

**Oulu** Capital  
of Northern  
Scandinavia



# **Vanhuspalveluiden toiminnanohjausjärjestelmä toiminnan uudistamisen tukena**

Saarela Sirpa, kehittämiskoordinaattori, Oulu  
Liljeroos Sanna, palveluesimies, Jyväskylä

## **OULU**

# Toiminnanohjausjärjestelmät

- ✓ Kansallisella tasolla käytössä erilaisia toiminnanohjausjärjestelmiä
- ✓ Oulussa ja Jyväskylässä käytössä Tiedon toiminnanohjausjärjestelmä ja kotihoidon mobiili
- ✓ Toiminnanohjauksen käyttöönotto vuosina tehty 2016-2017

# Kotihoito

- ✓ Kotihoito työ on hyvin dynaamista ja resurssintarve sekä käytössä olevat resurssit voivat vaihdella merkittävästi lyhyenkin ajan sisällä
- ✓ Työntekijät ovat iältään, taustoiltaan ja tietoteknisiltä valmiuksiltaan eritasoisia, mikä asettaa haasteita uusille käyttöönotettavilla toimintamalleille
- ✓ Perinteisesti kotihoitotyö on ollut hyvin itsenäistä ja yksiköiden vapaasti suunniteltavaa



# Kotihoiton työn suunnittelun taustaa (Sanna)

- ✓ haastavaa, monimutkaista ja vaikeasti hallittavaa
- ✓ kokonaisuus vaikeasti hahmotettavissa
- ✓ suunnittelu jatkuvaa - jatkuvia muutoksia
- ✓ vaatii aikaa ja sitoo resursseja
- ✓ matka-aikojen arvioiminen hankalaa
- ✓ oikeudenmukainen ja tasainen työnjako haasteena
- ✓ unohduksia sattuu
- ✓ melkoista "sumplimista" ja "mutu-tuntumalla"?

# Toiminnanohjausjärjestelmän tuoma muutos

- ✓ Merkittävä muutos on paitsi uuden järjestelmän käytön opetteleminen myös perinteisen toiminta-mallin korvaaminen uudella, työtä tehostavalla mallilla, jossa päätäntävaltaa on viety hoitajalta toiminnanohjauksen henkilökunnalle
- ✓ Henkilökunnan muutosvastarinta uutta toimintamallia kohtaan on voimakasta

# Toiminnanohjausjärjestelmän tuoma muutos

- ✓ Uuden kontrolloidumman toimintamallin hyväksyminen vie aikaa ja vaatii organisaatiolta pitkäjänteistä kehittämistyötä ja avointa vuoropuhelua hoitajien kanssa
- ✓ Muutoksen "markkinoinnissa" tulee korostaa myös mitä hyötyä hoitajalle on uuden toimintamallin käytöstä

# Miten toiminnanohjausjärjestelmä toimii (Sanna)

Ohjelma huomioi ratkaisua tehdessä

- ✓ asiakkaan palveluntarpeen aikaikkunan ja käynnin keston
- ✓ työntekijän osaamisen
- ✓ omahoitajuuden
- ✓ sijainnit ja reitit
- ✓ työvuorot
- ✓ kulkemisen
- ✓ tiimien välisen resursoinnin

# Miten toiminnanohjausjärjestelmä toimii (Sanna)

Ratkaisun tuloksena

- ✓ kotihoidon asiakkaiden palvelut toteutuvat suunnitelman mukaisesti
- ✓ mahdollisimman oikeudenmukainen työnjako ja tehokas työpäivä
- ✓ kuormittavuus / työpäivä tasoittuu





# Toiminnanohjausjärjestelmän hyödyt

- ✓ Kotihoidon laadun ja tehokkuuden kehittäminen onnistuu parhaiten, jos ja kun toiminnan rakenteet ovat kunnossa.
  
- ✓ Rakenteet tarkoittavat tässä
  - asiakkaiden palvelusuunnitelmissa sovittuja käyntien palveluaikoja, aikahaarukoita sekä osaamisvaatimuksia.
  - oma- tai vastuuhoitajuuden käytännön toteutumisen edellytyksiä sekä työaika- ja työvuorosunnittelun tekemistä asiakastarpeista käsin.

# Toiminnanohjausjärjestelmän hyödyt

- ✓ Tuo toiminnan läpinäkyväksi
- ✓ Mitkä työt on tehtävä aamulla ja mitkä tehtävät voidaan siirtää iltopäivään
- ✓ Helppo tarkastaa käynnin keston suhteessa myönnettyyn palveluaikaan
- ✓ Mobiilin avulla työ toimistolta siirtyy asiakkaan kotiin
- ✓ Mobiilissa työntekijällä aina reaaliaikaisesti käytettävissä asiakkaan terveystietoja



# Aikaikkuna

Minkä tahansa optimoinnin ongelmana on olla looginen tilanteissa, joissa ei ole edes matemaattista mahdollisuutta kaikki rajoitukset huomioivaan ratkaisuun

- ✓ 3 asiakasta samassa osoitteessa
- ✓ Kaikkien asiakkaiden suunnitelmassa käynnin aikahaarukka on kello 08:00 ja 08:30 välillä ja käynnin kestoksi on kaikille heille luvattu 15 minuuttia
- ✓ 45 minuuttia ei kuitenkaan mahdu 30 minuuttiin,
  - joten hoitaja joko lyhentää palveluaikoja
  - tai tekee jonkin käynnin myöhässä
  - tai sitten tekee molempia

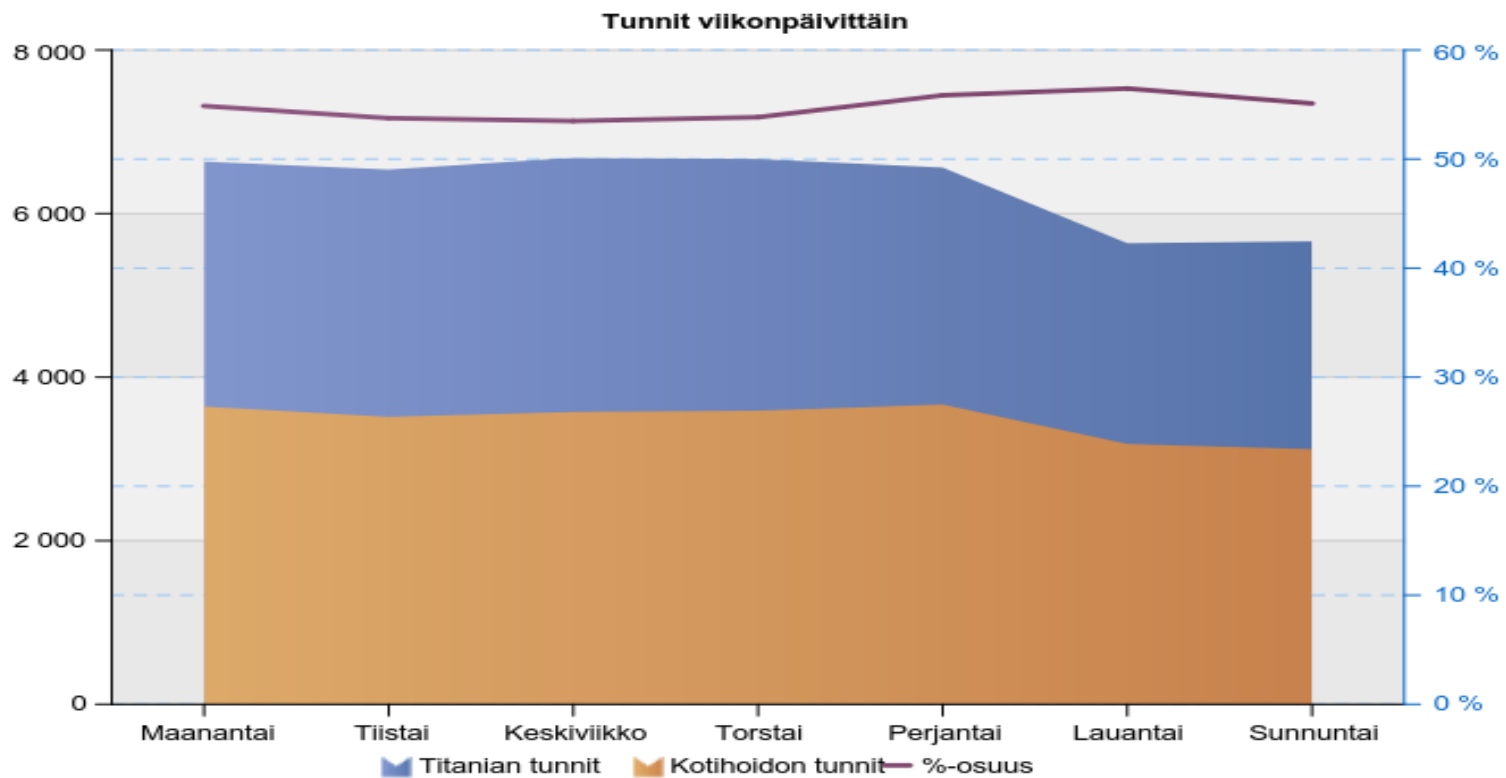
# Käynnin aikakriittisyys ja ruuhkahuiput (Sanna)

- ✓ Asiakaskäynnin aikaikkunat määritellään asiakkaan palvelutarpeen aikakriittisyyden mukaan, ei sen mukaan milloin asiakas toivoo käynnin tapahtuvan
- ✓ Asiakaskäynnit ruuhkaantuu aamuun ja iltaan
- ✓ Taustat oltava kunnossa

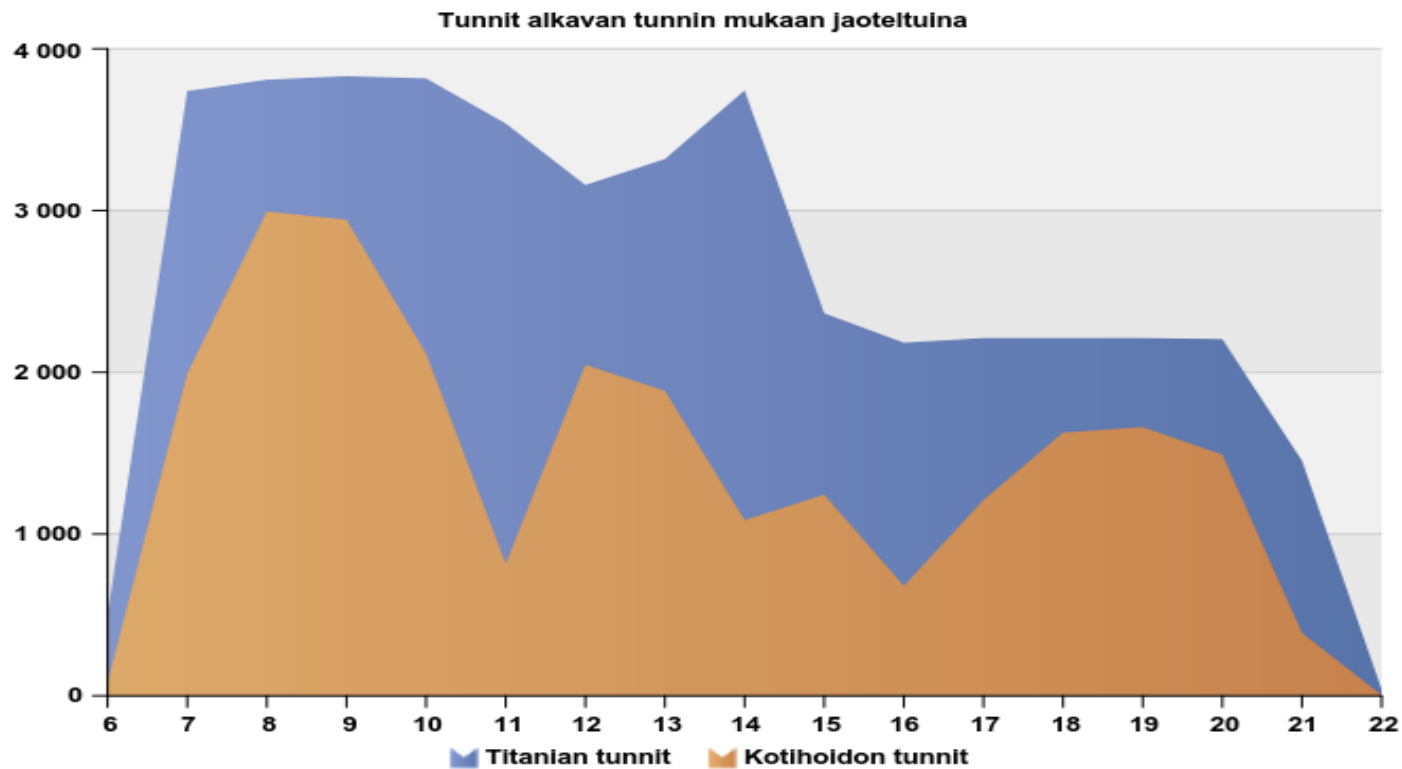
# Esimiesten rooli (Sanna)

- ✓ Esimiesten sitoutuminen
  - vastuu omasta alueesta, toiminnanohjauksen jalkauttaminen
- ✓ Toimintakulttuurin muutos vie aikaa
  - jatkuva keskustelu hoitajien kanssa ja muutosprosessin eri vaiheissa tukeminen

# Välitön asiakastyöaika /Ouka



# Ruuhkahuippu / Ouka





*Kiitos!*

