

Toimintajärjestelmä kuntoon – vastaanoton toiminnan kehittämiseen on nyt apua tarjolla

Monella alalla laadunhallinta ja sertifioidut laatu-järjestelmät ovat pakollisia ja siten osa jokapäiväistä toimintaa. Suomessa terveydenhuollossa on pitkälti luotettu informaatio-ohjauksen voimaan. Ajatus on ollut, että kunhan tietoa on tarjolla ja eri tahot esittävät laadunhallintasuosituksensa, niin kaikissa toiminnoissa ja kaikissa toimintayksiköissä saadaan asiat kuntoon.

Suomessa pakollista laadunhallintaa liittyy lähinnä vain röntgenlaitteiden valvontaan. Esimerkiksi muissa Pohjoismaissa laadunhallintaan on kytketty paljon enemmän pakollisia toimintoja ja valvontaa. Pitäisikö sitten laadunhallinnan suuremmissa määrin meilläkin olla pakollista? Kysymyksen nostaa esiin Lääkelaitoksen julkaisema piensteriloitilaitteita koskeva selvitys, jossa laitteissa ja niiden toiminnan valvon-
nassa todettiin puutteita (Tabu 2/2005).

Suomen Hammaslääkäriliitto on laatuun liittyvässä toiminnassaan lähtenyt vapaaehtoisuuden periaatteesta. Näin on tarkoitus olla myös jatkossa. Liitto on monen vuoden ajan panostanut laadun ja laadunhallinnan edistämiseen suun terveydenhuollon toiminnassa Suomessa. Ensimmäinen kaikille jäsenille näkyvä teko tällä saralla oli laatukansion kokoaminen ja lähettäminen jokaiselle jäsenelle vuonna 1996. Yhdistettynä silloin laajaan laatukurssikiertueeseen kyseessä oli merkittävä voimainponnistus. Sen jälkeen seurasi muutaman vuoden jälkeen toinenkin valtakunnallinen kurssikiertue. Hammaslääkäriliitto ja sen Laatuneuvosto olivat keskeisesti mukana myös Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen toteuttaman Hammashuollon laatu -kurssin suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi on nyt kahtena vuonna jaettu Vuoden Laadunestäjä -kunniamaininta, jolla huomionosoituksella pyritään saamaan julkisuutta laadun edistämistoiminnalle ja nostamaan esille hyviä esimerkkejä.

Jonkinlaista Liiton omaa laadunhallintasuositusta on myös monesti kaivattu, ja ensimmäinen askel tällä tiellä on nyt otettu. Tämän lehden sivuilla 874–877 on ehdotus hammaslääkärivastaanoton toimintajärjestelmän jäsentelyksi ja sen kuvauksen rungoksi. Tämä voidaan tulkita myös eräänlaiseksi laadunhallintasuositukseksi. Se on yhteenvedo siitä, mitä seikkoja ainakin tulisi hammaslääkärivastaanoton toiminnasta olla kuvattuna, mutta sen tarkoitus ei ole sulkea pois mitään muita toiminnan kehittämismenetelmiä. Hammaslääkäriliitto ei ole laatuun liittyvässä toiminnassaan halunnut sitoutua mihinkään tiettyyn laadunhallintajärjes-

telmään, vaan katsoo, että hammaslääkärivastaanottojen on voitava valita itselleen parhaiten sopivat menetelmät.

Mitä toimintajärjestelmällä sitten tarkoitetaan? Jokaisella yksiköllä, jolla ylipäätään on toimintaa, on myös toimintajärjestelmä. Toimintajärjestelmällä tarkoitetaan sitä kokonaisuutta, joka muodostuu rakenteista, voimavaroista, säännöistä ja toimintatavoista, jolla toiminta saadaan aikaiseksi. Toimintajärjestelmä voi olla harkittu ja suunniteltu, jolloin toimintakin on hallittua ja asiakkaan saama palvelu ennakoitavissa olevaa ja tasalaatuista. Sujuva toiminta on tuloksellista ja taloudellisesti tuottavampaa, ja henkilökunnan työssä jaksaminen ja viihtyminen ovat paremmalla tasolla siellä, missä toiminta on järjestelmällistä. Jos toimintajärjestelmä on muodostunut sattumanvaraisesti, sen tarkemmin ajattelemta, myös toiminta voi olla ailahtelevaa – erityisesti puutteita ja ongelmia ilmenee silloin, kun toimintaketjussa tapahtuu jotakin yllättävää.

Nyt on siis tarjolla erinomainen ja helppo mahdollisuus lähteä mukaan kehittämään oman vastaanoton toimintaa. Ehdotettu toimintajärjestelmärunko on suunniteltu erityisesti pieniä yksityishammashoidon yksiköitä silmällä pitäen, mutta soveltuu myös muunlaisten hammashoitoorganisaatioiden käyttöön, sekä yksityiselle että julkiselle puolelle. Tartu siis onkeen ja lähde ”step-by-step” kuvaamaan ja tarpeellisilta osiltaan kehittämään oman vastaanottosi toimintajärjestelmää. Pelästyä ei tarvitse: tavoitteena ei ole kirjoittaa laatukäsikirjaa pelkästä kirjoittamisen ilosta, vaan tarkoituksena on tehdä oma toiminta näkyväksi sekä pohtia toimintatapojen tarkoituksenmukaisuutta ja parantamista sikäli kuin se tarpeelliseksi todetaan. Toimintajärjestelmän palvelukokonaisuuden laatua voi parantaa yhdessä pohtimalla, sopimalla ja kuvauksen avulla selkiyttämällä omia toimintatapoja.

KAJ RÖNNBERG
MATTI PÖYRY