



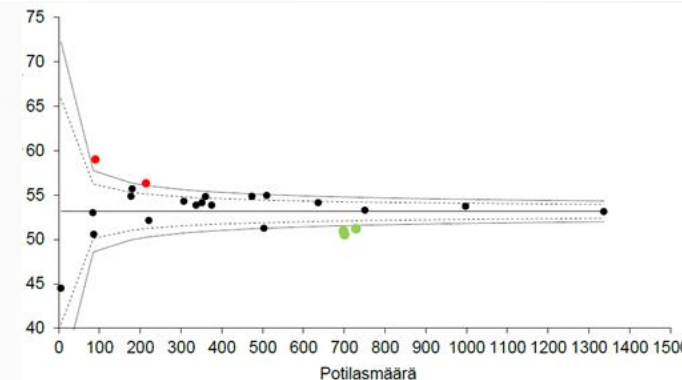
LAATU VS. KUSTANNUKSET

Paulus Torkki

Apulaisprofessori, Terveystuotannon tuotantotalous
Helsingin yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta



MITÄ ON LAATU?



- Laatu on käsitteenä ongelmallinen, koska sitä käytetään huolimattomasti ja ”yleisterminä”
- Voidaan puhua esimerkiksi palvelun tai hoidon laadusta (esimerkiksi komplikaatiot tai turvallisuus) tai prosessin laadusta (esim. läpimenoaika)
- Laadulla voidaan käsittää esimerkiksi tavoitteen ja toteuman välistä eroa tai tulosten hajontaa
 - ” Asiakkaan odotusten ja koettujen vaikutusten suhde”
- Laatu tulee määritellä tarkemmin kulloisessakin asiayhteydessään.

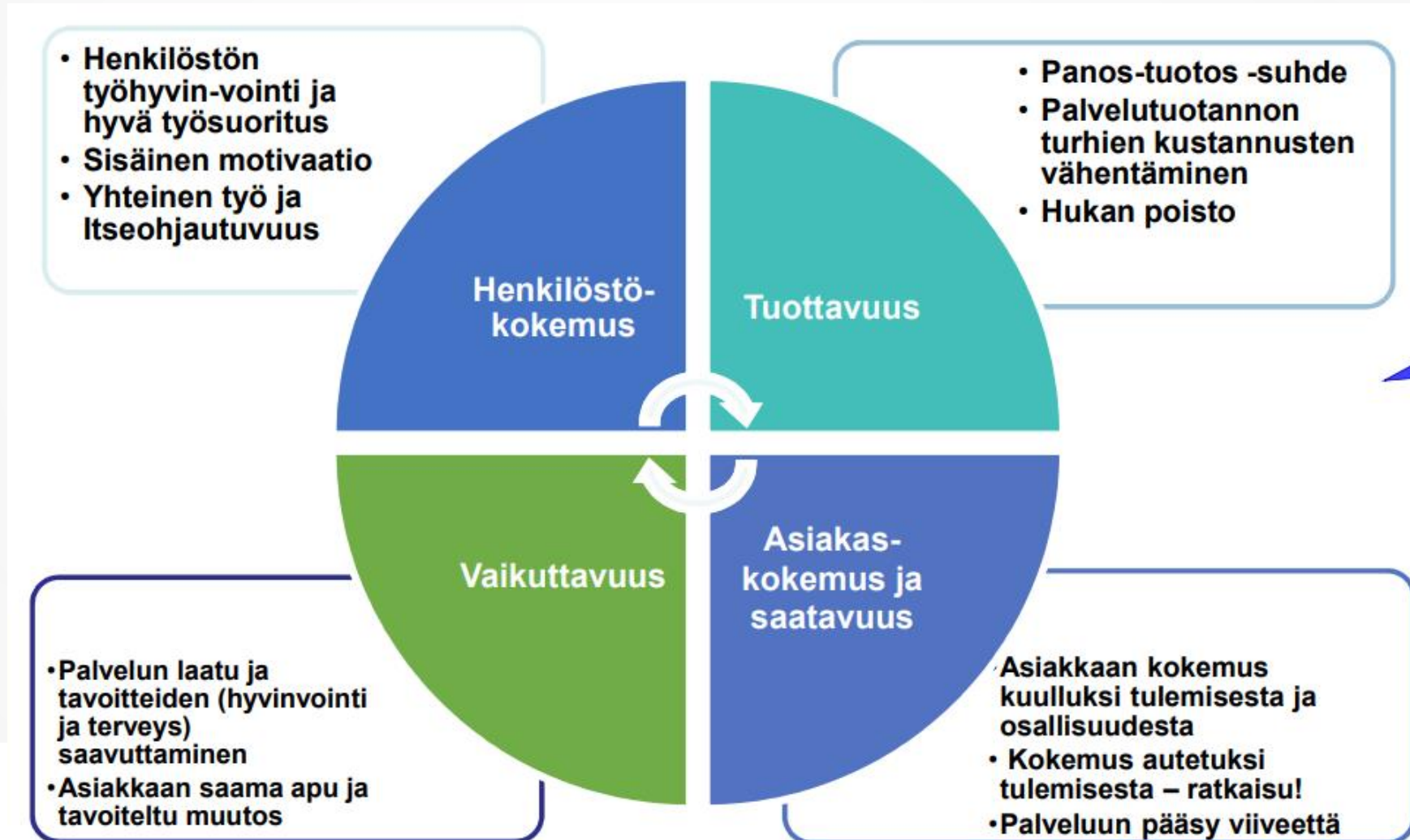


INSTITUTE OF MEDICINEN MÄÄRITELMÄ LAADULLE TERVEYDENHUOLLOSSA

- Vaikuttavuus, hyöty potilaalle
- Tehokkuus, voimavarojen tai hoitopanosten kulutus palveluyksikön tuottamiseen
- Turvallisuus, hoidon riski on suhteutettava hoidettavan tilanteen riskiin
- Potilaskeskeisyys, potilaan kohtaaminen ja hoitopolkujen rakentaminen potilaan lähtökohdista
- Oikea-aikaisuus, hoito annetaan silloin, kun siitä on potilaalle suurin hyöty
- Tasa-arvo, hoito perustuu kliiniseen ongelmaan ja tarpeeseen



TOINEN TAPA JÄSENTÄÄ: NELIMAALI (QUADRUPLE AIM)





LAATU JA ASIAKASNÄKÖKULMA

- 2000-luvulla asiakasnäkökulman merkitys on kasvanut ja yhteiskunnan palvelullistumisen vuoksi kasvaa
- Sote-palveluissakin tämä on tärkeää ja huomioitava, esim:
 - Asiakkaalle merkitykselliset vaikutukset (vrt patient-relevant outcomes)
 - Asiakaskokemus
 - Palvelu- ja hoitoepisodien tarkastelu asiakkaan näkökulmasta (hoitopolut vs interventiot)
- On kuitenkin samalla aikaa muistettava, että kyseessä julkinen asiantuntijapalvelu
 - Asiantuntijoilla on vastuu tunnistaa tarpeita ja auttaa asiakasta ymmärtämään todelliset hyödyt ja riskit
 - Ei kannata aina tarjota kaikkea, mitä ”asiakkaat haluavat”



MITÄ ON VAIKUTTAVUUS?

Vaikuttavuus on tapahtuman aikaansaama muutos asiakkaan tai potilaan terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa

”mitä asiakkaalle tai potilaalle tapahtuu?”

Vaikuttavuuden arviointi vaatii aina vertailua → yhtenäiset hoitotulosmittarit



LAATU VS KUSTANNUKSET 1: KUSTANNUSVAIKUTTAVUUS

- Pitää mitata systemaattisesti hoitotuloksia jokaisen potilaan/asiakkaan kohdalla
- Pitää mitata kustannukset asiakassuuntaisesti (ei yksiköittäin)

Asiakkaan kokema tarve,
Tila episodin alussa



Asiakkaalle relevantit
tulokset:
Terveys, toimintakyky,
pärsjääminen...

Kokonaiskustannukset

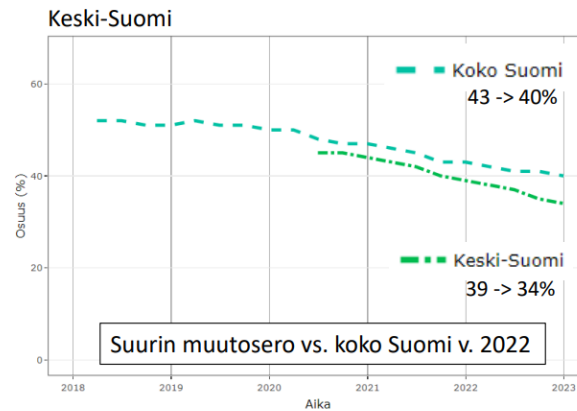
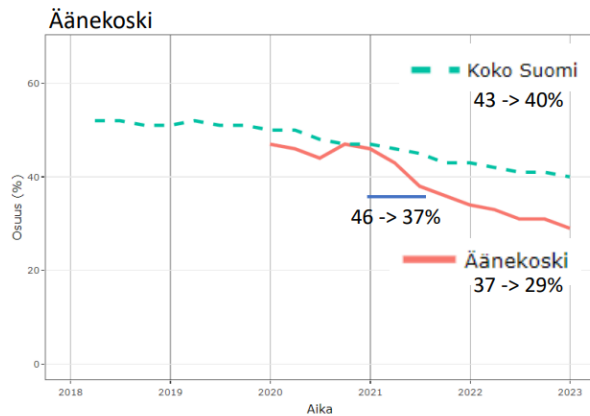
**Paljonko olivat
asiakaskohtaiset
kustannukset?**

**Paraniko / palautuiko
asiakkaan terveys ja
toimintakyky?**



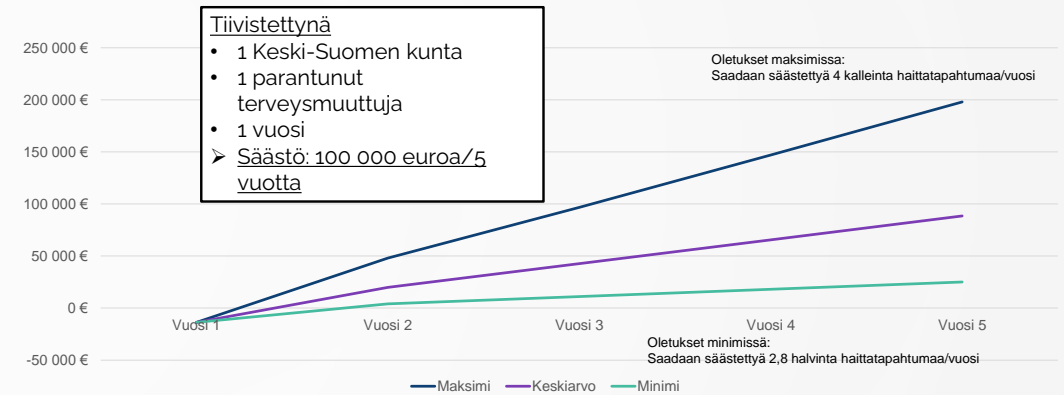
LAATU VS KUSTANNUKSET 2: PALVELUN/HOIDON LAATU

Äänekosken parantuneet tulokset diabeetikoiden LDL-tasapainossa
- tilanne 16 kk myöhemmin



Suurin muutosero vs. koko Suomi v. 2022

Huonossa hoitotasapainossa olevien (LDL 2.6 tai yli) olevien osuus kaikista 25-74-v Tyypin 2 diabeetikoista, joilla kohtalainen tai suuri CV-riski.
Lähde: Kansallinen diabeteslaaturekisteri, THL 12/2022

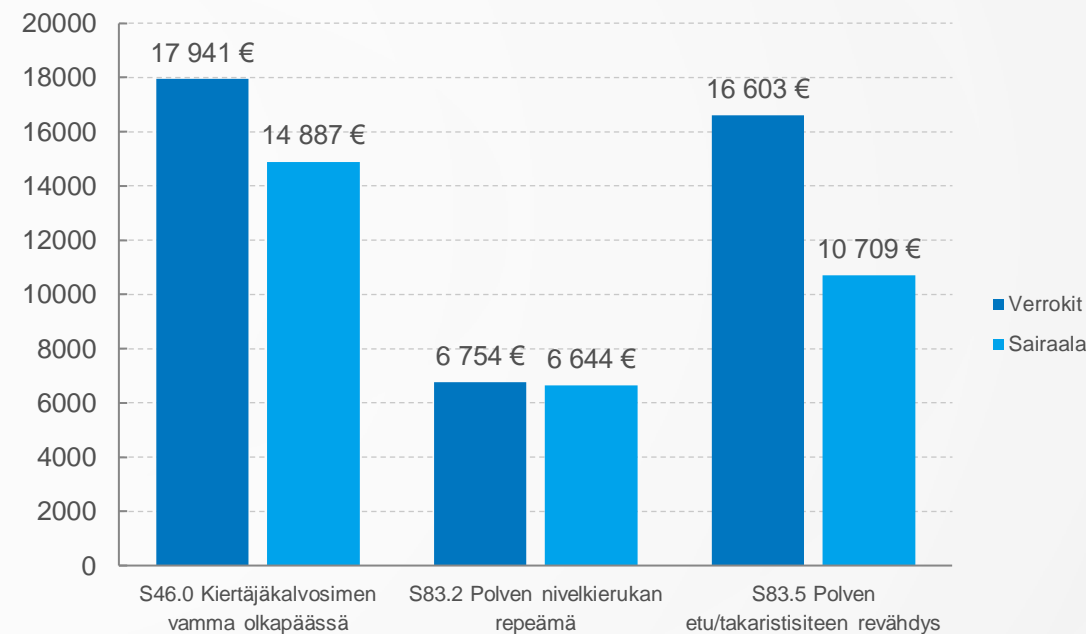
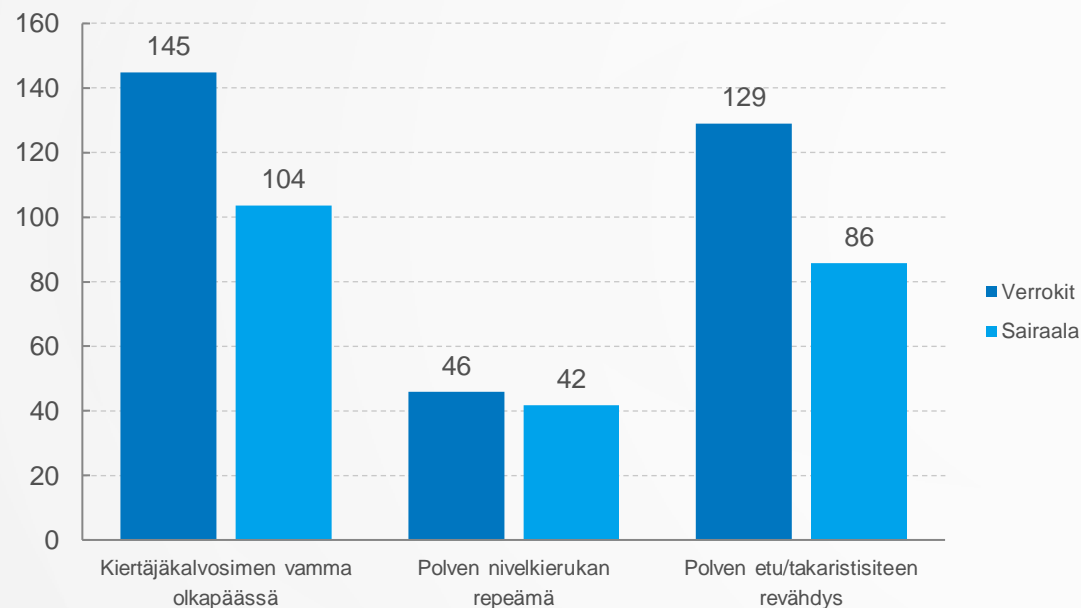


Hoidon laatu yleensä näkyy parantuneena vaikuttavuutena ja alentuneina kustannuksina: vältetään esimerkiksi ongelmien pitkittymistä ja komplikaatioita



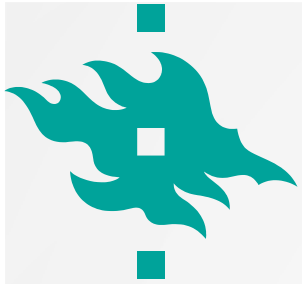
LAATU VS. KUSTANNUKSET 3: PROSESSIEN LAATU

Työkyvyttömyyspäivät



Odotus- ja läpimenoaikojen lyhentäminen yleensä laskee yhteiskunnallisia kokonaiskustannuksia

Toiminnan vakiointi laadun näkökulmasta vähentää laatuvirheitä ja siten kokonaiskustannuksia



LAATU VS KUSTANNUKSET 4: YLILAATU JA HUKKA

- On hyvä tunnistaa sosiaali- ja terveydenhuollossa myös ylilaadun käsite. Ylilaadulla tarkoitetaan epäonnistunutta tarpeen määrittelyä tai epäonnistunutta prosessin valintaa
- Tällöin tehdään jotakin, joka ei ole asiakkaan tarpeen mukaista tai ei tuota asiakkaalle arvoa
- Esimerkiksi:
 - Tehdään kuvantamistutkimuksia, joista ei ole hyötyä potilaalle
 - Tehdään asiat liian raskaasti: ”byrokratia” (ylikirjaaminen, lausunnot jne.)



YHTEENVETO

- Vaikuttavuuteen ja palvelun/hoidon laatuun keskittyminen tarkoittaa yleensä myös kustannustehokasta toimintaa
 - Laatujohtamisen guru Joseph M. Juran: ”Sopivuutta tarkoitukseen”
- Myös prosessien laatu (vakioidut oikea-aikaiset prosessit) usein alentavat kokonaiskustannuksia etenkin yhteiskunnallisten kustannusten (sairauspoissaolot jne) näkökulmasta
- Sotessa on varottava ns. ylilaatua:
 - Kaikki tekeminen ei ole hyväksi ja vaikuttavaa
 - Tunnistettava vaikuttamattomat toimet, palvelut ja hoidot ja karsittava niitä
- Laadusta ei saa puhua ”yleisellä tasolla”, vaan on aina määriteltävä mitä se tarkoittaa