

# TUKI-palvelut tulevaisuudessa

VeTeen piirretty viiva

Päätösseminaari 6.9.2011 Tampere-talo

projektipäällikkö Tarja Tervo-Heikkinen

## Esityksen sisältö

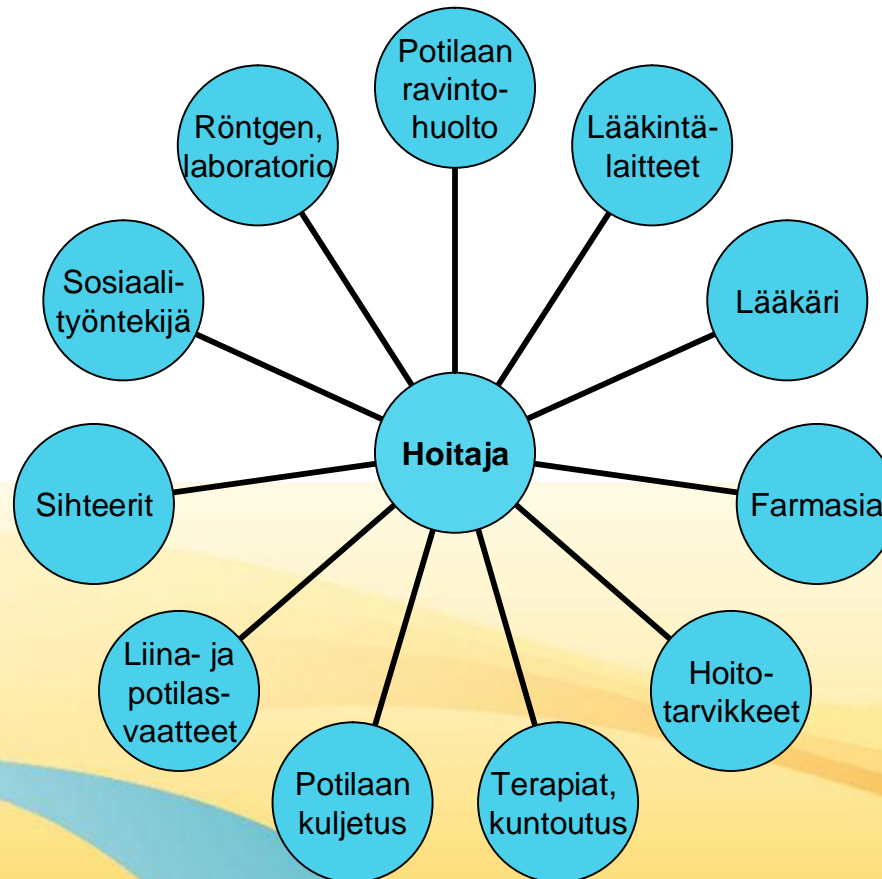
- Mitä tukipalvelut ovat? Kuka tuottaa tukipalveluita?
- TUKI –projektin tavoitteet
- TUKI-projektissa mukana olivat
- Laitoshuolto
- Hoitotarvikelogistiikka
- Lääkeprosessi KYSissa
- Miksi tämä tarkastelu on tarpeen?
- Mistä säästöjä syntyy?
- Työajan säästöt – syntyykö niitä?
- Tukipalveluiden tulevaisuus, tarpeita ja visioita

# Mitä tukipalvelut ovat? Kuka tuottaa tukipalveluita?

Olenko minä  
tukipalvelujen  
tuottaja?



Sinä tuotat  
tukipalveluja  
Minulle!



Kuka tuottaa  
tukipalveluja ja  
kenelle?



Minä tuotan  
tukipalveluja  
Sinulle!

Lopulta – tärkein on kuitenkin potilas!

# TUKI-projektin tavoitteet

## 1. Optimaalinen tukihenkilöstön käyttö vapauttaa hoitohenkilökunnan työpanoksen hoitotyöhön

## 2. Ammattihenkilöstö tuottaa tukipalvelut

- vähentää virheitä
- alentaa kustannuksia (mm. väärät tilaukset ja reklamaatiot/ palautukset vähenevät, vanhentuneita tuotteita vähemmän)
- selkiyttää varastointia

## 3. Uusien toimintatapojen tuominen käytäntöön

- koneellisen annosjakelun soveltuvuus akuuttisairaanhoidon
- asiantuntijapalvelut -> mm. farmasia
- uudet logistiset ratkaisut mm. viivakoodijärjestelmät
- potilasruokailun mallintaminen

## TUKI-projektissa mukana olivat

- laitos- ja ravintohuolto
  - palvelupäällikkö Tea Karjalainen
- täyttöpalvelut eli hoitotarvikelogistiikka
  - osastologistiikan vastaava Anne Saarela ja sairaalainsinööri Mikko Rissanen
- farmasiapalvelut eli osastofarmasia, sekä annosjakelukokeilu
  - proviisori Raimo Ojala ja proviisori Tero Koikkalainen
- tunnuslukujen tarkastelu
  - projektipäällikkö Tarja Tervo-Heikkinen (+ kokonaisuuden hallinta), projektisuunnittelija Taina Pitkäaho ja projektiharjoittelija Tiina Romppanen
- seitsemän vuodeosastoa, joiden tukipalvelut oli järjestetty eri tavoin
  - ns. 0-osastosta ”täyden palvelun” yksikköön
- toimintojen tarkastelu ja kehittäminen, uudet visiot tulevaisuudesta

## Laitoshuolto

- **Tekstiilihuoltopalvelut**, jotka sisältävät
  - Sairaalatekstiilit (liinavaatteet, potilasvaatteet)
  - Työvaatteet
  - Potilasjalkineet
- **Vuodehuolto**, joka sisältää
  - Potilassängystä likaisen keräämisen
  - Potilassängyn puhdistamisen
  - Potilassängyn petauksen
- **Potilasateriapalvelut**
- **Potilaskuljetuspalvelut**

**Suurimmat ongelmat palvelujen tuottamiselle ovat hajautettu vastuu, erilaiset työnjakomallit, monet toimijat, prosessinomistajan puuttuminen, turhat työvaiheet, ajoittain riittävän informaation puuttuminen ja osaamisen epätasaisuus**

## Hoitotarvikkeet varastoituna osaston voimin



# Hoitotarvikelogistiikka

- **Hoitotarvikkeiden tilaus ”perinteisesti”**
  - hoitajat tilaavat hoito-, toimisto- ja laitoshuollon tarvikkeet
  - osastonhoitaja tilaa suoratoimitustavarat toimittajilta
  - käyttäjätunnukset ja salasanat, tilausohjelman hallinta
- **Varastotilat**
  - sekaisin ja minimaaliset, hoitotarvikkeita säilytetään siellä täällä
  - tilaustarpeen määrittely hankalaa ja on usein muistin varassa
  - tilataan varmuuden vuoksi reilusti tai tuotetta ei ole muistettu tilata -> lainataan tai tehdään pikatilaus
- **Varastotappiot**
  - hoitotarvikkeita vanhenee (tilataan liikaa, väärää tuotetta, ei huolehdi palautuksesta)
- **Kokonaisuuden hallinta ei ole kenenkään vastuulla, eikä hoitajien työaika riitä**

...ja logistiikkapalvelun ylläpitämänä



# Lääkeprosessi KYSSissa

- Osastofarmasiaa KYSSissä 22 osastolla tai osastoryhmällä
- Osastofarmaseuttien tehtäviä
  - lääkelogistiikasta huolehtiminen (tilaus, varastointi, kulutusseuranta)
  - lääkkeiden jako potilasannoksiin (=tarjottimelle)
  - lääkkeiden käyttökuntoon saattaminen (iv-lääkitykset)
  - henkilökunnan neuvonta ja ohjeistus
  - lääkeongelmien selvittely
  - opiskelijoiden ohjaus ja perehdytys ja jossain määrin koulutus
  - potilaiden ohjaus /neuvonta.

## Koneellinen annosjakelu



## Miksi tämä tarkastelu on tarpeen?

- Tulevaisuudessa on tarkasteltava tiukasti paitsi
  - rakenteita
  - prosesseja
  - myös sitä kuka tekee, mitä tekee ja miksi näin
  
- Hoitaja ei voi olla se joka tekee kaikkea
  - ammattitaito ei riitä!
  - liian kallis
  - mistä näitä hoitajia oikein tulee???
  - perustehtävään keskittyminen

## Mistä säästöjä syntyy?

- varastotappioiden pieneneminen
    - eihän se tämä pitänyt olla, no piilotan sen tänne hyllyyn -> vanhenevat tarvikkeet
    - tässähän on viimeinen käyttöpäivä 2010, jätteisiin! -> vanhentuvat lääkkeet
    - hups, potilas lähti jo, mutta ruoka tuli
  
  - palautusten väheneminen
  - pikatilausten ja toiselta osastolta lainaamisten väheneminen
  - osastojen lisenssien tarve eri tilausjärjestelmiin/ -ohjelmiin vähenee
- 
- entä säästöt keskusvarastolle, pesulalle, ravintohuoltoon
    - palautukset, reklamaatiot yms. vähenevät
    - tilausmäärät tasaisempia, helpommin ennakoitavia
    - pikatilaukset eivät tuota enää ”harmaita hiuksia”
  - eikä tässä ole varmasti kaikki – tulokset voivat ilmetä myös esim. potilasturvallisuuden paranemisena

## Työajan säästöt – syntyykö niitä?

	Ravinto- huolto h/vko/20 pot	Hoitotarvike logistiikka h/vko	Lääkehoidon logistiikka h/vko	HUOM.
Hoitajatyö tai aikaisempi toimintamalli	71,6 (31,5) (10,3h/pv /20pot) 13,17€/pot/pv	3,75-4,5	Noin 15 - 30	<sup>1</sup> hoitajatyön säästö  <sup>2</sup> farmaseutin työpanos 1/1 tai ½. Työn sisältö huomattavasti lääkelogistiikkaa laajempi kokonaisuus.
"asiantuntija työ" tai uusi toimintamalli	42 (12,6) (6h/pv/20p.) 7,37€/pot/pv	2	38,15 työaika 1/1 farmaseutilla <sup>2</sup>  Annosjakelussa 53 min/pv/25pot	<b>Kokonaissäästö osastotasolla</b> noin yhden hoitajan työpanos (41 h/vko), ja tässähän ei ole kaikki!
<b>Säästö</b>	<b>18,9h/vko</b> <sup>1</sup> -5,8€/pot/pv = <b>812 €/vko</b> <b>/20 pot</b>	1,75-2,5 = <b>yksi hoitaja/ 12 osastoa</b>	Noin 20 h/vko	

# Tukipalveluiden tulevaisuus

	<b>Laitoshuolto</b>	<b>Ravinto- huolto</b>	<b>Farmasia</b>	<b>Hoitotarvike logistiikka</b>
<b>Potilas</b> , tulee kutsuttuna operaatioon x	Tarvitsee vaatteet, vuodepaikan ja kuljetuksen	Oikean ruokavalion	Lääkityksen	Hoitoon kuuluvat tarvikkeet
<b>Hoitaja</b> ottaa vastaan ja selvittää	-Taustat, antaa vaatteet ja sijan	-Ruokavalion	-Lääkityksen	-Ohjaa ja hoitaa
	-Liina ja potilasvaatteet, tossut -Tilojen siisteys -Sängyt: riittävyys, purku ja sijaus -Potilaan kuljetus	-Oikea ruokavalio -Täydennys ravintoon tarvittaessa -Ohjaus	-Po, iv, s.c. jne. lääkitys ja sen tarkistaminen -Annosjakelu -Ohjaus ja koulutus	-Tarvikkeita on optimaalisesti koko ajan saatavilla ja ne ovat oikeassa paikassa
Muita huomioitavia seikkoja tulevaisuudessa	-Lääkinnällisten laitteiden huolto ja kalibrointi -Älykaappitekniikan hyödyntäminen -Yhteiset ja yhtenäiset tilat -> tilojen suunnittelussa huomioidaan laajalti käyttäjäkuntaa ja henkilöstöä			

## Tarpeet tulevaisuudessa

- Vastuiden ja työnjaon selkiyttäminen eri tukipalvelujen tuottamisprosesseissa
- Ammattiryhmien työnjaon rajapintojen selkiyttäminen
- Kokonaisuuksien hallinnan kehittäminen
- Viivakoodijärjestelmät otetaan laajalti käyttöön
- Järjestelmällinen tilaus-, purku- ja hyllytyspalvelu eri tukipalveluihin liittyen
- Varastointi ym. tilojen kuten lääkekaappien, osastokeittiöiden yms. uudelleen suunnittelu
- Varastointiin ja toimintaan tarvittavien välineiden uudistaminen esim. tekstiili- ja ruokakärryt
- Uusien toimintamallien suunnittelu ja omaksuminen
  - potilaan kotiutus ja potilasateriapalvelujen kehittäminen joustavammaksi
  - virheiden ja työn kuormittavuuden vähentäminen, prosessien tehostaminen

## Vaatimuksia koulutukselle

- Kokonaisuuden hallintaan, muutokseen liittyvää tiedottamista ja koulutusta kaikille henkilöstöryhmille
- Laitoshuollon henkilöstön koulutus
  - tietoteknisten sovellusten käyttökoulutusta lisättävä
  - ravitsemukseen, potilaan kohtaamiseen liittyvä koulutus
- Täyttöpalveluhenkilökunnan koulutus
- Hoitajakoulutus
  - muutokseen liittyvä koulutus
  - uusien toimintatapojen oppimiseen liittyvä koulutus
- Farmaseuttien koulutus
  - potilasohjaus osana farmaseutin työtä, osastofarmasian kehittäminen edelleen
- Lääkärit
  - farmasian erityisosaamisen hyödyntäminen kliinisessä lääketieteessä
- Johtajien kouluttaminen
  - laaja-alainen koulutus

## Edellytykset työn kehittämiseksi

- Työnjakoon ja työnjaon rajapintoihin liittyvät tekijät
  - Hoitohenkilökunnan asenteellinen muutos -> tukipalveluiden kehittäminen nähtävä suurena etuna
  - Farmasiapalvelujen kehittäminen (lääkehoidon konsultaatiot, potilasohjaus)
  - vaatii asennemuutosta
  
- Organisaation rakenteisiin liittyvät tekijät
  - Saneerausissa ja uudisrakentamisessa huomioitava mm. varastoinnin, keittiöiden, lääkkeenjako-tilojen (älykaappien) vaatimukset
  - Tulevaisuuden toimintojen muutokset mm. toimintojen yhdistäminen

# Kiitos mielenkiinnostanne

Tuloksia lokakuusta lähtien

[www.vete.fi](http://www.vete.fi)