratorio Oy:n osakkuuteen.

Vaasan sairaanhoitopiirissä asiakkaan hyvä hoito on vaikuttaviin hoitomenetelmiin ja kansallisiin hoitosuosituksiin perustuvaa. Asiakkaan voimavaroista lähteviä toimintamalleja ja näyttöön perustuvaa hoitopuhelumallia otetaan laajemmin käyttöön arvioitaessa päivitys ja polikliinisen potilaan hoidon tarvetta. Jatkuvan palautteen avulla kehitämme hoitoa entistä turvallisemmaksi ja laadukkaammaksi. Erityistä huomiota kiinnitämme asiakkaiden kohteluun ja palveluun. Henkilöstö on tärkein voimavaramme ja sen osaamisen kehittäminen, työhyvinvointi ja riittävä resursointi ovat painopistealueemme.

Panostamme hoitohenkilöstön rekrytointiin kehittämällä opiskelijajohtajaa, yhteistyötä koulujen kanssa ja markkinointia sekä muuttamalla hoidon palveluyksikön toimintamallia kokeneelle työntekijälle houkuttelevammaksi.

Vuonna 2019 on keväällä vuorossa 4. Laaduntunnussertifikaatin uusinnan hakeminen. Laadunhallinnan näkökulmasta kehittämisen painopistealue tulee keskittää prosessi rajapinnoille. Ennakoivalla riskienarvioinnilla pyritään hallitsemaan havaitut riskialueet. Henkilöstön osaamisen varmistamisen tarkemmat suunnitelmat tulee laatia ja aikatauluttaa. Palveluprosessien asiakasnäkökulmaa huomioidaan digitaalisten palveluiden käytön lisäämisellä ja asiakasnäkökulmaa haetaan muutoinkin kehittämistyöhön käyttäen kokemusasiantuntijoiden näkökulmia kuunnellen.

## 1.2. Strateginen tahtotila ja visio

### Strategiset tavoitteet

### Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokemaa laatua Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>-Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu</li> <li>• Hoitotulokset todenneusti maan huippuluokkaa</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilas-turvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamista kehitetään toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoitoa vaativien sairausryhmien kustannus-tehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitaalisuutta hyödyntämällä</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaalle puhutaan aina hänen äidinkieltään tai hankitaan tulkit varmistamaan kielelliset oikeudet</li> <li>• Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen palautetiedon pohjalta</li> <li>• Jonotiedot ja odotusajat www-sivuilla.</li> <li>• Sairaalan kotilinjat laajenee koko sairaalaan.</li> <li>• Sähköisen asioinnin lisääminen.</li> <li>• Kokemustoimijat mukana toiminnan kehittämisessä.</li> <li>• Asiakasraadit toiminta kehittyy</li> <li>• Olka-hankkeen avulla kehitetään palvelupisteen toimintaa</li> <li>• Brändin kirkastaminen ja markkinoinnin aloittaminen</li> <li>• Virtuaalisairaala-toimintoja tarjotaan asiakkaille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suomen kahden parhaan akuuttisairaalan joukossa</li> <li>• Luodaan edellytykset laajaan päivystykseen eri erikoisaloilla</li> <li>• Varmistetaan sote-integraation aloitus vuonna 2020</li> <li>• Haetaan kumppani palveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen</li> <li>• Prosessit kuvattuna ja korjaavat toimenpiteet kohdistetaan prosessien riskikohtiin</li> <li>• Lean-menetelmää kehitetään ja levitetään koko organisaatioon</li> <li>• H-talon uudet päätösmintaprosessit on kuvattu ja toiminnan kehitys kohti niitä aloitetaan</li> <li>• Hoitotulosten seuranta kehitetään</li> <li>• Potilasturvallisuuden professorin tuella laaditaan pitkän tähtäimen kehittämis- ja tutkimussuunnitelma.</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjolla koko maakunnassa digitalisaation avulla</li> <li>• Palvelumuotoilua hyödyntäen kehitetään digitaalinen asiakasohjauk-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoitohenkilökunnan määrään haetaan tasa-painoa hoidon palveluyksikön avulla</li> <li>• Henkilöstön kliinistä osaamista kehitetään tavoitteellisesti ja tutkimustyön määrä lisääntyy</li> <li>• Hyvinvointia tuetaan yksikkökohtaisia pelisääntöjä ja kehittämissuunnitelmia koskevilla järjestelmillä</li> <li>• Jatkuva esimieskoulutus</li> <li>• Kehitetään uramalli</li> <li>• Aloitetaan kehittämis-työ, jotta meistä tulee vetovoimainen sairaala (magneettisairaala)</li> <li>• Kaikissa yksiköissä käydään kehitys- ja ryhmäkeskusteluita yksikön tavoitteista ja kehittämistoimista</li> <li>• Pilotoidaan työvuoroluettelon automatisoitu suunnittelu</li> <li>• Henkilöstön monipuolisia kielitaitoja hyödynnetään paremmin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etsimme säästöjä yhteistyössä sosiaali- ja perusterveydenhuollon kanssa</li> <li>• Rakenteelliset muutokset ja prosessien kehittäminen</li> <li>• Markkinointi tukee kustannustehokkuutta</li> <li>• Henkilöstön yleinen kustannustietoisuus</li> <li>• Hoidon palveluyksikön avulla voidaan hallita määräraikaisen työvoiman määrää</li> <li>• Menetelmien arviointia (mini-HTA:lla) vahvistetaan ennen kuin käyttöönotosta päätetään</li> <li>• Tunnistetaan potilasryhmät, jotka vaativat eniten resursseja ja joiden hoito on erittäin pitkäkestoista</li> <li>• Enemmän sisäistä koulutusta ulkoisen koulutuksen sijaan</li> <li>• Automaattinen puheentunnistus</li> <li>• Aloitetoiminnan kehittämisellä löydetään säästökohteita</li> <li>• Case-managereiden asiakkaat lisääntyvät 20 %</li> </ul>

**Avainmit-  
tarit, tavoite- ja sito-  
vuustaso  
(V=valuust  
o, H= halli-  
tus)**

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
	sen tiekartta <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alueellinen yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä hanke etenee</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 99 % asiakkaista tyytyväisiä kielellisiin palveluihin (V)</li> <li>• Asiakaspalautteista kehittämissuunnitelmissa 1-5/yksikkö (H)</li> <li>• Asiakkaiden NPS&gt;80 (V)</li> <li>• Potilas-asiakastytyväisyys&gt;4,7 (asteikko 1-5) (V)</li> <li>• Jonotiedot ovat reaaliajassa nähtävissä www-sivuilla (V)</li> <li>• Jonotilanne parempi kuin naapurisairaaloissa</li> <li>• Kotilinjan puhelin-vaste ja chat-palvelu 100% arkin klo 8-16 (H)</li> <li>• Sähköiset asiointipalvelut ovat lisääntyneet 20 % (H)</li> <li>• Etävastaanotto käytössä 10 poliklinikalla (H)</li> <li>• Teledermatostopia-yhteys neljään terveyskeskukseen (H)</li> <li>• Kokemustoimijat vähintään kahdessa työryhmässä (H)</li> <li>• Asiakasraadien julkilausumia 3-8 kpl, kehittämistoimintapiteet julkilausumista 3-8 (V)</li> <li>• Olka-toimintamallilla uusia toimintoja palvelupisteissä (H)</li> <li>• 85 % potilaista on saanut hoito- ja kuntoutussuunnitelman (H)</li> <li>• Brändin kirkastus on tehty ja markkinointi käynnistetty (H)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• THL Perfekt-tuloksissa ollaan keskiarvolla kahden parhaan akuuttisairaalan joukossa (V)</li> <li>• Vähintään kymmenen päivystävää erikoisalaa (V)</li> <li>• Hoito muissa laitoksissa ei kasva (H)</li> <li>• Erikoissairaanhoidon, perusterveyden- ja sosiaalihuolto ovat valmiina integroitumaan alueellisesti 2020 (V)</li> <li>• Sairaanhoidopiiri on tehnyt yhteistyösopimuksen tai perustanut yhteistyön yksityisen toimijan kanssa (V)</li> <li>• Toimintaa ei ohjata jonojen kautta (H)</li> <li>• Lean-projektien määrä on noussut XX % (H)</li> <li>• H-talon päätoimintaprosessit 5 on kuvattu ja käyttöönotto aloitettu (H)</li> <li>• Uusia mittareita, joilla osoitetaan hoitotulokset, on käytössä 3 kpl (H)</li> <li>• Potilasturvallisuuden professuuri on täytetty (H)</li> <li>• Potilasturvallisuuden pitkän tähtäimen kehittämissuunnitelma on tehty (H)</li> <li>• Potilasturvallisuuteen liittyviä tutkimusjulkaisuja vähintään 4 (H)</li> <li>• Korvattujen potilastahinkojen määrän vähydessä edelleen parhaimmista (H)</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjolla joka kunnassa (H)</li> <li>• Digitaalisen asiakasohjauksen tiekartan toimenpiteet on tehty (H)</li> <li>• Alueellinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä hanke etenee hankintaan (H)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoitoisuus/hoitaja on yksiköissä optimialueella vähintään 50 %/kk (H)</li> <li>• Äkkilähtijöiden määrä nostetaan (H)</li> <li>• Henkilöstön työhyvinvointikyselyn tulokset pysyvät vähintään nykyisellä tasolla (H)</li> <li>• Tutkimusjulkaisujen määrä nousee (H)</li> <li>• Työyksikön suositusmittarin vastausprosentti saadaan nostettua yli 60 %:n, samalla kun NPS-indeksi on yli 50 (V)</li> <li>• Asiakkaan silmin -päivän toteuttaa 10 % henkilöstöstä</li> <li>• Magneettisairaala on lähde rakentamaan</li> <li>• Työvuoroluettelon automatisoidun suunnittelun pilotointi on valmis (H)</li> <li>• Toteutetaan osaamisen kehittämissuunnitelma esimieskoulutuksineen (H)</li> <li>• Kieltenopetuksessa on testattu kielten tukihenkilöitä ja tehty ”Kuinka sanotaan” -vihko (H)</li> <li>• Yksikkökohtaiset pelisäännöt ja kehittämissuunnitelmat on tehty (H)</li> <li>• Henkilöstö suosittelee VKS:aa hoitopaikaksi NPS 80 (V)</li> <li>• Tulosityksiköissä jatkuvan kehityksen keskustelut käyty 100-prosenttisesti (H)</li> <li>• 70 % on käynyt kehityskeskustelussa (H)</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä ei kasva (V)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palkkamenot ≤ talousarvion palkat (V)</li> <li>• Hoidon palveluyksikkö täyttää tarvittavat poissaolot (H)</li> <li>• Sairaalan tuotantoprofiilin vertaus vastaaviin keskussairaaloihin tehdään vuosittain (H)</li> <li>• Valinnanvapausperusteinen hoito vähenee muissa laitoksissa 20 %</li> <li>• Markkina-analyysi tehty ja markkinointi käynnistetty kolmessa eri mediassa</li> <li>• Kaikki uusinvestoinnit &gt; 15 000 € on analysoitu mini-HTA:n avulla (H)</li> <li>• Mielenterveys- ja päihdehuollon ja diabeteskeskuksen uusi yhdistetty yksikkö on aloittanut toimintansa ja uusia yhdistämissuunnitelmia on suunniteltu (H)</li> <li>• Jokaisella johtamisasemalla pidetään vähintään kaksi taloudenseurantakoulutusta/keskustelutilaisuutta (H)</li> <li>• Määräaikaisten työntekijöiden määrä hoitohenkilöstössä on laskenut (H)</li> <li>• Automaattisen puheentunnistuksen käyttö on laajentunut (H)</li> <li>• Aloitteiden määrä on noussut 50 % (H)</li> <li>• Case-managereiden asiakasmäärä on noussut 20 % (H)</li> </ul>

### 1.3. Suoritteet

Kuntalaskutettavat käynnit on koottu alla olevaan taulukkoon, jonka mukaan toiminta kehittyi yhä enemmän

avohoitopainotteiseen suuntaan. Avohoitokäyntien suoritteet kasvavat ja vuodeosastohoito vähenee.

Kuntalaskutuksen suoritteet	TP 2015	TP 2016	TA 2017	TA 2018	Tot. 31.8.2018	Tot. %	TA 2019	18-19 %
Avohoitokäynnit, somatiikka	177 656	183 736	181 005	179 345	111 731	62,3	179 000	-0,2 *
Avohoitokäynnit, psykiatria	40 616	42 475	40 631	40 480	25 482	62,9	40 700	0,5
Avohoitokäynnit, pth-päivystys	31 549	34 169	31 715	33 220	22 134	66,6	35 400	6,9
Hoitopäivät, psykiatria	21 466	20 111	17 467	19 030	10 666	56,0	17 000	-11,6
Hoitopäivät, somatiikka				7 900		0,0	7 600	
Hoitopäivät, hengityshalv.pot.	1 484	1 090	1 061	1 080	716	66,3	1 080	0,0
Hoitopäivät, siirtoviihepotilaat	3 449	1 655	1 512	1 100	1 243	113,0	1 900	52,9
Hoitopäivät, akuuttilääketiede, pth		964	2 044	1 400	1 279	91,4	2 000	29,4
DRG-paketit	23 232	22 722	22 612	22 753	14 448	63,5	23 117	1,6
Outlierpäivät	7 788	8 357	9 521	8 775	6 214	70,8	8 775	0,0
Potilaskotioyömyiset	194	139	242	200	122	61,0	200	0,0

\* Poliklinikkakäyntien tilastointi muuttui v.2018

### 1.4. Vuodepaikat

Vuodepaikkojen kokonaismäärä on 323 tähän määrään sisältyy myös tehohoidon ja sydänvalvonnan paikat.

Vuodepaikkojen lukumäärä	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	18-19 muutos
Vuodeosastohoidon palvelualue	201	181	188	187	177	204	203	-1
Naisten ja lasten palvelualue	49	42	42	40	40	40	40	0
Psykiatrian palvelualue	108	100	75	68	68	66	66	0
Sydänvalvonta CCU	6	0	0	0	0	0	0	0
Teho- ja valvontaosasto	10	10	13	13	13	13	14	1
Kuntoutuskoti	15	15	0	0	0	0	0	0
	<b>389</b>	<b>348</b>	<b>318</b>	<b>308</b>	<b>298</b>	<b>323</b>	<b>323</b>	<b>0</b>

## UUDET RESURSSIT 2019

### Avohoidonhoidon palvelualue

2101	1	Sairaanhoitaja
2551	1	Audionomi
4415	1	Sosiaalityöntekijä

### Vuodeosastohoidon palvelualue

3202	1	Sairaanhoitaja
------	---	----------------

### Lääkäreiden ja asiantuntijoiden palvelualue

2009	1	Erikoislääkäri
3700	2	Sosionomi

### Diagnostiikkakeskus

4113	1	Röntgenhoitaja
4113	1	Laboratoriohoitaja

### Sairaanhoidon tuen palvelualue

4031	1	Sairaanhoitaja
4033	4	Sairaanhoitaja

### Huollon palvelualue

6410	1	Toimistos sihteeri
------	---	--------------------

### Hallinnon palvelualue

1701	1	Tutkimushoitaja
------	---	-----------------

**Yhteensä**        **16**

## LAKKAUTETTAVAT VIRAT JA TOIMET 2019

### Lääkäreiden ja asiantuntijoiden palvelualue

3750	1	Apulaisylilääkäri
------	---	-------------------

### Huollon palvelualue

6511	1	Maalari
------	---	---------

**Yhteensä**        **2**

## 2. TALOUSSUUNNITELMAN ENSIMMÄINEN VUOSI - TALOUSARVIO 2019

### 2.1 Vaasan sairaanhoitopiirin tuloslaskelma

Vasa sjukvårdsdistrikt skn - Vaasan sairaanhoitopiirin ky

Budgetförslag - Talousarvioehdotus 2019 - 26.09.2018

	Budg. TA 2019	2018-2019	2017-2019	Bokslut - TP 2017	Budg - TA 2018	Förv - TOT 2018 / 1 - 8	Förv.-Tot. 2018
Kontonummer	EUR	%	%	EUR	EUR	EUR	%
Försäljningsintäkter - Myyntituotot	10 172 700	-2,66	30,07	7 821 040	10 450 922	6 612 839	63,28
Kundavgifter - Asiakasmaksut	10 428 100	0,00	14,09	9 140 309	10 428 100	6 395 075	61,33
Understöd o bidrag - Tuet ja avustukset	3 211 000	-0,20	-2,30	3 286 647	3 217 422	2 031 164	63,13
Hyror - Vuokrat	929 500	0,00	33,04	698 687	929 500	533 356	57,38
Övriga verksamhetsintäkter - Muut toimintatuotot	1 225 500	-16,72	-45,03	2 229 524	1 471 482	900 372	61,19
<b>Verksamhetsintäkter - Toimintatuotot</b>	<b>25 966 800</b>	<b>-2,00</b>	<b>12,04</b>	<b>23 176 207</b>	<b>26 497 426</b>	<b>16 472 807</b>	<b>62,17</b>
Personalkostnader - Henkilöstökulut *	-109 117 571	-0,97	0,84	-108 205 311	-110 183 644	-71 110 706	64,54
Köp av tjänster - Palveluiden ostot **	-43 295 550	8,82	32,80	-32 602 157	-39 786 604	-27 389 829	68,84
Material o förnödenheter - Materiaali ja tarvikkeet ***	-39 520 400	3,87	6,66	-37 052 040	-38 047 950	-25 345 921	66,62
Hyror - Vuokrat ****	-1 972 000	32,66	198,19	-661 320	-1 486 500	-954 764	64,23
Övriga kostnader - Muut kulut	-1 998 700	-4,56	6,84	-1 870 774	-2 094 300	-1 206 296	57,60
<b>Verksamhetskostnader - Toimintakulut</b>	<b>-195 904 221</b>	<b>2,25</b>	<b>8,60</b>	<b>-180 391 602</b>	<b>-191 598 998</b>	<b>-126 007 516</b>	<b>65,77</b>
<b>NETTO</b>	<b>-169 937 421</b>	<b>2,93</b>	<b>8,09</b>	<b>-157 215 396</b>	<b>-165 101 572</b>	<b>-109 534 709</b>	<b>66,34</b>

### 3. VASTUUALUEIDEN TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMAT

Uudessa organisaatiomallissa ja johtamisjärjestelmässä potilaiden prosessit sijaitsevat vastuualueilla, jotka vielä jakautuvat kukin omiin erikoisaloihinsa. Vastuualueiden johtajat ja niihin kuuluvien erikoisalojen ylilääkärit johtavat, kehittävät ja seuraavat potilaiden tutkimusta, hoitoa, kuntoutusta ja potilaan terveysongelman hoidon kokonaisuuden prosessia ja sen kustannuksia. Keskeistä on suunnitella palvelutuotanto, joka on potilaslähtöistä, tarvetta vastaavaa, lääketieteellisesti asianmukaista,

#### 3.2. Medisiininen vastuualue

##### Vastuualueen väestön palvelun tarpeen arviointi ja ennakoitavat muutokset

Yhä vanheneva väestö lisää vuosi vuodelta myös tarvetta erikoissairaanhoitoon. Myös kansantaudit, kuten aikuistyyppin diabetes, lisääntyvät, joka myös näkyy erikoissairaanhoiton tarpeen kasvussa. Sädehoidon määrä tulee kasvamaan, uusia potilaita tulee myös sairaanhoitopiiriin ulkopuolelta. Pietarsaaren sairaalan toiminnan muutos on lisännyt kardiologian poliklinikalle tulleiden läheteiden määrää sekä myös hoitopäiviä vuodeosastolla merkittävästi. Rytmikardiologisten toimenpiteiden ja erityisesti eteisvärinän ablaatiohoitojen tarve näyttää edelleen lisääntyvän. Myös vaativien rytmihäiriö- ja vajaatoimintahdistimien tarve on kasvamassa. Hemodialyysihoidon tarve on kasvamassa. Ihokasvaimet ja allergiat ovat lisääntymässä. HIV-potilaiden määrä on tasaisessa kasvussa, kaiken kaikkiaan infektio-pkl-laheteiden määrä on kasvussa. Uniapnea lisääntyy edelleen väestössä.

##### Potilaiden hoitoprosesseihin suunnitellut muutokset

Onkologiassa kehitetään hoidon aikaista potilaiden seuranta kehitetään. Geenitestien kattavuutta parannetaan ottamalla uusia testejä käyttöön. Uusi sädehoitokone otetaan käyttöön ja PET-CT integroidaan osaksi hoitoa ja seuranta. Immunoterapian lisääntyminen nostaa lääkekustannuksia. Palliatiivisen poliklinikan avaaminen vaatii lisää henkilöstöresursseja. Tavoitteena on, että sairaanhoitopiiriin pohjoisen alueen kardiologiset poliklinikapotilaat voitaisiin jatkossa hoitaa pääosin Pietarsaareissa. Tulevan syksyn aikana sydänvalvonta ja teho-osasto siirtyvät fyysisesti yhteisiin uusiin tiloihin. Tavoitteena on lisääntyvässä määrin pyrkiä kotiuttamaan pallolaajennuspotilaat jo samana päivänä, mutta suuri osa kardiologisista toimenpidepotilaista vaatii kuitenkin edelleen yön yli seuranta osastolla. Uudet migreenilääkkeet tulevat markkinoille loppuvuodesta 2019, lisännevät neurologian lääkekustannuksia. Osa mekaanisen tukoksenpoistopotilaista saatetaan lähettää Uumajaan Tampereen sijaan. Annettavista hematologisista hoidoista yhä enenevä määrä on

vaikuttavaa ja potilasturvallista sekä kustannustasoltaan kohtuullista. Tämä toimintasuunnitelma toimii samalla tilauksena palvelualueille, eli tämän mukaisesti palvelualueet ja niiden tulosyksiköt ovat suunnitelleet tulevaa toimintaansa ja sen edellyttämiä resursseja.

Vastuualueet ovat medisiininen vastuualue, operatiivinen vastuualue, lasten vastuualue, psykiatrian vastuualue ja vastuualue muut/yleislääketiede.

polikliinista hoitoa, tämän takia infuusio-yksikön potilasmäärä tulee lisääntymään. Nefrologiassa lisätään vuonna etäpoliklinikkaa Pietarsaaren suuntaan, tavoite 1 kokonainen etäpkl-päivä vuoden alusta lähtien ja todennäköisesti 2 päivää/kk vuoden lopussa. Dialyysiosastolla alkanee myös sunnuntai-aukiolo (aamuvuoro). Diabeteskeskuksen toiminta käynnistyy vuoden aikana (diabeteskeskuksessa toimii Vaasan sairaanhoitopiiriin ja Vaasan kaupunki samoissa tiloissa). Biologisten lääkkeiden käyttö astmassa ja sarkoidoosissa tulee lisääntymään. Uniapnean esiintyvyyden kasvu lisää tarvetta unirekisteröinnille. Etäseuranta ja laitejakelu uniapneapotilaiden kohdalla kehittyvät joka vähentää painetta erikoissairaanhoitossa vaikka potilasmäärät tulevat lisääntymään. Maksakirroosi-diagnostiikassa on ensin vuodella suunniteltu ultraääni-menetelmä hoitavan lääkärin toimesta, tämän vaatii laitehankinnan mutta vähentää tarpeen maksabiopsialle.

##### Hoidon laadun, saatavuuden, sujuvuuden ja oikea-aikaisuuden varmistaminen

Pitkäjänteinen panostaminen erikoistumiskoulutukseen Vaasassa alkaa näkyä lääkärivajeen korjaantumisessa. Vuoden 2019 aikana aloittaa useampi uusi erikoislääkäri, joka palaa takaisin Vaasaan yliopistojakson jälkeen. Tämä mahdollistaa konsulttilääkäreiden käytön vähentämistä. Tiiviimpi yhteistyö sairaanhoitopiiriin sisällä mahdollistaa lääkäriresurssien joustavampaa käyttöä. Panostetaan myös sekä erikoistuvien ja erikoislääkäreiden jatkuvaan koulutukseen. Tavoitteena on, että endokrinologian poliklinikalla on, kahden erikoislääkärin lisäksi, myös erikoistuva lääkäri. Hyvä yhteistyö ja jatkuva keskustelu palvelualueiden kanssa takaa resurssien riittävyyden potilaiden hoidossa. Sydäninfarktipäivystys jatkuu omassa sairaalassa, millä varmistetaan kiireellisimpien potilaiden hoitoon pääsy laadukkaasti ilman turhia viiveitä ja myös hoitajaksot jäävät lyhyemmiksi. Myös lisätyön tarvetta on todennäköisesti edelleen, jotta esimerkiksi kardiologian poliklinikan jonot saadaan pidettyä hallinnassa.



Investeringsplan sammandrag - Investointisuunnitelma yhteenveto 17.8.2018

**Byggnader och fasta konstruktioner**

	Budget 2018	Uppskattat 2018	Överförs till 2019	Budget 2019	Ekonomiplan 2020	2021	2022	Projektets totalkostnads- budget	Projektets totalkostnad fram till 2022
<b>Byggnader - Rakennukset</b>									
U-byggnaden - U-rakennus	1 000 000	1 200 000	0					25 758 033	24 903 271
F-byggnaden - F-rakennus	5 810 000	5 810 000		3 040 000	5 750 000	2 550 000		21 300 364	19 555 995
M-byggnaden - M-rakennus, kökets kylutr	0	0	0						2 209 263
M-byggnaden - M-rakennus, matsal				200 000	2 100 000	200 000		2 500 000	2 500 000
X-byggnaden - X-rakennus, XD + fasad o tak	5 400 000	2 200 000	1 700 000	1 500 000	200 000	0		7 713 901	6 396 036
C-byggnaden	1 500 000	0	0	300 000	2 700 000	3 000 000		2 470 000	6 000 000
Parkeringshus - Pysäköintitalo	950 000	950 000		2 500 000	0	0		3 450 000	3 450 000
Y päivistysröntgen laajennus				400 000	2 000 000	1 000 000		3 400 000	3 400 000
G-huset					2 500 000			2 500 000	2 500 000
NO - muutostyöt (budg.fr.C )		2 700 000		300 000				3 000 000	3 000 000
T-saneeraus						500 000	3 000 000	23 500 000	3 500 000
A - saneeraus							100 000	31 000 000	100 000
B - saneeraus							100 000	16 300 000	0
Ombyggnad för PET-ct *	260 000								
Övriga renoveringar (50.000-100 000)									
* Beslut fm 18.6.2018									
	<b>14 920 000</b>	<b>12 860 000</b>	<b>1 700 000</b>	<b>8 240 000</b>	<b>15 250 000</b>	<b>7 250 000</b>	<b>3 100 000</b>	<b>142 892 298</b>	<b>77 514 565</b>
<b>H-byggnaden</b>									
Flytt av infra	5 000 000			3 000 000			1 800 000	9 800 000	9 800 000
H-nybyggnaden - H-uudisrakennus	10 000 000	byggnader		25 200 000	30 600 000	30 789 894	8 000 000	105 000 000	105 000 000
H-nybyggnaden KSL - H-uudisrakennus KSL		fasta konstruktioner			5 000 000	15 000 000	5 000 000	25 000 000	25 000 000
Automationsteknik							5 500 000	5 500 000	5 500 000
	<b>15 000 000</b>			<b>25 200 000</b>	<b>35 600 000</b>	<b>45 789 894</b>	<b>13 000 000</b>	<b>145 300 000</b>	<b>145 300 000</b>
<b>Fasta konstruktioner - Kiinteät rakenteet</b>									
Fasta sjukhusutrustning i F - Kiinteät sairaalalaitteet Fssä	1 000 000	1 000 000		600 000	1 000 000	500 000			
Hissar - Hissit (2/år + f-delen)	100 000	0	100 000	100 000		100 000			
EI driftsäkerhet, elautomation - Sähkönsyötön varmistaminen, sähköautomaatio	100 000	0	100 000	200 000	50 000	50 000	50 000		
Ändringar ventilation	100 000								
Reservkraft (H-nybyggnad) - Varavoima (H-uudisrakennus)	0	0			1 500 000				
Områdeskylning - Aluejäähdytys	0	0		85 000			100 000		
Avloppsreparationer och dricksvattenledningar - Viemärikorjauksia ja vesiputkisto	50 000	20 000		50 000	50 000	50 000			
Modernisering av byggnadsautomation - rakennusautomaation modernisointi	80 000	100 000		75 000		75 000			
Byte av oljecisterner - Öljysäiliöiden vaihto	200 000	200 000							
Trafikarrangemang, infarten - Liikennejärjestelyt, sisäänaajo	250 000	250 000			150 000				
Byte av brandalarm (delvis) - Palohälytysjärjestelmän uusiminen (osittain)	0	0		100 000	50 000	50 000	50 000		
Sköterskealarm - Hoitajakutsu	150 000	150 000		100 000					
V-LAN				60 000					
Förnyande av telefoncentral - Puhelinvaihteen uusinta	65 000	65 000		60 000					
Utvidgning av högtalaranläggning - yleiskuulutusjärjestelmän laajennus	150 000	150 000							
Förnyelse av områdesbelysningen - Aluevalaistuksen uusinta	100 000	50 000							
Övriga fasta konstruktioner (<100 000)	55 000						600 000		
	<b>2 400 000</b>	<b>1 985 000</b>	<b>200 000</b>	<b>1 430 000</b>	<b>2 800 000</b>	<b>825 000</b>	<b>800 000</b>		
<b>Byggnader och fasta konstruktioner</b>	<b>32 320 000</b>		<b>1 900 000</b>	<b>34 870 000</b>	<b>53 650 000</b>	<b>53 864 894</b>	<b>16 900 000</b>		

Investeringsplan sammandrag - Investointisuunnitelma yhteenveto 17.8.2018

*Byggnader och fasta konstruktioner*

	Budget 2018	Uppskattat 2018	Överförs till 2019	Budget 2019	Ekonomiplan 2020	2021	2022	Projektets totalkostnads- budget	Projektets totalkostnad fram till 2022
Apparatur - Laitteet	8 030 000			6 200 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000		
It-investeringar - IT-Investoinnit	2 480 888			3 000 000	3 000 000	3 000 000	10 000 000		
<b>INVESTERINGAR TOTALT - INVESTOINNIT YHTEENSÄ</b>	<b>42 830 888</b>	<b>0</b>	<b>1 900 000</b>	<b>44 070 000</b>	<b>62 650 000</b>	<b>62 864 894</b>	<b>32 900 000</b>		

### 3.3. Operatiivinen vastuualue

#### Vastuualueen väestön palvelun tarpeen arviointi ja ennakoitavat muutokset

Kysyntä ja toiminta jatkanevat lievässä tasaisessa kasvussa. Ikääntyvä väestö ja ikään kuuluvat rappeumasairaudet tosin asettavat paineita useilla erikoisaloilla. Verisuonikirurgiassa potilasmäärät ja leikkaukset ovat lisääntyneet voimakkaasti edellisvuodesta, ja jäävät pysyvästi tälle uudelle tasolle. Tasokas verisuoni-center lisännee kysyntää myös lähialueilta. Silmien ikäräpeuman ja kaihin hoito lisääntyy jatkuvasti, ja apuvälinetarve lisääntyy. Näihin pyritään vastaamaan toimintoja tehostamalla, samoilla keinoilla pyritään myös turvaamaan keskittämisesetuksen ”uhkaamien” toimenpiteiden säilyminen. Näistä tärkein on endoproteesileikkausten saaminen pysyvästi 600:n paremmalle puolelle vuositasona. Väestön ikääntymisen myötä sekä kotona asumisen/pärjäämisen tavoitteiden valossa kuntoutuksen palvelukenttä tulee kasvamaan, mikä vaatii panostusta jo ketjun alkupäässä. Iän myötä syöpien esiintyvyys lisääntyy, ja niiden leikkaushoito jatkuu entisellään, joskin urologiassa on riski näiden leikkausten keskittämisestä yliopistosairaaloihin. Valta-kunnallisen syntyvyydenlaskutrendin toivotaan pysähtyvän myös Vaasassa.

Budjetissa on niin ikään huomioitava kuolon apuvälineiden tarpeen lisääntyminen (lakisääteisyys). Valta-kunnalliset ohjeistuksen muutokset seuloista synnyttäjillä lisäävät kustannuksia aiempaan verrattuna (n.65 000).

#### Potilaiden hoitoprosesseihin suunnitellut muutokset

Erikoissairaanhoidon puolella ei ole suunnitteilla merkittäviä muutoksia toimintaan nykytilanteeseen verrattuna. Etävastaanottoja ja videoteitse tehtävien konsultaatioiden/kontrollien määrää pyritään lisäämään erityisesti Pietarsaaren suuntaan. Samoin apuvälinetarjon-

### 3.4. Lasten vastuualue

#### Vastuualueen väestön palvelun tarpeen arviointi ja ennakoitavat muutokset

Toiminta tulee jatkumaan pääosin ennallaan. Erikoislääkäreistä aina vain suurempi osa käy työjaksoilla yosairaaoloissa (uusimpana lastengastroenterologia 10/2018). Potilasturvallisuus ja työn laatu omassa toiminnassa näin nousee, mutta samalla hankaloituu oman resurssin käytön suunnittelu. Osaamisen varmistamisen hallinta on haasteellista! ”Toiminta edellä” toteuttamiseksi palkataan lyhyille jaksolle erikoislääkäreitä naapurisairaaloista. Tämä tosin parantaa yhteistyötä madaltaen raja-aitoja mm. Pietarsaaren. Erikoistuvien lääkärin tilanne koko lastenvastuualueella on erinomainen. Hakijoita meillä on paljon. Erityistason vaikeahoitoiset potilaat lähetetään yo-sairaalaan entisillä kriteereillä. Keskittämisesetus ei todennäköisesti tule ravistelemaan lastentauteja vielä. Alkuvuosi tulee todennäköisesti olemaan osastokuormituksen suhteen rauhallisempi, sillä kuluvan vuoden poikkeuksellisen rankka RSV –epidemia tuskin toistuu.

ta pyritään yhtenäistämään maakunnan tasolla. Tehostettu- vaativa valvontahoito aloittaa vuoden vaihteessa yhteisissä tiloissa, millä haetaan tehokkuutta verrattuna pieniin irrallisiin yksiköihin. Prosessien yhdenmukaistaminen vaatii yhteisiä it-sovelluksia. Päiväosastoprosessiin on löydettävä lisää potilaita osastokuormituksen vähentämiseksi. Poliklinikoilla pyritään mahdollisimman yhdenmukaisiin käytäntöihin ja mahdollisimman kattavasti suunnittelemaan käynnit kerralla valmiiksi-periaatteella. Kipupotilaiden moniammatillista hoitoa kehitetään edelleen.

#### Hoidon laadun, saatavuuden, sujuvuuden ja oikea-aikaisuuden varmistaminen

Sähköisiä osallistavia potilasohjauspolkuja kokeillaan tänä ja ensi vuonna muutamassa hoitopolussa, ja odotukset ovat suuret ja voivat tuoda kustannussäästöjä. Tämä lienee laajemminkin tulevaisuutta. Lääkärin tilanne on pääsääntöisesti hyvä, osaajista on pidettävä kaikin tavoin kiinni. Kuntoutuksen osaamista tarvitaan lisää, mm. fysiatri kipeästi, mutta myös muita asiantuntijoita tarvitaan, jotta potilas voidaan hoitaa kokonaisvaltaisesti ja oikea-aikaisesti. Oikeat asiantuntijat ovat välttämättömiä vaativan kuntoutuksen ja moniongelmaisten hoidon kehittämisessä. Rekrytointia haittaa epäselvä kuva asemastamme sairaalakentässä. Hoitojonon lyhyys on tärkeää, erityisesti niissä potilasryhmissä, missä viiveet lisäävät hoidon kustannuksia. Päivystyksen osalta tarvitaan yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa, jotta yhteispäivystyksessä voitaisiin keskittyä hoitamaan pelkästään aidosti päivystyksellistä apua tarvitsevia. Neuvontapalveluja kehitetään 2019 vastaamaan STM:n ohjeistusta. Alueen omia lääkäreitä kannustetaan päivystämään ostopalvelutarpeen vähentämiseksi. Päivystyksestä tulee akuuttilääkärijohtoisempaa uusien lääkäreiden ja työaikajärjestelyjen myötä, joilla voidaan korvata muita päivystysmuotoja (ns. kolmospäivystys).

Lääkäriresurssi lastenneurologialla on ollut vuoden hyvä (2 lääkärinä). Hyvä tilanne jatkuu ainakin seuraavan vuoden ajan. Lisääntyvästä lähetemäärästä huolimatta hoitotakuu tulee toteutumaan. Lastenneurologian yl jatkaa konsultaatiokäyntejä Pietarsaareissa. TYKS –erva toivoo yhteistyön tiivistämistä lastenkirurgiassa. Suunnitelmissa on yhteistyökokous alan eri asiantuntijoiden kesken 9/2018. Oma tavoitteemme on jatkaa lastenkirurginen toiminta täällä suurin piirtein ennallaan lasten anestesiaalääkärin erityisosaamista kirurgin apuna hyödyntäen. Myös TYKS:n lastentautein uusi ylilääkäri on tulossa tutustumaan toimintaamme 10/2018. Asialistalla on mainittu ”keskustelua keskittämisestä”. Toisen neonatologin lisäkoulutus TYKS:ssä saadaan loppuun vuoden 2019 aikana ja tämä vahvistaa neonatologista tietotaitoasiamme ja vaativan hoidon tasaisuutta. Synnytykset tulevat laskemaan, kuten koko maassa. Uhkaavien tilanteiden simulaatioita tulee harjoitella entistä enemmän. Olemme kauimpana yliopistosairaalaista oleva keskussairaala, joten omassa talossa tapahtuvat kriisitilanteet on hallittava. Koulu-

tuksellinen ja aktiivinen panostus erikoistuvan ohjaukseen palkitsee rekrytoinnissa. Opettamiseen varataan lisää aikaa ja resurssia.

### **Potilaiden hoitoprosesseihin suunnitellut muutokset**

Laitteistoja ja toimintamalleja on päivitetty näyttöön perustuen. Viilennyshoitolaite + aEEG-monitorointi ovat käytettävissä vaikeasti asfyktisille vastasyntyneille syksyn aikana. Hankintaprosessi on nyt loppusuoralla ja henkilökunnan koulutukset alkamassa. Tämä on uusi hoitomuoto VKS:ssa. Suunnitelmissa on hyödyntää säännöllisiä simulaatioelvytysharjoituksia, joiden on tutkimusten mukaan todettu parantavan potilasturvallisuutta ja antavan varmuutta tiimityöskentelyyn. Potilailla ei voi harjoitella. Digitaalisten palvelujen käyttöä lisätään. Lääkäri-hoitajapari vastaanottoja lisätään soveltuvin osin.

Lapsidiabetespotilaan prosessin päivittämiseksi on keskusteltu siitä, voitaisiinko tuoreen diabetetikon alkuohjausta toteuttaa diabeteshoitajan toimesta kotona ja hyödyntää digitaalista etäyhteyttä perheelle kotiin (sairaalassaoloaika lyhenee)?

Päivystyslapsipotilaan prosessin kokonaisvaltaista vastuun kantoa lastenyksikön oman tiimin ja lasten sairaanhoitajaresurssin taholta toivotaan edelleen. Tämä vaatisi hoitajaresurssin lisäyksen.

Yhteistyötä siedätyksessä laajennetaan avopuolen kanssa. Pistoshoitokoulutukset Vaasan tk:n kanssa aktivoituvat nyt syksystä ja ensi vuoden alusta siedätyshoitonuoret siirtyvät ylläpitovaiheessa avopuolelle. Se vapauttaa resurssia uusien pistoshoitosten varhaiseen aloittamiseen. Pysymme näin paremmin hoitotakuussa ja tarjoamme palvelua potilaille oikea-aikaisesti.

Etäyhteyden luominen Pietarsaareen on yhteinen tahtotila. Pietarsaaren alueen päivystyslapsipotilaiden konsultaatioiden suhteen kehittämistyötä jatketaan.

Nuorten intoksikaatiopotilaiden hoitoprosessi on pitkälle tehty ja on nyt kommenttikierroksella. Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten hoitoprosessia jatketaan

## **3.5. Psykiatrian vastuualue**

### **Arvio väestön palveluntarpeesta ja ennakoitavissa olevista muutoksista**

Vuoden 2018 aikana on aloitettu neuvottelut Vaasan kaupungin ja VKS:n mielenterveys- ja päihdepalvelujen yhdistämiseksi, mikä tulee vaikuttamaan väestön palvelun tarpeen arviointiin todennäköisesti palvelukysyntää lisäävästi. Vuoden 2019 alusta aikuispsykiatriassa siirrytään läheteettömään poliklinikkaan, mikä voi myös vaikuttaa palvelujen kysynnän lisääntymiseen. Tähän liittyvät kehittämistyöt on aloitettu keväällä 2018, jotta olisimme toimintavalmiina vuoden 2019 alusta Huuto-niemessä. Myös alustavasti on aloitettu keskustelut siitä, mikäli kaikkien Pohjanmaan kuntien mielenterveys- ja päihdepalvelut yhdistettäisiin vastaamaan jo nyt tulevia valtakunnallisia muutoksia.

Etäpalvelujen käyttöä (Skypebusiness ja VideoVisit) lisäämme, mikä tulee myös vaikuttamaan palvelujen

yhteistyössä psykiatrian, lastensuojelun ja pediatrian kanssa. Moniulotteinen yhteistyö erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalipuolen kanssa tulee jatkumaan LAPE- ja OT -kokousten merkeissä tavoitteena integraatio.

Kaikki prosesseihin suunnitellut muutokset ja päivitykset tukevat potilaslähtöisyyttä ja perhekeskeisyyttä. Osa muutoksista lisää kustannuksia mutta vaikutus kokonaiskustannuksiin, vaikuttavuuteen sekä nykyisiin tilaongelmiin olisi toivottava.

### **Hoidon laadun, saatavuuden, sujuvuuden ja oikea-aikaisuuden varmistaminen**

Lähetteen, hoitotakuun toteutumisen, hoitopäivien, käyntimäärien ja toimenpiteiden seuranta jatkuu säännöllisenä. Budjetin ja talouslukujen tulkintaan ja järkevään käyttöön tarvitaan lisää ohjausta (KPP:n käyttökoulutusta suunniteltu johdon taholta). Lastenpkl:n mittaritaulun antamat tiedot 4 kk välein on koettu tärkeiksi. Jos poikkeamia todetaan, päästään melko nopeasti korjaamaan kurssia ja etsimään syitä muutoksiin. HaiPro-ilmoitusten ja palautteiden perusteella kehitetään toimintaa. Kaksikielisyyden vahvistamista jatketaan.

Kustannustietoisuuden jakaminen ja säännöllinen läpikäynti kollegoiden kesken lisää talouden toteutumista. Hoidetaan oikea potilas oikealla portaalla. Keskitytään niihin potilaisiin, jotka tarvitsevat erikoissairaanhoitoa ja siirretään painotusta osastolta avohoitoon erilaisin tukitoimin. Tässä tarvitaan yhteistyötä toiminnan rajapinnoilla, jolloin kaikkien tahojen arjessa tapahtuva toiminta veisi integraation suuntaan, tulipa maakuntaa tai ei!

Toiminnan varmistamiseksi tarvitaan yhdessä hyvin toimiva pätevä henkilökunta ja motivoituneet, vahvan asiantuntijuuden omaavat lastenlääkärit sekä toimintaa tukevat terveelliset tilat. Alueen lapsiperheiden luottamus oman sairaalan toimintaan tulee pystyä pitämään houkuttelevana. Muutoksessa on pysyttävä mukana, prosesseja on kehitettävä nykyaikaiseksi ja hyvät tulokset tuotava esiin.

kysyntään, mutta siihenkin on henkilökunnan osallistuminen ja kouluttaminen aloitettu. Nämä kaikki muutokset tulevat madaltamaan kynnystä psykiatrian palvelujen käyttöön. Lisäksi sähköisten työmenetelmien käyttöönotto tulee helpottamaan ja lisäämään viranomaisyhteistyötä.

### **Suunnitellut muutokset potilaiden hoitoprosesseissa**

Psykiatrian vastuualueella on aloitettu prosessien mallittaminen, jossa suunnitellaan ketteriä, tehokkaita ja vaikuttavia hoito- ja kuntoutusprosesseja. Osastohoidossa kartoitetaan kunkin osaston kolme avainprosessia, tehdään työohjeita ja tarkistuslistoja muista prosesseista.

Nuorisopsykiatrian osastolla on tarkoitus pilotoida prosessien mallittamisessa kliinisen päätöksentekijär-

jestelmää (CDSS), johon liittyy investointitarpeita IT-hankintoihin. Jokaiselle osastolle ja myös poliklinikoille on tarkoitus hankkia etäyhteyslaitteet (TV-vastaanotin, kamera ja pöytämikrofonit) palveluyhteistyöhön sekä oman organisaation sisällä että myös muiden organisaatioiden kanssa. Nuorisopsykiatrian poliklinikalle on haettu kahta uutta vakanssia, jotka toimisivat ns. liikuvana työparina liityntäpinnassa koulutoimen, lastensuojelun ja muiden hallintokuntien kanssa. Prosessiosaamista on työryhmien ja kehittämispäivien myötä lisätty organisaatiossa.

### **Laadun, saatavuuden, sujuvuuden ja oikea-aikaisuuden turvaaminen**

Hoidon laatuun on ratkaisuna myös prosessien kehittäminen, erityisesti mainittu kliininen päätöksentekijärjestelmä Serena- alustalla mahdollistaa tasalaatuisen

hoidon. Hoidon saatavuuteen on, kuten edellä on mainittu, tehty muutoksia hoitoon pääsyn kynnyksen madaltamiseksi. Prosessien mallittamisen myötä pyritään hukkaa ja variaatiota hoitoprosesseissa vähentämään. Prosesseja suunnitellaan niin, että lääkäreitä tarvitaan vain silloin kuin se on tarpeellista. Mielenterveys- ja päihdetyön yhdistämisen myötä tarvitaan henkilöstön koulutusta, niin että he hallitsevat molemmat alueet. Koulutus aloitetaan syksyllä 2018. Kerralla valmistaperiaatteen mukaisesti pyritään potilaiden palvelujärjestelmälle asettamat haasteet hoitamaan oikea-aikaisesti, ensisijassa potilaiden tarpeita ajatellen. Palvelulupauksena yritämme vuoden 2019 aikana parantaa hoidon laatua, saatavuutta, sujuvuutta ja oikea-aikaisuutta, mitä seuraamme prosesseihin liittyvillä mittauksilla.

## 4. PALVELUALUEIDEN TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMAT

Vuoden 2016 organisaatiomallissa on keskussairaala jaettu hoidon osalta seitsemään palvelualueeseen. Akuuttihoidon palvelualue, vuodeosastohoidon palvelualue, avohoidon palvelualue, naisten ja lasten palvelualue, psykiatrian palvelualue, sairaanhoidon tuen palvelualue sekä diagnostiikkakeskus hoitotyön tekijöiden osalta. Palvelutarve määritellään vastuualueilla ja palvelualueet pyrkivät toiminta- ja taloussuunnitelman

rajoissa kaikessa toiminnassaan vastaamaan tarpeeseen. Hoidon palvelualueita johtaa hallintoylihoitaja ja hänen alaisuudessaan palvelualueiden ylihoitajat. Tavoitteena on, että hoidon palvelualueita kehitetään kohti asiakaslähtöisiä, tehokkaita ja standardoituja toimintatapoja. Johtaminen ja raportointi tapahtuvat organisaation johtamisen vuosikellon mukaisesti sovitujen mittareiden pohjalta.

### 4.2. Akuuttihoidon palvelualue

	Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<b>Strategiset tavoitteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>- Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu</li> <li>• Hoitotulokset todenmukaisesti maan huippuluokkaa</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilas-turvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä</li> <li>• Kehittämisen, opetuksen ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamista kehitetään toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitetään erikoissairaanhoitoa vaativien sairausryhmien kustannus-tehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitaalisuutta hyödyntämällä</li> <li>• Keskitetään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<b>Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvä potilaan kohtaaminen ja kohtelu</li> <li>• Oikea hoito, oikeassa paikassa oikeaan aikaan</li> <li>• Päivystyksessä toimiva hoidon tarpeen arviointi</li> <li>• Päivystystoiminnan kehittämisen yhdessä alueiden terveyskeskusten kanssa. Kehitetään toimintaa asiakaspalautteiden, sekä asiakasraadien avulla.</li> <li>• Potilaat saavat palvelua äidinkielellään</li> <li>• Laadukas ja tasavertainen ensihoitopalvelu sairaanhoitopiirissä</li> <li>• Potilas saa viiveittä teho- ja valvontahoitoa</li> <li>• Sairaalan sisäisen elvytystoiminnan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyödynnetään Lean menetelmää prosessien kehittämisessä</li> <li>• Pääprosessit kuvattuna</li> <li>• Palvelualueen hoitotulokset maan huippuluokkaa</li> <li>• Päivystyksessä Fast-track toteutuminen (minimoidaan potilaan kärsimys ja maksimoidaan hoidon tehokkuus)</li> <li>• Yhtenäistetään ensihoidossa palvelut, sekä Erva alueen toimintamalleja ja ohjeistuksia.</li> <li>• Ylläpidetään Stemi-prosessia</li> <li>• Kehitetään edelleen elektrofysiologista osaamista</li> <li>• Jatketaan sujuvia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivoitunut, riittävä ja osaava henkilöstö</li> <li>• Mahdollistetaan osaamisen ylläpitämiseen tarvittavat koulutukset</li> <li>• Hyvä ja riittävä pehdytys</li> <li>• Hyvä työviihtyvyys</li> <li>• Hyvä asiakkaan, työ-kaverin ja opiskelijoiden kohtelu ja kohtaanhoito</li> <li>• Pysyvä henkilökunta</li> <li>• Laajennetaan toimintamallin hyödyntämistä osaamisen ylläpitämiseksi</li> <li>• Lääkehoito osaaminen ja laitepassit ajantasalla</li> <li>• Työaika-suunnittelun automatisointi</li> <li>• Kaikissa yksiköissä pelisääntöjen kirjaami-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haetaan kustannustehokkuutta toiminnan muutoksilla</li> <li>• Hillitään henkilöstökustannuksia toimintoja yhdistämällä ja hyvällä yhteistyöllä</li> <li>• Kehitetään edelleen yhteistyötä HPY:n kanssa</li> <li>• Tilojen yhteiskäyttö</li> <li>• Hyödynnetään Lean ajattelua</li> <li>• Rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset</li> <li>• Leikkautoiminta on tuottavuudessa kärkijäällä</li> <li>• Päiväkirurgia ensisijainen hoitomuoto</li> <li>• Tehokkaat leikkaus-alien käyttöasteet</li> <li>• Hoitotarvikkeiden ja</li> </ul>

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<p>(MET)ylläpitämien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Potilasturvallisuus taataan osaavalla henkilöstöllä ja näyttöön perustuvalla tiedolla.</li> <li>•Laadukas stemi ja elektrofysiologia hoito</li> <li>•Turvataan laadukkaana leikkaushoidon saatavuus 24/7</li> <li>•Asiakas saa leikkausajan ja pre-op valmistelut poliklinikkakäynnin yhteydessä</li> <li>• Kehitetään kaupungin hammashuollon välinehuoltoa</li> <li>•Tiivis ja toimiva yhteistyö välinehuollon ja yksiköiden välillä</li> </ul>	<p>leikkausprosesseja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turvataan leikkaukseen pääsy tavoite ajassa</li> <li>• Keskitetään leikkaukset virka-aikaan</li> <li>• Leikkaussalien optimaalinen käyttö</li> <li>• Hyödynnetään digitaalisatiota prosessien sujuvuudessa</li> <li>• Pre-op valmistelut mahdollisimman pitkälle puhelimitse</li> <li>• Taataan teho- ja valvonta hoidon saatavuus</li> <li>• Teho- ja valvonta osaston toimivuus uusissa yhteisissä tiloissa</li> <li>• Välinehuollon ja kaupungin prosessit samankaltaisiksi</li> </ul>	<p>nen ja niiden noudattaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Teho ja valvontahoidossa yhteiset toimintatavat</li> <li>• Hyvä johtajuus yksiköissä</li> <li>•Käydään kehitys - ja ryhmäkehityskeskustelut</li> <li>•Välinehuollossa päiväkirurgian- ja leikkauksalin välinehuoltajien yhdistäminen</li> <li>•Välinehuoltajien yhteiset koulutussuunnitelmat</li> </ul>	<p>laitteiden yhdenmu-kaistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Yksiköiden välinen yhteistö ja henkilöstön käyttö</li> <li>•Henkilökunnan taloustietoisuus/ informointi</li> <li>•Budjetissa pysyminen /säännöllinen seuranta</li> </ul>
<p><b>Avainmitarit, tavoitte- ja sijoitus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaspalautteet</li> <li>•Muistutusten ja potilasvalitusten määrä</li> <li>•Kehittämistoimenpiteiden määrä</li> <li>•Asiakastyytyväisyys &gt;4,7(1-5)</li> <li>•Palvelutason seuranta ensihoidossa</li> <li>•Akuuttilääketieteen lääkäriresurssin määrät ensihoitopalvelussa</li> <li>• Teho- ja valvonnan hoitopäivät ja hoitajak-sot</li> <li>•Met hälytyksiin vastaaminen</li> <li>•Näyttöön perustuvan tiedon hyödyntäminen/ yksikkö</li> <li>•Resursseista johtuvien leikkausten peruuntuminen=0</li> <li>•Ennakoimaton osastolle siirto päiväkirurgiasta &lt;5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Läpimenoajat</li> <li>•Digitalisaatiota hyödynnetty</li> <li>•Lean hyödynnetty yksiköissä</li> <li>•Pääprosessit kuvattuna X määrä</li> <li>•Hoitajavastaanotto määrrien lisääntyminen päivystyksessä</li> <li>•Ensihoito tehtävien määrät</li> <li>•Raportit Kard.rekisteristä</li> <li>•Angion jonotiedot</li> <li>•Intensium raportit</li> <li>•Per-op käyntien ja puheluiden suhde</li> <li>•Päiväkirurgia % toteutuminen</li> <li>•Vaadittavat leikkausmäärät/vuosi</li> <li>•Välinehuollon suoritteet</li> <li>•Haiprot</li> <li>• Leikkausmäärät/ vuosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Työyksikön suositustaus NPS &gt;50</li> <li>• Yksikön pelisäännöt laadittu</li> <li>•Kehittämissuunnitelmien toteutuminen</li> <li>•Toteutuneet koulutuspäivät</li> <li>•Työvuoro suunnittelun pilotointi</li> <li>•Työpaikaksi suosittelee NPS &gt;80</li> <li>•Kehityskeskustelut 100%</li> <li>•Sairauspoissaolot laskevat</li> <li>•Äkkilähtijöiden määrä nousut</li> <li>•Laitepassit ja Lääkehoidon verkkotentti suoritettuna</li> <li>•Toimenpidelokin käyttö yksiköissä</li> <li>•Perehdytysohjelma laadittu yksiköissä</li> <li>•Henkilökunnan vaihtuvuuden määrä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palkkamenot</li> <li>•Talousarvion</li> <li>• Säännöllinen seuranta ja budjetissa pysyminen</li> <li>• BuddyHealthcare App:n vaikuttavuus</li> <li>•Hoitotarvikkeiden ja laitteiden yhdenmu-kaistaminen</li> <li>•Resurssien yhteiskäyt-töjen määrät</li> <li>•Ensihoidon potilassiirtojen seuranta</li> <li>•Säännölliset leikkaus-toteutumraportit</li> <li>•Välinehuollon laskutus</li> </ul>

### 4.3. Avohoidon palvelualue

#### Strategiset tavoitteet 2019

#### Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu on Suomen paras-ta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>-Hyvä laatu ja hyvät kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan kokonaisvaltainen asiakaspalvelu</li> <li>• Hoitotulokset ovat todistetusti kansallista huippuluokkaa.</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilasturvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa meille kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa pohjoismaista yhteistyötä.</li> <li>• Kehittämisen, opetuksen ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>Osaamisen kehittäminen toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoidon vaatavien sairausryhmien kustannustehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitaalisella avulla</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Painopiste kliinisen laadun nostamiseen asiakaskohtaamisissa</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti suomeksi tai ruotsiksi</li> <li>• Tulkkipalveluita annetaan kysynnän ja tarpeen mukaan</li> <li>• Hoitokeskustelut otetaan käyttöön</li> <li>• Asiakkaille annetaan mahdollisuus osallistua aktiivisesti hoito- ja kuntoutussuunnitelman suunnitteluun</li> <li>• Tuetaan asiakkaan terveyden kehittymistä ja hyödynnetään asiakkaan terveysvoimavaroja</li> <li>• Hyvä ja terveyttä edistävä sekä kuntouttava työskentelytapa asiakkaan hoidossa</li> <li>• Yhteydenpitoa asiakasraatiin ja kokemus-asiantuntijoihin lisätään</li> <li>• Jonotiedot ja hoitopolut löytyvät verkkosivuilta</li> <li>• Puhelinpalveluita parannetaan</li> <li>• Parannetaan ja kehitetään uusien onkologisten asiakkaiden ohjaamista ja informointia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parannetaan avohoitoyhteistyötä ja käytäntöjä</li> <li>• Läheteprosessia parannetaan moniammatillisesti, ja se vakioitetaan avohoidon kaikilla poliklinikoilla</li> <li>• Lean-ajattelua käytetään työkaluna parannus- ja kehitysprosesseissa</li> <li>• Löydetään uusia mahdollisuuksia digitaalisille erikoissairaanhoidon palveluille</li> <li>• Vastaanottohoitaja- ja työtiimimallia kehitetään ja se otetaan asteittain käyttöön Oikea ammattiryhmä, oikeat työtehtävät</li> <li>• Opiskelijaohjausmallit otetaan käyttöön kaikissa yksiköissä</li> <li>• Päiväosaston erikoisalakohdaiset pääprosessit päivitetään ja kuvataan</li> <li>• Suomen paras keskussairaala onkologiassa hoidossa (THL)</li> <li>• Aktiivista ja vaikuttavaa yhteistyötä Läntisen syöpäkeskuksen kanssa</li> <li>• Cyt-Esko otetaan käyttöön</li> <li>• Varjoainetta käytetään rutiinimaisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluhenkinen, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö, jolla on vahva yhteishenki</li> <li>• Teemavuosi henkilöstön hyvinvoinnille</li> <li>• Luodaan työkuultuuri, joka edistää oppimista ja työssä kehittymistä</li> <li>• Tavoitteellista täydennyskoulutusta osaamisen ylläpitämiseksi erikoissairaanhoidon palveluissa</li> <li>• Henkilöstö osallistuu koulutuksiin ja muihin pakollisiin kursseihin ja tentteihin</li> <li>• Annetaan aktiivista ja vaikuttavaa hoitoa, joka perustuu näyttöön ja tarkoituksenmukaisuuteen</li> <li>• Työkuormitus tyydyttävällä tasolla</li> <li>• Toimivat työyhteisöt ja toimiva tiimityöskentely</li> <li>• Kielijako huomioidaan – kaksikielisyys</li> <li>• Osallistutaan H-talon suunnitteluun</li> <li>• Kehitetään esimiesrooleja/-malleja ja työtehtävien jakoa</li> <li>• Näyttöön perustuva käytäntö sosiaalityössä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yleinen kustannustehokas ajattelu</li> <li>• Kustannustehokkuutta yhteistyöllä ja synergialla</li> <li>• Tarvikkeita, lääkkeitä ja hoitomateriaalia käytetään harkitusti ja talousarvion puitteissa</li> <li>• Ammattiryhmien oikea ja tehokas resurssointi</li> <li>• Tilojen tehokas käyttäminen</li> <li>• Sijaisten saatavuus HPY:n kautta paranee</li> <li>• Lean-ajattelu kaikissa prosesseissa</li> <li>• Kehitetään VideoVisiitin mahdollisuuksia hoitotyössä</li> </ul>



Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
	sädehoidossa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehitetään palliatiivinen hoitajavastaanotto ja hoitoketjut piirissä</li> <li>• Kehitetään kliininen erityissairaanhoitajamalli operatiivisessa onkologisessa hoitoketjussa</li> </ul>		
<b>2019 Avainmittarit, tavoite- ja sitovuustaso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoidon tarpeen arviointi ja että hoidon saatavuus täyttää lain vaatimukset</li> <li>• Yhtenäiset ja moniammatilliset asiakaspolut on kuvattu ja julkaistu verkkosivuilla</li> <li>• Jonotiedot löytyvät verkkosivuilta</li> <li>• Asiakaspalautteiden määrä kasvaa vuodesta 2018</li> <li>• Asiakastytyväisyys &gt;4,7</li> <li>• NPS &gt; 80 %</li> <li>• Hoitokeskustelut on otettu asteittain käyttöön kaikissa yksiköissä</li> <li>• Uusien onkologisten asiakkaiden tiedon tarve kartoitetaan opinnäytetyön ja asiakasraadien avulla</li> <li>• Kaikki uudet tekstit potilaskertomuksen sos-sivulla on kirjoitettu asiakkaan äidinkielellä (su/ru)</li> <li>• Poliklinikat ovat otaneet käyttöön yhtenäisemmät puhelinajat</li> <li>• Asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden välille on luotu kontakteja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3–5 avohoitoprosessia on päivitetty, kuvattu ja vakioitu H-taloa ajatellen</li> <li>• Sovittujen prosessien käyttöönotto on alkanut</li> <li>• Lähetteen käsittelyprosessi on vakioitu ja sitä noudatetaan (nro 1)</li> <li>• JP-tauluja käytetään enemmän</li> <li>• Vastaanottohoitajien välittömän hoitotyön määrä on kasvanut vuodesta 2018</li> <li>• Hoitokeskusteluiden määrän seuranta (Oberon)</li> <li>• Jonottomia poliklinikavastaanottoja ensikäyntiä varten</li> <li>• ”Olet jonossa” -asiakas-kirjettä ei enää käytetä</li> <li>• Vähemmän puheluita kuin vuonna 2018</li> <li>• Opiskelijaohjausmallit ovat käytössä</li> <li>• Cles &gt;8</li> <li>• Hyvintoimiva sosiaalikeskus aikuispsykiatriassa</li> <li>• Sosiaalityö päivystystoiminnassa toteutuu lain mukaisesti</li> <li>• Sosiaalityö uusilla osastoilla mahdollistetaan (vaativa kuntoutus ja ger. osasto)</li> <li>• Toimiva palliatiivinen hoitajavastaanotto-toiminta on alkanut</li> <li>• Toimiva kliininen erityissairaanhoitajamalli operatiivisessa onkologisessa hoitoketjussa on käynnistetty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehityskeskustelut &gt; 70 %</li> <li>• Ryhmäkeskustelut 100 %</li> <li>• TTL:n materiaali Työn tuunaamista on käyty läpi suunnitelman mukaisesti</li> <li>• NPS, työpaikka &gt; 60 %</li> <li>• NPS, hoitopaikka &gt; 75 %</li> <li>• Osallistuminen tyköyn</li> <li>• Kaikki ovat suorittaneet pakolliset tentin määräaikojen kuluessa</li> <li>• Kaikki työntekijät osallistuvat vähintään 3 koulutuspäivään vuodessa</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä ei kasva</li> <li>• Asiakkaan silmin -malli toteutunut 90-prosenttisesti</li> <li>• Opiskelijaohjausmallien arviointi on tehty</li> <li>• Yksiköissä sisäinen kysely työhyvinvoinnista 3 krt vuodessa</li> <li>• H-talon suunnitteluun on osallistuttu</li> <li>• Benchmarking VKS ja muut keskussairaalat (THL)</li> <li>• Materiaali näyttöön perustuvasta käytännöstä on käyty läpi suunnitelman mukaisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HPY:n avulla hoideetaan sijaisuudet &lt;5 kk</li> <li>• Yksikön tuloja ja menoja seurataan jatkuvasti</li> <li>• Käytetään seuranta-tilauja ja ne sisältävät avainmittarit</li> <li>• Palvelualueen uusi raportointi-/osavuosi-raportointimalli on otettu käyttöön</li> <li>• Poliklinikkakäynnit suunnitelmien mukaiset</li> <li>• Osavuosisiraportit 3 kertaa vuodessa</li> <li>• Kilpailutus tehdään yhteistyössä Tyks-erva-alueen kanssa</li> </ul>

#### 4.4. Vuodeosastohoidon palvelualue

##### Strategiset tavoitteet

##### Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>- Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelu</li> <li>• Hoitotulokset todennetusti maan huippuluokkaa</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilas-turvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamista kehitetään toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoidon vaativien sairausryhmien kustannus-tehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitaalisuutta hyödyntämällä</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelualueen yksiköissä toteutetaan hyvää ja laadukasta hoitotyötä</li> <li>• Hoitotyö lähtee asiakkaan tarpeista ja asiakkaan toiveita kunnioitetaan</li> <li>• Kuntouttava työote mukana asiakkaan hoitotyössä, tavoitteena kotona pärjääminen</li> <li>• Asiakkaan omaiset huomioidaan ja he ovat mukana hoitopolussa</li> <li>• Asiakas saa palvelun omalla äidinkielellään</li> <li>• Asiakas hoidetaan hänen erikoisalaansa vastaavalla osastolla</li> <li>• Case manager otetaan aktiivisemmin mukaan hoitamaan asiakkaan asioita</li> <li>• Asiakkaan antamaa palautetta kerätään aktiivisesti ja palautteeseen reagoidaan</li> <li>• Esiin tulleisiin kehittämishetkiin reagoitetaan</li> <li>• Palautteita käydään läpi yksiköiden osastotunneilla</li> <li>• Kokemusasiantuntijoita hyödynnetään yksikön toiminnassa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksiköissä toteutettavat prosessit ovat oikea-aikaisia ja laadukkaita</li> <li>• Tehdään hyvää yhteistyötä prosessiin liittyvien yhteistyökumppanien kanssa sairaalamme sisällä ja perusterveydenhuollon kanssa</li> <li>• Yksikön sisäisiä prosesseja kehitetään aktiivisesti yhteistyössä vastuulääkäreiden kanssa</li> <li>• Jatkohoitoprosessia kehitetään perusterveydenhuollon kanssa</li> <li>• Geriatriasta- ja kuntoutusprosessia kehitetään</li> <li>• Vaativan kuntoutuksen ja erityisgeriatrian systemaattinen kehittäminen</li> <li>• Lääkehoitoprosessia kehitetään</li> <li>• Hoito kehittämisen toimivammaksi</li> <li>• Toiminnanohjausjärjestelmän implementoinnista (Y1B) saatujen tulosten hyödyntäminen</li> <li>• Hoitotyön Lean menetelmää jatketaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelualueella työskentelee osaava, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilökunta</li> <li>• Henkilökunnan koulutus ja osaamisen kehittäminen mahdollistetaan (3 päivää/vuosi)</li> <li>• Hoitoisuus/hoitaja on yksiköissä vähintään 50%/kuukausi</li> <li>• Kahdessa uudessa yksikössä otetaan Rafaela-hoitoisuusluokitus mittari käyttöön</li> <li>• Suosittelemittarin vastausprosenttia nostetaan</li> <li>• Työhyvinvointitutkimuksen tulos parempi kuin vuonna 2017</li> <li>• Sijaisina toimiva henkilöstö suorittaa kielitodistuksen</li> <li>• Työnkierto</li> <li>• Asiakkaan silminpäivän toteutuminen</li> <li>• Kehitys- ja ryhmäkehityskeskustelut käydään asianmukaisesti</li> <li>• Kinestetikan implementointi jatkuu</li> <li>• Uuden henkilökunnan ja opiskelijoiden hyvä perehdyttäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budjettikuri ja asetettujen säästöjen toteutuminen</li> <li>• Toiminta on kustannustehokasta (oikea potilas oikeassa paikassa)</li> <li>• Henkilökunnan taloustietoisuutta pyritään lisäämään</li> <li>• Talouskoulutuksen järjestäminen esimiehille</li> </ul>

**Avainmit-  
tarit, tavoite- ja sito-  
vuustaso**

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potilaspalautteiden (QPrO) vastausmäärä nousee</li> <li>• 1-2 kehittämisehdotusta toteutetaan/yksikkö</li> <li>• Asiakastytyväisyys vähintään 4,7</li> <li>• Potilasasiamiehen kontaktit vähenevät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haipro läheltä piti-ilmoitukset nousee</li> <li>• Haipro- kehittämissuositukset % nousee</li> <li>• Sairaala-infektio-rekisteri (SAI)</li> <li>• Auditoinnit</li> <li>• Potilasturvallisuuskäytäntöjen toteutuminen</li> <li>• Itsearviointi ja riskienkartoitus</li> <li>• Mobiilisovelluksen(Hoitu) toimivuus ja hyödyntäminen hoitotyössä paranee</li> <li>• 1-3 yksikössä hoitotyön kehittäminen Lean- prosessin avulla</li> <li>• Digitaalisten palvelujen hyödyntäminen</li> <li>• Yksikön kuormitus</li> <li>• Hoitojaksot</li> <li>• Hoitoisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suosittelemittarin vastausprosentti 60%</li> <li>• Suosittelemittarin työpaikalla NPS vähintään 30</li> <li>• Suosittelemittarin hoitopaikalla vähintään 40</li> <li>• Työhyvinvointi tutkimuksen tulokset paremmat kuin vuonna 2017</li> <li>• Hoitoisuus/hoitaja optimitasolla</li> <li>• Yksikön hoitoisuus optimitasolla</li> <li>• Toteutuneet koulutuspäivät</li> <li>• Kinestetiikan toteutuneet koulutuspäivät + työpajat</li> <li>• Kehitys- ja ryhmäkehityskeskustelut toteutuu 100%</li> <li>• Cles vähintään 8</li> <li>• Toteutuneet asiakkaan silmin päivät</li> <li>• Toteutunut työkierto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talouden seuranta ja raportointi johdolle</li> <li>• Yksiköiden talouden seuranta ja reagointi poikkeamiin</li> <li>• Talouskoulutuksen toteutuminen</li> <li>• Case managerin käyttö ja siitä seuraava hyöty, vähentykö asiakkaan sairaalakäynnit</li> </ul>

## 4.5. Naisten ja lasten palvelualue

### Strategiset tavoitteet

### Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu on Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>• Hyvä laatu ja hyvät kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan.</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan kokonaisvaltainen asiakaspalvelu</li> <li>• Hoitotulokset ovat todistetusti kansallista huippuluokkaa.</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilasturvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikkana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa meille kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa pohjoismaista yhteistyötä.</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamisen kehittäminen toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoitoa vaativien sairausryhmien kustannustehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitalisaation avulla</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhe on tyytyväinen perhekeskeiseen hoitoon</li> <li>• Hoitotyö perustuu kokonaisvaltaiseen, perhekeskeiseen ja oikea-aikaiseen hoitoon</li> <li>• E-vanhempainraatia kehitetään, ja palautteen perusteella ryhdytään kehittämistöimiin</li> <li>• Hoitoa annetaan potilaan äidinkielellä, kaksikielisyys on selviö</li> <li>• Hoito-ohjeet on laadittu molemmilla kielillä ja osa myös englanniksi</li> <li>• Vuodeosastoilla tarjotaan perhehuoneita mahdollisuuksien mukaan</li> <li>• Naisten- ja lastentautien erikoisaloilla laaja-alaista asiantuntemusta läpi koko prosessin, hoito pohjautuu näyttöön perustuvaan hoitoon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoitoprosesseilla/hoitoketjuilla on omat vastuuhenkilönsä, jotka vastaavat prosessin kehittämisestä ja päivittämisestä yhdessä muun henkilöstön kanssa Lean-ajattelu viitekehystenään</li> <li>• Kilpailukykyiset hoitoprosessit</li> <li>• Laadukasta puhelinneuvontaa sekä poliklinikoilla että vuodeosastoilla</li> <li>• Lisätään vetovoimaa uutuuksilla kuten vesisynnytykset ja ensisynnyttäjien synnytysvalmennus (naiset)</li> <li>• Verkkosivujen päivittäminen</li> <li>• Jatketaan toiminnan kehittämistä Baby friendly -ohjelman pohjalta</li> <li>• Hoito-ohjeita päivitetään jatkuvasti uusimman tutkimustiedon pohjalta</li> <li>• Yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten yhteistyösapuolten kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Säännölliset suosittelemat</li> <li>• Henkilöstö osallistuu aktiivisesti sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin</li> <li>• Sisäisiä kehityspäiviä 1/vuosi</li> <li>• Säännöllisiä tilaisuuksia etsiä ja esittää uusia tietoja näyttöön perustuvasta hoidosta</li> <li>• Henkilöstö osallistuu kehitysohjelmaan</li> <li>• Uuden henkilöstön perehdyttäminen, kokonaisnäkemys lasten-alue/naisten-alue</li> <li>• Perehdytysmateriaali päivitetty</li> <li>• Hoitohenkilöstön työkierto omalla palvelualueella</li> <li>• Yksilö- ja ryhmäkohdattaiset kehityskeskustelut</li> <li>• HPY:n kanssa tehdään yhteistyötä HPY:n henkilöstön osalta</li> <li>• Henkilöstö osallistuu työtoimintaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taloustilannetta seurataan jatkuvasti</li> <li>• Poikkeamiin tartutaan</li> <li>• Käyntikoodit ja hintaluokat ohjeiden mukaisesti</li> <li>• Käyttöaste ja hoitopäivät</li> <li>• Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä selvä jako, hoitoketjuja päivitetään jatkuvasti</li> </ul>

**Avainmittarit, tavoite- ja sitovuustaso**

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potilas palaute <math>\geq 4.6</math></li> <li>• Potilas palautteet &gt; 100 kpl/yksikkö</li> <li>• Asiakaspalauteautomatit kaikkiin hoitoyksiköihin</li> <li>• Asiakaspalautteeseen perustuvat kehitystoimet, 5/yksikkö</li> <li>• Yhteydenotot potilasiamieheen &lt; 2/v/yksikkö</li> <li>• Potilashuomautukset</li> <li>• &gt; 85 % valitsee Vaasan keskussairaalan hoitopaikakseen</li> <li>• Aktiivinen osallistuminen e-vanhempainraatiin (lastenyksikkö)</li> <li>• Julkaisuja Facebookissa ja Twitterissä 2 krt/v</li> <li>• Jokaisen kyselyn jälkeen e-vanhempainraati tekee julkilausuman, 2 krt/v</li> <li>• Kaikilla työntekijöillä kielitodistus</li> <li>• Hoito-ohjeiden päivittäminen joka toinen vuosi</li> <li>• Perhehuoneissa korkea käyttöaste &gt; 80 %</li> <li>• Potilaat saavat hoitonsa hoitotakuun puitteissa, 100 %</li> <li>• Osastotunteja näyttöön perustuvasta hoidosta 4 krt/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HaiPro-ilmoituksista 60 % läheltä piti -tilanteita ja 40 % haittatapahtumia</li> <li>• Prosessikuvausten päivitys joka toinen vuosi. Lean-ajattelu viitekehyksenä. Prosessin omistaja vastuullinen</li> <li>• Yhteiset vastaanotot hoitaja/lääkäri tekevät kokonaisuudesta paremman ja potilaista tyytyväisiä</li> <li>• THL:n lausunto, joka perustuu vauvamyönteiseen auditointiin/kehitysehdotuksiin</li> <li>• Näkyvyys mediassa</li> <li>• Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit</li> <li>• Prevalenssi</li> <li>• Cles-arviointi <math>\geq 9</math> uuden ohjaamismallin avulla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työyksikön suosittelumittarin vastausprosentti &gt; 60 %, NPS-indeksi &gt; 50 %</li> <li>• Henkilöstö suosittelee VKS:aa hoitopaikaksi, NPS &gt; 80 %</li> <li>• Osaamisen kehittämissuunnitelman toteuttaminen</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä laskee 5 %</li> <li>• Hoitoisuus vuodeosastoilla optimaalisella tasolla</li> <li>• Sijaisten saatavuus</li> <li>• Henkilökohtaiset kehityskeskustelut &gt; 80 %, ryhmäkehityskeskustelut 100 %</li> <li>• Dream Broker -videoiden käyttö kasvaa, tehdään 3 videota/yksikkö</li> <li>• Yhteiset alueelliset koulutukset lastentaudeilla, naistentaudeilla ja neuvoloilla 2/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seurataan käyntimääriä ja hoitopäiviä osastoilla kerran kuukaudessa</li> <li>• Käsitellään henkilöstön kanssa 4 krt/v</li> <li>• THL-tilastot, hoitotakuu ja jonotusajat, 100-prosenttisesti hoitotakuun mukaisia</li> <li>• Diagnoosien kirjaaminen 100 %</li> </ul>

#### 4.6. Psykiatrian palvelualue

	Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<b>Strategiset tavoitteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokemus laatu Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>- Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu</li> <li>• Hoitotulokset todennetusti maan huippuluokkaa</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilas-turvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikkana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamista kehitetään toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoidon vaativien sairausr ryhmien kustannustehokkuuteen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitaalisuutta hyödyntämällä</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<b>Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoito ja palvelu on asiakaslähtöistä, turvallista, näyttöön perustuvaa ja käypä hoito suosituksien mukaista</li> <li>• Hoito toteutuu asiakkaan äidinkielellä tai tulkkipalveluita hyödyntäen</li> <li>• Jokaisella asiakkaalla on kirjattu, yksilöllinen hoitosuunnitelma, jonka laatimiseen asiakas osallistuu</li> <li>• Toimintaa kehitetään saadun asiakaspalautteen perusteella</li> <li>• Kokemusasiantuntijoita hyödynnetään toiminnan kehittämiseen ja avohoidon vastaanotto toiminnan suunnittelu etenee</li> <li>• Alueellinen yhteistyö on aktiivista palveluiden ja hoitoketjujen kehittämiseksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosessien ja hoitopolkujen aktiivinen kehittäminen Lean periaatteiden mukaan</li> <li>• Palveluiden saatavuus paranee</li> <li>- Prosesseja kehitetään huomioiden tulevat H- talon toiminnallisuudet</li> <li>• Läheteetön aikuisten avohoito toiminta käynnistyy</li> <li>- palveluohjaus asiakkaalle paranee</li> <li>- hoidon nopea aloitus</li> <li>• Mielenterveys- ja Päihdepalveluiden integraatiossa edetään</li> <li>- kokonaisvaltaisempi hoito asiakkaalle</li> <li>• Digitalisaatiota hyödynnetään etäpalveluiden kehittämisessä</li> <li>• Safewards Interventiot (puheella rauhoittaminen) laajassa käytössä hoito-osastoilla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstö on ammattitaitoista, motivoitunut ja työhönsä tyytyväistä</li> <li>• Perehtymisohjelma uusille työntekijöille ja opiskelijoille</li> <li>• Ammatillinen kehittyminen koulutuksien ja työnohjauksen keinoin</li> <li>• Kehityskeskusteluiden toteutuminen</li> <li>• Johtamiskoulutukset ja kannustava johtamisen kulttuuri</li> <li>• Palvelualueen henkilöstöä osallistetaan kehittämistyöhön</li> <li>• Työnkierto ja joustava henkilöstön käyttö</li> <li>• Palvelualueen ja vastuualueen yhteisiä sisäisiä luentoja aloitetaan</li> <li>• Skybe:n käyttöä hyödynnetään yksiköissä</li> <li>• Opiskelijoiden ohjaus laadukasta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rakenteelliset toiminnan muutokset</li> <li>• Prosessien kehittämisen myötä toiminnan tehostuminen, päällekkäisyyksien tunnistaminen ja henkilöstöresurssien oikein kohdentaminen</li> <li>• Talouden tasapaino toiminnan kustannuksissa ja tuloissa</li> <li>• Hoitopäivät ja avohoitokäynnit vastaavat suunniteltua suoritetasoa</li> <li>• Hoidon palvelu yksikkö vastaa sijaistarpeisiin</li> </ul>

**Avainmit-  
tarit, ta-  
voite-  
taso**

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakastytyväisyys on &gt;4,7</li> <li>• Asiakkaiden NPS &gt; 80</li> <li>• Hoitosuunnitelmat toteutuvat 100%</li> <li>• Asiakaspalautteiden perusteella tehtyjä kehittämistoimenpiteitä on 1-5/työyksikkö</li> <li>• Kokemusasiantuntijoiden toimeksiantoja on jokaisessa yksikössä vähintään yksi</li> <li>• Kokemusasiantuntijoiden vastaanottotoiminnan pilotointi</li> <li>• Palveluyhteistyötä totutetaan ja se on tiivistynyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jokaisessa yksikössä on 1-2 ydinprosessia päivitetty ja 1-2 työohjetta laadittu</li> <li>• Kuntoutuspsykiatran hoitoketju kuvattu</li> <li>• Hoitoon pääsy/hoitotakuu</li> <li>• H-talon uudet toiminnallisuudet etenevät</li> <li>• Lähetteetön poliklinikka toiminta on alkanut ja lyhytterapeuttinen työote on osa toimintaa</li> <li>• Mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat valmiina integraatioon</li> <li>• Etäpalvelun hyödyntämien on aloitettu</li> <li>• Jokainen yksikkö ottaa käyttöön 1-2 uutta Safewards interventiota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstön työhyvinvointimittaus</li> <li>• Suosittelemittaus NPS indeksi &gt; 50</li> <li>• Sairauspoissaolot vähenevät</li> <li>• Koulutuspäivät 3/työntekijä/vuosi</li> <li>• Jokaisessa työyksikössä järjestetään työnohjausta</li> <li>• Kehitys- ja ryhmäkeskustelut toteutuvat 100%</li> <li>• Johtamistyön seuranta</li> <li>• Osallistamisestaa- tupalautte</li> <li>• Toteutettu työnkier- to</li> <li>• Toteutuneet sisäiset koulutustilaisuudet</li> <li>• Skybe käytössä</li> <li>• Opiskelijoiden ohjausmalli työyksiköiden käytössä, Cles palautteiden seuranta, tulos &gt; 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiminnan muutokset toteutuneet, kustannusten ja hintaluokkien seuranta</li> <li>• Tilikauden tulos</li> <li>• Hoitopäivien ja käyntien toteuma</li> <li>• Hoito-osastojen kuormituksen seuranta</li> <li>• Hoidon palveluyksikön sijaispalveluiden toteutumisen tulos</li> </ul>

## 4.7. Kuntoutuksen palvelualue

	Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<b>Strategiset tavoitteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>- Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelu</li> <li>• Hoitotulokset todennetusti maan huippuluokkaa</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilas-turvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamista kehitetään toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehitämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoidon vaativien sairausryhmien kustannustehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitaalisuutta hyödyntämällä</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<b>Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntoutuksen yksiyksissä ei jonoja</li> <li>• Asiakaan saama palvelukokemus on laadukas</li> <li>• Asiakaspalautteet</li> <li>• Sisäisten konsultatio-käytäntöiden tehostaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neurologisten potilaiden palveluketju kehittäminen</li> <li>• Aloitetaan fysioterapeuttien suoravastaaanotto päivystyksessä</li> <li>• Kuntoutuksen palveluketju toimii saumattomasti erh-&gt; pth:n ja niin kauan kun asiakas on kuntoutuksen piirissä</li> <li>• Kuntoutusprosessin systemaattinen kehittäminen yhteistyössä asiakkaan parhaaksi</li> <li>• Kotikuntoutuksen kartoittaminen ja selkeyttäminen</li> <li>• Vammaispalvelun apuvälineet osaksi alueellista apuvälinekeskusta</li> <li>• Etävastaanotto toiminnan kehittäminen ravitsemusterapeuttien seurantakäynteihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelusuuntautunut, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilökunta jolla vahva ”me henki”</li> <li>• Henkilökunnan koulutukseen panostetaan</li> <li>• Järjestetään alueellisia koulutuksia</li> <li>• Työ kehittäminen ja tehostaminen</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä ei nouse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kustannustietoisuus toimintakulujen hillitsemiseksi</li> <li>• Kustannustehokkuus yhteistyön kautta.</li> <li>• Oikea ja tehokas henkilökuntaresurssi</li> <li>• Tilojen tehokas käyttö</li> <li>• Kuljetusten tehostaminen</li> </ul>



**Avainmit-  
tarit, tavoite- ja sitovuustaso**

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiireellisyyskriteerit 0-3 kk käytössä, asiantuntijoiden toimintaperiaate käsikirjan mukaan</li> <li>• Vuodeosastopotilaiden ja kotikäyntien lisäksi 4-5 polikliinistä asiakasta/terapeutti</li> <li>• Sähköiset läheteet 90%:sti käytössä</li> <li>• Asiakastyytyväisyyskysely asiakkaille, 20 palautetta/ ammattiryhmä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moniammatilliset kuntoutussuunnitelmat toteutuvat vaativan kuntoutuksen osastolla 100 %:sti</li> <li>• Suoravastaanottotoiminnan pilotointi ja käyttöönotto</li> <li>• Jokaisella asiantuntijaryhmällä vähintään yksi asiakkaan prosessia parantava kehittämistehtävä vuoden aikana</li> <li>• Tilastoinnin seuranta ja Kuntoutustoiminnan jatkuva kehittäminen</li> <li>• Etävastanottotoiminnan implemntointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toteutuneet koulutukset 1-3 pv/vuosi</li> <li>• Täydennyskoulutus (FIM, AMPS) Max 10 pv/1 työntekijä/vuosi</li> <li>• Kuntoutuksen alueen työntekijöiden yhteinen koulutuspäivä</li> <li>• Henkilöstö suosittelee hoitopaikaksi NPS&gt; 80.</li> <li>• Työhyvinvointikysely toteutettu ja toimenpiteet suunniteltu</li> <li>• Sairaspoissaolojen seuranta</li> <li>• ”Työn tuunaamista”-työkalun käyttöönotto ja hyödyntäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talouden seuranta ja raportointi</li> <li>• Sopimustuotteita noudatetaan 90%:sesti</li> <li>• Maakunta yhteistyö ja yhteiset toimintamallit /kriteerit laajempina palveluketjuina</li> <li>• Logistiikan seuranta ja kuljetusten järjestäminen tarkoituksen mukaisesti</li> </ul>

## 4.8. Sairaanhoidon tuen palvelualue

### Strategiset tavoitteet

### Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu Suomen parasta</li> <li>• Asiakkaiden kielelliset oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>- Hyvä laatu ja kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelu</li> <li>• Hoitotulokset todennetusti maan huippuluokkaa</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilasturvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suorittelee meitä työpaikana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa Pohjoismaista yhteistyötä</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamista kehitetään toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannustehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehittämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikoissairaanhoidon vaativien sairausryhmien kustannus- tehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digitalisaatiota hyödyntämällä</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkäkestoista hoitoa vaativiin potilasryhmiin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laadukas ja sujuva asiakaspalvelu asiakkaan valitsemalla asiointikielellä</li> <li>• Asiakkaat saavat tarvitsemansa dokumentit käännettyinä viipymättä</li> <li>• Sanelut puretaan lainmukaisessa aika- taulussa</li> <li>• Tulkkausohjeiden päivittäminen intraan, mm. kuulovammaiset asiakkaat</li> <li>• Sairaalan kotilinja palvelee virka-aikana kaikkia hoitoyksiköitä ylivuotopuhelujen osalta, chat- ja ta- kaisinsoittopalvelut testataan</li> <li>• Olka -hanke käynnistyy</li> <li>• Kokemustoimijat mukana toiminnan kehittämisessä</li> <li>• Rekrytointia tehostetaan alueen hoitoalan oppilaitoksiin</li> <li>• Asiakastytyväisyyskyselyjä jatketaan sisäisille asiakkaille</li> <li>• Tyytyväiset asiakkaat</li> <li>• Influenssarokotuskattavuus yhteensä 90 %</li> <li>• Alueen tietosuojavastavien yhteistyön lisääminen</li> <li>• Sairaala-apteekki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perehdytyksen ja rekrytoinnin kehittäminen</li> <li>• HPYn ja yleishallinnon tukitoimintojen tiiviimpi yhteistyö toiminnan kehittämiseksi</li> <li>• HPYn äkkilähtijöiden määrän vahvistaminen ja poliklinikkapoolin kehittäminen</li> <li>• Käännöspyyntöjä kehitetään vastaamaan tarpeita</li> <li>• Itseilmoittautumisautomaattien käyttöönotto</li> <li>• Sanelunpurun keskitämistä tehostetaan</li> <li>• Osastonsihteeripalveluissa poolityöskentelyä tehostetaan</li> <li>• Sairaala-apteekki valmistautuu H-rakennuksen mukanaan tuomiin prosessimuutoksiin</li> <li>• Täyttöpalvelupilotin toteuttaminen</li> <li>• Eurooppalaisen lääkevarmennusjärjestelmän käyttöönotto</li> <li>• Keskitetyn skannausprojektin laajentaminen kaikkiin somatiikan hoitoyksiköihin</li> <li>• Tietotilinpäätöksen käyttöönotto ja VKSn tietosuojatilan osoit-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstö on osavaa ja voi osallistua työtehtävää tukevaan koulutukseen</li> <li>• Työntekijöiden perehdytystä ja osaamisalueita kehitetään</li> <li>• Osastonsihteeripalveluissa tehdään perehdytysuunnitelma kansliaosaamisen lisäämiseksi</li> <li>• HPY:ssä on riittävästi äkkilähtijöitä, jolloin pystytään vastaamaan paremmin äkillisiin poissaolotarpeisiin</li> <li>• HPYn rakenteen muutoksia tehdään tarpeen mukaan, yhteistyö HPYn eri alueiden välillä lisääntyy</li> <li>• Kehityskeskustelut ja ryhmäkeskustelut pidetään</li> <li>• Rekrytoinneissa huomioidaan pätevyydet, työkokemus ja tasapuolinen työntekijöiden kielellinen osuus</li> <li>• Säännölliset yksikkökokoukset työyhteisöissä, kuunnellaan henkilöstöä</li> <li>• Kannustetaan tarvittaessa työnohjaukseen ja työnkiertoon</li> <li>• Jatkuva esimieskoulutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kustannustietoisuus toimintakulujen hillitsemiseksi</li> <li>• Työyksiköt ovat sitoutuneet toimimaan talousarvion sallimissa raameissa -&gt; voidaan osoittaa toiminnan tuloksellisuus</li> <li>• Osastonsihteeripalveluissa poolilaisia /sanelunpurun keskitämistä lisätään sairauslomakulujen säästämiseksi</li> <li>• Osastonsihteeripalveluissa kesäsijaisten sijoituksia järjeste- tään</li> <li>• Apteekissa edistetään osastoille keskittämisen kautta säästöjä tuovia uudistuksia (täyttöpalvelu, mikro- bilääkevalmistus)</li> <li>• Suoriudutaan lääke- varmennusuudistuksesta vähäisillä pysy- vilä budjettilisäyksillä</li> <li>• Apteekki vaikuttaa osaltaan Erva-alueen lääkehankintarenkaan tarjouspyynnön muo- toiluun ja sen kautta pyritään hillitsemään lääkekuluja</li> <li>• Määräaikaisten työntekijöiden määrä hal- linnassa</li> <li>• Työtilojen tehokas</li> </ul>

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<p>tunnistaa ulkoiset asiakkaansa sekä heidän palvelusopimuksensa yksityisten toimijoiden kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Käyttövalmiiden kefuroksiimiliuosruiskujen tarjoaminen yksiköille</li> <li>• Lääkehoidon arviointipalvelun (LHA) tarjoaminen</li> <li>• Osastofarmasian laajeneminen</li> <li>• Sairaala-apteekin vahva rooli sairaalan ja maakunnan lääkehuollon kehittämisessä</li> </ul>	<p>tamisen ja raportoinnin kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntoutuksen palvelualueelle hallinnon sihteeriapua</li> <li>• Kuntarekryn keikkalistan päivittämien ja ylläpitäminen</li> <li>• Huutoniemen potilaskertomusarkiston järjestäminen</li> <li>• Lisätään alueellista yhteistyötä</li> <li>• Case managereiden ja hygieniahoitajien työnjaot ja yhteistyöverkotot toimivat</li> <li>• Haiprot käsitellään yksikkökokouksissa</li> <li>• e-Piikin lisäksi pilotoidaan e-Desiä ja e-Huuhdetta</li> <li>• Osaamiskartoitukset avuksi päivittäiseen sijoitteluun osastonsihteeripalveluissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvinvointia tuetaan yksikkökohtaisilla pelisäännöillä, riittäväällä viestinnällä ja kehittämissuunnitelmilla koskevilla järjestelmillä</li> <li>• Asiakkaan silmin päiviä/toiseen työyksikköön tutustumisia tehostetaan</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä ei kasva</li> <li>• Sisäisille työnohjaajille järjestetään täydennuskoulutusta</li> <li>• Sairaalan kotilinjan chat-palvelu testataan</li> <li>• Täyttöpalvelu ja lääkevarmennusjärjestelmä hallitaan</li> <li>• Osastofarmasia suuntautuu kliinisen farmasian työtehtäviin</li> </ul>	<p>käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Case manager toiminnan avulla löydetään palvelujen suurlukuttajat ja heidän hoitokäynnit vähentyvät</li> <li>• Koulutuksiin pääsy tasapuolista, suositaan sisäisiä koulutuksia</li> </ul>
<p><b>Avainmitarit, tavoitte- ja sitovuustaso)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanelut puretaan 5 päivän sisällä, kiireelliset saman päivän aikana</li> <li>• Käännöspuskuri &lt; 1 pv, jokaiseen virka-aikana tulleeeseen käännöspyyntöpuhehuun vastataan</li> <li>• Asiakkaiden tietopyyntöihin vastataan viikon sisällä, seuranta x 1/kk</li> <li>• Alueen tietosuojavastavaat tapaavat x 2/vuosi</li> <li>• Päivitetyt tulkkauksikäytäntöjen ohjeet intrassa</li> <li>• Kotilinjan puhelin-vaste ja chat-palvelu 100 % arkisin virka-ajan puitteissa, ma-to klo 8-15, pe klo 8-14. Takaisinsoitto ma-to klo 15-16 ja pe klo 14-15</li> <li>• Kokemustoimijoita mukana vähintään kahdessa työryhmässä ja vastaanottotoimintaa psykiatrialla</li> <li>• Olka-toimintamallilla uusia toimintoja palvelupisteessä</li> <li>• Näkyvyys hoitoalan oppilaitoksissa säännöllisesti</li> <li>• Vapaita työpaikkoja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoitoalan perehdytyksen sähköinen tarkistuslista ALMAssa</li> <li>• HR tekee kulkulupien sähköisen tilauslomakkeen ALMAan</li> <li>• HPYn edustaja mukana moniammatillisissa perehdytystilaisuuksissa</li> <li>• HPYn laskutuskäytännöt toimivat</li> <li>• HPYn työntekijöitä riittää myös poliklinikapooliin</li> <li>• HPYssä koko ajan vähintään kahdeksan äkkilähtijää/HPYn yksikkö</li> <li>• Kuntarekryn keikkalista ajan tasalla</li> <li>• Yhtään käännöspyyntöä ei enää lähetetä paperiversiona</li> <li>• Jokaisella kirjoittajalla oman yksikön lisäksi automaattinen 2. ja 3. kirjoituspaikka</li> <li>• Apteekin täyttöpalveluprojekti toimii 3 yksikössä,</li> <li>• sähköisen lääkekaappin pilottivaiheen kilpailutus on tehty</li> <li>• Osastofarmasian resurssit jaettu tasaisesti, työtehtävät kliinisiä</li> <li>• Lääkevarmennusjär-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HPYn työntekijöillä järkevät osaamisalueet.</li> <li>• HPYn äkkilähtijöiden osaamisalueet sähköisessä asiointissa, äkkilähtijöiden määrä kasvaa.</li> <li>• Osastonsihteeripalvelujen poolissa moniosaajien määrä kasvaa.</li> <li>• HPYn somatiikka saa 100 % uuden apulaisosastonhoitajan.</li> <li>• Koulutusmäärärahoja käytetään kattavasti.</li> <li>• Kehityskeskustelut ja ryhmäkeskustelut pidetään 100 % ohjeiden mukaisesti.</li> <li>• Uusien työntekijöiden pätevydet, kielitaito ja työkokemukset tasapainossa.</li> <li>• Tyky -toimintaan osallistutaan 100%.</li> <li>• Esimiehet käyvät johtamiskoulutuksessa ja osallistuvat esimieskokouksiin sekä yhteistoimintaryhmän kokouksiin.</li> <li>• Työyksikkökokoukset pidetään säännöllisesti.</li> <li>• Työnohjausta järjestetään toiveiden mukaisesti.</li> <li>• Työnkiertoa toteute-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tulot ja menot tasapainossa</li> <li>• Tuntityöntekijöiden määrän seuranta kustannuksina</li> <li>• Sairauslomiin käytettyjen määrärahojen väheneminen</li> <li>• Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden määrät</li> <li>• Lääkekustannusten tiivis seuranta ja poikkeamista informoiminen -&gt; lääkekulut (okasvu)</li> <li>• Lääkkeenvalmistusmäärät (&gt; v. 2018) ilman henkilöstömäärän lisäämistä</li> <li>• Case manageroitavien potilaiden seuranta kehitetyn ohjelman avulla</li> <li>• Koulutusmäärärahojen käytön seuranta</li> <li>• Ei tyhjiä/käyttämättömiä työhuoneita</li> </ul>

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<p>markkinoidaan VKS:n facebookisivuilla</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työyksiköissä tehty asiakastyytyväisyyskysely - tuloksista min. yksi kehittämistoimenpide/työyksikkö</li> <li>• Influenssarokotuskattavuuden seuranta e-Piikillä</li> <li>• Sairaala-apteekin edustus Sote- ja kehitysryhmissä sekä H-talon suunnittelussa</li> <li>• Valmistetut lääkeannokset ja -erät</li> <li>• Lääkehoidon arviointeja tehty 10</li> <li>• Osastofarmasiaa 9 osastolla</li> </ul>	<p>jestelmä käytössä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskitetyn skannauksen piirissä kaikki hoitoyksiköt, jotka palvelua tarvitsevat</li> <li>• Huutoniemen potilaskertomusarkistossa työskennellään 1 x/vko</li> <li>• Kuntoutuksen palvelualueelle nimetty hallinnon sihteeripäivä</li> <li>• e-Desi ja e-Huuhde ohjelmat pilotoinnissa</li> <li>• Keskeiset prosessit kuvattuna ja korjaavat toimenpiteet kohdistetaan prosessien riskikohtiin</li> <li>• Alueen potilasasiamiesten kanssa järjestetty yhteistyöta- paaminen</li> <li>• Tietotilinpäätös 1 x vuosi laaturaportin yhteydessä</li> <li>• Haiprot käsitelty</li> <li>• Case managereilla yhteistyöverkostot</li> <li>• Kolmas hygieniahoitaja aluehygieniahoitaja</li> <li>• Apteekkari ja ylihoitaja mukana potilasturvallisuustyöryhmissä (sisäinen ja alueellinen)</li> <li>• Osastonsihteeripalveluissa osaamistyökalu toiminnassa viimeistään toukokuussa</li> </ul>	<p>taan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 % henkilöstöstä toteuttaa Asiakkaan</li> <li>• silmin päivän tai tutustuu toisen työyksikön toimintaan.</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä hallinnassa.</li> <li>• Sisäisille työnhajaajille täydennyskoulutusta min. 1 x/vuosi.</li> <li>• Yksi uusi työnhajaaja koulutetaan työnhajaajaksi.</li> <li>• HPYn henkilöstön vaihtuvuus, liikkuvuus.</li> <li>• Avoimiin toimipohjiin hakijoiden määrä.</li> <li>• Poissaolojen täyttöprosentti HPYn kautta.</li> <li>• Farmasian opiskelijoiden määrä apteekissa 2-3.</li> <li>• Suosittelemittausten vastausprosentti ja tulokset parantuvat</li> </ul>	

## 4.9. Diagnostiikkakeskus

### Strategiset tavoitteet

### Tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2019

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden kokema laatu on Suomen paras-ta</li> <li>• Asiakkaiden kielelli-set oikeudet varmistetaan</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua ja vaikuttavaa hoitoa nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti</li> <li>• Hyvä laatu ja hyvät kokemukset houkuttelevat asiakkaita sairaalaan</li> <li>• Alueellinen yhteistyö tiivistyy ja asiakkaiden palveluohjaus tehostuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajasti päivystävä kilpailukykyinen sairaala</li> <li>• Mahdollistetaan kokonaisvaltainen asiakaspalvelu.</li> <li>• Hoitotulokset ovat todistetusti kansallista huippuluokkaa.</li> <li>• Erikoissairaanhoidon palveluita tarjotaan koko maakunnan alueella</li> <li>• Potilasturvallisuuden tutkimuksen ja kehittämisen tiennäyttäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvostettu, hyvinvoiva, innovatiivinen, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaik-kana</li> <li>• Vahva ja innovatiivinen johtaminen</li> <li>• Kaksikielisyys antaa vastuille kansallisen etulyöntiaseman ja helpottaa pohjoismaista yhteistyötä.</li> <li>• Kehittämisen-, opetus- ja tutkimusmyönteisyys</li> <li>• Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön hyödyntäen digitaalisia ratkaisuja</li> <li>• Osaamisen kehittäminen toiminnan tarpeiden mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tarpeisiin vastataan kilpailukykyisesti ja kustannus-tehokkaasti, toimintaa ja tiloja kehit-tämällä</li> <li>• 11 %:n säästö toteutetaan</li> <li>• Keskitytään erikois-sairaanhoidon vaatavien sairausryhmien kustannustehokkaaseen ja vaikuttavaan hoitoon</li> <li>• Monipuolisempaa asiakaspalvelua digita-lisaation avulla</li> <li>• Keskitytään paljon resursseja sekä pitkä-kestoista hoitoa vaati-viin potilasryhmiin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakas ja tilaajat ovat tyytyväisiä palveluihin</li> <li>• Palvelu on asiakas-keskeistä sekä hoito turvallista, nopeaa, sujuvaa ja oikea-aikaista</li> <li>• Asiakkaat saavat palvelua äidinkielellään tai tulkkikeskuk-sen avulla</li> <li>• Alueellista yhteistyötä syvennetään, jotta asiakkaalle pystytään tarjoamaan hoitoa lähellä häntä</li> <li>• Tutkimuksiin pääsee kohtuullisessa ajassa</li> <li>• Näytteen-ottoon itse- ilmoittautumisauto-maatteja</li> <li>• Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen /asiakasraati / kokemusasiantuntijat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PET-CT-toiminta alkaa</li> <li>• Näytteenotto ja EKG keskustan tiloihin / Vaasa</li> <li>• Pietarsaaren ja Vaasan laboratorioden yhdistäminen; tutkimusten, hintojen, tilas-tojen ja laadunseuran-nan yhtenäistäminen</li> <li>• Lausuntoapua omalta erva-alueelta sekä ulkopuolisilta toimijoil-ta</li> <li>• Laboratoriokäsikirjaa kehitetään ja päivite-tään jatkuvasti</li> <li>• Mobiilinäytteenotto otetaan käyttöön kaikil-la osastoilla</li> <li>• Sujuva yhteistyö tilaajan ja tuottajan välillä</li> <li>• Erva-alueella yhteis-työtä pienillä erikois-aloilla, KNF ja KLF + isotooppi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Säännölliset suositte-lumittaukset</li> <li>• Pehdytys</li> <li>• Pehdytysmateriaali päivitetty</li> <li>• Koulutusta uusissa menetelmissä/laitteissa</li> <li>• Henkilöstön osaami-sen kehittäminen</li> <li>• Sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin osallistu-minen</li> <li>• Sisäisiä koulutuspäi-viä 1/vuosi</li> <li>• Henkilöstö osallistuu kehitystyöhön</li> <li>• Terveet tilat henkilös-tölle</li> <li>• Yksilö- ja ryhmäkoh-taiset kehityskeskuste-lut HPY:n kanssa tehdään yhteistyötä HPY:n henkilöstön osalta</li> <li>• Henkilöstö osallistuu työtoimintaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taloudellisen tilan-teen, tulojen ja meno-ten jatkuva seuranta, tartutaan poikkeamiin</li> <li>• Talouden seuranta sen jälkeen, kun rtg + lab Pietar-saassa ja Vaasassa ovat yhdisty-neet</li> <li>• Käyntikoodit ja hinta-luokat ohjeiden mukai-sesti</li> <li>• Mini-HTA tehdään A-listan hankintoja var-ten</li> </ul>

**Avainmitta-  
rit, tavoite-  
ja sitovuus-  
taso**

Asiakas	Prosessit	Henkilöstö/oppiminen ja uudistuminen	Talous
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potilaspalaute <math>\geq 4.6</math></li> <li>• Potilaspalautteet <math>&gt; 100</math> kpl/yksikkö</li> <li>• Asiakaspalauteautomaatit kaikkiin hoitoyksiköihin</li> <li>• Asiakaspalautteeseen perustuvat kehitystoimet, 5/yksikkö</li> <li>• Yhteydenotot potilasasiamieheen <math>&lt; 2/v/</math>yksikkö</li> <li>• Potilashuomautukset</li> <li>• <math>&gt; 85\%</math> valitsee Vaasan keskussairaalan hoitopaikakseen</li> <li>• Kaikilla työntekijöillä kielitodistus</li> <li>• Hoito-ohjeiden päivittäminen joka toinen vuosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HaiPro-ilmoituksista <math>60\%</math> läheltä piti -tilanteita ja <math>40\%</math> häiritsevyyttä</li> <li>• Kehitystoimiin johtavat HaiPro-ilmoitukset <math>&gt; 5</math> kpl</li> <li>• Prosessikuvausten päivitys joka toinen vuosi. Lean-ajattelu viitekehyksenä. Prosessin omistaja vastuullinen</li> <li>• Cles-arviointi <math>\geq 9</math> uuden ohjaamismallin avulla</li> <li>• Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit</li> <li>• Jonotilanteen arviointi kerran kuukaudessa, rtg, KNF ja KLF+isotooppi</li> <li>• Labortoriotutkimusten määrä kerran kuukaudessa</li> <li>• Patologian läpimenoaika kerran kuukaudessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työyksikön suosittelemittarin vastausprosentti <math>&gt; 60\%</math>, NPS-indeksi <math>&gt; 50\%</math></li> <li>• Henkilöstö suosittelee VKS:aa hoitopaikaksi, NPS <math>&gt; 80\%</math></li> <li>• Osaamisen kehittämissuunnitelman toteuttaminen</li> <li>• Sairauspoissaolojen määrä laskee <math>5\%</math></li> <li>• Sisäilmasta työsuojeluun tehtyjen ilmoitusten määrä <math>\downarrow</math></li> <li>• Sijaisten saatavuus</li> <li>• Henkilökohtaiset kehityskeskustelut <math>&gt; 80\%</math>, ryhmäkehityskeskustelut <math>&gt; 100\%</math></li> <li>• Dream Broker -videoiden käyttö kasvaa, tehdään <math>3</math> videota/yksikkö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palkkamenot <math>\leq</math> talousarvion palkat</li> <li>• Hintaluokkia seurataan <math>4</math> krt vuodessa</li> </ul>

## 4.10. Lääkäreiden ja asiantuntijoiden palvelualue

### 4.11. Hallinnon palvelualue

Palvelualueella jatketaan aiemmin alkanutta työtä, jolla pyritään valmistautumaan maakuntauudistukseen. Maakuntauudistuksen lainsäädäntötyön eteneminen määrittelee työn muodon ja aikataulun. Toimenpiteiden, joihin palvelualueella konkreettisesti ryhdytään, on oltava sellaisia, että ne tukevat myös vapaaehtoista alueellista kehitystyötä, jos maakuntaprosessi ei toteudu.

Vuoden aikana toteutettavat toimenpiteet suuntautuvat ennen kaikkea erilaisiin prosesseihin ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistämisen yleisiin tavoitteisiin.

#### Strategisena tavoitteena on

- organisoida tukitoiminnot niin, että ne vastaavat uuden maakunnan integrointitarpeita
- rakentaa H-talo
- tehostaa tukitoimintoja pitkällä aikavälillä ja tehdä niistä vahvat alueelliset yksiköt
- jatkaa uuden yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän hankintaan liittyvää työtä
- että arvostettu, hyvinvoiva, vastuullinen ja tyytyväinen henkilöstö suosittelee meitä työpaikana.

#### Tavoitteet ja toimenpiteet

- Kehitämme yhteistyötä tukiyhtiöiden TeeSen ja Micon kanssa, jotta saamme tavoitteittemme mukaisen toimivan ohjaus- ja tulositäytäjäjärjestelmän.
- Kehitämme sopimusmalleja ja yhteistyömuotoja 2M-IT:n kanssa.
- Päivitämme ohjeen sisäisestä valvonnasta ja hyvästä hallinto- ja johtamistavasta.
- Toteutamme yhdessä Vaasan kaupungin ja muiden yhteistyökuntien kanssa työterveyshuollon palveluiden rakennemuutoksen.
- Jatkamme työhyvinvointiin liittyviä kehityshankkeita erilaisin toimin, joita koordinoidaan moniammatillisesti.
- Pilottoimme ja otamme käyttöön jaksotyössä olevien henkilöstöryhmien työvuoroluettelojen automatisoidun suunnittelun.
- Kehitämme henkilöstön klinistä osaamista päämäärätietoisesti.
- Vahvistamme kaksikielisyyttä pilotoimalla ja ottamalla käyttöön uusia oppimismenetelmiä.
- Tehostamme toimintaa lisäämällä vastuu- ja palvelualueiden kustannustietoisuutta niin, että laajennamme kustannuslaskentaa yksikkö- ja potilastasolle.

## Tunnusluku

- Todetaan, että yllä mainittuihin kehitystoimiin on ryhdytty tai että niitä ainakin valmistellaan aktiivisesti.

## 4.12. Huollon palvelualue

Huollon palvelualueella jatkuu vuonna 2018 alkanut rakennemuutostyö, jolla valmistaudutaan tulevaan maakuntaudistukseen. Työtä jatketaan, mutta maakuntaudistuksen lainsäädäntötyön eteneminen määrittelee työn muodon ja aikataulun. Toimenpiteiden, joihin palvelualueella konkreettisesti ryhdytään, on oltava sellaisia, että ne tukevat myös vapaaehtoista alueellista kehitystyötä, jos maakuntaprosessi ei toteudu.

Vuoden aikana toteutettavat toimenpiteet suuntautuvat ennen kaikkea erilaisiin prosesseihin ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistämisen yleisiin tavoitteisiin, sillä tukitoiminnoissa ei pystytä aloittamaan mitään suurta kehitystyötä ennen kuin uudet rakenteet ovat valmiit.

### Strategisena tavoitteena on

- organisoida tukitoiminnot niin, että ne vastaavat uuden maakunnan integrointitarpeita

- rakentaa H-talo
- tehostaa tukitoimintoja pitkällä aikavälillä ja tehdä niistä vahvat alueelliset yksiköt.

### Tavoitteet ja toimenpiteet

- Teknisen sektorin rakennemuutostyö konkretisoituu.
- Alamme laatia hankinta- ja logistiikkatoiminnoille mallia, joka yhtenäistää materiaalin käytön ja prosessit.
- Leikkaussalien saneeraustyöt aloitetaan, ja työtä kunnossapitosuunnitelmien laatimiseksi kaikilla osa-alueilla jatketaan.

### Tunnusluku

- Todetaan, että yllä mainittuihin kehitystoimiin on ryhdytty tai että niitä ainakin valmistellaan aktiivisesti.