

Vastaanoton toimintajärjestelmä — meidän tapamme toimia

Hammaslääkäriliitto pyrkii tukemaan hammaslääkärivastaanottojen toiminnan kehittämistä tekemällä tunnetuksi laadunhallintatyötä ja -tapoja sekä tuottamalla sitä edistävää materiaalia. Nyt käynnistyvä vastaanoton toiminnan kehittämistä tukeva vinkkisarja on kahdeksanosainen ja rakentuu niin, että vinkeistä muodostuu hammaslääkärivastaanoton toimintajärjestelmän keskeiset alueet kattava kokonaisuus. Vinkit on laadittu pääasiassa pienten yksityisvastaanottojen näkökulmasta, mutta soveltuvat muunkinlaisten vastaanottojen hyödynnettäviksi. Kokonaisuuteen kuuluvat osiot on lyhyesti esitelty viereisellä sivulla, ja seuraavalla aukeamalla on ensimmäinen laatuvinkeistä, joka käsittelee toiminnan lähtökohdat. Laatuvinkeistä on laatinnut Hammaslääkäriliiton hallituksen nimeämä työryhmä, johon kuuluvat Kaj Rönnberg (pj.), Britta Haikola, Eeva Rahikka ja Annariitta Kottonen (siht.).



O nko vastaanotollasi joskus turhaa "sählystä" tai toiminnan "pattitilanteita"? Tilanteita, jolloin kukaan ei oikein tiedä, miten pitäisi tai olisi pitänyt toimia tai mikä meni vikaan?

Mieti hetki, millaisia nämä sählyt ja pattitilanteet ovat. Mistä ne johtuvat? Ehkä siitä, ettei ole mietitty ja sovittu, miten tällaisissa tilanteissa pitäisi toimia? Nämä tilanteet voivat olla tavallisia, arjessa useastikin esiintyviä tai ne voivat olla harvinaisempia poikkeustilanteita — tapahtuu jotakin yllättävää, johon ei ole riittävästi varauduttu.

Jos vastasit myöntävästi alun kysymyksiin, tai jos olet muuten ajatellut, että "jotakin tarttis tehä", tilaisuute-

si on nyt koittanut. Toimintajärjestelmän kuvauksen tekeminen on nyt helpompaa kuin koskaan, sillä tukenasi on erityisesti pieniä yksityisiä hammashoitoyksiköitä silmällä pitäen suunniteltu toimintajärjestelmän runko.

Mitä toimintajärjestelmällä tarkoitetaan?

Jokaisella yksiköllä, jolla ylipäättänsä on toimintaa, on myös toimintajärjestelmä. Toimintajärjestelmällä tarkoitetaan sitä kokonaisuutta, jolla toiminta saadaan aikaiseksi. Tämä kokonaisuus muodostuu 1) rakenteista (mm. vastaanoton tilat ja laitteet, organisaatiorakenne), 2) voimavaroista (henkilös-

tö, henkilöstön osaaminen, taloudelliset voimavarat), 3) säännöistä ja 4) toimintatavoista.

Kun toimintajärjestelmä on harjattu ja suunniteltu, on myös toiminta hallittua, ja asiakkaan saama kokonaispalvelu ennakoitavissa olevaa ja taloudellista.

Jos toimintajärjestelmä on muodostunut sattumanvaraisesti, sen tarkemmin ajatteleminen ja yhdessä sopimista, myös toiminta voi olla sattumanvaraista. Toki se voi olla hyvääkin, mutta monesti kuitenkin joiltakin osin puutteellista — ja varsinkin silloin, kun toimintaketjussa tapahtuu jotakin tavantavomaisesta poikkeavaa.

Kenelle ja milloin on hyötyä toimintajärjestelmän kuvauksesta?

Toimintajärjestelmäkuvauksen keskeisimpänä tavoitteena on oman toiminnan näkyväksi tekeminen. Kun toiminta kuvataan, joudutaan vastaanotolla samalla yhdessä miettimään, miten asiat tehdään tai miten ne olisi hyvä tehdä. Kun pelisäännöt tulevat näin selvemmiksi, toiminta virtaviivaistuu.

Toimintajärjestelmän kuvauksessa pyritään selkeästi ja suhteellisen lyhyesti kertomaan, mikä on juuri ”meidän tapamme toimia”. Kun toiminta näin tehdään näkyväksi, löytyy siitä usein myös ennen huomaamattomia aukkoja. Niiden poistamiseksi joutuu miettimään, miten asia juuri meidän vastaanotollamme olisi paras hoitaa. Kun toimintatavoista ja vastuukysymyksistä on selkeästi sovittu, poistuvat väärät oletukset ja luulot ja turha sähläys vähenee. Usein ajatellaan, että tällaiset epäselvyydet ovat vain isojen julkisten yksiköiden ongelmia, mutta käytännössä niitä on todettu myös yksityisillä ja pienilläkin vastaanotoilla.

Järjestelmän kuvaus palvelee kokonaistoimintaa tässä ja nyt; se auttaa parantamaan niin potilaiden hoitoa ja asiakaspalvelua kuin vastaanoton oheistoimintojakin. Sen avulla voidaan kehittää myös henkilökunnan työelämän laatua ja se toimii lisäksi erinomaisena perehdytysaineistona uusille työntekijöille.

On hyvä tunnistaa toisaalta ”substanssilaatu”, toisin sanoen klinisen hoidon — vastaanoton ydintoiminnan — laatu sekä toisaalta ponnistelut palvelukokonaisuuden laadun parantamiseksi. Toimintajärjestelmän kuvauksessa on siis kyse kokonaisuudesta, joka sisältää myös klinisen työn laadun erityisesti osiossa 2 (henkilöstö), mutta myös esimerkiksi kohdassa 4 (toiminnan sisältö), vaikka näissä ei klinisiin yksityiskohtiin mennäkään.

Kuvauksesta voi olla hyötyä myös, kun vastaanottoa ja sen toimintaa esitellään ulkopuolisille, esimerkiksi ostopalvelutarjousta tehtäessä. Ennen kaikkea kuvaus kuitenkin tehdään vastaanottoa itseään varten.

Miten laatuvinikkisarja toimii?

Jokaisesta laatuvinikkisarjan osiosta tullaan julkaisemaan osion sisältökuvaus sekä esimerkinomaisesti, miten pieni

HAMMASLÄÄKÄRIVASTAANOTON TOIMINTAJÄRJESTELMÄ



1. Toiminnan lähtökohdat ja johtaminen

Hyvin toimivalla vastaanotolla on yhteiset toimintaa ohjaavat arvot ja kirjallinen toiminta-ajatus, josta ilmenee, kenelle, miten, millaisia ja millaisin resurssein palveluja tuotetaan. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Toiminta on suunnitelmallista ja sitä pyritään jatkuvasti kehittämään.



2. Henkilöstö

Hyvin toimivalla vastaanotolla on osaava, ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään suunnitelmallisesti. Työviestintä on avointa ja tiedonkulku on varmistettu. Työhyvinvointia tuetaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti ja kaikkia kohdellaan oikeudenmukaisesti.



3. Asiakkaat ja markkinointi

Hyvin toimiva vastaanotto toimii asiakaslähtöisesti. Se tuntee asiakasryhmänsä sekä näiden palvelutarpeet ja odotukset. Asiakaspalautetta kerätään suunnitelmallisesti ja sen käsittelyyn on toimiva järjestelmä.



4. Toiminnan sisältö

Hyvin toimivalla vastaanotolla keskeiset palvelutoiminnot on kuvattu ja analysoitu. Aasiakkaille ulkoa ostettavista palveluista on laadittu menettelykuvaukset. Tarvittava klinistä suun terveydenhoitoa ja muuta palvelua koskeva ohjeistus on ajan tasalla.



5. Tilat, välineet ja laitteet

Hyvin toimivalla vastaanotolla on asianmukaiset toimitilat. Laitteiden ja välineiden toimintavarmuudesta ja kunnosta huolehditaan ja tarveaineet varastoidaan ja säilytetään ohjeiden mukaisesti. Jätehuolto, ml. riski- ja ongelmajätteet hoidetaan säännösten ja ohjeiden mukaan.



6. Riskien hallinta

Hyvin toimivalla vastaanotolla on asianmukainen ensiapuvalmius sekä palo- ja pelastussuunnitelma. Työturvallisuudesta huolehditaan ja vakuutusturva on ajan tasalla.



7. Vastaanoton asiakirjat

Hyvin toimivalla vastaanotolla noudatetaan hyvää asiakirjakäytäntöä. Dokumenttien hallinnasta on kirjalliset ohjeet, joissa on kuvattu mm. dokumenttien tunnistet, päivittäminen, salassapito, saatavuus, säilytys, arkistointi sekä hävittäminen.



8. Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Hyvin toimivalla vastaanotolla toiminnan ja palvelujen laatua arvioidaan systemaattisesti ja kehitetään arviointien perusteella edelleen.

yksityisvastaanotto on kuvauksen itselleen tehnyt. Ensimmäisen osion osalta nämä mainitut kuvaukset löytyvät tuosta vierestä.

Samalla tavalla seitsemän muuta osiota tullaan käsittelemään yksi kerrallaan tässä lehdessä muutamien kuukausien välein. Näin jokaiselle tähän kehittämistyöhön mukaan lähtevälle vastaanotolle jää sopivasti aikaa osion omakohtaiseen työstämiseen.

Runko ja valmiiden osioiden kuvaukset julkaistaan myös Liiton Internet-sivuilla, josta ne ovat luettavissa ja myös helposti kopioitavissa sähköisessä muodossa.

Kaikki kahdeksan osiota tulevat suunnitelman mukaan läpikäydyiksi runsaan vuoden sisällä, vuodenvaihteeseen 2006—2007 mennessä.

Miten toimintajärjestelmän kuvauksessa kannattaa käytännössä edetä?

- Sovitaan vastuhenkilö kuvauksen tekemiselle; joko sama henkilö kaikkiin osioihin tai vastuhenkilöä aiheen/osion mukaan vaihtaan.
- Hankitaan kansio ja siihen kahdeksan välilehteä, yksi kutakin osiota varten (tai toteutetaan vastaava rakenne sähköisessä muodossa tietokoneelle). Kansioon kerätään kutakin kohtaa koskeva aineisto oikealla paikalleen.
- Suunnitellaan ja sovitaan, miten vastaanotolla aina yhdessä käydään läpi kunkin osion kuvausluonnos.
- Sovitaan tarvittavat palaveriajat ja varataan niille aikaa.
- Käydään keskustelua, sovitaan mahdollisesti tarvittavista toimintatapojen muuttoksista ja korjataan toimintajärjestelmän kuvaus vastaamaan sovittua ja käyttöön otettua uutta toimintatapaa.

Mistä tuki ja innostus?

Kommentteja ja kysymyksiä liittyen toimintajärjestelmän kuvaukseen voi lähettää sähköpostitse tai postitse Li-

LAATUVINKKI 1 TOIMINNAN LÄHTÖKOHDAT JA JOHTAMINEN

Hyvin toimivalla vastaanotolla on yhteiset toimintaa ohjaavat arvot ja kirjallinen toiminta-ajatus, josta ilmenee, kenelle, miten, millaisia ja millaisin resurssein palveluja tuotetaan. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Toiminta on suunnitelmallista ja sitä pyritään jatkuvasti kehittämään.

Kohta sisältää mm. seuraavia asioita:

- toiminnan tarkoitus/toiminta-ajatus: kenelle ja miten palveluja tuotetaan, perustehtävä ja osaamisalueet, strategia, kriittiset menestystekijät
- arvot: mikä toimintaa ohjaa
- yrityskuvan analysointi ja kehittäminen: millaisena halutaan näkyä ulkopuolisten silmissä
- visio: millainen vastaanoton halutaan olevan viiden vuoden kuluttua
- johtaminen ja päätöksenteko: vastuut ja valtuudet, eli on sovittu, kuka päättää ja vastaa mistäkin
- toiminnan suunnittelu eli suunnitelma siitä, miten toiminta-ajatus ja visio toteutetaan



ton toimistoon Annariitta Kottoselle (annariitta.kottonen@fimnet.fi, Fabianinkatu 9 B, 00130 Helsinki). Laatuvinckityöryhmä pyrkii mahdollisuuksiensa mukaan vastaamaan näihin yhteydenottoihin.

Mikäli innostusta, kysyntää ja tarvetta ilmenee, voidaan suunnitella muitakin toimintajärjestelmäkuvauksen ”tukitoimia”, esimerkiksi verkostotapaamisia omakustannushintaan. Kuvauksen teko voi olla hausempaa ja hedelmällisempää, mikäli vastaanotto onnistuu löytämään itselleen ”vertaiskumppanin”

samanhenkisestä, vastaavan kokoisesta ja samantyyppisestä vastaanotosta.

Lähde siis mukaan kehittämään oman vastaanottosi toimintajärjestelmää.

”Laatuvinckityöryhmä”

Kaj Rönnberg
Britta Haikola
Eeva Rahikka
Annariitta Kottonen

Seuraavaksi julkaistaan laatuvinckki
5. Tilat, välineet ja laitteet

Esimerkki:

Hammaslääkärikeskus A:n toimintajärjestelmä



1. TOIMINNAN LÄHTÖKOHDAT JA JOHTAMINEN

Keitä olemme

Hammaslääkärikeskus A on suun terveydenhoitopalveluja tuottava yksityinen hoitolaitos. Ryhmävastaanotollamme työskentelee kolme hammaslääkärää, kaksi hammashoitajaa ja yksi perushoitaja, joka on työpaikkakoulutettu hammashoitajan tehtäviin. Hammashoitajamme vastaavat myös välinehuollosta. Toimimme B:n ydinkeskustassa osoitteessa Kauppakatu 2. Vastaanotomme on avoinna ma—to klo 8—20 ja pe klo 9—14.

Mitä teemme

Hoitoyksikössämme tehdään perushammashoidon lisäksi pieniä kirurgisia toimenpiteitä, kuten viisaudenhampaiden poistoleikkauksia, juurten poistoleikkauksia ja resektioita. Protetiikkaa tekee jokainen hammaslääkäristämme (lukuunottamatta implanttiproteniikkaa ja yhdistelmäprotetiikkaa).

Oikomishoitoa tarvitsevat potilaat ohjaamme erikoishammaslääkärille.

Mikäli potilaamme tarvitsevat muita erikoishammaslääkäripalveluja, on meillä eri erikoisalueilta luotettavat yhteistyökumppanit ja toimiva läheteikäytäntö.

Käytössämme on recall-järjestelmä, jolloin hoitojakson päätyttyä määritämme yhdessä potilaan kanssa hänelle yksilöllisen tutkimusvälin ja kutsumme hänet sen mukaisesti joko kirjeellä tai puhelimitse hoitoon.

Mikä toimintaamme ohjaa

Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa suun terveydenhoidon palveluja ja palvelua potilaitamme parhaalla mahdollisella tavalla, jokainen hammaslääkäri oman erityisosaamisensa mukaisesti.

Pidämme tärkeänä sitä, että potilas saa avun suun ongelmiinsa nopeasti ja että hänelle selitetään, mitä suussa tulisi tehdä ja minkä vuoksi. Panostamme myös ennaltaehkäisevään työhön ja haemme vastauksia kysymykseen miksi — esimerkiksi miksi hammas on lohjennut tai miksi proteesi on rikoontunut. Otamme huomioon potilaan kokonaisuutena ja kartoitamme hänen terveydentilansa, lääkityksensä ja muut anamnestiset tietonsa mahdollisimman tarkasti.

Hoidamme potilaitamme niin kuin toivoisimme meitä itseämme hoidettavan. Selitämme potilaalle eri hoitovaihtoehdot ja yhdessä hänen kanssaan valitsemme hänelle parhaiten sopivan hoidon. Toimintaamme ohjaavat lainsäädännön ohella mm. Suomen Hammaslääkäriliiton eettiset ohjeet.

Pidämme koneet ja kaluston ja toimintakäytäntömme ajan vaatimusten mukaisina. Viime vuosien aikana olemme panostaneet hygieniaan mm. ostamalla lisää turbiiniporia ja mikromootoreita, hygieniacenterin ja desinfektioivan pesukoneen. Vakuumiautoklaavi on seuraava hankintamme.

Millaisena haluamme ulkopuolisten meidät näkevän

Toivomme, että pystymme luomaan asiakkaisiimme hyvän potilas-lääkärisuhteen. Potilaidemme tulisi kokea, että olemme luotettavia, osaavia ja että teemme kaiken parhaamme heidän vuokseen.

Johtaminen ja päätöksenteko

A:n Hammaslääkäriasema on perheiden C ja D omistama osakeyhtiö. Yhtiön toiminnasta vastaa hallitus, johon kuuluvat E. C., F. C. ja G. D. Yhtiö toimii yhtiöjärjestyksensä mukaisesti.

Operatiivisesta toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja G. D. Hän vastaa myös palkkojen ja laskujen maksusta. Henkilöstöasioista vastaa hallitus. Pääsääntöisesti jokaisella hammaslääkärillä on sama hammashoitaja työparinaan ja hammaslääkäri vastaa tämän työparin käytännön asioista. Poikkeuksen tähän tilanteeseen voivat tehdä esim. sairausloma- ja vuosilomajärjestelyt, jolloin työpari voi vaihtua.

Visio

Tulevaisuudessa toivoisimme vastaanotomme jatkavan yleispraktiikkaa tekemänä hoitolaitoksena. Avainasioita ovat hyvä palvelu, suun terveyden edistäminen ja ehkäisevä hammashoito ja laadukas suun terveydenhoito potilaan toiveet ja tarpeet huomioon ottaen.