

LAATU RATKAISEE



VESA-MATTI VÄÄRÄ

TOIMIVA TILAT. "Kaikissa leikkaussaleissa on omat ilmanvaihtojärjestelmät. Saleissa ei säilytetä tavaraa, vaan niissä on takaovi, jonka kautta haetaan tavaraa. Saleissa ei ole myöskään lattiakaivoja", kertoo johtava anestesia- ja leikkauksilääkäri Timo Miettinen (keskellä). Kuvassa Miettinen puuduttamassa olkapääleikkaukseen valmistautuvaa potilasta. Avustamassa sairaanhoitajat Tuula Lundstedt (vas.) ja Mira Kärkkäinen.

Sairaala Neo on huippu-urheilijoiden suosikki

Ortopedisessä yksityissairaala Neossa laatu ratkaisee kolmella tasolla.

Turku

Eeva-Stiina Pesonen
eeva.pesonen@kauppalehti.fi

Turkulaiseen yksityissairaala Neoon saapuu harva se viikko urheilutähtiä leikattavaksi. Suomesta ja muualta Euroopasta, muun muassa Venäjältä. Sairaalan kokenein kirurgi **Sakari Orava** on tehnyt uransa aikana jopa 25 000 leikkausta ja on yksi sairaalan vahvoista vetonauloista. Hän on leikkannut muun muassa jalkapallosuuruus **David Beckhamin** katkenneen akillesjänteen.

Joukko turkulaislääkäreitä perusti Sairaala Neon vuonna 2011.

"Tämä oli huima loikka. Oli uhkarohkeaa liike perustaa uusi sairaala, mutta tämä joukko oli vakuuttunut siitä, että ortopedian kysyntä on vahvaa", Neon toimitusjohtaja **Matti Markkula** kertoo.

Lääkäriryhmä oli alkanut unelmoida omasta sairaalasta jo 2000-luvun puolivälissä. He unelmoivat työpaikasta, jossa kaikki tehdään niin kuin ortopedisessä kirurgiassa parhaimmillaan tehdään: tinkimättömästi, laadukkaasti ja tehokkaasti.

Urheilutähtien lisäksi Neon ortopedien palveluja käyttävät nyt paljon ihan tavalliset suomalaiset.

Neossa heille tehdään yleisimmin polven tai olkapään leikkaus, Markkula sanoo.

"55-vuotiaat eivät tyydy enää siihen että polvi on huonossa kunnossa."

Sairaala on onnistunut toteuttamaan alkuperäistä tavoitetta tinkimättömästi laadusta kolmella eri ta-

solla. Yrityksen ja hallinnon laatu luo vahvan pohjan kahdelle muulle laadun tasolle, jotka ovat lääketieteellinen laatu sekä korkea asiakaspalvelun taso.

"Kaiken takana on yrittäjäys. Ortopedit eivät ole yksityisiä ammatinharjoittajia, jotka tekevät rahaa itselleen, vaan he ajattelevat aina koko firman etua", kertoo johtava anestesia- ja leikkauksilääkäri **Timo Miettinen**.

Miettinen on yksi Neon perustajalääkäreistä. Hän, kuten suurin osa Neossa työskentelevistä lääkäreistä, on yhtiön osakkaita.

Hallinnollinen laatu tarkoittaa Neossa muun muassa sitä, että siellä on matala hierarkia ja viikoittaiset palaverit, joissa käydään läpi laadun poikkeamat ja asiakkailta saatu palaute.

Tärkein laadun osa-alue sairaanhoidossa on kuitenkin lääketieteellinen laatu, jota ilman toiminnassa ei ole mieltä. Lääketieteellisen laadun mittaamisessa keskeistä on esimerkiksi infektoiden määrä. Se ker-

too, kuinka puhdas ja turvallinen sairaala on. Neossa on päästy infektoiden määrässä varsin alhaiseen lukemaan.

Sairaala Neossa on myös hyvin korkea sisäinen erikoistumisaste, joka vahvistaa toiminnan laatua, Markkula sanoo. Samat kirurgit eivät leikkaa polvia ja olkapäitä.

"Meillä on lääkäreitä, jotka leikkaavat vain olkapäitä ja lääkäreitä, jotka leikkaavat vain polvea ja nilkkaa. Tämä on tärkeää ortopediassa. Jos olet leikkannut 5000 polvea olet parempi siinä, kuin jos olet leikkannut 50."

Asiakaspalvelun laatua varmistaa Neon tekemä asiakaslupaus: kolmessa päivässä pääsee ortopedille ja viikossa leikkaukseen, jos niin päätetään. Nopeus onkin yksi keskeisimmistä asiakaspalvelun laatutekijöistä yksityisessä sairaanhoidossa. Julkisella sektorilla jonotusajat toimenpiteisiin ovat pitkiä.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään kehittämällä laatuaan systemaattisesti.

Sairaala Neo (2012)

Liikevaihto: 10 milj. euroa

Nettotulos: 0 euroa

Henkilöstö: 35 palkattua lääkäriä ja 25 ammatinharjoittajana toimivaa

Toimiala: terveyspalvelut

Työkalut

Jatkuva parantaminen.

Poikkeamien välitön käsittely ja korjaavat toimenpiteet. Merkitään kaikki palautteet ja sisäiset kehitysehdotukset, jotka käydään läpi osastopalvereissa viikoittain ja johtoryhmässä kuukausittain.

Matala organisaatio ja byrokratian välttäminen. Kaikki ovat sitoutuneita laatuun.

Infektoiden määrän mittaaminen, eli kuinka monta infektiota per 1000 leikkausta.

Leikkausprosessin ja asiakasyhteydenpidon seuranta sähköisesti Artux-järjestelmällä.

Hai Pro, eli läheltäpiti-tapahtumien seuranta ja kirjaaminen.

LAATUHAASTE

Edellisessä osassa Laatuhaasteeseen vastasi kaiutinvalmistaja Genelec. Nyt Genelec heittää laatuhaasteen Sairaala Neolle.

Genelec kysyy:

Kuinka varmistatte, että asiakas yllättyy aina positiivisesti?

Sairaala Neo vastaa:

Olemme tehneet yhdessä asiakaslupauksen. Palvelemme asiakaita ystävällisesti ja ammattitaidolla. Kaikki asiakkaat ovat meille tärkeitä ja asiakkaan tarve on etusijalla. Teemme mitä sovitaan ja pidämme lupaukset.

Asiakaspalveluun kuuluu ystävällinen tervehtiminen ja katsekontakti aina kohdattaessa.

Otamme asiakkaan asian omaksemme ja hoidamme sen loppuun asti. Suhtaudumme asiakkaaseen rennon iloisesti ja hänen asiaansa vakavasti.

Toimimme rehellisesti ja eettisesti. Haemme asiakkaalle parhaan ratkaisun ja tarvittaessa ohjaamme eteenpäin.

Ennakoimme palvelu- ja hoitotilanteet parhaan laadun saavuttamiseksi.

Jokainen vastaa siitä, että asiakkaan asiointikokemus NEO:ssa on miellyttävä.

Pidämme huolta, että aikataulut pitävät, asiat toimivat sujuvasti ja paikat pysyvät siistinä.

Yhteinen tavoite on toiminnan ja palvelun jatkuva kehittäminen.

Jotain perehdytystä olisin ehkä
tarvinnut.

Julius Caesar, ex-diktaattori

Johtamisen erikoisammattitutkinto

Haluatko näyttää osaamisesi ja kehittyä entistä tavoitteellisemmaksi johtajaksi? Koulutuksessa sinulle räätälöidään omia ja yrityksesi tarpeita vastaava yksilöllinen johtamisen kehittämisen oppimispolku.

Koulutus alkaa 13.2. Helsingissä.

Lue lisää: markinst.fi

markkinointi
instituutti

Tunnistettava muutos.