

# Malli kotihoitajien työhyvinvoinnin jatkuvaan parantamiseen

Ville Antila, [ville.antila@vtt.fi](mailto:ville.antila@vtt.fi)

Ville Könönen, [ville.kononen@vtt.fi](mailto:ville.kononen@vtt.fi)

Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy

# Malli kotihoitajien työhyvinvoinnin jatkuvaan parantamiseen

- Projektin tavoitteena on kehittää malli kotihoitajien **työhyvinvoinnin jatkuvaan parantamiseen**
- Kokonaisvaltaisiin, kotihoito -työstä kerättyihin tietoihin pohjautuen pyritään määrittelemään kotihoitajien *työhyvinvointia, asiakaskokemusta ja tehokkuutta* kuvaavat mittaristot



# Lahden kotihoidon analytiikan & mittariston kehittämisprosessi

## 1. Alkuhaastattelut:

- Tyypillinen työpäivä, työtehtävien kuormittavuus, ylityöt / työn jakautuminen, työpäivien ennustettavuus, työssä jaksamiseen positiivisesti ja negatiivisesti vaikuttavat tekijät

## 2. Osallistuminen pilottitiimin tiimipalavereihin Lahdessa (2014-2015, n. 2-4kk välein)

- Esimerkkilaskelmien esittely kohditiimin ja alueen toiminnanohjausdatasta
- Fiilismittarin testaus ja käyttöönotto (kolme testijaksoa: 01/2015, 07/2015, 09/2015)

## 3. Esimiestason palaute ja kehitysehdotukset

- Haasteet työnjakamisen ja seurannan suhteen

# Lahden kotihoidon työntekijähaastattelujen yhteenveto

- Tarkoitus:
  - valaista kotihoidon työntekijöiden päivän kulkua, työn haasteita sekä lisätä ymmärrystä toiminnanohjausjärjestelmästä saatavaan dataan *työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen näkökulmasta*
- Haastattelujen perusteella tärkeimpiä seurattavia asioita on:
  - **työn jakautuminen, tiettyjen työtehtävien kuormittavuus, työpäivän aikataulutus ja kiire** (erityisesti aamun aikana)
- Nykytila:
  - nykyiset mittarit eivät ole riittävän tarkkoja jatkuvan toiminnan kehittämisen pohjaksi
  - nykyinen asiakastyöprosentti ei ole vertailukelpoinen mittari eri tiimien ja alueiden välillä (johtuen matka-aikojen eroista)

# Haastattelun ja Hilikka -järjestelmän pohjalta valitut muuttujat

- Työtekijätyytyväisyys (Fiilismittari)
- Asiakastyytyväisyys (Fiilismittari)
- Töiden jakautuminen (tiimitaso & yksikkötaso)
  - Käyntimäärät per työntekijä
  - Varahenkilöstön käyttö
  - Kuormittavien/ vaativien käyntien osuus ja jakautuminen
  - Matka-ajoilla korjatut asiakastyöprosentit (datan vertailtavuus ja oikeellisuus)
- Poissaolojen osuus työvuoroista
- Kiire
  - Kiireestä johtuvien käyntiaikojen alitukset
  - Aamukäyntien myöhästymisen, vaikuttaa myös asiakastyytyväisyyteen

# Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Prosessi



## 1. Käyntien seuranta

- Seurataan työn kuormittavuutta ja työn jakautumista tiimitasolla ja yksikötasolla
- Seurataan asiakaskäyntien ajoittumista ja käyntiaikoja

## 2. Palautteen seuranta

- Asiakaspalaute & työntekijäpalaute (Fiilismittari)
- Toteutetaan viikon seurantajaksona joka toinen kuukausi

## 3. Puututaan epäkohtiin välittömästi ja seurataan kehitystä

- *Aluetaso*: Kuukausikokoukset (joka toinen kuukausi)
- *Koko kotihoito*: Kotihoidon johtoryhmän kokoukset, työnohjauksen kehittyminen (seuranta kuukausittain)

## 4. Resurssivajeen ennakointi

- Työnjaon työkalun avulla voidaan ennakoida yksikkökohtaista resurssivajetta ja kohdentaa työntekijöitä tehokkaammin eri yksiköiden välillä

# Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Raportit

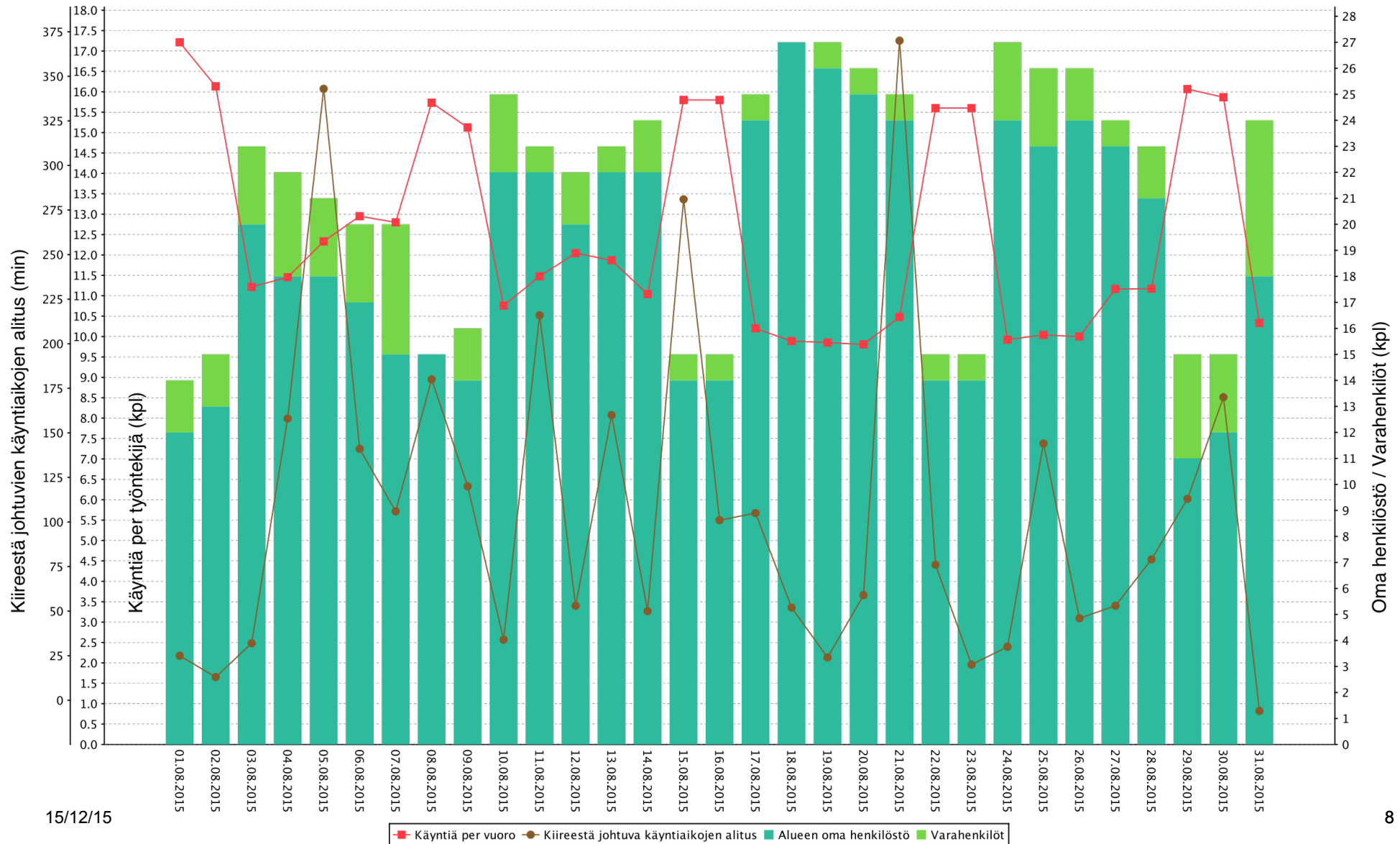
1. Aluetaso (kotihoidon johtoryhmän kokoukset)
  - Työnkuormitus
  - Palvelunlaatu
2. Päiväjakaumat (palvelu esimiehet ja työnjako, alueiden kuukausikokoukset)
  - Työnjakautuminen päivittäin
3. Työntekijäkohtainen taulukko (palvelu esimiehet ja työnjako, alueiden kuukausikokoukset)
4. Asiakas –ja työntekijäpalautteet (kaikki)
  - Palautejaksoittain, alueittain
5. Tapahtumatyypivertailut (kaikki)
  - Sisäiset ja ulkoiset tapahtumat
6. ~~Tiimitaso (alueiden kuukausikokoukset, joka toinen kuukausi)~~
  - ~~Työnkuormitus~~      **Tiimitasosta luovuttiin – ei riittävän koherentti**
  - ~~Palvelunlaatu~~      **raportointiyksiköksi**

# Päivittäinen seuranta: työn jakautuminen



Työn jakautuminen ajanjaksolla

4. Möysä  
01.08.2015 - 31.08.2015





# Päivittäinen seuranta: käyntien jakautuminen



Käyntien jakautuminen ajanjaksolla

4. Möysä  
01.08.2015 - 31.08.2015

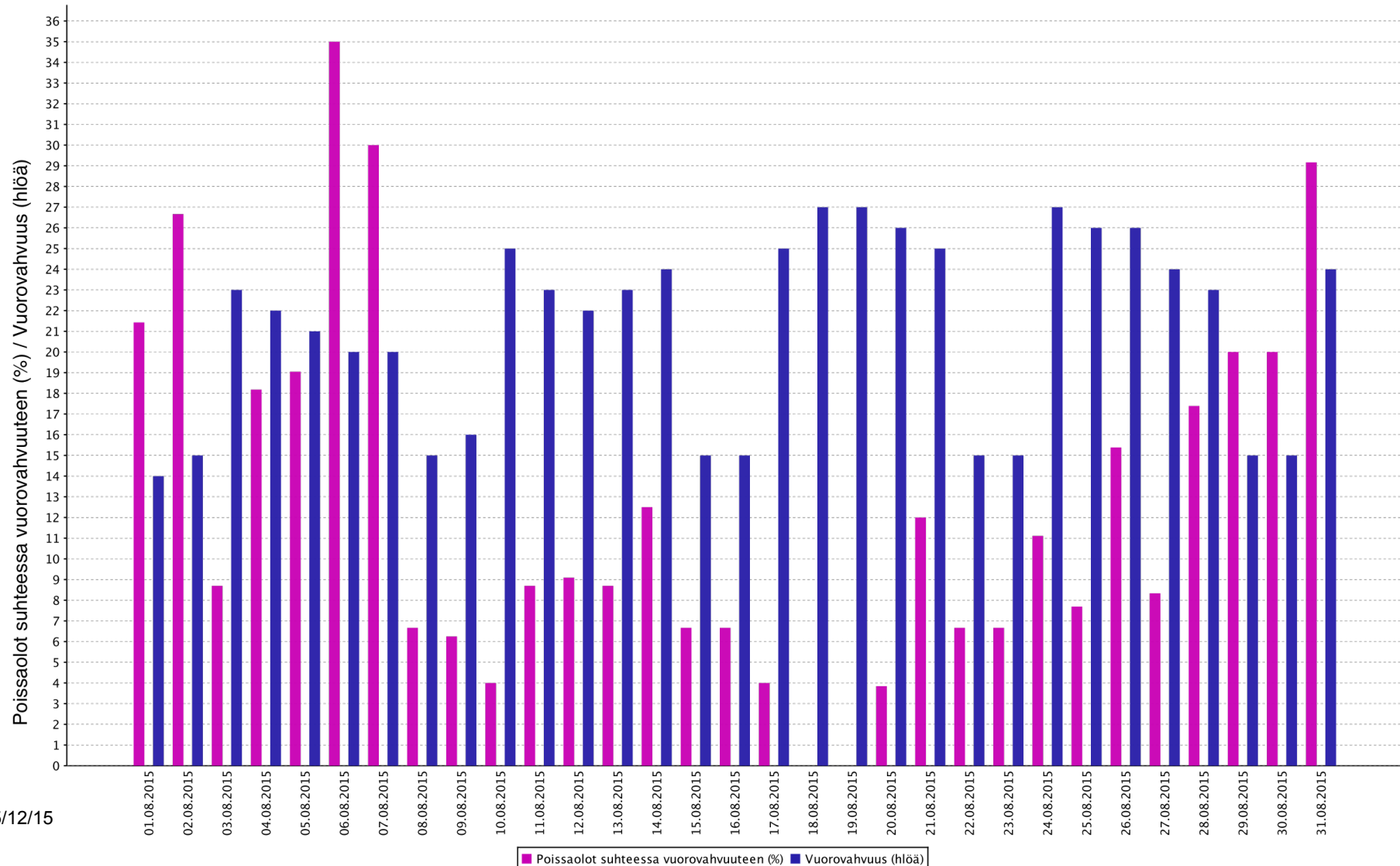


# Päivittäinen seuranta: poissaolot ja vuorovahvuus



Poissaolot ja vuorovahvuus ajanjaksolla

4. Möysä  
01.08.2015 - 31.08.2015



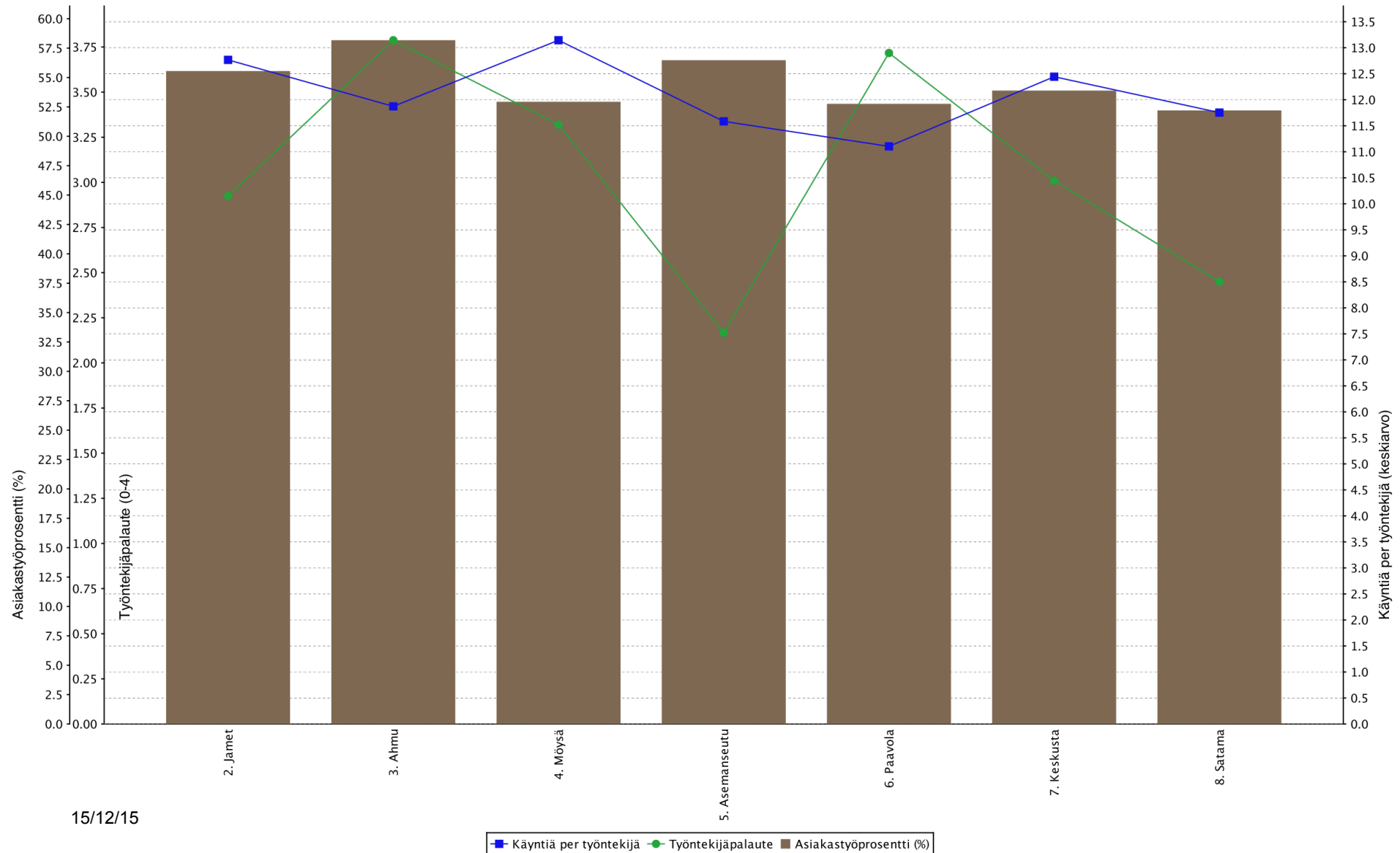
15/12/15

# Aluetason raportit: työnkuormitus



Työnkuormitus alueittain

Lahti  
01.06.2015 - 27.11.2015

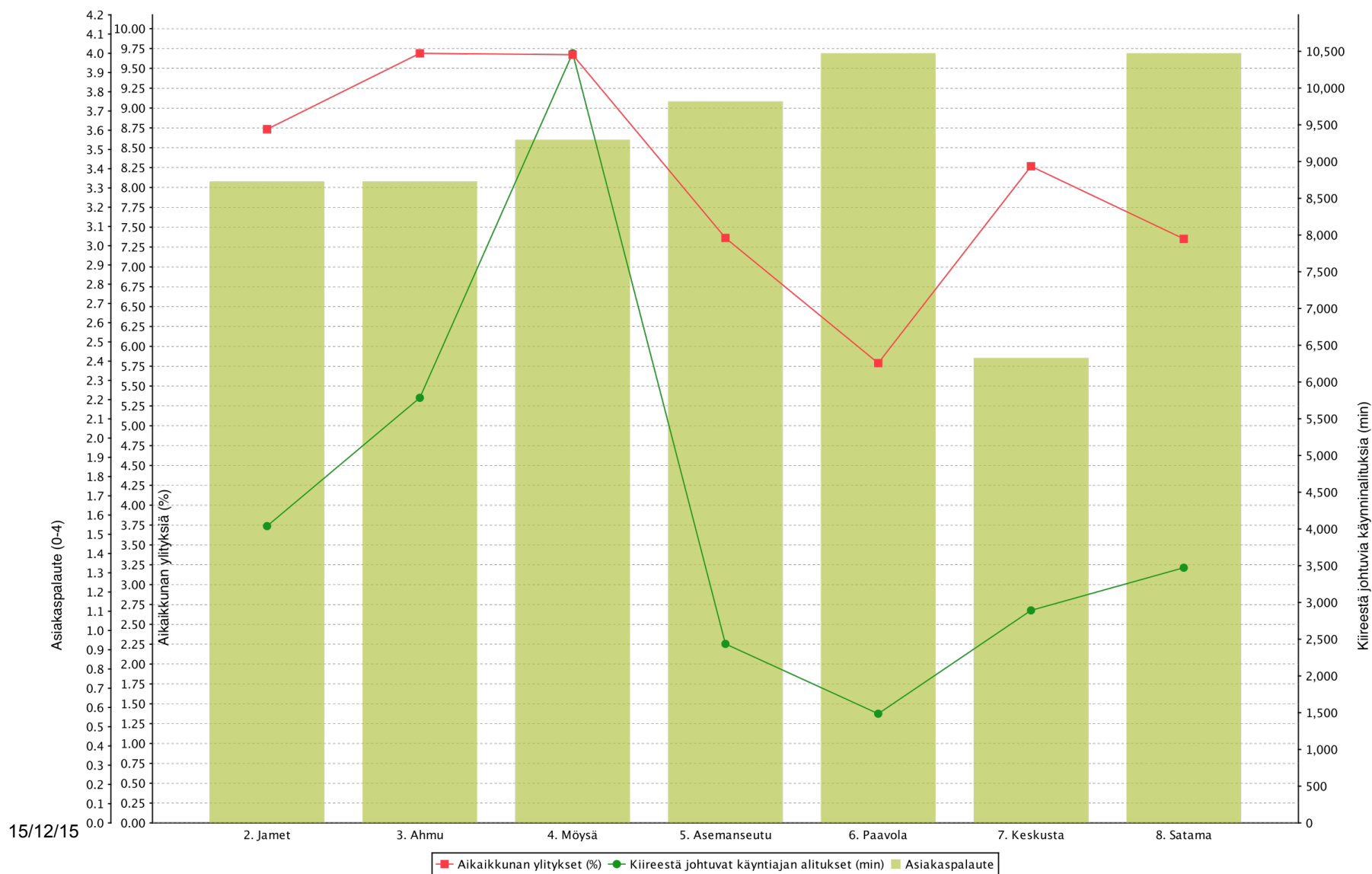


# Aluetason raportit: palvelunlaatu



## Palvelunlaatu alueittain

Lahti  
01.06.2015 - 27.11.2015

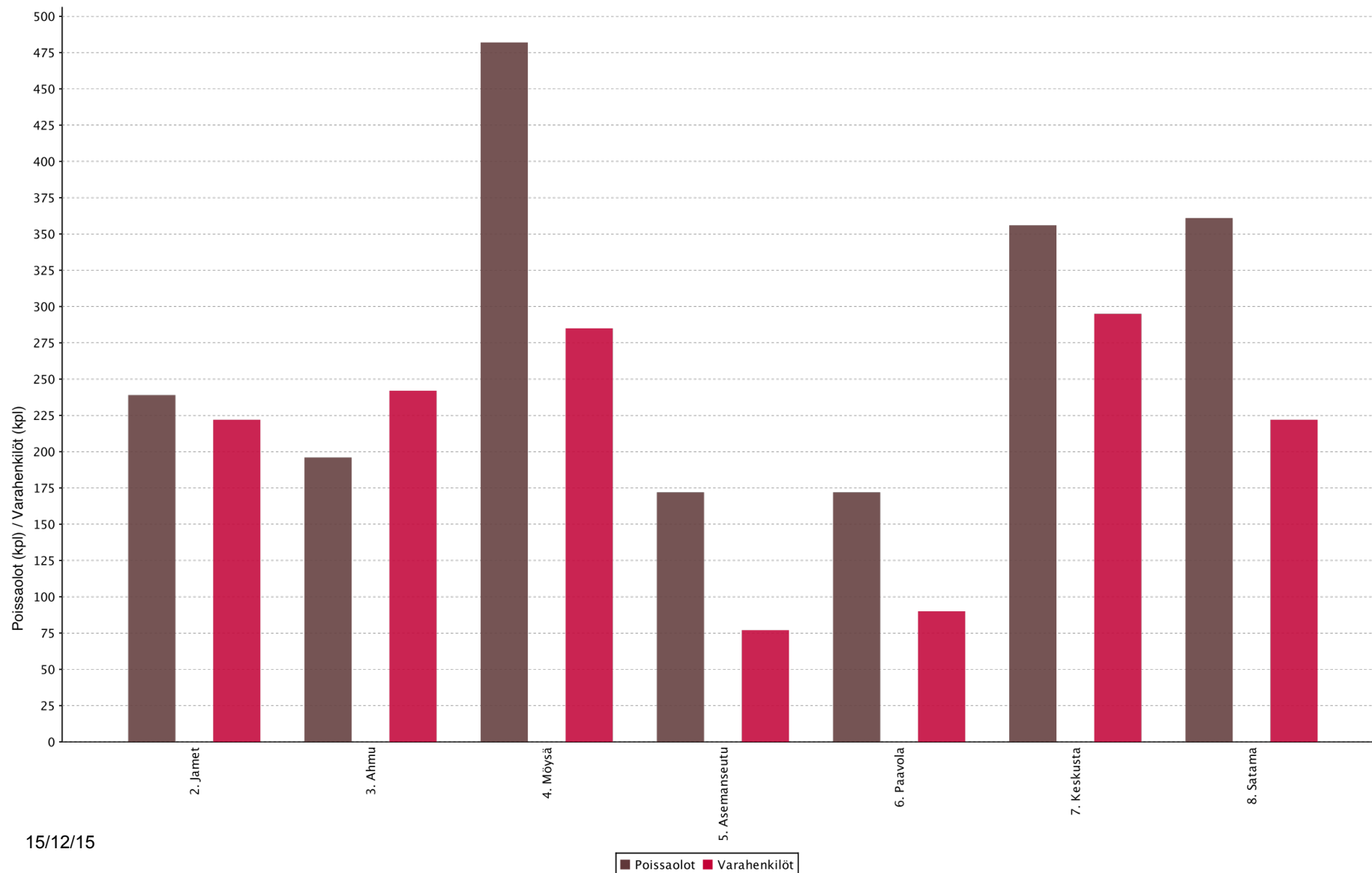


# Aluetason raportit: poissaolot ja varahenkilöt



Poissaolot ja varahenkilöt alueittain

Lahti  
01.06.2015 - 26.11.2015



# Työntekijätason raportit: taulukko



## Työn jakautuminen ja kuormitus

4. Möysä

01.06.2015 - 26.11.2015

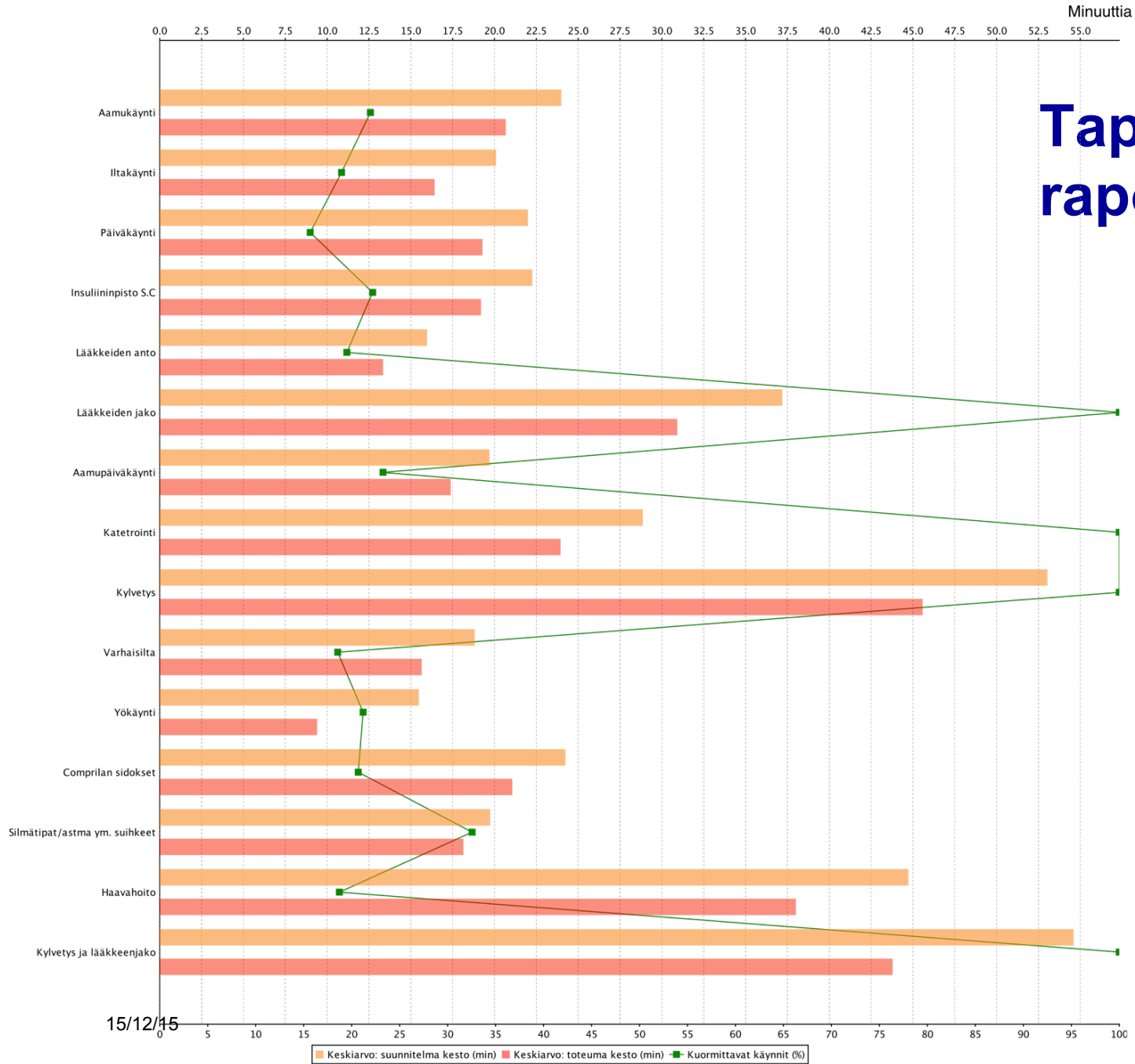
Työntekijä	Kuormittavien käyntien osuus aamuvuoroissa	Suunniteltu kokonaisaika (minuuttia)	Toteutunut kokonaisaika (minuuttia)	Viikonloppuvuorojen osuus	Iltavuorojen osuus	Poissaolojen osuus	Asiakastyön osuus (vuorojen keskiarvo)	Vuoroja joissa asiakastyö yli 60%
ID: 62086975	33.46 %	33890	24870	21.51 %	34.41 %	4.30 %	52.51 % / 89 vuoroja	5 vuoroa
ID: 174943262	28.90 %	31933	26177	22.22 %	37.78 %	2.22 %	52.76 % / 88 vuoroja	1 vuoroa
ID: 55123989	50.62 %	33182	29340	24.72 %	35.96 %	5.62 %	58.31 % / 84 vuoroja	19 vuoroa
ID: 23303949	28.92 %	30934	25507	17.98 %	34.83 %	2.25 %	51.55 % / 87 vuoroja	2 vuoroa
ID: 98452769	33.98 %	21241	19861	29.41 %	35.29 %	21.18 %	58.75 % / 67 vuoroja	5 vuoroa
ID: 128443127	27.61 %	30876	27471	25.88 %	31.76 %	2.35 %	48.98 % / 83 vuoroja	0 vuoroa
ID: 155339797	41.03 %	17393	15286	0.00 %	0.00 %	0.00 %	26.01 % / 83 vuoroja	6 vuoroa
ID: 62783284	29.97 %	25810	22971	27.16 %	28.40 %	7.41 %	53.36 % / 75 vuoroja	1 vuoroa
ID: 73061618	38.54 %	23720	19121	20.25 %	35.44 %	11.39 %	53.21 % / 70 vuoroja	6 vuoroa
ID: 147032407	32.98 %	10280	7324	0.00 %	0.00 %	1.28 %	17.31 % / 77 vuoroja	2 vuoroa
ID: 63066171	28.21 %	7625	6116	12.82 %	24.36 %	65.38 %	46.38 % / 27 vuoroja	1 vuoroa
ID: 43186128	28.16 %	24677	18843	23.68 %	35.53 %	9.21 %	50.38 % / 69 vuoroja	2 vuoroa
ID: 86068540	29.26 %	22880	19687	21.05 %	27.63 %	14.47 %	53.32 % / 65 vuoroja	10 vuoroa
ID: 27401918	38.95 %	26032	22043	21.33 %	37.33 %	6.67 %	55.72 % / 70 vuoroja	2 vuoroa
ID: 25729400	32.63 %	24394	20106	19.18 %	32.88 %	4.11 %	54.63 % / 70 vuoroja	1 vuoroa

# Tapahtumatyyppivertailu (ulkoiset)

Lahti  
01.07.2015 - 26.11.2015

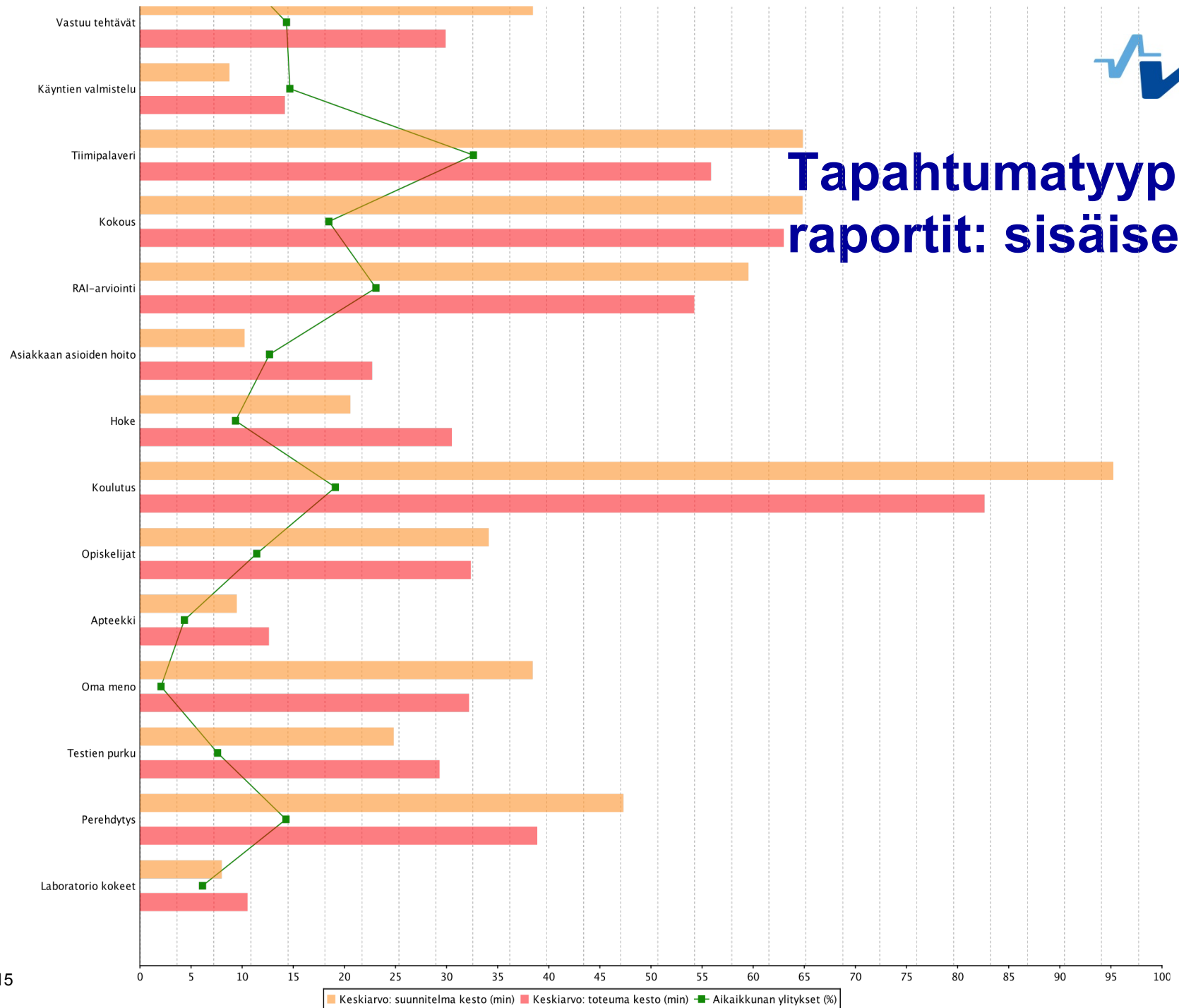


## Tapahtumatyyppi raportit: ulkoiset



15/12/15

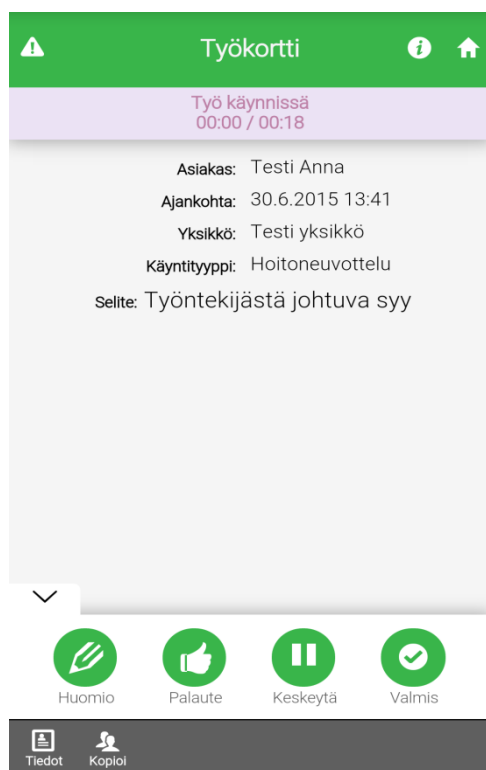
# Tapahtumatyypin raportit: sisäiset





# Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Palaute / Fiilismittari

## 1. Käynti päättyy



**Työkortti**

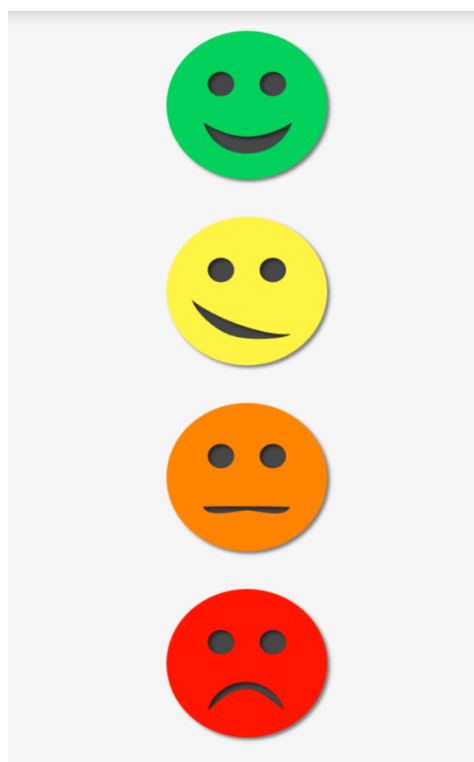
Työ käynnissä  
00:00 / 00:18

Asiakas: Testi Anna  
Ajankohta: 30.6.2015 13:41  
Yksikkö: Testi yksikkö  
Käyntityyppi: Hoitoneuvottelu  
Selite: Työntekijästä johtuva syy

Huomio Palaute Keskeytä Valmis

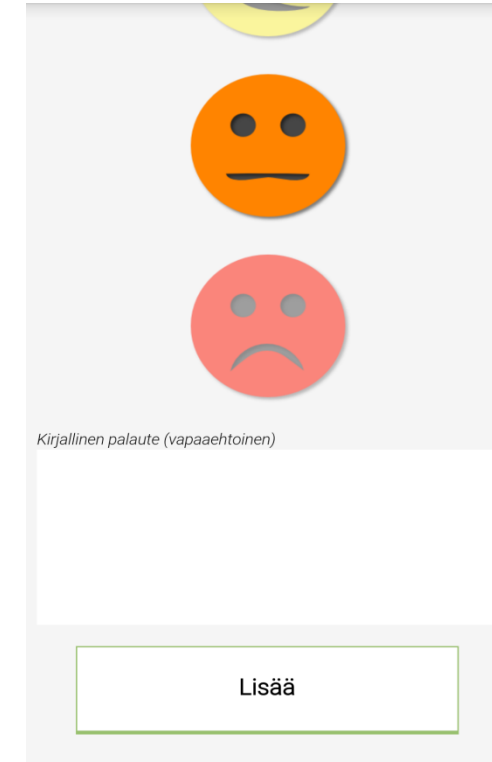
Tiedot Kopioi

## 2. Asiakaspalaute



Green smiley face  
Yellow smiley face  
Orange neutral smiley face  
Red sad smiley face

## 3. Työntekijäpalaute



Kiitos palautteestasi!

Kirjallinen palaute (vapaaehtoinen)

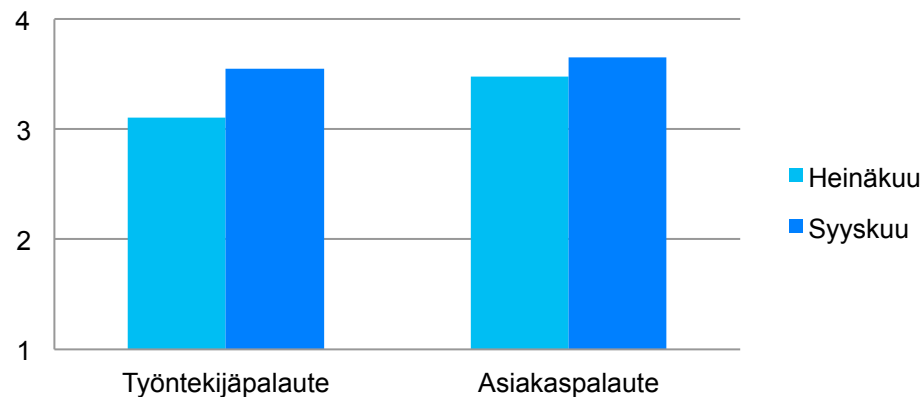
Lisää

Kirjallinen palaute (vapaaehtoinen)

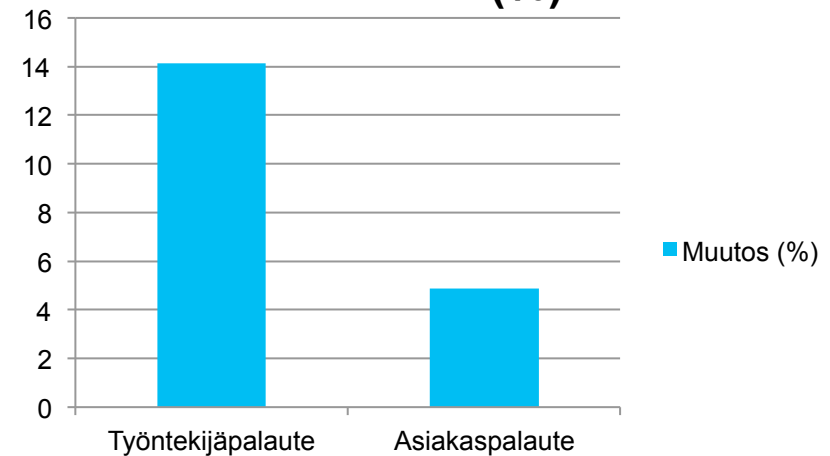
Lisää

# Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Fiilismittari: tulokset (numeerinen)

**Fiilismittari palautteet  
(hymynaamat)**



**Muutos (%)**



## ■ Heinäkuu

- Asiakaspalautteiden määrä: **405** vastausta
- Työntekijäpalautteiden määrä: **424** vastausta

## ■ Syyskuu

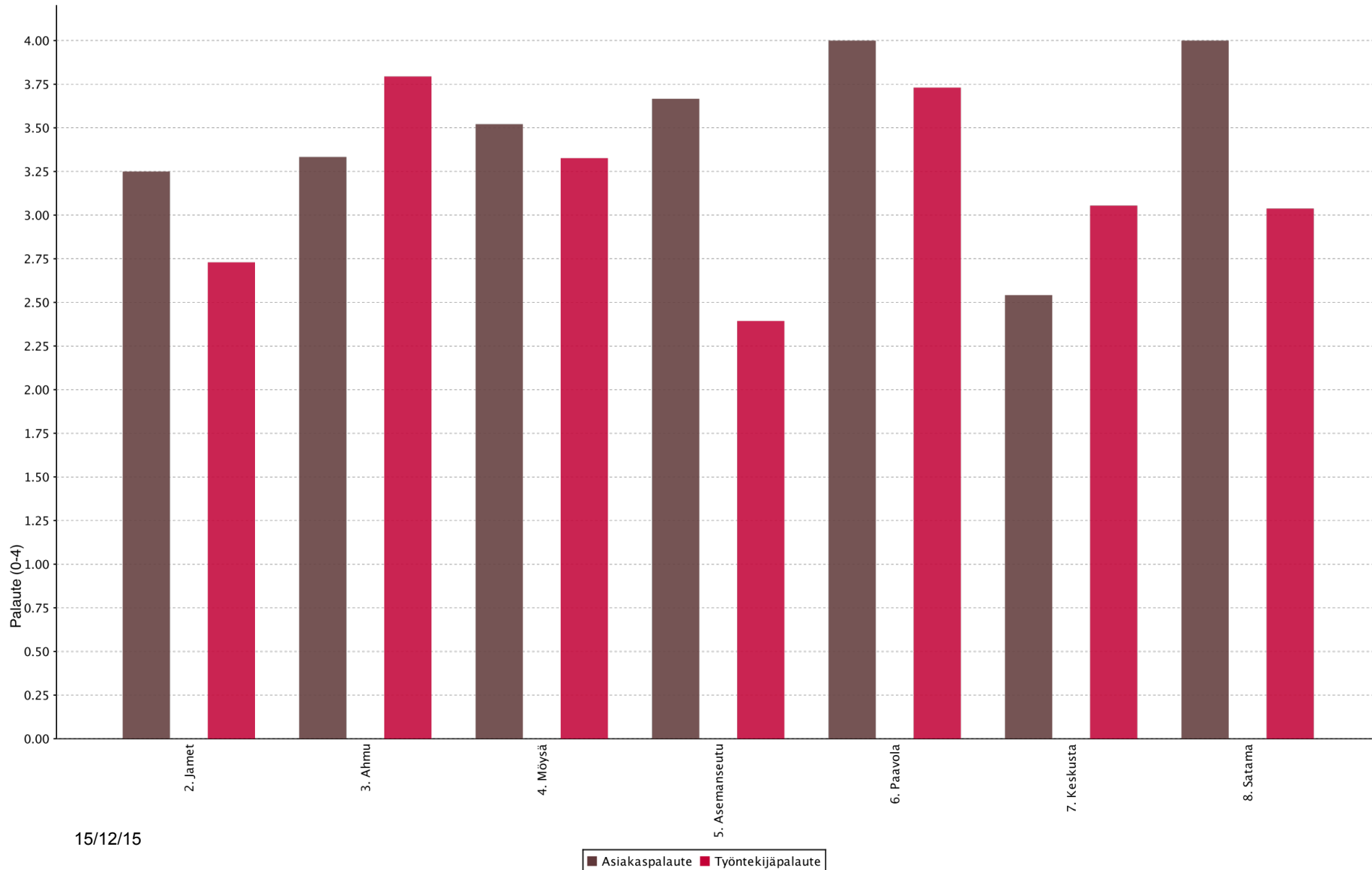
- Asiakaspalautteiden määrä: **308** vastausta
- Työntekijäpalautteiden määrä: **395** vastausta

# Palaute raportit: alueittain

Asiakas -ja työntekijäpalautteet alueittain



Lahti  
01.06.2015 - 26.11.2015

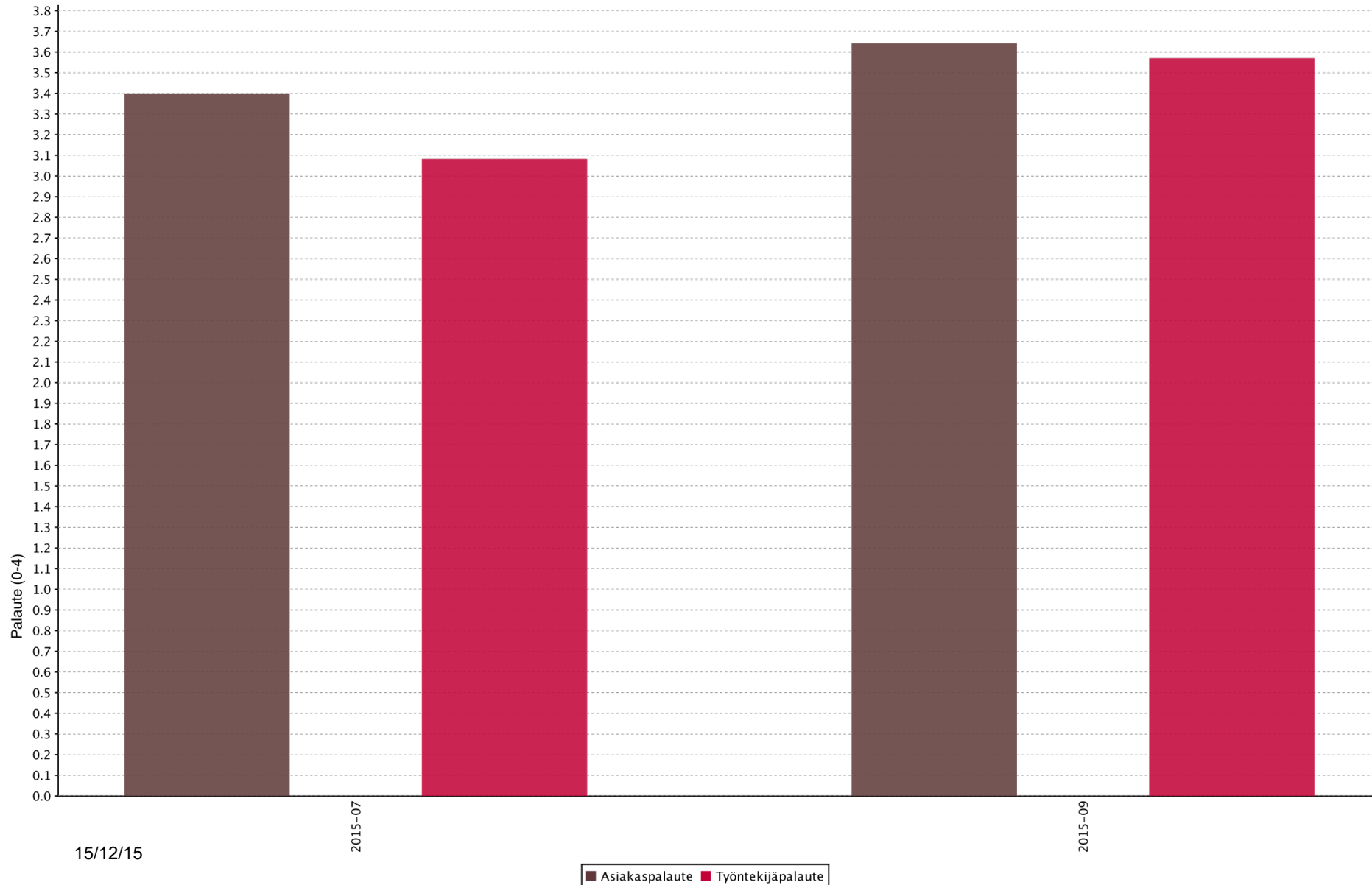


# Palaute raportit: jaksoittain

Asiakas -ja työntekijäpalautteet jaksoittain



4. Möysä



# Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Fiilismittari: tulokset (kirjallinen)

## ■ Positiivisia

- *Ystävällinen. Ei turhia komentele. Asiallinen, iloinen ihminen. Ei moittimista. | 4*
- *Asiakas totesi että kävijät ovat oikeita ihmisiä eivätkä kylmiä häntä kohtaan. Hänellä ei ole valittamista | 4*
- *Kaikki on hyvää. | 4*

## ■ Negatiivisia

- *Käynti liian myöhään | 1*
- *Aamukäynti liian myöhään. Hoitajat vaihtuvat liian paljon. Mutta hoitajat ystävällisiä. | 1*
- *Kotihoito käy yleensä aamuisin liian myöhään. | 2*
- *Aikaisemmin saisi aamukahvit keittää kuin 10.30 | 2*

# Kotihoiton jatkuvan kehittämisen malli - Ennakointi

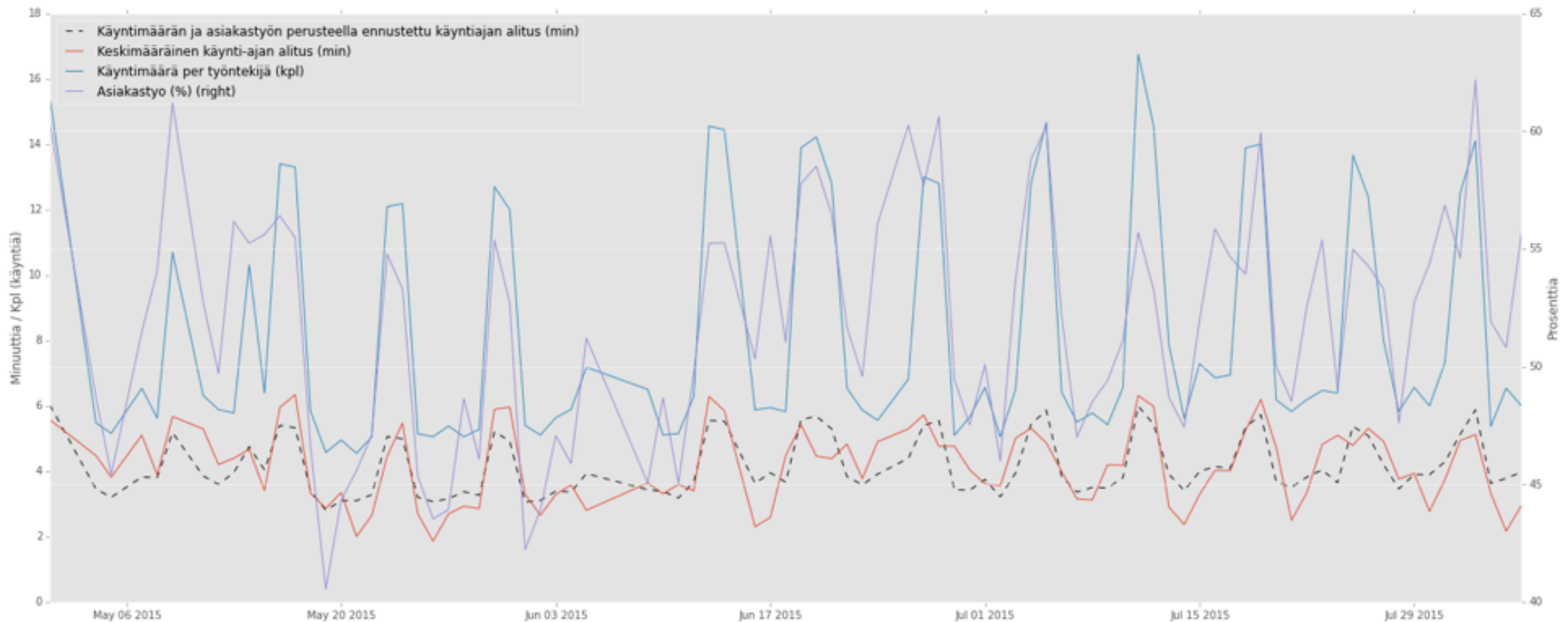


- **Käyntiajan keskimääräinen alitus** kertoo työntekijän kiireestä
  - Kiireestä johtuvia käyntiajan alituksia tulisi seurata ja voida minimoida
  - Vaikuttaa asiakas –ja työntekijätyytyväisyyteen, sekä välillisesti yksikön tuottavuuteen (pullonkaula)
- Keskimääräinen käyntiajan alitus korreloi
  - Vahvasti **työntekijäkohtaisen käyntimäärän** kanssa
    - Möysän alue, 1.5.2015-5.8.2015, Pearson korrelaatio:  $r=0.75$ ,  $n=88$ ,  $p=3.90e-17$
  - Kohtuullisen vahvasti **asiakastyöprosentin** kanssa
    - Möysän alue  $r=0.65$ ,  $n=88$ ,  $p=4.64e-12$

# Kotihoiton jatkuvan kehittämisen malli - Ennakointi



- Näin ollen käyntimäärän ja asiakastyöprosentin avulla voidaan arvioida/ennustaa kyseisen vuoron käyntiaikojen keskimääräistä alitusta (alla katkoviivalla merkitty regressiomallin sovitettu arvo)



# Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Ennakointi

- Esimerkki (Möysä 01.05.2015-05.08.2015):
  - Alla taulukossa, kaikki päivät joissa malliin sovitettu arvo ylittää 5,5 minuuttia, esimerkkejä raja-arvoista:
    - Mallin sovitus **14.6.2015**:  
 $1 * -0.4659 + 14.44444 * 0.1877 + 55.253540 * 0.0594 = 5.528430$
    - Mallin sovitus **28.6.2015**:  
 $1 * -0.4659 + 12.80000 * 0.1877 + 60.625255 * 0.0594 = 5.538967$

	Käyntimäärän ja asiakastyön perusteella ennustettu käyntiajan alitus (min)	Käyntimäärä per työntekijä (kpl)	Asiakastyö (%)
01/05/15	6.021257	15.444444	60.388655
13/06/15	5.548221	14.555556	55.235622
<b>14/06/15</b>	<b>5.528430</b>	<b>14.444444</b>	<b>55.253540</b>
19/06/15	5.573977	13.888889	57.774911
20/06/15	5.679659	14.222222	58.500545
<b>28/06/15</b>	<b>5.538967</b>	<b>12.800000</b>	<b>60.625255</b>
05/07/15	5.864740	14.666667	60.211418
11/07/15	5.986798	16.750000	55.684816
19/07/15	5.723841	14.000000	59.946024
02/08/15	5.876591	14.111111	62.165709



## Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli – Jatkotoimenpiteet

1. Fiilismittarin ohjeistus ja käyttöönotto koko Lahden alueella
2. Raporttien esittely ja käyttöönotto koko Lahden alueella
  - Fiilismittaripalautteet omaan raporttiin?
3. ”Kytkin” jolla saa fiilismittaukset päälle. Saako siitä aluekohtaista?
4. Kuormittavien käyntien määrittäminen/päivittäminen Hilkassa?

## Jatkoideat

- Ennakoivan mallin toteutus ja integrointi FastROI Hilikka järjestelmään (työnjaon työpöytä)
  - Käyntiä per työntekijä vs. Käyntiajan alitus -> kertoimet alueille ja raja-arvojen määrittäminen (esim. 5-10% kiireisimmät päivät)
- Kuormittavat käynnit työnjaon työpöydällä (ennakointi ja puuttuminen kuormittavuuden jakautumiseen)
- Tekstimuotoisen palautteen käsittelyn ja raportoinnin automatisointi
  - Ilmiöiden ja aihealueiden irrottaminen ja visualisointi
- Parhaiden käytäntöjen jakaminen muiden kuntien kanssa
  - Raportointi käytännössä: työnjakamisen ja johtamisen käytännöt liikkuvassa hoitotyössä



# TEKNOLOGIASTA TULOSTA



## Kotihoidon jatkuvan kehittämisen malli - Prosessikuvaus



### 1. Käyntien seuranta

- Seurataan työn kuormittavuutta ja työn jakautumista tiimitasolla ja yksikötasolla
- Seurataan asiakaskäyntien ajoittumista ja käyntiaikoja

### 2. Palautteen seuranta

- Asiakaspalaute & työntekijäpalaute (Fiilismittari)
- Toteutetaan viikon seurantajaksona joka toinen kuukausi

### 3. Puututaan epäkohtiin välittömästi ja seurataan kehitystä

- *Aluetaso*: Kuukausikokoukset (joka toinen kuukausi)
- *Koko kotihoito*: Kotihoidon johtoryhmän kokoukset, työnohjauksen kehittyminen (seuranta kuukausittain)

### 4. Resurssivajeen ennakointi

- Työnjaon työkalun avulla voidaan ennakoida yksikkökohtaista resurssivajetta ja kohdentaa työntekijöitä tehokkaammin eri yksiköiden välillä