



**TIMMI**  
Ajan sankari.

**Timmi Software**  
**toimitti**  
**TIMMI**  
**Smart Hospital**  
**-järjestelmän**  
**Attendo**  
**Kuntaturvan**  
**uuteen Sysmän**  
**sotokeskukseen**

  
**TIMMI**  
**CASE STUDY**

***Kultsi,***  
***kutistin sote-keskuksen!***

Sysmän **uusi sote-**  
**keskus on**  
**kolme kertaa**  
**vanhoja**  
**kiinteistöjä**  
**pienempi**



Kolme merkittävää huomiota järjestelmän vaikutuksista ovat:

- **Tilankäyttö tehostui odotetulla tavalla**
  - Entistä kattavammat palvelut tuotetaan nyt kiinteistössä, jonka koko on vain kolmannes aiemmasta
- **Palveluiden laatu parani jopa yllättävän paljon**
  - Potilastyön osuus kokonaistyöajasta nousi, ja moniammatillinen yhteistyö hoidossa kasvoi
- **Henkilökunnan hyvinvointi ja työssäviihtyvyys lisääntyi suurista muutoksista huolimatta**
  - omat vaikutusmahdollisuudet koetaan vahvemmiksi
  - työ koetaan merkityksellisemmäksi
  - työyhteisö koetaan tiiviimmäksi

TIMMI SOFTWARE OY  
[www.timmi.fi](http://www.timmi.fi) | [myynti@timmi.fi](mailto:myynti@timmi.fi)

**Attendo Kuntaturvan uusiin**  
monitoimitiloihin muutti terveyden ja  
hammashoidon lisäksi koko sosiaalihuollon  
henkilökunta

**Lopputulokset:**

- Henkilökunnan hyvinvointi kasvoi
- Moniammatillinen yhteistyö lisääntyi
- Hoidon laatu parani

**Miten**  
**tämä on**  
**mahdollista?**



**Kun Attendo Kuntaturva voitti kilpailutuksen Sysmän kunnan sosiaalihuolto- ja terveydenhoitopalveluiden kokonaisulkoistuksesta, alkoi uusi luku suomalaisella sote-sektorilla.**

Attendolla oltiin nimittäin päätetty, että tällä kertaa asiat tehtäisiin niin kuin on unelmoitu, visioitu ja suunniteltu, eikä niin kuin asiat on aina tehty.

Uudistuksesta tulisi kokonaisvaltainen ja kunnianhimoinen. Attendon vastuulla olisi tuottaa kunnan kaikki sosiaalihuolto- ja terveydenhoitopalvelut. Henkilöstö tulisi siirtymään Sysmän kunnalta ns. "vanhoina työntekijöinä". Vaikka toiminta jatkuisi aluksi olemassa olevissa tiloissa, pian muutettaisiin vasta rakenteilla oleviin uusiin tiloihin. **Uusi sotekeskus toisi saman katon alle terveystalouden lisäksi hammashoidon ja sosiaalihuollon palvelut.** Kaiken kukkuraksi uudet tilat tulisivat käsittämään vain kolmasosan aiemmasta neliömäärästä.

Attendolaisille ei kuitenkaan riittäisi pelkästään se, että onnistuttaisiin tekemään vanhat asiat uusissa tiloissa.

**Nyt tehtäisiin kaikki paremmin, ja se vaatisi kokonaisvaltaista toimintakulttuurin muutosta.**

**Lilli Rantahakalalle** oli Sysmässä uutta muikin kuin toimintatavat. Attendo Kuntaturvalla olisi paitsi hänen ensimmäinen esimiesaseman työpaikkansa, myös ensimmäinen työpaikka hänen vanhalla kotipaikkakunnallaan. Helsingissä hammaslääkäriksi opiskellut Rantahakala päätti miehensä kanssa palata Sysmään vuosikymmenen tauon jälkeen. "Työtehtävät ovat monipuolisempia, ja arki rullaa pienessä kaupungissa paremmin."

Rantahakalasta tuli Attendon vastaava hammaslääkäri Sysmässä, ja siten hänelle annettiin myös merkittävä rooli, kun uutta toimintamallia lähdettiin kehittämään. "Meillä oli perusajatuksena se, että ne, joilla on terveydenhoidon koulutus, voivat keskittyä potilaiden hoitamiseen. Käytetään työaika mieluummin potilaiden kanssa ja minimoidaan kaikkeen muuhun säätämiseen käytetty aika."

Potilaiden asiakaskokemukseen haluttiin panostaa tarjoamalla kaikki potilaan tarvitsemat palvelut samalla käynnillä. "Meillä Attendolla ajatellaan, että me ollaan täällä asiakkaan parhaaksi. Työmme on potilaslähtöistä, joten haluttiin tehdä heille mahdollisimman helpoksi saada samasta paikasta kaikki palvelut kerralla."

### Selkeät ja yksinkertaiset tavoitteet täytyi saavuttaa tiukoissa raameissa

Pian ymmärrettiin, ettei kehitysprojektissa voitaisi pysytellä pelkästään omilla mukavuusalueilla. "Uusien tilojen suunnitteluprosessissa kävi hyvin nopeasti ilmi, että uudet tilat tulisivat olemaan huomattavasti vanhoja pienemmät. Se vauhditti työtämme - meidän täytyisi miettiä toimintaprosessejamme kokonaan uusiksi."

**Käytännössä tämä tarkoitti sitä, ettei uusissa tiloissa tulisi kenelläkään olemaan henkilökohtaista työhuonetta.** Tämä johti myös toiseen oivallukseen.

"Kun tehtiin päätös siitä, että uudessa rakennuksessa kaikki tilat olisivat yhteiskäytössä ja samat toiminnot pitäisi saada sovitettua aiempaa pienempiin huonemääriin, ymmärrettiin, että me tarvitsemme tietojärjestelmän auttamaan huonevarauksissa."

Uudessa terveyskeskuksessa olisi samat huoneet kaikkien käytössä. Lisäksi jokaisella työntekijällä olisi vapaus ja vastuu valita itse tarkoitukseensa sopivat tilat. Päätökset ja huonevaraukset tehtäisiin itse, esimiehen tehtävänä olisi ainoastaan työvuorojen hallinnointi.

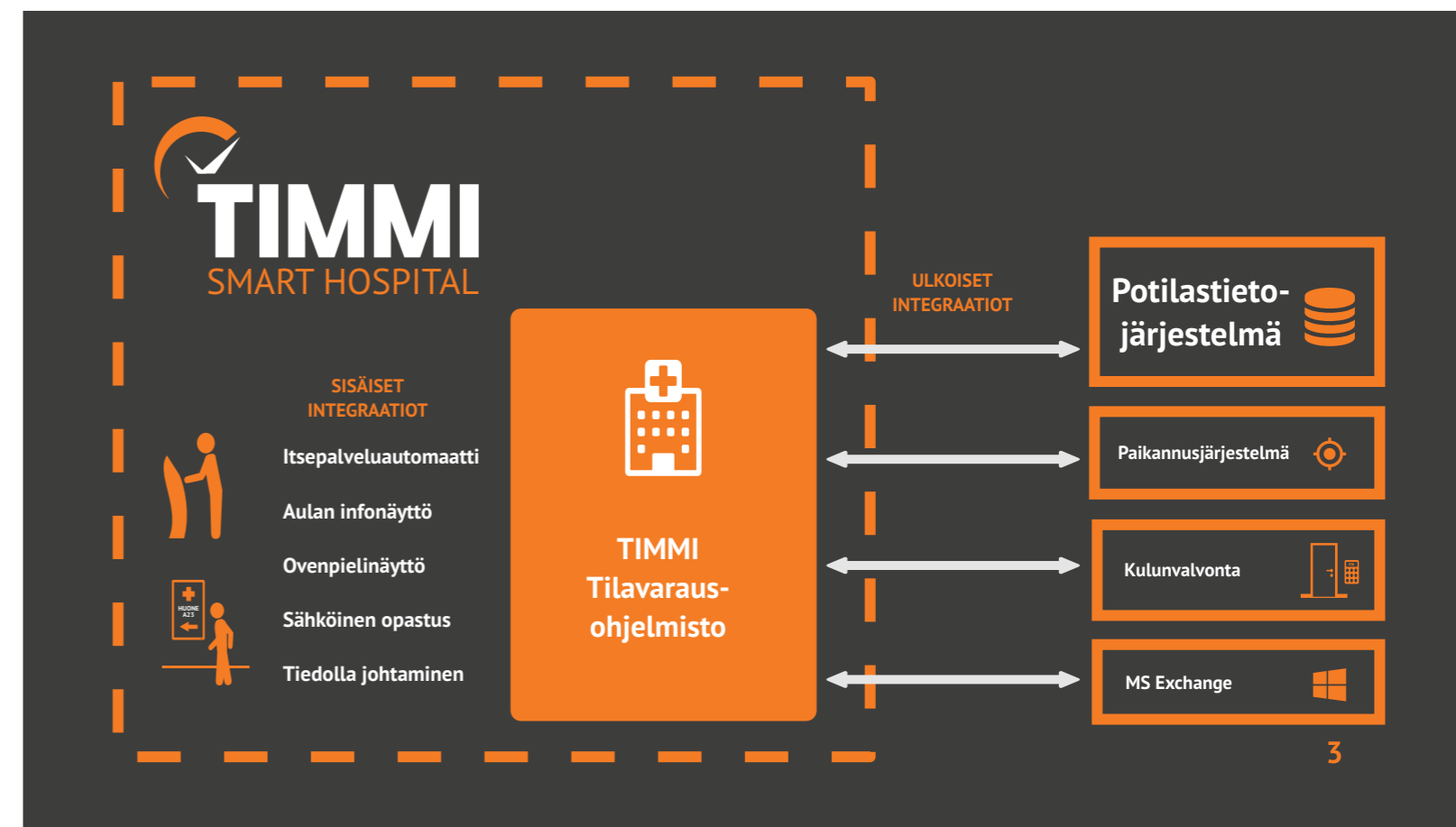


**Marjaana Kanervo, Attendo Kuntaturvan palvelualuejohtaja,** kertoo työntekijöiden vastuun kasvattamisen olleen tietoinen ratkaisu.

"Meillä on matala organisaatio. Kun luotetaan ihmisiin ja annetaan vastuuta, niin kyllä työhön sitoutuminen kasvaa ja työn mielekyys lisääntyy. Ei tarvitse istua turhissa kokouksissa, kun päätöksiä voidaan tehdä itse."

"Lisääntyneet vaikutusmahdollisuudet omaan työhön otettiin hyvin vastaan. Henkilökohtaisista huoneista luopuminen ei tuottanut sellaista mellakkaa, mitä olimme joskus maalailleet."

"Ajattelin, että siitä voisi tulla enemmänkin valitusta, mutta sopuisasti on siirrytty. Minun täytyy ihan kiittää henkilökuntaamme siitä! He ovat olleet rohkeasti mukana toteuttamassa uudenlaista tapaa tuottaa terveydenhoitopalveluita."



### Yllättäviä vaikutuksia

Yhteisiin tiloihin siirtymisellä on ollut merkittäviä positiivisia vaikutuksia, joita ei osattu täysin ennakoita. Nimittäin nyt, kun kaikki Sysmän kunnan terveydenhoidon ja sosiaalihuollon ammattilaiset viettävät työpäivänsä ja taukonsa samoissa tiloissa, he paitsi nauttivat lisääntyneestä yhteisöllisyydestä, myös tekevät enemmän yhteistyötä keskenään.

Lilli Rantahakala, Sysmän vastaava hammaslääkäri ja TIMMI-järjestelmän pääkäyttäjä, kertoo: "Nyt kun me ollaan käytännössä samassa 'toimistossa' kaikki - eli siis suunterveydenhuolto, avohoito, laboratorio, kuvantaminen, kotihoito, vuodeosasto, sosiaalihuolto ja fysioterapia - niin me olemme paljon enemmän tekemisissä keskenämme! **Enää kollegat eivät ole pelkästään titteleitä ja sähköpostiosoitteita, vaan me näemme toisiamme päivittäin.** Se on tuonut paljon hyvää, esimerkiksi madaltanut kynnystä hoitaa potilaita yhdessä."

Tämä kehitys on herättänyt ihailua koko organisaatiossa. "Ajattele - tämä huonevarausjärjestelmä voi lisätä moniammatillista yhteistyötä!" hehkuttaa palvelualuejohtaja Kanervo.

Huonevarausjärjestelmään ollaankin oltu Attendolla erittäin tyytyväisiä. TIMMI-pääkäyttäjä Rantahakala jatkaa: "Käyttöönotto on mennyt paremmin kuin mitä etukäteen toivoin: työntekijät ovat ottaneet sen mielellään käyttöönsä ja oppineet sen hyvin nopeasti."

"Ohjelma on helppokäyttöinen ja visuaalisesti selkeä, niin sieltä on helppo löytää itselleen mieleinen tila. Minulle ei ole tullut yhtäkään tukipyyntöä!"

"**Asiat, joita me oltiin ajateltu mahdottomiksi -- ettei me voida näihin tiloihin mahtua, ettei tämä voi onnistua näin -- niin tämän TIMMI-järjestelmän avulla ne asiat selkiytyvätkin sinulle siinä näytöllä.** Huonevarausjärjestelmän toimivuus on mielestäni ollut tämän projektin suurin yksittäinen onnistuminen."

### Tietojärjestelmät ovat asiakkaita varten

Toinen merkittävä uusi asia huonevarausjärjestelmän ohella oli asiakkaille kehitetyt tietojärjestelmät. Marjaana Kanervo kertoo, että tarve näille on johdettavissa strategisen tason päätöksistä. "Meillä tavoitteena on se, että asiakkaan tarvitsisi tavata vain sitä ihmistä, jota ovat tulleet tapaamaan. Yksi yhteydenotto riittäisi, eikä kenenkään tarvitse kiertää luukulta toiselle."



## Sysmän sote-keskuksen monitoimitilat



### Hoitotilat

- Vastaanottohuoneet
- Vuodepaikat



### Toimistotilat

- Kirjausten tekemiseen
- "Pomo"-työpisteet hiljaiseen työhön



### Ryhmätilat

- Neuvotteluhuoneet
- Kaikkien yhteiset taukotilat



Tämä oli oleellista myös hoidon laadukkuuden kannalta: **mikäli työntekijöiden aikaa käytettäisiin vähemmän ihmisten opastamiseen ja esimerkiksi ilmoittautumisiin, olisi työaikaa enemmän hoitotyöhön.**

Näiden tavoitteiden täyttämiseksi Attendo hankki osana TIMMI Smart Hospital -kokonaisuutta Sysmän sotekeskukseen jonotus- ja opastusjärjestelmät.

Aulassa asiakkaita tervehtii TIMMI Itsepalvelu-automaatti ja infonäytöt, jotka hoitavat ilmoittautumisen ja asiakkaiden opastamisen. Lisäksi vastaanottohuoneiden ulkopuolella on ovenpielinäytöt, joista ihmiset näkevät olevansa oikeassa paikassa.

Lilli Rantahakala kertoo, että tässä kohtaa he antoivat teknologian ohjata toimintamalleja. "Tältä osin me muokkasimme prosessejamme sen mukaan, miten ne oli järkevintä tehdä TIMMI-järjestelmän avulla. Siinä mielessä osa prosesseistamme olikin ennen vanhanaikaisia -- nyt pystyimme yksinkertaistamaan asiakkaiden kulkua ja vähentämään tarvetta käydä palvelutiskillä."

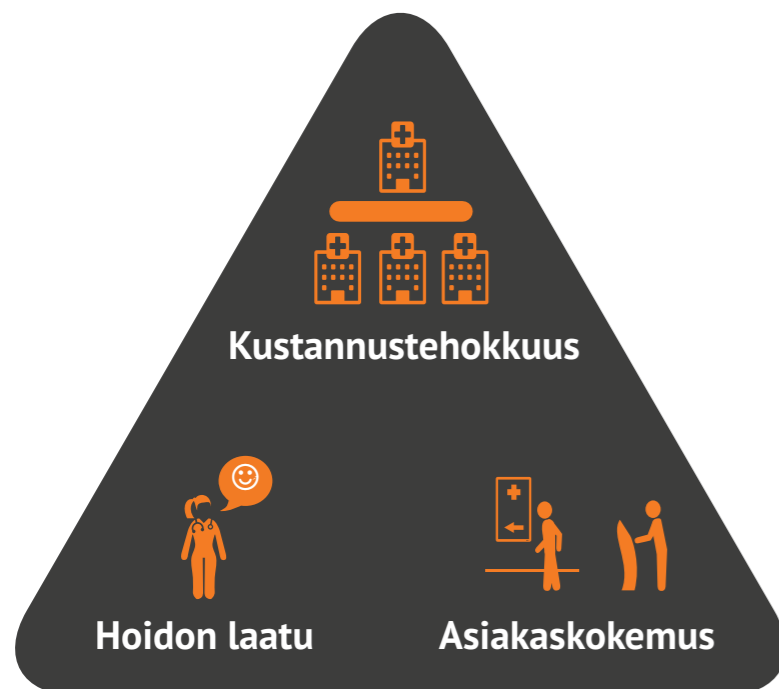
TIMMI-järjestelmän hyviä puolia on myös asiakkaiden tietosuojaan parempi huomioiminen, palvelualuejohtaja

Kanervo kertoo: "Timmi mahdollistaa meillä sen, että painat itsepalvelu-automaatista nappia, saat vuoronumeron, ja näet näytöltä, mihin huoneeseen sinun pitää mennä. Sitten voimme kutsua ihmisiä vastaanotolle suoraan tällä vuoronumerolla -- ei tarvitse enää käyttää asiakkaiden nimiä."

### Pelottavaa teknologiaa?

Kanervon mielestä on tärkeää ottaa uudesta kehityksestä kaikki irti. **"Aina pelätään sitä, että teknologia vie palvelut kauemmaksi ihmisestä, mutta päinvastoin!** Prosessit pitää olla hiottu niin, että mennään asiakaslähtöisesti lähemmäs ihmistä. Mitä enemmän teknologia on käytössä ja mitä pidemmälle automaatio kehittyy, sitä helpompi on ihmisen toimia ja sen lähemmäksi työnteko menee ihmisiä."

Samassa hengessä Lilli Rantahakala kertoo terveisiä niille, jotka ovat tahoillaan ryhtymässä toimintatapojen uudistuksiin. "Seuraaville antaisin sellaisia terveisiä, että tekniikka ei ole korvaamassa ihmisiä. Se pitää ottaa apuvälineenä, mutta ei saa unohtaa sitä, että me olemme kuitenkin täällä vain ihmisiä palvelemaan ihmisiä. **Meillä se aika, joka ollaan siinä potilaiden kanssa, se on lisääntynyt.**"





### TIMMI Smart Hospital -järjestelmän toimitusprojekti hoidettiin määrätietoisesti maaliin

Attendon tietojärjestelmähankinta tehtiin ripeällä aikataululla. Vaikka uuden toimintatavan kehittäminen oltiin aloitettu hyvissä ajoin, uusi sotekeskus sai muotonsa vasta keväällä 2018, kun Attendon palvelutuotanto Sysmässä oli jo alkanut vanhoissa tiloissa. Sitten kun ymmärrettiin, millaisia prosesseja haluttaisiin uusissa tiloissa käyttää, ryhdyttiin kartoittamaan tarvetta uusille tietojärjestelmille.

Ratkaisu löytyi läheltä: Sysmän kunnalla oli TIMMI Tilavarausohjelmisto käytössä kirjastojen sekä muiden kunnan kiinteistöjen ja tilojen hallinnassa. Attendon ja kunnan välinen tiivis yhteistyö tarkoitti, että attendolaiset pääsivät tutustumaan siihen, miten kunta oli ratkaissut omat haasteensa rajallisen tilamäärän hallinnoinnin kanssa.

Palvelualuejohtaja Marjaana Kanervo vakuuttui näkemästään. **“Kunnalla suositeltiin Timmiä, ja se kyllä vaikutti päätökseemme.** Tarkoituksemme on tehdä kunta-asiakkaidemme kanssa hyvää yhteistyötä, ja siinäkin mielessä TIMMI -järjestelmä on osoittautunut hyväksi.”

Käyttäjäturvallisuus oli tärkeä kriteeri uudelle järjestelmälle, josta tulisi osa heidän henkilökuntansa arkea. “Terveystieteiden huollossa meillä on paljon tietojärjestelmiä, ja kaikki vaativat aina oman opettelunsa. **Timmi vaikutti käyttäjän näkökulmasta yksinkertaiselta käyttää.**”

Oleellista tietenkin oli, että Timmi Softwarella oli valmiina olemassa visio siitä, millainen tietojärjestelmä sotepalveluiden tuottajilla pitäisi olla, ja tämän vision mukainen tuote valmiina myytäväksi. **Timmi Softwaren toimitusjohtaja Jukka Valkonen kertoo, että heillä oltiin valmiita vastaamaan huutoon.**

“Olimme tehneet kehitystyötä TIMMI Smart Hospitalin kanssa jo useamman vuoden ajan. Asiakastarpeita ja -toiveita on kerätty eri puolilta Suomea ja niistä on rakennettu kattava kokonaisuus.”

“Attendon tarjouspyynnössä oli vaatimuksena vain osa TIMMI Smart Hospital -järjestelmäkokonaisuudesta: meillä on tarjota lisäksi mm. ajanvarauksen voimassaoloon kytketty kulunvalvonta, jolla pystytään paremmin vastaamaan niihin turvallisuushaasteisiin, joita julkisissa rakennuksissa yhä enemmän kohdataan”, kertoo toimitusjohtaja Valkonen.

### Palaset lokahtelevat paikoilleen

Attendon tarve ja Timmin visio vastasivat toisiaan hienosti, ja hankintaprosessi voitiin ajaa nopealla aikataululla maaliin. “Kaksi viikkoa keskustelun aloittamisen jälkeen saimme Attendolta kohdennetun tarjouspyynnön, ja kolme viikkoa tästä eteenpäin saimme onnistuneen tuote-esittelyn jälkeen vihreää valoa projektin toteuttamiselle.”

Räätälöintiin ryhdyttiin välittömästi, jotta kokonaisuus olisi juuri tarpeen mukainen ja valmiina uuden sote-keskuksen avatessa ovensa syyskuun alussa.

“Tarjouspyyntö vastasi suoraan 70-prosenttisesti tarjoamaamme. Merkittävin kehitystyö tehtiin jonotusjärjestelmän ohjelmistopuolen kanssa. Jonotusjärjestelmän fyysiset elementit, kuten itsepalveluautomaatit sekä aula- ja ovenpielinäytöt, olivat meillä valmiina.”

Yhteistyö oli hedelmällistä. **“Työskentely Attendon kanssa mahdollisti kokonaisuuden hiomisen sellaiseksi, että tietojärjestelmän ja työntekijöiden prosessit nivoutuvat saumattomasti yhteen.”**

### TIMMI Smart Hospital on luonteva ja kustannustehokas valinta kuntien sotekeskuksille

Timmin kymmenille kunta-asiakkaille toimitusjohtaja Jukka Valkosella on positiivisia uutisia: uusia tai vanhoja sote-keskuksia varustavalle kunnalle TIMMI Smart Hospital -järjestelmän hankinta voi tulla erityisen edulliseksi.

“TIMMI Smart Hospital on rakennettu meidän TIMMI Tilavarausohjelmiston ympärille. Tästä syystä me voimme tarjota niille asiakkaillemme, joilla on jo Timmi-lisenssi, nämä uudet Smart Hospital -toiminnallisuudet *laajennushankintana* olemassa olevaan järjestelmään.”

Myös olemassa olevaa infrastruktuuria voidaan tällöin hyödyntää. Näissä tapauksissa TIMMI Tilavarausohjelmiston käytön laajentaminen koskemaan kaupungin terveysasemia on TIMMI-sopimuksen puolesta yksinkertaista: se tarkoittaa vain käyttöönottoprojektia sotehenkilöstölle ja tarvittavia laitehankintoja.

Käytännössä tämä tarkoittaa kymmenien tuhansien eurojen suoraa säästöä pienissäkin sote-keskuksissa, avaa toimitusjohtaja Valkonen. “Olemme päättäneet hinnoitella TIMMI Smart Hospitalin käyttökohteen laajuuden mukaan.”

“Jos asiakkaalla on olemassa oleva Timmi-lisenssi, niin arvioimme, että heille tulee suoraa säästöä noin 1000-2000 euroa per huone verrattuna siihen, että koko järjestelmä hankittaisiin uutena. Tämän lisäksi pystytään muutenkin toimimaan tehokkaammin, kun olemme asiakkaalle tuttu ja luotettava toimittaja. Kilpailutuksiin liittyviä riskejä on näin mahdollista vähentää.”