

**Palvelumuotoilu
lasten lihavuuden
hoitopolun
kehittämisessä**
Marja Harjumaa, PhD, dos.

21/02/2020 VTT – beyond the obvious

Marja Harjumaa

- Digitaalisen hyvinvoinnin ja terveyden tutkija ja palvelumuotoilija
 - FM Oulun yliopisto 2004
 - FT Oulun yliopisto 2014
 - Palvelumuotoilu (25 op) Pohjois-Pohjanmaan kesäyliopisto 2019
 - Dos. Oulun yliopisto, Tieto- ja sähkötekniikka, OASIS-ryhmä 2020
- Hankkeita
 - StopDia (STN, 2016-2019), digityöpakettin vetäjä
 - Icory (Business Finland, 2018-2020), koordinaattori
 - Terra (VNK, 2019-2020), päätutkija
 - CookClever (EIT Food, 2020), tutkija

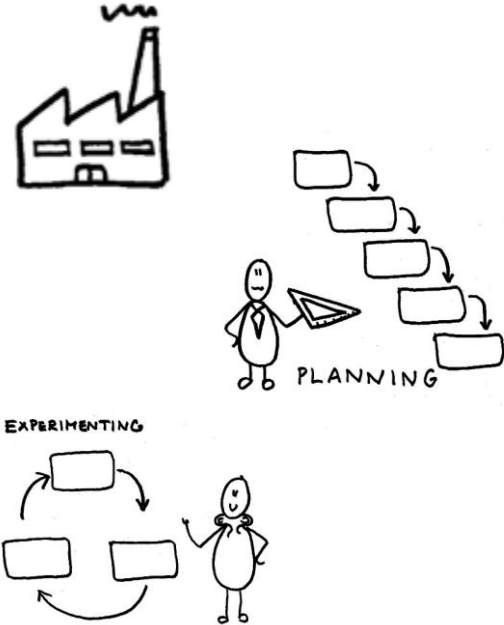
@marjaharjumaa

Sisältö

- Mitä on palvelumuotoilu?
- Mitä ongelmien ratkaiseminen muotoilun avulla tarkoittaa?
- Palvelumuotoilun erilaiset tavoitteet sosiaali- ja terveystaloudessa
- Miksi interventtioiden kehitys ei yksistään riitä?
- Case PPSHP:n lasten lihavuuden hoitopolku
- Yhteenveto

Mitä on palvelumuotoilu?

- Muotoilun historia on 1950- ja 1960-lukujen teollisessa muotoilussa
- 1970-1980-luvuilla sähköiset kuluttajatuotteet ja ihmisen ja teknologian välisen vuorovaikutuksen tutkiminen
- 1990-luvulla yleistyi muotoiluajattelu, jolla tarkoitettiin kokonaan uusien käyttäjälähtöisten ratkaisujen etsimistä
- Palvelumuotoilulla tarkoitetaan ”palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin” (Koivisto, 2007)



@marjaharjuma

Mitä ongelmien ratkaiseminen muotoilun avulla tarkoittaa?

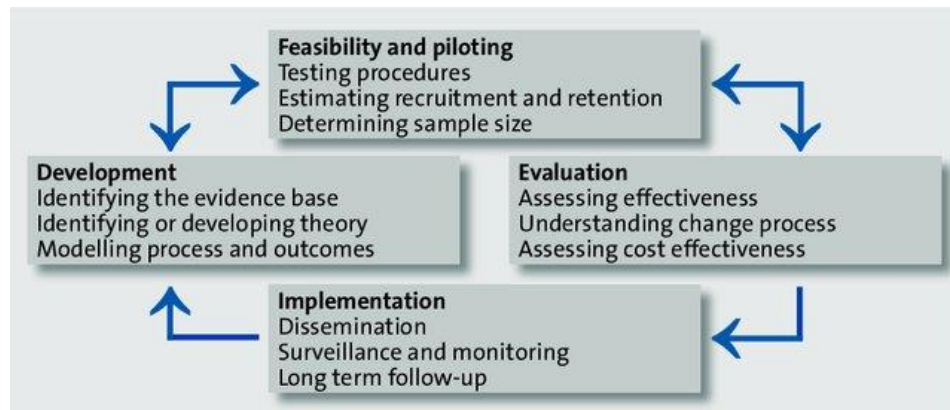
- Perinteinen tapa lähestyä yhteiskunnan ja erityisesti julkisten organisaatioiden ongelmia on määritellä sääntöjä ja lakeja määrittelemään ihmisten käyttäytymistä.
- Ongelmat ovat kuitenkin hyvin usein niin monimutkaisia, että niiden ratkaisemiseen tarvitaan ensin syvälinen käsitys ongelmasta – ei etukäteisarvausta ratkaisusta.
- Muotoilu tarjoaa useita keinoja ja menetelmiä ongelman ymmärtämiseksi ja sen ratkaisemiseksi.

Palvelumuotoilun erilaiset tavoitteet sosiaali- ja terveystoimialueilla



Miksi interventioiden kehitysprosessi ei yksistään riitä?

- Asiakkaan näkökulma voi jäädä vähäiselle huomioille kehityksessä ja pilotoinnissa
- Pilotoinnista harvoin palataan enää kehitysvaiheeseen – aitoa kokeilevaa kehittämistä ei ehditä tehdä
- Arviointi keskittyy tulosmuuttujiin (vaikkakin muutosprosessi ja kustannusvaikuttavuus mainittu)
- Implementointi ei ota kantaa intervention mahdollistaviin palvelurakenteisiin ja niiden edellyttämiin muutoksiin



Interventioiden kehittämisprosessi
(UK Medical Research Council, Craig et al., 2008)

@marjaharjumaa

Case PPSHP:n lasten lihavuuden hoitopolku

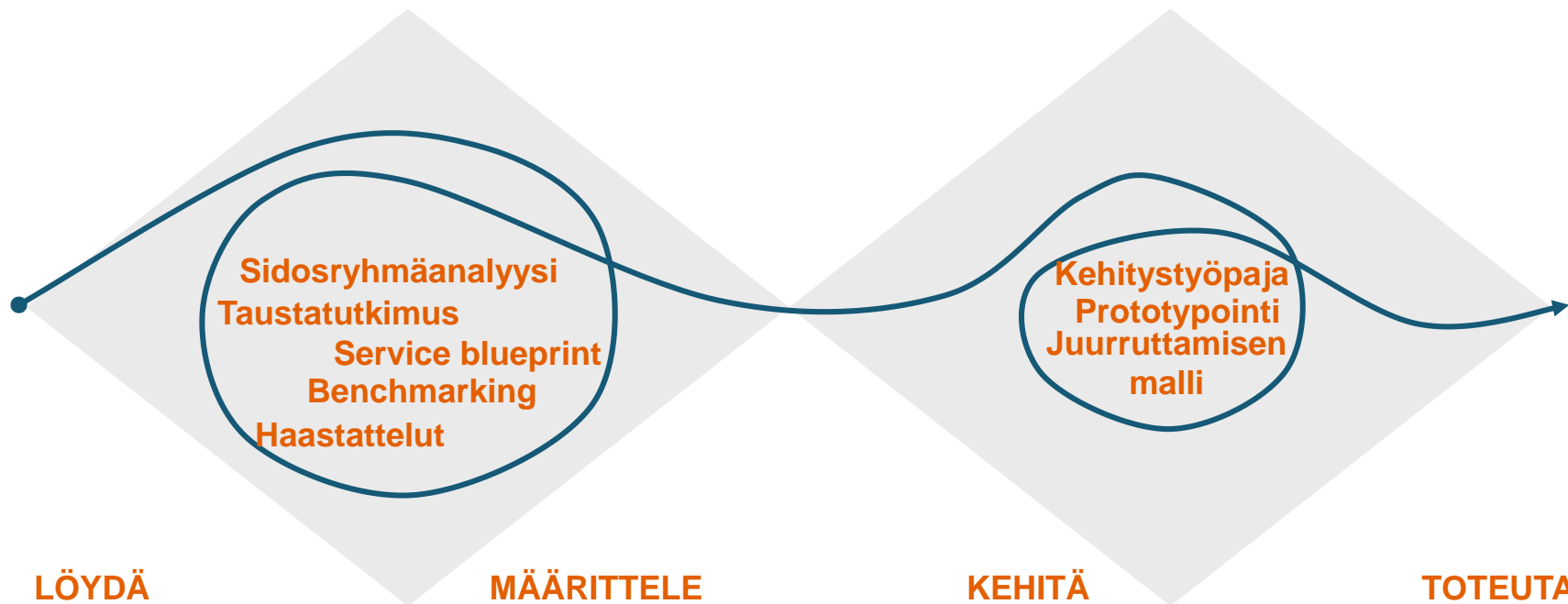
Tavoitteet

- Kuinka voisimme edistää Neuvokas perhe -toimintamallin juurtumista Pohjois-Pohjanmaalla?
- Kuinka voisimme selkeyttää lasten lihavuuden alueellisen hoitoketjun prosessia?
- Kuinka voisimme edistää systemaattisia tapoja puuttua lasten ylipainoon?

Aineistot

- Kirjallinen materiaali, mm. Sydänliiton raportteja, joissa runsaasti laadullista tietoa käyttökokemuksista ja juurruttamiskokemuksista
- Käynnistyskokouksen tarkka muistio
- Haastattelut
- Service bluerint -kuvausten läpikäynti ja tarkentaminen ammattilaisten kanssa
- Työpaja lasten lihavuuden hoitoketjutyöryhmän kokouksessa ja tarkka muistio myös kokouksen alussa käydystä keskustelusta

Muotoiluprosessi ja menetelmät



@marjaharjumaa

1. Löydä

Lähtökohta

- Neuvokas perhe -koulutuksia on järjestetty kattavasti PPSHP:n alueella
 - Koulutuksia sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa
- Koulutuksen jälkeisen alkuinnostuksen jälkeen menetelmän käyttö hiipuu
- Perusterveydenhuollon yksikkö ja hoitoketjutyöryhmä ovat motivoituneita edistämään menetelmän käyttöönottoa
- Juurruttamiskierroksella on selvitetty eri alueiden kokemuksia ja haasteita liittyen menetelmän käyttöönottoon

Havainnot

- Hoitoketjua ei tunneta perusterveydenhuollossa, minkä vuoksi lapsia ei välttämättä lähetetä tarpeellisiin jatkotutkimuksiin
- Perheen elintapojen puheeksi otto on vaikeaa
 - Erityisesti silloin, jos perheillä on ongelmia jaksamisen kanssa
- Alueiden terveydenhoitajat jäävät yksin elintapa-asioiden kanssa, eikä yhtenäisiä käytänteitä ole sovittu
 - Sairaalassa ammatillinen tuki on helpommin saatavissa

2. Määrittele

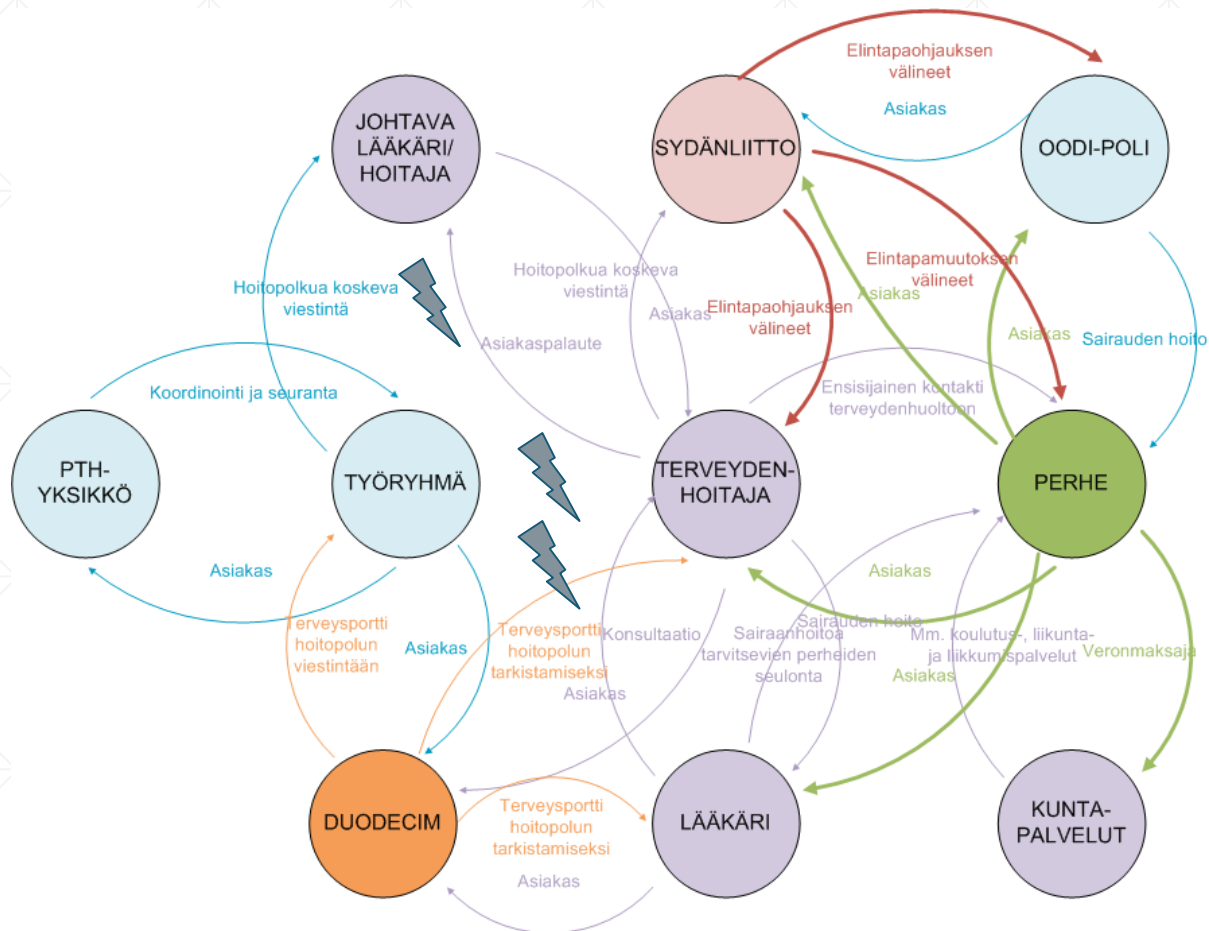
Insights

- Neuvokas perhe -toimintamallin juurruttaminen PPSHP:n alueella ja hoitoketjujen juurruttaminen yleisesti ovat kaksi erillistä ongelmaa
- Neuvokas perhe
 - Perheiden elintapavalmennuksen välineet eivät ole käytössä - nykyinen toimintatapa on painonnousun seuranta, kunnes tulee tarve sairauden hoidolle
- Hoitoketjujen juurruttaminen
 - Juurruttamiskirjallisuudessa nostetaan esille mm. juurruttaminen kokeilevana prosessina, kontekstin huomioiminen, johtajuus, mittaaminen ym.

Kulttuurin muutoksen mahdollistajat ja esteet

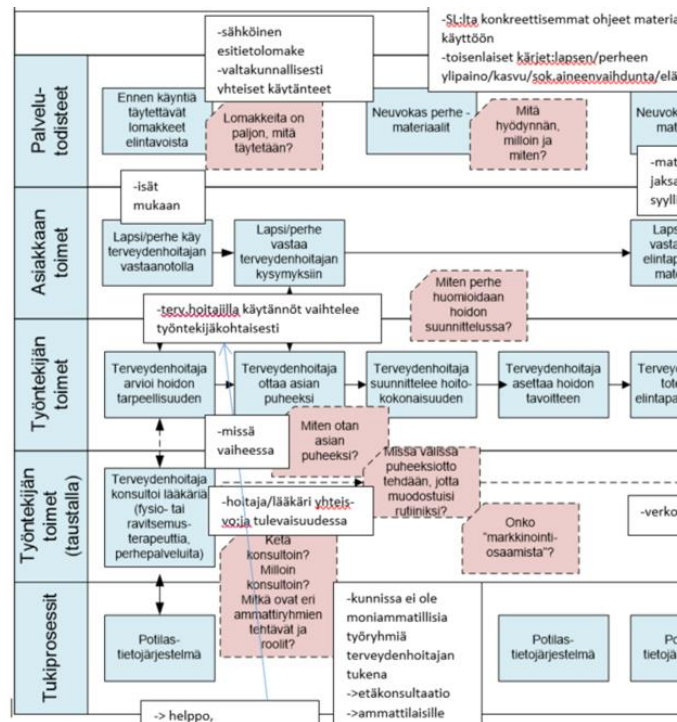
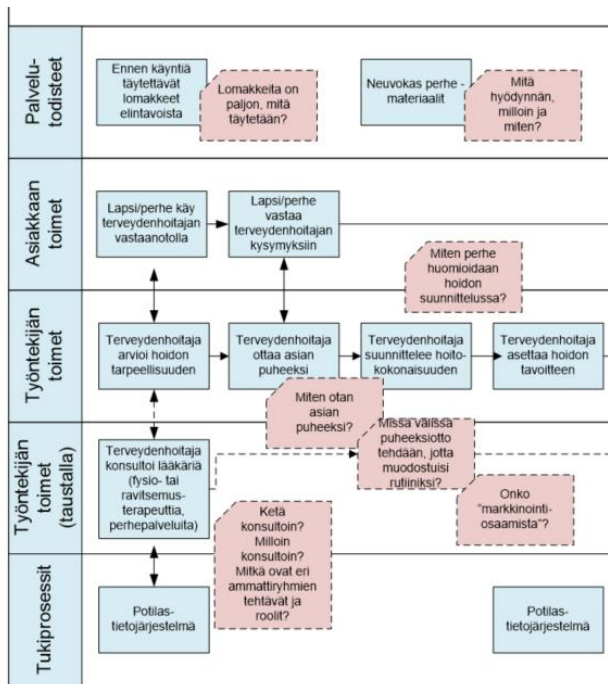
- Perinteistä johtuen lääkäreiden kiinnostuksen kohteena ovat sairaudet eikä niinkään terveellisten elintapojen edistäminen
 - Hoitajat tarvitsisivat johtavien lääkäreiden tukea
 - Erikoissairaanhoidossa havaittavissa kiinnostusta Neuvokas perhe -menetelmää kohtaan
 - Juurruttamisnäkökulmasta lääkärit ja johtavat hoitajat tarvittaisiin mukaan
 - Duodecimin mukaan Terveysportin käyttö on hyvin aktiivista varsinkin lääkäreiden ja sairaanhoitajien toimesta.
- Yhteistyörakenteet ovat olemassa ja niitä voi hyödyntää, henkilökunta motivoitunutta

Sidosryhmäkaavio



3. Kehitä

Esimerkki: service blueprintien täydentäminen työpajassa



Ideointia Lotus blossom –menetelmällä 1/3



Yhdessä
sovitut
käytännöt



Moniammatillisen
työryhmän tuki



Työvälineitä
puheeksiottoon ja
motivointiin



Tiedonkulun parantaminen



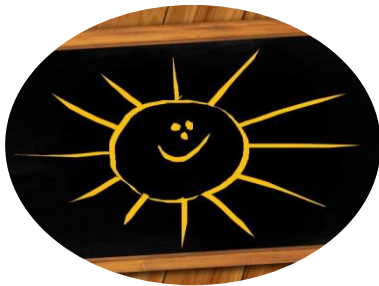
Työn vaikuttavuuden
arviointi

Ideointia Lotus blossom –menetelmällä 2/3



Yhdessä sovitut käytännöt

- Informatiivinen ja toimiva hoitoketju
- Hoitoketjukäytännöistä sopiminen paikallisesti
- erikoissairaanhoidon lähettämisen kriteerit; valmis lähetepohja



Moniammatillisen työryhmän tuki

- etäkonsultaatio
- ammattilaisille työkokouksia skypellä
- verkostojen luominen kuntaan, erityisesti perhepalvelut



Työvälineitä puheeksiottoon ja motivointiin

- Neuvokas perhe –materiaali; ohjeet materiaalin käyttöön
- NP-materiaalia elintapojen eri näkökulmista esim. sok.aineenvaihd., kasvu, elämänhallinta, jaksaminen, syyllisyyden käsittely
- THL:n puheeksiottamisen opas
- lastentalo (Terveyskylä)
- facebook

Ideointia Lotus blossom –menetelmällä 3/3



Tiedonkulun parantaminen

- Hoitopalaute terveydenhoitajalle, jossa jatko-ohjeet terveydenhoitajalle
- Kuntayhdyshenkilötietojen päivittäminen ja tiedottaminen
- Kanta-palvelun käyttö ja potilaille omakanta.fi
- Viestintäpalikka Eskoon
- Kirjaamisen kehittäminen
- Sähköinen esitieto- ym. lomakkeet
- Hoitoketjusta potilasversio ja tiedottaminen potilaille
- Uutiskirjeet ja tiedottaminen valotauluilla



Työn vaikuttavuuden arviointi

- Mittarit vaikuttavuuden seuraamiseksi mm. lähetteen määrä, ensikäynnit, päädg:t; tavallinen lihavuus ja sok.sie häiriö, tehdyt kuntoutussuunnitelmat
- Alueelta kerätyistä arviointitiedosta yhteenveto kuntiin / terveydenhoitajalle ja ohjeet erityisesti riskissä olevien seurantaan
- Päättäjille tietoa ylipainon / lihavuuden vaikutuksista syrjäytymisriskiin ja tietoa hoidon vaikuttavuudesta

4. Toteuta

Hoitoketjutyöryhmän toimintatavan muutos



Sidosryhmien osallistaminen

- perhepalvelut
- kuntien johtavat lääkärin ja hoitajat, terveydenhoitajat



Asiakaspalautteen keruu

- perheet
- kuntien johtavat lääkärin ja hoitajat, terveydenhoitajat



Vuositasan toimenpidesuunnitelma ja seuranta kokouksissa



Hoitoketjun viestinnästä vastaaminen



Yhteistyö tietohallintoon sähköisten ratkaisujen käyttöön saamiseksi

Ehdotus: juurruttamisen malli pohdittavaksi – voisiko juurruttamista jatkossa tehdä systemaattisemmin?

Toimenpidesuunnitelma

- Hoitoketjutyöryhmälle ehdotetaan nykyisiin kokouskäytäntöihin mukautuvaa toimenpidesuunnitelmaa, johon on koottu palvelumuotoilussa syntyneet ideat

Lasten lihavuus - hoitoketjutyöryhmän

Aika
Paikka

Kutsutut

Asiat

1. Edellisen kokouksen pvm muistik
2. Hoitoketjun toimenpidesuunnitelma
3. Hoitoketjun tilannekatsaus

Mittari	Pvm
Lähteiden lkm	
Ensikäynnit	
Päädg: tavallinen lihavuus	
Päädg: sok. siedon häiriö	
Kuntoutussuunnitelmien lkm	

4. Muut mahdolliset asiat
5. Seuraava kokous

Kutsu

LIITE 1. Hoitoketjun toimenpidesuunnitelma vuodelle 2020

Tausta

Terveystietojen ja vaikean ottaa puheeksi lasten lihavuutta, Neuvokas perhe -toimintamalli perheiden elintapaohjaukseen ei ole juurtunut pysyväksi toimintatavaksi terveydenhuollossa, ja lasten lihavuuden hoitoketju on huonosti tunnettu.

Nykytila

Jos lapsilla ei ole lääketieteellistä ongelmaa, he eivät saa riittävästi apua. Monet perheet kärsivät jaksamisen ongelmista ja motivaatiopulasta. Lähteiden määrät erikoissairaanhoidon ovat yli tuplaantuneet verrattuna vuosiin 2010-2012.

Tavoite

Tammikuussa 2022 toteutetaan kysely alueiden vastuhenkilöille ja Neuvokas perhe -koulutuksen käyneille terveydenhoitajille. 75% vastuhenkilöistä vastaa, että ovat käyttäneet vaikuttavuustietoja päätöksenteossa ja 75% terveydenhoitajista vastaa, että kunnissa on sovittu yhteisistä toimintatavoista lasten lihavuuden hoitamiseksi.

Analyysi

Hoitoketjun vaikuttavuutta ei tunneta, koska mittarointia ei ole kytketty hoitoketjuun. Asiakaspalautteita annetaan niukasti, joten toiminnan asiakaskeinen kehittäminen on vaikeaa.

Ehdotukset

- Hoitoketjutyöryhmä laatii toimenpidesuunnitelman hoitoketjun kehittämiseksi (ks. alla)
- Hoitoketjutyöryhmään kutsutaan jäseneksi/vierailijaksi perhepalveluiden ja perusterveydenhuollon edustus (johtava lääkäri tai hoitaja, terveydenhoitaja)
- Hoitoketjutyöryhmä tarkentaa ja priorisoi toimenpidesuunnitelman yhdessä sidosryhmien kanssa
- Hoitoketjutyöryhmä delegoi toimenpidesuunnitelmaa kuvattut tehtävät ja seuraa niiden toteutumista
- Hoitoketjutyöryhmä päivittää toimenpidesuunnitelman marras-joulukuussa 2020 vuodelle 2021

Suunnitelma ja seuranta

Nro	Kuvaus	Vastuhenkilö	Status (jonossa, työn alla, valmis)	Pvm (jolloin valmis)
	Hoitoketjutyöryhmään kutsutaan jäseneksi/vierailijaksi perhepalveluiden ja		13.12.2019	26

Hoitoketjun viestinnästä vastaaminen

- Hoitoketjutyöryhmälle ehdotetaan voimakkaampaa viestintää kuntien johtavien lääkäreiden, hoitajien, terveydenhoitajien ja potilaiden suuntaan.
- Potilasviestinnän lähtökohtana jaksaminen.

Harjumaa & Hyvärinen, 2019

Hallitsevatko väsymys ja uupumus elämää?

Jos tunnet, että omat voimasi ovat hipumassa, hae ajoissa apua. Avun hakeminen osoittaa, että välität lapsestasi ja itsestäsi. Apua voit pyytää neuvolasta ja terveysasemaltasi. Voit myös soittaa MLL:n Vanhempainpuhelimen numeroon 0800 92277 tai kirjoittaa Vanhempainnetin kirjepalveluun. Jos tarvitset tilapäistä lastenhoitoapua, voit olla yhteydessä esim. MLL:n lastenhoitajavälitykseen.

Hyödynnä palvelut

Kouluterveydenhoitaja

Koululaiset käyvät terveystarkastuksessa vuosittain. Vanhempien osallistuminen tarkastukseen on suositeltavaa erityisesti silloin kun vanhemmalla on huoli lapsen kasvusta, kehityksestä tai terveydestä.

Kouluterveydenhoitaja on ensisijainen yhteystiepointi kaikissa elintapa-asioissa. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri alueella on käytössä Sydäntalon Neuvokas perhe -elintapavalmennus, jonka

Meidän perhe

Mistä arjen jaksaminen ja hyvinvointi on rakennettu?



Älä unohda mukavaa yhdessäoloa perheen ja ystävien kanssa, harrastuksia ja joutilasta olemista.



Vuorokausirythmi

Säännöllinen vuorokausirythmi helpottaa arjen sujumista.

Uni

Varaa riittävästi aikaa unelle ja levolle (pienen lapsen unen tarve on 9-10 tuntia päivässä).

Ruokarythmi

Säännöllinen ateriarhythmi pitää verensokerin tasaisena (aamiaisen, lounas, välpä, päivällinen, iltapala).

Liikunta ja ulkoilu

Päivittäinen liikunta ja ulkoilu (lapsilla väh. 2 tuntia päivässä) virkistää ja auttaa unen saamisessa.



Arjen tasapainottelua

Perheen hyvinvointi riippuu aina vanhempien jaksamisesta ja hyvinvoinnista, joten sitä huolehtiminen kannattaa. Arjessa on aina sekä voimavaroja tuovia asioita että erilaisia kuormittavia tekijöitä. Oman jaksamisen kannalta on tärkeää löytää tasapaino näiden välillä.

Rutiinit tuovat turvaa

Arjen tutut rutiinit luovat päivän reipasta rytmiä. Erityisesti lapselle säännölliset toiminnot ja toistuvat sanomiset ovat liikuttavan tärkeitä, turvallisuutta luovia rutiineja. Tuttu arki varmistaa lapsen itseluottamusta ja lisää koko perheen jaksamista. Päivästä toiseen toistuvat samat turvalliset toiminnot lisäävät lapsen arjen hallinnan tuntua. Rutiinit eivät romutu, vaikka päivärhythmistä joskus hieman poiketasinkin. Arkirytmin perustahdit muodostuvat tutusta vuorokausirytmistä, säännöllisistä ateriasta ja välpäloista, liikunnasta ja harrastuksista, rentoutumiseen varatuista hetkistä sekä ajasta ystäville ja perheelle.

Juuruttamisen malli



JUURUTTAMISTA EDISTÄVÄT MEKANISMIT

Johtajien ohjaus ja tuki:
työntekijöiden motivointi;
tarvittaessa johtamisen
harjoittelu
testausvaiheissa

Viestintä ja sosiaaliset
verkostot: osallistaminen,
hyvien kokemusten
jakaminen ja
mittaustulokset

Lait ja säädökset:
lainsäädännölliset esteet
ja mahdollistajat,
motivoivat ja
epämotivoivat insentiivit

Kulttuuri: yksikön
vastaanottavaisuus,
uskomukset, nykyiset
käytännöt, sisu ja sitkeys

JUURUTTAMISESSA TARVITTAVAT TAUSTATIEDOT JA TUKIJÄRJESTELMÄT

Oppimista tukevat järjestelmät:
mm. muutosjohtaminen

Onnistumisen mittaamista tukevat
järjestelmät (data)

Infrastruktuuri: tarkistuslistat,
materiaalit, viestit, mentorointi

Henkinen pääoma

Osaaminen

Kestävyys: luottamus, tulosten
seuranta, rakenteet, oppiminen

- Sydänliitolle ja hoitoketjutyöryhmälle ehdotetaan IHI-malliin pohjautuvaa juurruttamisen mallia, jossa tehdään pienempiä kokeiluja ennen käyttöönoton laajentamista

Yhteenveto

- Palvelumuotoilutyö antoi uusia näkökulmia lasten lihavuuden hoitopolun kehittämiseksi
 - PPSHP ja Sydänliitto ovat innoissaan ottamassa tuloksia käyttöön
 - Toki myös jatkokehitysmahdollisuuksia on paljon
- Palvelumuotoilun etuja sosiaali- ja terveystaloudissa
 - Laaja menetelmäpakki asiakaskeskeisyyden lisäämiseksi
 - Rakenteet monimutkaisten ongelmien ymmärtämiseksi
 - Keinot ratkaisujen ideoimiseksi ja eteenpäin viemiseksi
 - Selvitysten mukaan muotoiluajattelu lisää yritysten tuottavuutta

Ajankohtaista

- VTT ja Itä-Suomen yliopisto julkaisevat maaliskuussa 2020 Terra-hankkeessa tehdyn lasten ruokaympäristöä koskevan selvityksen
- Icory-hankkeessa on syntynyt monta tieteellistä julkaisua hoitopoluista:
- <http://icorysolution.com/publications/>



@marjaharjumaa

bey⁰nd

the obvious

Marja Harjumaa
marja.harjumaa@vtt.fi
+358 44515 9439

@VTTFinland
@marjaharjumaa

www.vtt.fi