

Työntekijät ja tuottavuus terveydenhuollossa

Antti Kauhanen
Martti Kulvik
Sirpa Maijanen
Olli Martikainen
Paula Ranta
Silja Kulvik

Tausta

- Tuottavuus voi olla muutakin kuin resurssien leikkaamista
- Terveystuotannon tuottavuutta pyritty kehittämään miettimällä
 - Resursseja
 - Prosesseja
 - Tietotekniikkaa
 - Hoitoketjuja
- Tuottavuuden määrittely ja tutkiminen hankalaa
 - Kannattaa mennä yksittäisille osastoille
 - Keskitymme prosessien suorituskykyyn
- ICT, palveluinnovaatiot ja tuottavuus
 - Prosessien ja resurssien mallintaminen ja analysointi jonoverkoilla
 - Henkilöstölähtöinen lähestymistapa
- Miksi henkilökunnan osallistuminen voi parantaa tuottavuutta
 - Kehitysideoita, jotka eivät välttämättä muuten tule esille
 - Usein yksinkertaisia, halpoja ja tehokkaita

Menetelmä käytännössä

1. Prosessien kuvaaminen
 - Tiedon kerääminen haastatteluilla
 - Prosessin piirtäminen
 - Potilaan prosessi
 - Hoitohenkilökunnan prosessi
2. Mallinnus ja kalibrointi
 - Prosessin suorituskyky
 - Henkilöstön kuormitus
 - Vastaako malli todellisuutta
 - Esim. laskennallinen potilasmäärä vs todellinen
 - Tarvittaessa haastatteluilla etsitään virheen lähde
3. Henkilöstön muutosehdotusten analysointi
 - Tehdään muutoksia esim. resursseihin, mikä on vaikutus prosessin suorituskykyyn?
4. Tulosten käyttäminen toiminnan kehittämisessä
 - Osastojen tehtävä

Menetelmän haasteet

- Puuttuvat tiedot
- Tehtävien päällekkäisyys (ratkaistu)
- Tiimityöskentely (ratkaistu)
- Jatkuva valvonta
- Piilotyöt (saadaan esiin haastatteluilla)
- Prosessin eteneminen riippuu potilaasta ja käytettävissä olevasta informaatiosta

Tuloksia

- Mallin aineisto on kerätty vaativan erikoissairaanhoidon yksiköstä, jossa hoitohenkilökunnan mitoitus on 5 hoitajaa / vuodepaikka
- Kun osastolla sairastuu yksi sairaanhoitaja, laskee hoitokapasiteetti 15 %
 - Huolimatta laskeneesta kapasiteetista, henkilöstön kuormitus kasvaa entisestään (n. 3%)
- Jos kaksi sairaanhoitajaa sairastuu, laskee kapasiteetti niin paljon, että osasto joudutaan sulkemaan
- Toimintatapojen muutoksilla voidaan kuormitusta laskea säilyttäen samalla hoitokapasiteetti
 - Esim. sisäänkirjautumisten automatisointi laskee kuormitusta noin 7 %

Älypuhelimet työn kehittämisessä

- Haastattelut hyödyllisiä, mutta työläitä
- Voidaanko prosessien kuvaus automatisoida?
 - Älypuhelimet tarjoavat tähän mahdollisuuden
- Henkilöstön ideat puhelinten käytöstä toiminnan parantamisessa
 - Erilaisia pieniä sovelluksia, jotka helpottavat työntekoa