# PÄIVÄKIRURGISET KOULUTUSPÄIVÄT

22.9.2022 Tampere

## PSHP

TAYS Valkeakoski

## Päiväkirurgian leikkaustoiminta

Apulaisosastonhoitaja Sari Kulmala

# Digitaalisuuden hyödyntäminen hoitoprosesssissa

TaysPolku käyttöönotto

Case Valkeakoski

# Vals Päiväkirurgian yksikkö

5 leikkaussalia, 4 käytössä ( jatkossa 5)

Keskitetty Taysin KNK-päiväkirurgia, lisäksi lastenkirurgiaa, gastroenterologiaa, suu- ja leukakirurgiaa, anestesiahammashoidot, jatkossa kaihileikkauksia

Heräämö ja lastenheräämö ja kakkosvaiheen heräämö eli päiki

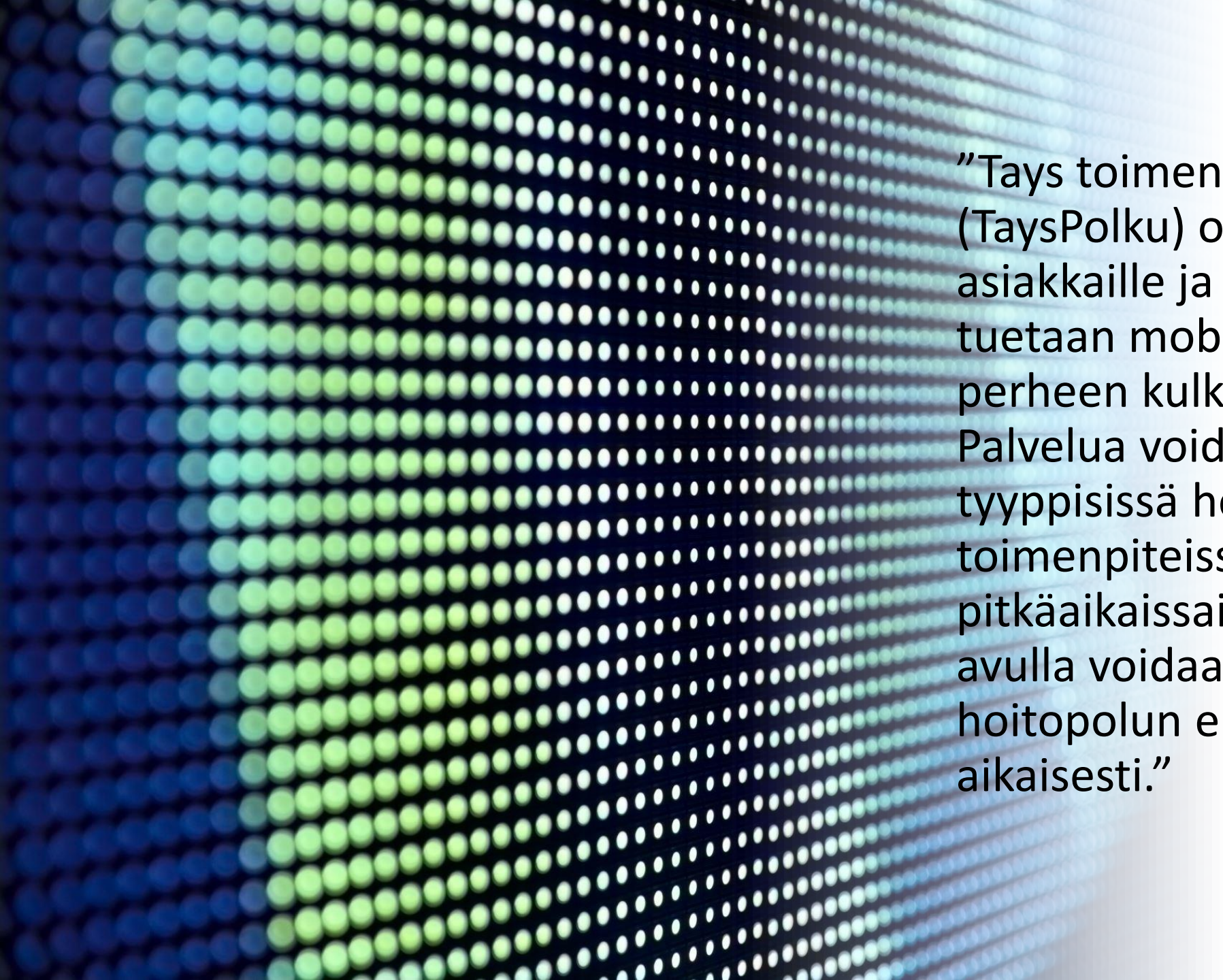
Hoidonvaraus ja prehaastattelu

# Tays digitalisaatio

Uusien sähköisten palvelu- ja liiketoimintamallien rakentaminen ja sisäisen toiminnan tehostaminen.

Tays digi -hankkeen avulla uudistetaan toimintatapoja, kehitetään palveluja ja luodaan innovaatioita, jotka tuottavat asiakkaille eli potilaille arvoa ja paremman asiakaskokemuksen.

OmaTays
Sähköisen asioinnin palvelut
Hoitotapahtumat



”Tays toimenpidesovellus (TaysPolku) on sähköinen palvelu asiakkaille ja ammattilaisille, sillä tuetaan mobiilisti asiakkaan tai perheen kulkua hoitopolulla. Palvelua voidaan hyödyntää eri tyyppisissä hoitopoluissa esim. toimenpiteissä ja pitkäaikaissairailla. Palvelun avulla voidaan automatisoida hoitopolun eri vaiheita oikea-aikaisesti.”

**Strategia:**

Digitalisaatio osana tukemassa toiminnan muutoksessa

**Asiakkaat:**

Tarve helppoon ja sähköiseen asiointiin

**Ammattilaiset:**

Halu tuoda digitalisaatio osaksi arkea ja kehittää toimintaa asiakastarpeet edellä

# Tavoite

”Asiakas määrää Valssin tahdin.
Valssin pitää olla houkuttelevin vaihtoehto niin asiakkaalle kuin henkilökunnalle.”

Asiakkaiden ja perheiden hoitoon osallistaminen

Toimintaan lisää läpinäkyvyyttä

Löytää/luoda uusia toimintamalleja

Tuottavuusnäkökulma

**Yksikön tavoitteita**

Yksinkertaistaa, helpottaa
ja nopeuttaa asiakkaan kutsuprosessia,
preoperatiivista haastattelua sekä ohjausta

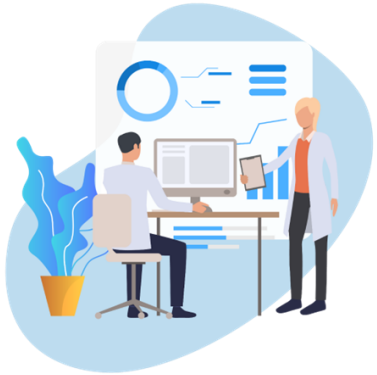
Tarjota asiakkaille ja läheisille helposti lähestyttävä
palvelu ympäri vuorokauden

Tukea asiakkaan aktiivista osallistumista hoitoon

Maine- nykyaikainen tapa toimia

Tays

# Verkko-poliklinikka



## Hyödyt Asiakkaille

- Kokonaiskuvan hallinta
- Automaattiset muistutukset
- 24/7 kanava
- Hoitotiedot yhdessä paikassa
- Mobiili
- Palautekanava
- Asioinnin helppous
- Automaattiset ”tehtävät”

## Hyödyt ammattilaisille

- Reaaliaikainen seuranta
- Rutiinityön automatisointi
- Tasalaatuinen prosessi
- Resurssien kohdentaminen

# Käytettäviä ominaisuuksia

- Esitieto-lomakkeet ja kyselyt
- Räätälöinti yksiköittäin
- Hoitopolkujen yksilöiminen
- Ammattilais-hälytykset
- Tehtävät hoitopolun varrella
- Automaattiset muistutukset hoitopolun eri vaiheissa
- Säilytettävät ohjemateriaalit
- Automaattinen tiedonkeruu toipumisesta
- Mobiili ja desktop
- Asiakaspalautteen automatisointi
- Chat-viestit
- Videoiden ja kuvien hyödyntäminen
- Reittiohjeet

# Mistä lähdettiin

## TaysPolku (Tays verkkopoliklinikka) pilotti

- Pilotoitiin syyskuu 2018 – (kesäkuu) syyskuu 2019
- Tavoite:
  - Yksinkertaistaa, helpottaa ja nopeuttaa leikkauspotilaan kutsua, preoperatiivista haastattelua ja -ohjausta
  - 24/7 palvelu potilaille / läheisille- ammattilaisen vastaus virka-aikana
  - Asiakas aktiiviseksi toimijaksi
- Oli osa OmaTays- hankkeen alaista digikehittämistoimintaa.
- BuddyCare- sovellus oli pilotin ajan ilman vahvaa tunnistautumista
- Hoidonvaraaja lähetti potilaille aktivointikoodin ja asiakas latasi apin ja avasi sovelluksen omalta laitteeltaan.
- Ammattilainen käytti sovellusta dashboardin kautta eikä sovellusta oltu pilotin ajaksi integroitu muihin järjestelmiin.

- Kohderyhmä ja lukumäärät (pilotti)

- - Korva-, nenä- ja kurkkutautien leikkausasiakkaat
- - 0-9 –vuotiaat asiakkaat puolesta asioiden ja yli 18-vuotiaat asiakkaat

- Pilottiasiakkaita vuoden aikana **yhteensä 352 kpl**

# PSHP Verkkopoliklinikan (TaysPolku) käyttöönotto projekti

PSHP Verkkopoliklinikan käyttöönotto -projektin aloituskokous / KNK Päiväkirurgiset potilaat Valkeakoskella 5.10.2020

Tavoite käyttöönotolle 12/20, toteutui 9/21

Projektiryhmässä (ja alaprojektiryhmässä KNK) edustajia PSHP:sta, Istekistä sekä Buddy Healthcaresta

Aluksi viikottain Teams-palaveri, projektipäällikkö koosti tärkeimmät esille nousseet asiat, käytiin läpi tilanne, ja etenemistä haittaavat ja estävät tekijät

Kokousmuistiot Teams-työtilassa ryhmän käytettävissä

Samanaikaisesti otettiin käyttöön viidellä muulla erikoisalalla

KNK:lla ”lähes valmis paketti” pilotin jäljiltä, vaikka moni asia muuttui lopullisessa käyttöönotossa mm. järjestelmä integraatioiden vuoksi

# Mitä saatiin

**Asiakas ja perhe**

- Helppokäyttöinen sovellus
- Toimenpidekutsu omaan puhelimeen/sovellukseen ja kutsukirje/ohjeet ovat aina tallessa ja käytettävissä 24/7
- Viestien lähettämismahdollisuus keskustelutoiminnossa, matalampi kynnys kuin yhteydenotossa puhelimella
- Oikea-aikaista tukea toimenpiteeseen valmistautumiseen
- Ajantasaiset ja kohdennetut ohjeet
- Näkyvyyden koko hoitopolkuun
- Tukea toipumiseen ja jälkihoitoon

**Ammattilainen**

Reaaliaikaista ja merkityksellistä tietoa potilaan etenemisestä hoitopolulla

- Helpon ja aikaa säästävän yhteydenottokanavan
- Mahdollisuuden automatisoida rutiinitehtäviä, tehokas työajan käyttö (tuottavuus näkökulma)
- Mahdollistaa asiakkaan hoitopolulla etenemisen seurannan
- Kutsun perille pääsy on sovelluksessa nopeaa ja varmaa (versus postinkulun epävarmuus/hitaus), ohjeistus mahdollista toimittaa ajoissa myös peruutuspaikalle tuleville

# Sovellusta käyttävät

- Asiakkaat

- Hoidonvaraajat
- Preoperatiiviset haastattelijat
- Päiki-hoitajat

- Välillisesti sovelluksen kanssa ovat tekemisissä
  - kaikki perioperatiivista hoitotyötä tekevät hoitajat
  - anestesialääkärit

# Miksi käyttöönotto viivästyi, miten toimitaan nyt- mikä muuttui pilotista

Integraatiot eri tietojärjestelmien kanssa (varattava aikaa), merkittävin tekijä käyttöönoton viivästymisessä (tietoturva-asiat, puolesta asiointi)

Viikoittain Teamsissä ”TaysPolku –huolihuone”

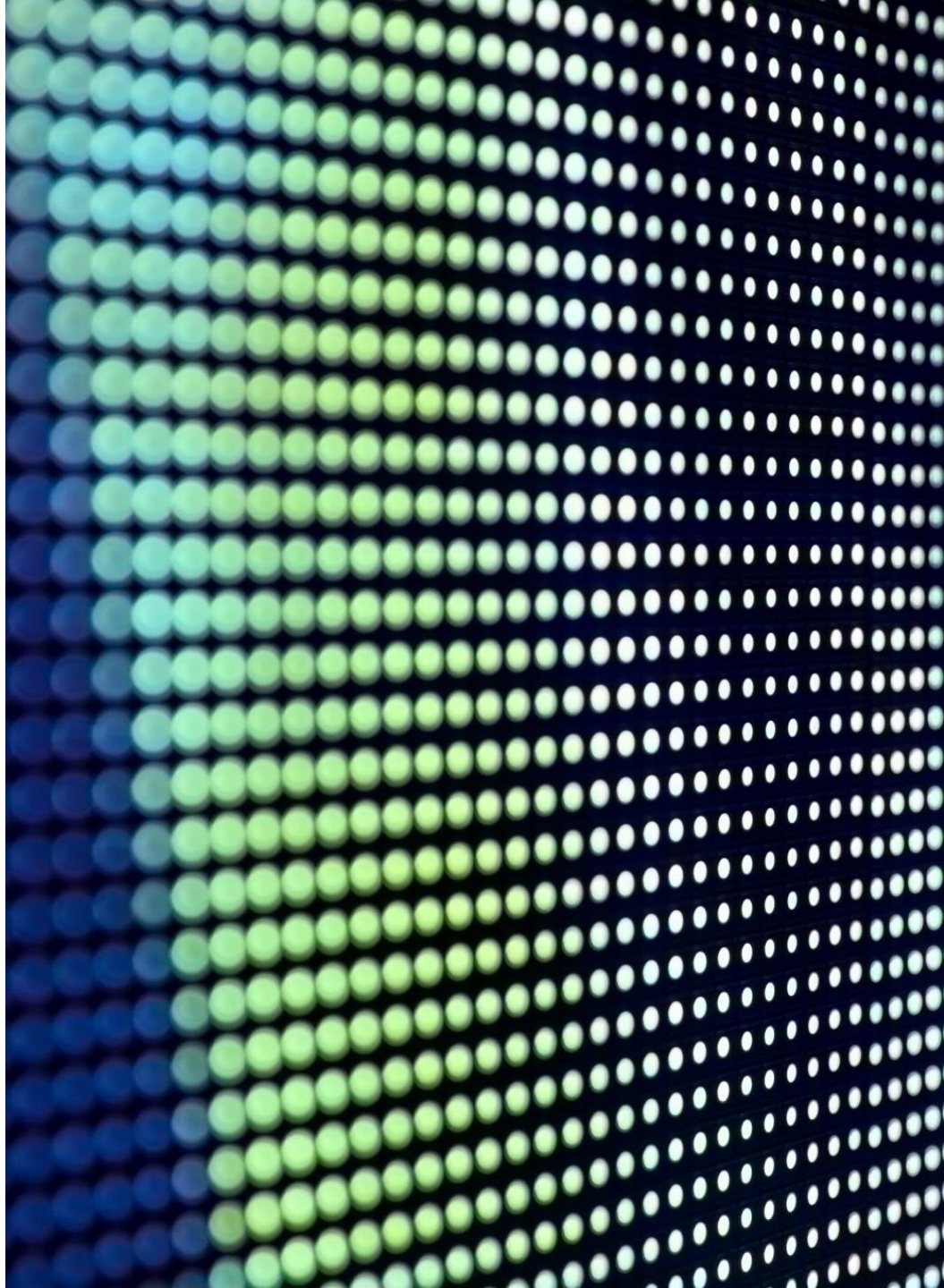
Tukipalvelut - TaysPolku-sovellustuki OmaTays sovellustuen kanssa yhteinen

Järjestelmä integraatioiden myötä ammattilainen käyttää sovellusta Ariel-palkin OmaTaysPron kautta

Asiakas kirjautuu/tunnistautuu sovellukseen OmaTays kautta

Toimenpiteeseen tulevan potilaan esitietokysely OmaTaysin kautta (pilotissa sovelluksessa)

Yksikön sisällä toiminnan muutoksia ja uusia käyttäjiä pilotin aikaiseen tilanteeseen verrattuna



# Mitä ottaa huomioon käyttöönottoa suunniteltaessa, haasteita, riskejä

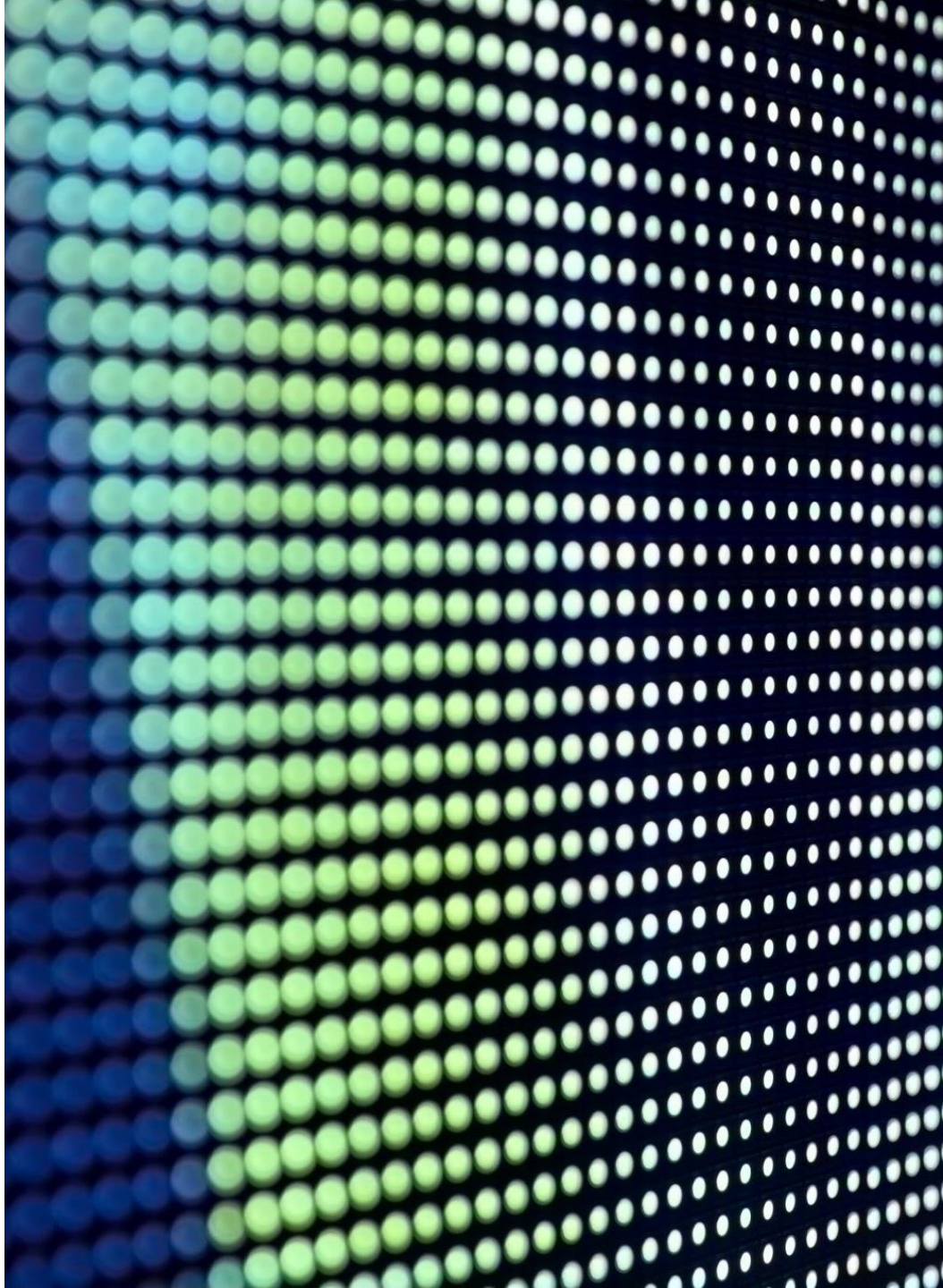
Hoitopolku tulee olla selkeä (”liinattu”), ja avattuna miten toimitaan ns. perinteisellä mallilla ja miten taas sovelluksen kanssa

Hoitopolkujen rakentaminen kannattaa miettiä huolella (18->3), halutaanko toimenpidekohtaiset hoitopolut vai muutama pääpolku (meillä nyt)

Potilasohjeiden tulee olla selkeät, ajantasaiset ja helposti päivitettävissä

Integraatioiden aiheuttamat haasteet ja vaikutus aikatauluun ja käyttöön

Muutosten läpiviennin haasteet ( tiedottaminen, muutosvastarinta, implementointi)



Implementoinnin haasteet

- Sovellusta ei hyödynnetä maksimaalisesti
- *Ammattilaiset tulisi saada sitoutumaan sovelluksen käyttöön sovitusti*
- Vanhoista tavoista pidetään itsepintaisesti kiinni

Selkeä työnjako potilaan hoitopolun eri vaiheissa

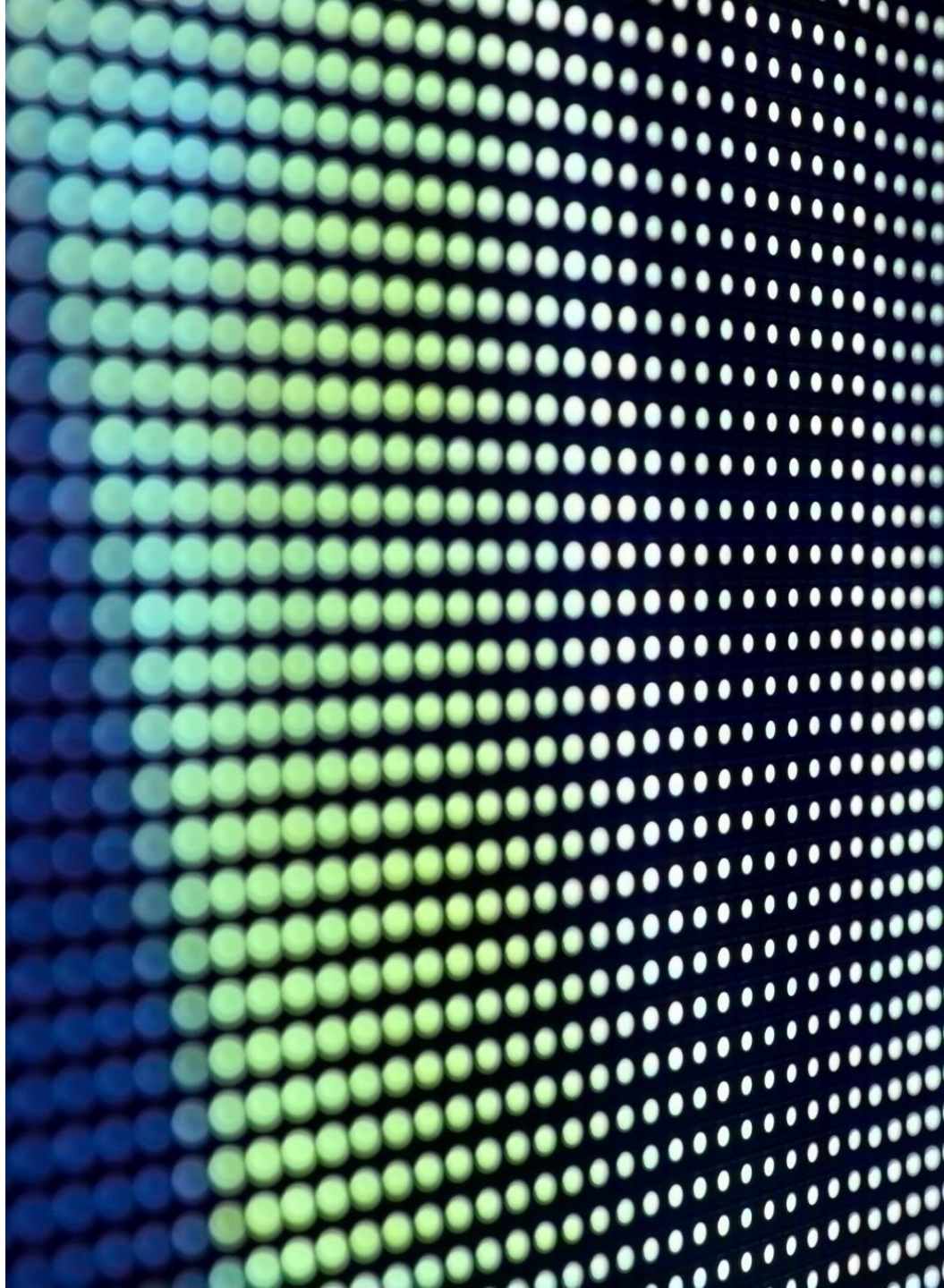
- -> Yhteiset pelisäännöt, kuka, mitä, milloin
- sovelluksessa peruuntuneiden hoitopolun seuraaminen, potilas ei ”liiku” sovelluksessa, chatit jne.

Projektin suunnittelu- ja kehitystyöryhmään sovellusta käyttävää henkilöstöä (hoidonvaraaja ja haastattelija korvaamattomat kehitystyössä)

Kriitikot mukaan kehittämään!

Riittävät resurssit valmisteluun (toteutettiin suunnittelu/valmistelutyö oman työn ohessa

Perehdytys

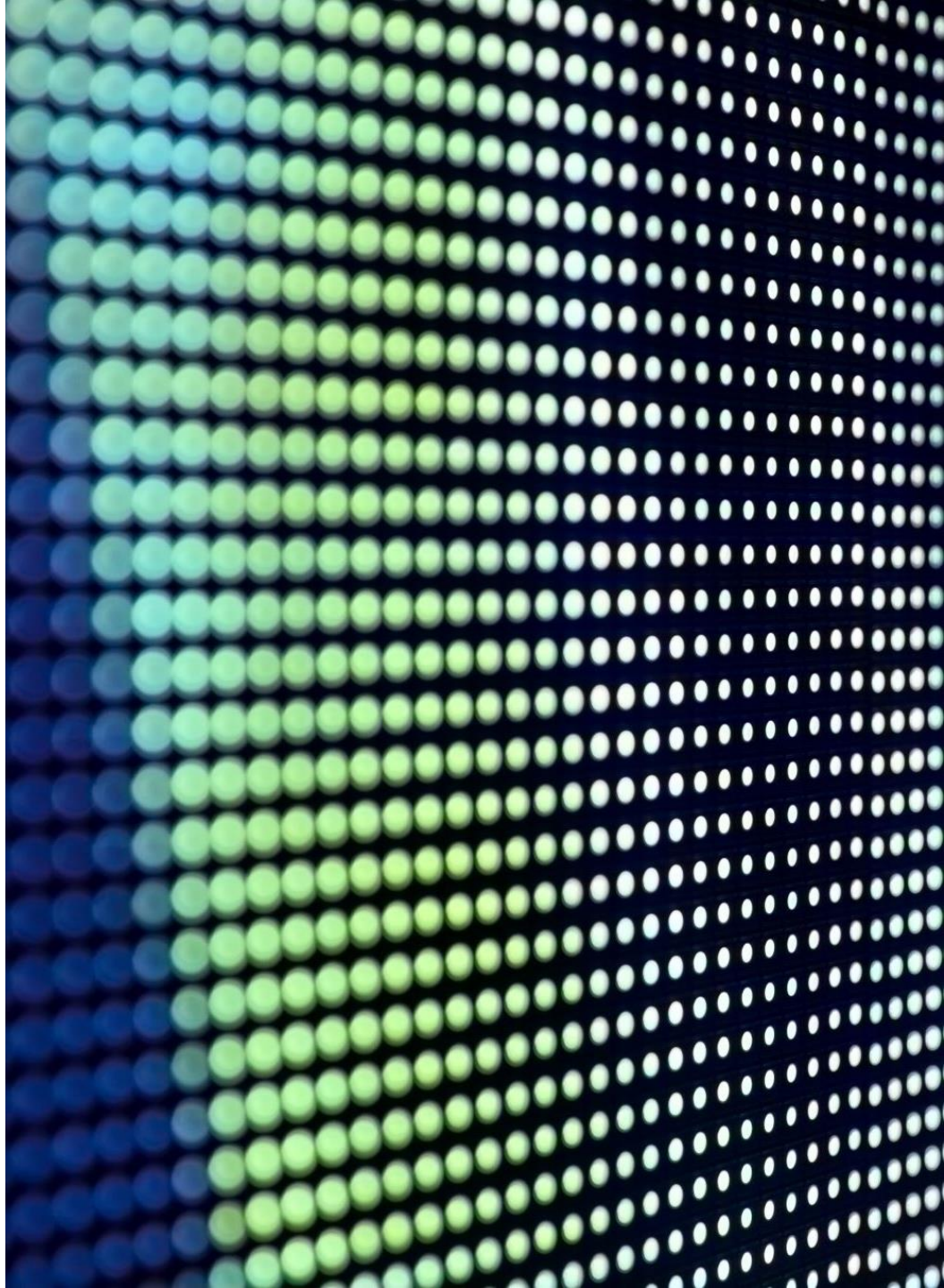


Esimiehen rooli muutoksessa

Muutosjohtamisen haasteet (tiedottaminen, osallistaminen, motivoinit, muutoksen perustelu)

Riittävä tiedotus, eri tahoille, eri kanavissa ja moniammatillisesti

“Oman talon” / toimi- ja vastuualueen johdon tuki/kiinnostus, riittävä tiedotus johdon tasolta eri tahoille



# Käyttöönotossa helppoa

- Yhteistyö ja asiointi toimittajan kanssa vaivatonta ja helppoa
- Sovellusta oli ja on mahdollista muuttaa ja muokata omaan käyttöön ja tarpeeseen sopivaksi vaivattomasti
- Sovellukseen tarvittavat muutokset saadaan käyttöön nopeasti
- Sovellus taipuu monenlaiseen käyttöön
- Ammattilaisilta ja asiakkailta hyvä vastaanotto

# Hoitopolut käyttöönoton alussa

**Lasten polut:**

Nenän väliseinän korjausleikkaus (septoplastia) (lapset)
Nielurisaleikkaus (lapset)
Tärykalvon paikkaus (myringoplastia) (lapset)
Nenän sivuonteloiden tähystysleikkaus (FESS) (lapset)
Putkitettu korva (lapset)
Kitarisaleikkaus (lapset)
Korvaputken poisto ja tärykalvon paperipaikkaus (lapset)
Korvakäytävän muovausleikkaus (lapset)
Nenän sivuonteloiden pallolaajennus (lapset)
Kolesteatooma (lapset)
Krooninen välikorvatulehdus (lapset)
Kuuloluiden korjaus (tympanoplastia) (lapset)

Hörökorvaleikkaus

**Aikuisten polut:**

Kitarisaleikkaus (aikuiset)
Ulkonenän korjaus (septorinoplastia tai rinoplastia)
Nielurisaleikkaus (aikuiset)
Nenän väliseinän korjausleikkaus (septoplastia)
Krooninen välikorvatulehdus
Nenän sivuonteloiden tähystysleikkaus (FESS)
Nenän sivuonteloiden pallolaajennus
Hörökorvaleikkaus
Kolesteatooma
Kuuloluiden korjaus (tympanoplastia)
Otoskleroosi
Tärykalvon paikkaus (myringoplastia)
Korvakäytävän muovausleikkaus
Korvaputken poisto ja tärykalvon paperipaikkaus
Korvatorven pallolaajennus
Kurkunpään tähystys (laryngomikroskopia)
Nenäkuorikoiden RFTA-hoito

# Hoitopolut nyt

- Lasten hoitopolku
- Lyhytjälkihoitoinen toimenpide
- Päiväkirurginen toimenpide (päiki-toimenpide)

- Hoitopoluissa osittain yhteinen sisältö, lisätään toimenpidekohtainen ohjeistus

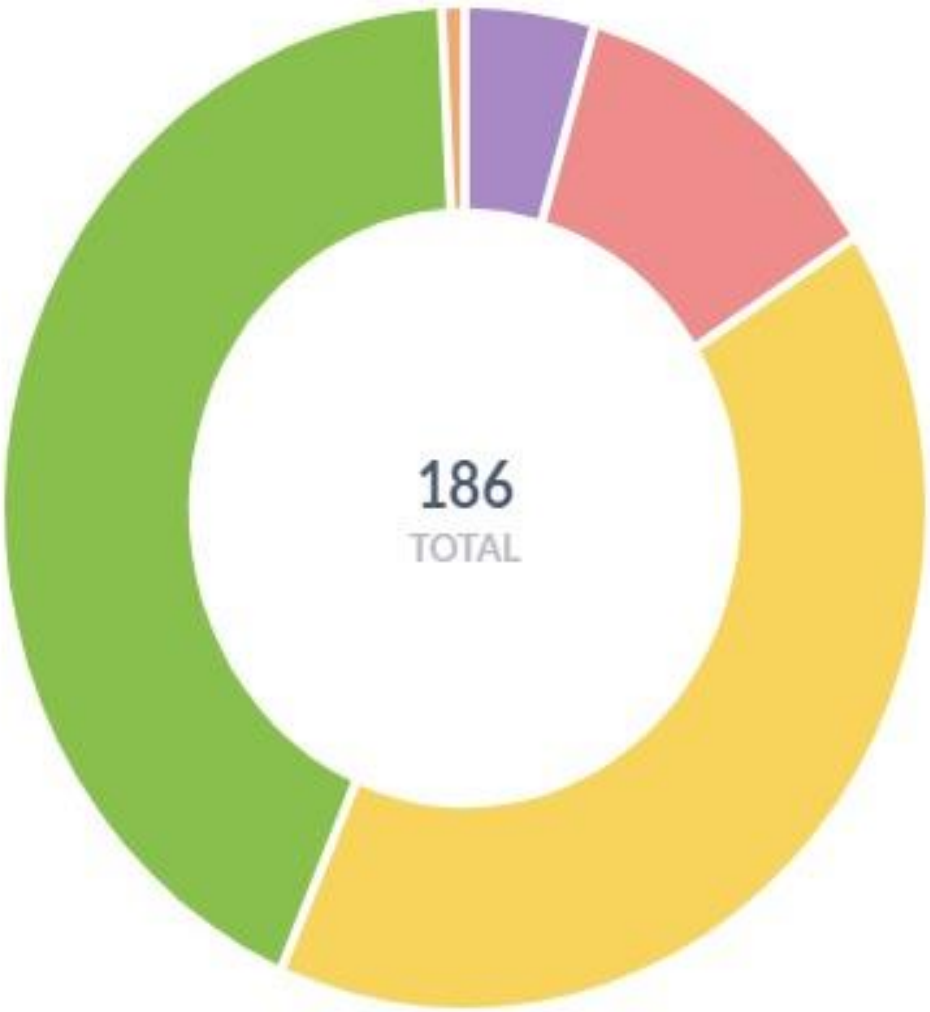
# Käyttäjät 7.9.2022

- Vajaa vuosi käyttöä, tänä aikana 12 viikkoa täyssulku (loma-ajat, lakko) ja osittaista sulkua noin 10 viikkoa (korona-komennukset)

- Luotuja hoitopolkuja 827
- Aktivoituja hoitopolkuja 757
- Käyttöönottoprosentti 91%

Kuinka tyytyväinen olit TaysPolkuun? (1 = En lainkaan tyytyväinen, 5 = Erittäin tyytyväinen)

| | |
|---|---|
| 2 | 4.301% |
| 3 | 11.290% |
| 4 | 40.860% |
| 5 = Erittäin tyytyväinen | 43.011% |
| 1 = En lainkaan tyytyväinen | 0.538% |



# Mitä jatkossa

Tällä hetkellä Valsissa käytössä KNK-potilailla

Seuraavaksi tarkoitus saada käyttöön Lastenkirurgiassa

Tulevaisuudessa toivottavasti käytössä kaikilla erikoisaloilla (kaikissa yksiköissä) käyttöön soveltuvissa toimenpiteissä

Sähköinen anestesiatietolomake

OmaTays

TaysPolussa näet yksilöllisen hoitopolkusi, omat ajanvarauksesi, ohjeet toimenpiteisiin sekä sinulle suunnatut kyselyt. Saat myös automaattisia muistutuksia hoidon eri vaiheissa ja voit ottaa yhteyttä hoitohenkilökuntaan.

## Näin otat käyttöösi TaysPolun

1. Hoitotiimi aktivoi palvelun käyttöösi.
2. Ota hoitopolku käyttöösi OmaTaysiss kohdasta verkkopoliklinikat.
3. Lataa itsellesi TaysPolku-mobiilisovel ja tutustu siellä oleviin ohjeisiin.

Henkilökuntamme auttaa sinua TaysPolun käyttöönotossa.

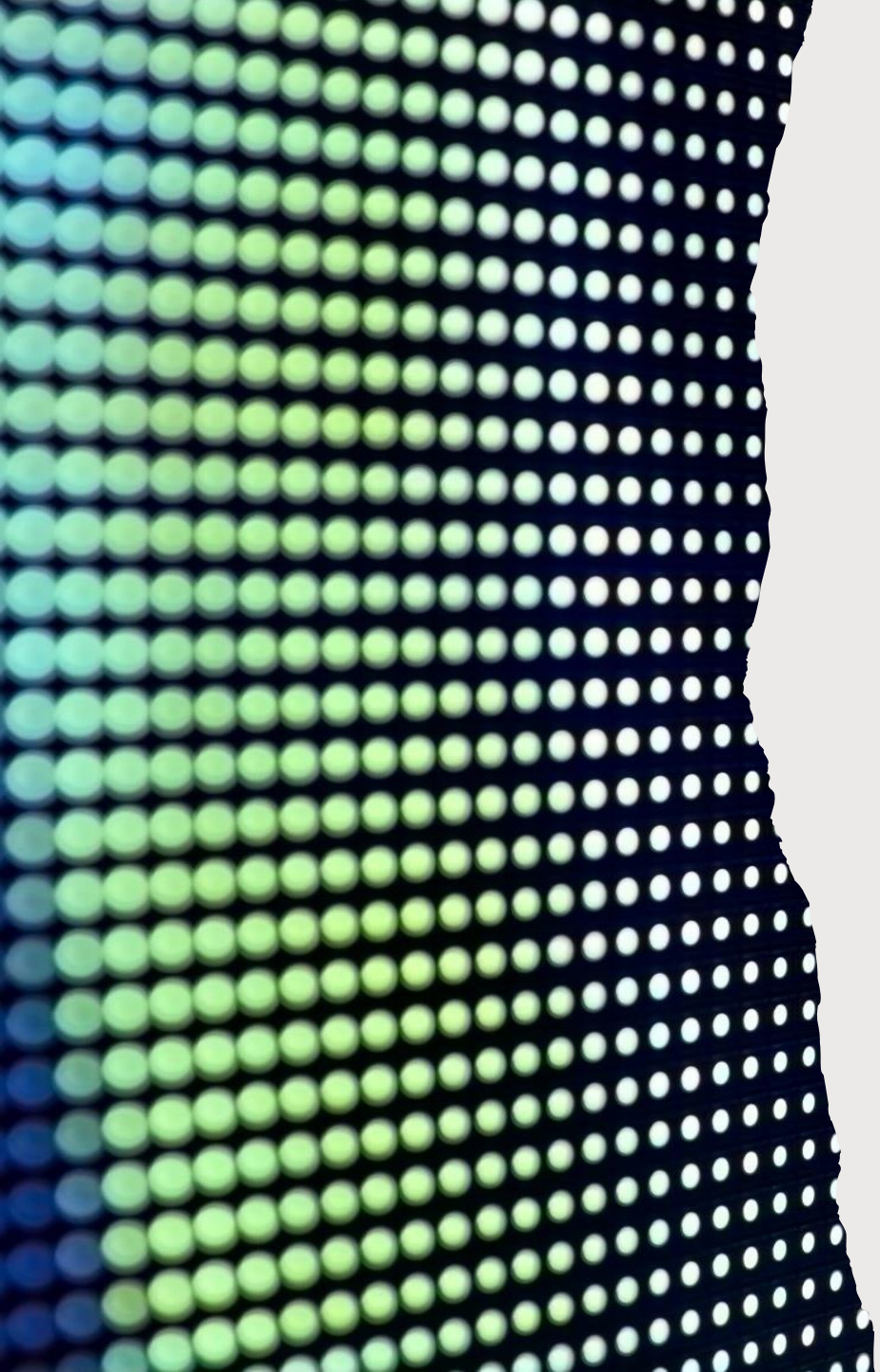
Ota käyttöösi

# TaysPolku

*Mobiilisovelluksessa näet hoitopolkusi vaiheet aikajanalla.*

TaysPolussa on helppoa hahmottaa hoitokokonaisuus, vastata kyselyihin ja tutustua ohjeisiin.

TaysPolku-sovellus muistuttaa toimenpiteistä ja antaa hoitoon liittyvät ohjeet | Tampereen yliopistollinen sairaala



# Kiitos