

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Haapala, Hanna, Heikkinen, Hanna-Mari & Paldanius, Mika

Julkaisun nimi: Laboratorion päivystysajan kehittäminen Kainuun keskussairaalassa

Julkaisuvuosi: 2020

Versio: Kustantajan versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Haapala, H., Heikkinen, H.-M. & Paldanius, M. 2020. Laboratorion päivystysajan kehittäminen Kainuun keskussairaalassa. *Bioanalyttikko*, (1), 16-19.

LABORATORION PÄIVYSTYSAJAN KEHITTÄMINEN KAINUUN KESKUSSAIRAALASSA

TEKSTI Hanna Haapala, Hanna-Mari Heikkinen ja Mika Paldanius

Kajaaniin rakenteilla olevan uuden keskussairaalan hoitoprosessit ja käytänteet tulevat muuttumaan päivystysmäiseen suuntaan.

NordLabin Kajaanin aluelaboratorio on alkanut kehittää toimintojaan joustaviksi asiakkaiden tarpeita ja muuttuvia tilanteita vastaaviksi. Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin Kainuun keskussairaalan yksiköiden työntekijöiden asiakastyytyväisyyttä laboratorion tarjoamiin päivystysajan palveluihin. Kyselyssä esiin tulleita kehittämisaiheita pohdittiin moniammatillisessa työpajassa ideoimalla uusia tapoja toteuttaa päivystysajan laboratoriotoimintoja.

Kehittämistyön toteutus Kainuun keskussairaalassa

Kehittämistyön ensimmäisen vaiheen kvantitatiivinen kysely tehtiin maaliskuussa 2019 Kainuun keskussairaalan niille yksiköiden työntekijöille, jotka käyttävät työssään laboratorion päivystysajan palveluita. Aineiston keruu toteutettiin Wepropol-kyselyllä. Kyselylomake sisälsi monivalintakysymyksiä ja asiakastyytyväisyyttä mittaaviin kysymyksiin vastattiin 5-portaisen Likert-asteikon avulla. Kysely sisälsi kaksi avointa kysymystä, joiden avulla selvitettiin vastaajien hyviä ja huonoja kokemuksia laboratorion päivystysajan toiminnasta.

Kehittämistyön toisessa vaiheessa järjestettiin työpaja, johon kutsuttiin mukaan kyselyyn vastanneita laboratorion päivystysajan palveluita käyttäviä työntekijöitä sekä NordLab Kajaanin aluelaboratorion hen-

kilökuntaa. Työpaja pidettiin Innopajan mallin mukaan huhtikuussa 2019 Kainuun keskussairaalassa.

Moniammatillisten työpajojen käytännön toteutus Kajaanissa

Innopaja on kehittämisen työkalu, jossa erialojen osaajat, esimerkiksi asiakkaat, ammattilaiset, organisaation johto työskentelevät yhteistyössä ja kehittävät monialaisesti kohdetta. Innopaja työskentely perustuu Innokylän innovaatiomalliin, joka tarjoaa viitekehyksen kehittämistyön toteuttamiseen.

Työpajan lähtökohtana oli avoin ja tasa-arvoinen keskustelu sekä innovoiva ideointi. Työpajaan valittiin kolme kehittämiskohdetta. Jokaista osallistujaa pyydettiin ideoimaan vähintään kolme kehittämisehdotusta kyselyssä esiin tulleisiin tyytymättömyyttä aiheuttaviin aihealueisiin. Ideoista käytiin avointa keskustelua ja tulokset kirjattiin ja taulukoitiin.

Keskeiset tulokset ja johtopäätökset

Kyselyyn vastaajista suurin osa (71%) oli kokonaisuudessaan tyytyväisiä laboratorion päivystysajan palveluihin. Asiakkaat kokivat, että he saavat helposti yhteyden päivystävään laboratoriohoitajaan ja asiakaspalvelu on pääosin ystävällistä ja asiantuntevaa. Laboratorion asi-

akkaiden mielestä näytteet haettiin riittävän nopeasti. Kierroilla otettujen näytteiden tulosten valmistumisnopeuteen oliin pääosin tyytyväisiä, mutta myös tyyty-

mättömyyttä havaittiin. Tyytymättömyys tulosten valmistumisnopeuteen tuli esille avoimissa vastauksissa. Kehittämistarpeita löydettiin asiakaspalvelutaitoihin, ystävällisyyteen ja asiantuntijuuteen avoimiin kysymyksiin saaduissa vastauksissa. Lääkärit kokivat erityisesti mikrobiologisten tutkimusten saatavuuden sunnuntaisin erittäin tärkeäksi.

Työpajassa innovoitiin laboratorion päivystysajan palveluita kolmessa kategoriassa (Taulukot 1-3). Työpajassa innovoidut kehittämisideat ovat pääsääntöisesti toteutettavissa tulevaisuudessa. Konkreettisia kehittämisideoita löydettiin mm. laboratorion ja osastojen yh-



Lääkärit kokivat erityisesti mikrobiologisten tutkimusten saatavuuden sunnuntaisin erittäin tärkeäksi.

Ehdotus	Miten toimitaan?	Mikä vaikutus/saavutettavuus
Työaika- muutokset	Viikonloppuisin aamuvuoro alkaa klo 6.00 tai 6.30	Laboratoriolaitteet käyttökuntoon ennen aamun näytekiertoja.
	Laboratoriohenkilökunnan työvuorojen uudenlainen kierrättäminen	Päivävuorolaisia mukaan viikonloppuaamuihin, laajempi resurssi käyttöön.
Työtoiminnan muutos	Tempus-näyteputkipostijärjestelmä	Näytekuljetuksen moninkertainen nopeutus osastoilta analysaattoriin.
	Automaatioprosessin lisäys	Arkistointiominaisuus ja itse huoltavat ja puhdistavat analysaattorit.
	Kontrollien tekeminen eri aikaan	Aina osa laitteista käyttövalmiina.
Resurssilisäys	Osastokierrojen uudelleen miettiminen	Ensimmäisenä teho-osaston ja päivystyksen näytteiden haku.
	Kierroille enemmän henkilökuntaa	Päivävuorolaisista resurssiapua viikonloppuihin.
Puhelin- palvelut	Jos laboratorioalan ammattilaisia on vaikea saada, automaatioon teknikkoja tai vastaavia henkilöitä	Esim. teknikko laittaa laboratoriolaitteet käyttökuntoon näytekiertojen aikana.
	Hoitoyksiköille ohjeistus päivystysnäytteiden tilaamisesta	Kiireellisyiden ”luokitus”, vuotava potilas on eri kuin kotiuttamista odottava potilas.
	Mobiilisovellus	Tieto näytehausta reaaliajassa päivystäjän laboratoriohoitajan puhelimeen.
	Omat puhelinnumerot osastojen ja päivystyksen päivystäville laboratoriohoitajille	Selkeyttää ja nopeuttaa palvelua.
Asiakkaan rooli	Call center	Erillinen puhelunpalvelu laboratoriotutkimuksiin liittyvissä asioissa, vähentää yhteydenottoja päivystävään laboratoriohoitajaan.
	Osastojen hoitohenkilökunta ottaa näytteet itse	Nopeuttaa tulosten vastausten saatavuutta kiiretapauksissa.
	Kriittinen tarkastelu, mitä tutkimuksia aamulla tarvitaan.	Aamukierroilla otettavien näytemäärien vähentäminen.
	Vieritestaus	Päivystys tekee omat valtimoverikaasutkimukset.

Taulukko 1. Laboratoriotutkimusten valmistumisen nopeus.



Ehdotus	Miten toimitaan?	Mikä vaikutus/saavutettavuus
Yhteistyö	Yksiköiden työntekijöiden kanssa olevat yhteistyöpalaverit	Opitaan tuntemaan toistemme tapa tehdä työtä
	Koulutus ja tietoisuus	Asiantuntijuus. Perehdytysvaiheessa tietoa työntekijöille mitä heiltä saatetaan asiakkaan toimesta kysyä
Ohjaus	Ajantasainen tutkimusrekisteri	Ohjeet esim. Duodecim alla, helposti saatavilla ja kohdennettavissa kyseisen laboratorion tutkimusmenetelmiin
		Myös laboratorio katsoo tietoja ohjekirjasta, jotka eivät aina ole päivän tasalla, tuo virheitä neuvontaan Onko yksiköllä tietoa, että mm. kaikki ohjeet löytyvät netistä Ensin selvyyt, sitten näyte potilaasta
Asiakaspalvelu	ASPA-koulutus molemmille osapuolille	Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen
	Laboratorio on palveluntuottaja, sairaalan henkilökunta heidän asiakkaitaan	Asiakkaan vastuu ”ystävällisenä asiakkaana”
Puhelinpalvelut	Call Center	Laboratorioalan ammattilaiset vastaavat laboratoriotutkimuksiin liittyvissä kysymyksissä. Omat vastaajat ammattilaisille, asiakkaille ja VIP-asiakkaille. Call Centeristä vastaus saatavilla heti.
	Chat-palvelu	Helpottaisi työtä laboratoriohoitajien kohdalla, jotka joutuvat vastaamaan kysymyksiin esimerkiksi, kun ovat kierrolla tai tekevät jotain muuta kiireellistä työtä.
	Seuranta	Chattiin saatavilla robotti vastaamaan. Jos ei osaa vastata, kysymys siirtyy eteenpäin työntekijälle Tarvittaessa ongelman paikallistus, mikä ja kuinka usein toistuu Tarvittaessa henkilökohtainen opastus tai ohjeistuksen ja toimintatavan muuttaminen, jotta kyseinen ongelma ei enää toistu.

Taulukko 2. Laboratoriohenkilökunnan ystävällisyys ja asiantuntijuus.

teistyöstä, laboratorion resurssien jaosta ja toiminnan muutoksista, tempusnäyteputkipostijärjestelmän sekä mobiilinäytteenotto- ja sovelluksen käyttöönottoista.

Pohdinta

Kehittämistyöllä selvitettiin laboratorion päivystysajan asiakastytyvyyttä. Kainuun aluelaboratoriolle oli tärkeää löytää olennaiset palvelut asiakkaille päivystysajan toimissa. Asiakkaisiin ja laboratoriotyöntekijöihin kohdistuvilla moniammatillisilla yhteistyösuhteilla on positiivisia vaikutuksia palvelutoiminnan laatuun. Laboratoriopalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin paremmin keskinäisen vuoropuhelujen kautta. Asiakkaat ja laboratorion henkilökunta kokivat työpajatyöskente-

telyn tärkeäksi ja hyväksi keinoksi jatkaa yhteistyötä. Molempien osapuolien toiveissa on, että vastaavanlaisia moniammatillisia tapaamisia järjestetään tulevaisuudessa säännöllisesti.

Hanna Haapala, terveydenhoitaja, Oulun kaupunki
Hanna-Mari Heikkinen, bioanalytikko, NordLab;
sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
(YAMK), Oulun ammattikorkeakoulu
Mika Paldanius, dosentti, koulutus- ja tki-johtaja,
Oamk

Ehdotus	Miten toimitaan?	Mikä vaikutus/saavutettavuus
Oulussa tehtävät mikrobiologiset tutkimukset	Kuljetukset Ouluun myös viikonloppuisin	Tutkimustulokset saatavissa nopeammin käyttöön ilman viiveitä. Tärkeä eristyspotilaiden kohdalla. Parantaa laboratorion palvelua.
Resurssilisäys	Clostridium-ulostenäyteteiden teko viikonloppuisin Tarvitaan yksi resurssi viikonloppulle lisää	Tutkiminen vie aikaa yhdeltä laboratoriohoitajalta tunnin. Vähentää mikrobiologisten tutkimusten vastausviivettä. Helpottaa työpainetta arkisin mikrobiologian laboratoriossa. Mikrobiologian työntekijä osallistuu aamun näytteenotto- kierroille. Lyhentää näytteenottokierroja ja nopeuttaa vastausten valmistumista.
Työtoiminnan muutos	PVK:n käsidiffin tuloksia tarvitaan myös viikonloppuisin	Uudet koneet ja laitteet otettu juuri käyttöön, jotka parantavat analytiikkaa. Useampi diffi voidaan vastata viikonloppuisin.
Puhelin-palvelut	Call Center ja Chatbot	Oikea tieto helposti saataville myös mikrobiologisissa näytteissä

Taulukko 3. Tutkimusvalikon riittävyys ja mikrobiologisten näytteiden saatavuus sunnuntaisin.