



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

HEIDI LEINO

Turun kaupungin suun terveyden- huollon tarveaineiden tilauspro- sessi –

Kuinka parantaa toimintaa?

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2023

Tekijä Leino, Heidi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä tammikuu 2023
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi Turun kaupungin suun terveydenhuollon tarveaineiden tilausprosessi – Kuinka parantaa toimintaa?		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tutkittiin suun terveydenhuollon tarveaineoprosessia Turun kaupungin suun terveydenhuollossa. Työn tarkoituksena oli selvittää mihin asioihin tarveaineiden tilaajat kokevat tarvitsevansa muutosta, jotta tilausprosessi olisi sujuvaa. Työhön liittyi myös tarveaineiden varastointi, jonka vaikutukset tilausprosessiin ovat välilliset. Samalla selvitettiin mahdollisesti syntyvää tarveainehävikkiä.</p> <p>Tilausprosessia lähdettiin tutkimaan teorian kautta. Teoriassa perehdyttiin hankintoja ohjaavaan lainsäädäntöön sekä organisaation sisäisten ohjeiden kautta. Teoriassa käsiteltiin myös Lean-menetelmiä, joiden avulla voisi löytyä kehittämiskohteita sekä parantaa tarveaineiden tilausprosessia. Teoriassa käytiin myös läpi perehdytyksen merkitystä tarveaineiden tilausprosessille ja sen onnistumiselle. Työn tarkoituksena oli löytää sellaisia kehittämiskohteita, jotka tulivat tarveainetilausprosessiin osallistuvilta tilaajilta ja helpottaisivat heidän työtään tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena. Aineisto kerättiin e-lomake kyselynä kesän 2022 aikana. Vastaajina olivat suun terveydenhuollon SAP4/Hanan tilaajajoukot omaavat henkilöt. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui lopulta 74 %.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksina saatiin selvyyttä siihen, että tilaajien tietotaitoa tulee lisätä. Hankintoihin liittyvistä peruseräiteistä tulisi myös informoida muita tarveaineiden käyttäjiä hoitoloissa. Tilajien mielestä perehdytystä tulee kehittää ja ohjeistuksien tulee olla kirjallisessa muodossa ja helposti löydettävissä. Vastaajista suurimman osan mielestä toiminnan kehittäminen, esimerkiksi Kanban-kortin avulla helpottaisi heidän työtään. Vastauksista kävi myös ilmi, että hävikkiä syntyi jonkin verran.</p>		
Avainsanat Julkiset hankinnat, Lean-ajattelu, julkishallinto, perehdyttäminen, kehittämistutkimus		

Author Leino, Heidi	Type of Publication Bachelor's thesis	Date January 2023
	Number of pages 46	Language of publication: Finnish
Title of publication A process for ordering oral health care materials in city of Turku – How to improve the operations?		
Degree programme Degree programme in Business Administration		
Abstract <p>The thesis examined the oral health care ordering process in the oral health care of the City of Turku. The purpose of the thesis was to find out from the subscribers what things need to be changed or developed for the ordering process to run better. The work also involved the storage of materials, whose impact on the order process is indirect. The work also investigated the potential wastage of raw material in storage.</p> <p>The order process began to be studied through the theory. In theory, procurement legislation and internal guidelines were examined. In theory, Lean's methods were also studied, which could help find development targets and improve the material ordering process. In theory, the importance of orientation was also studied as part of the order process. The purpose of the work was to find areas for development that ordering would be easier for subscribers in the future.</p> <p>The thesis was carried out as an operating study. The material was collected as an online query in summer 2022. The respondents were the subscribers with SAP4/Hana rights. The answer rate for the survey was, in the end, 74 per cent.</p> <p>The results of the thesis showed that subscribers' information on basic principles should be increased. The basic principles of procurement must also be brought to the users of all oral health care supplies. According to the subscribers, orientation should be developed. The instructions should be in written form and easy to find. Most respondents believe that the development of activities such as the Kanban card would facilitate their work. The replies also showed that there was a waste of raw materials in the warehouses.</p>		
Keywords Public procurement, Lean manufacturing, public administration, orientation of employees, design-based research		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 LÄHTÖKOHDAT OPINNÄYTETYÖLLE.....	6
2.1 Opinnäytetyön tilaaja ja tarve opinnäytetyölle	6
2.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet.....	7
2.3 Teoreettinen viitekehys	8
2.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston kerääminen.....	8
3 JULKISET HANKINNAT.....	10
3.1 Julkisia hankintoja ohjaava lainsäädäntö	10
3.1.1 Tarveaineiden kilpailutus suun terveydenhuollossa	11
3.2 Tarveaineiden tilaukset suun terveydenhuollossa.....	12
3.2.1 Tilausprosessi suun terveydenhuollossa	13
4 LEAN FILOSOFIA KEHITTÄMISTYÖSSÄ.....	15
4.1 Mitä on Lean?	15
4.2 Miten Lean menetelmiä voi hyödyntää julkisessa organisaatiossa.....	16
4.3 Lean menetelmät, joilla tarveaineiden tilausprosessia voidaan kehittää.....	17
4.3.1 Toimintatapana 5S	17
4.3.2 Kanban- ja kaksilaatikko menetelmät.....	18
5 PEREHDYTYKSEN MERKITYS TILAUKSISSA	20
5.1 Perehdytys	20
5.2 Tilaajien perehdytys suun terveydenhuollossa – nykytila	21
6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	22
6.1 Kyselyn toteutus ja vastausprosentti	22
6.2 Taustamuuttajat kysymykset 1–4.....	22
6.3 Tutkimuskysymykset 4–5 viitekehys hankintalaki	24
6.4 Tutkimuskysymykset 6–13 viitekehys Lean-menetelmät.....	28
6.5 Tutkimuskysymykset 14–22 viitekehys perehdytys	35
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS.....	41
8 POHDINTA JA JATKO TOIMENPITEET	44
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on Turun kaupungin suun terveydenhuollon tarveaine tilausprosessi. Työn toimeksiantajana toimii Turun kaupungin suun terveydenhuolto. Työssä käsitellään tarveainetilauksia, organisaation omaa tilausprosessia, joka perustuu julkisia hankintoja ohjaavaan lainsäädäntöön sekä perehdytyksen merkitystä prosessiin. Teoria osuudessa käsitellään myös Lean-menetelmää ja sen hyödyntämismahdollisuuksia julkisessa organisaatiossa. Työn tarkoituksena on selvittää tarveainetilaujien kokemuksia näihin aihepiireihin liittyvistä asioista ja löytää kehittämiskohteita, joilla voidaan sujuvoittaa tilaajien työtä.

Työskentelen itse suun terveydenhuollossa ostajana ja työ on toteutettu toimintatutkimuksena, koska minulla itselläni on asiasta vahva substanssiosaaminen ja sen mukaan työtä on lähdetty tekemään. Opinnäytetyölle oli selkeä tarve organisaatiossamme, tarpeen merkitys on kasvanut entisestään työn edetessä. Tällaista tietoa ei ole organisaatioissa aikaisemmin kerätty ja tilausasiat ovat olleet ”vain” tilausasioita ja niitä on vain tehty työn ohessa, ilman sen suurempaa merkitystä. Tarveainetilausprosessi muuttui vuonna 2021 ja muutoksen myötä havaittiin, että tilauksiin liittyen organisaatiossa on hyvin vähän mitään kirjattua ohjeistusta tai materiaalia.

Opinnäytetyö toteutettiin e-lomakkeella tehdyllä kyselyllä, jossa olisi sekä määrällisiä, että laadullisia kysymyksiä. Vastausprosentti kyselyyn oli 74 %. Kysely sisälsi 22 kysymystä kaikista viitekehysten aihealueista. Vastauksista saatiin paljon tietoa, jota tulevaisuudessa tullaan hyödyntämään. Tästä tiedosta erittäin tärkeää tekee se, että se on peräisin heiltä, joiden työtä ollaan kehittämässä.

Toivottavasti työstäni käy ilmi, että tätä aihetta on lähestytty tekijän ja toimijan näkökulmasta, mutta työssä säilyy silti opinnäytetyölle ominainen tieteellinen näkökulma.

2 LÄHTÖKOHDAT OPINNÄYTETYÖLLE

2.1 Opinnäytetyön tilaaja ja tarve opinnäytetyölle

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Turun kaupungin suun terveydenhuolto. Turun kaupungin suun terveydenhuollossa toimii tällä hetkellä 15 eri kokoista hammashoitolaa, jokaisessa hoitolassa on omat tilaajat, jotka tekevät tarveainetilaukset SAP 4/Hana toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Toiminnan ohjausjärjestelmä uudistui 2021 kesäkuussa ja uuden ohjelmiston käyttöönoton yhteydessä on havaittu, että työntekijät kokevat järjestelmän työlääksi ja se on lisännyt työtä hoitolassa. Tilaajat tekevät pääsääntöisesti kliinistä työtä ja tilauksien tekeminen hoidetaan päätyön ohessa. Tilaajat kokevat, että aikaa tilauksille on liian vähän. Henkilökunnan vaihtuvuus on myös eräs haaste, joka koskettaa myös tilaajia. (Leino 2022.)

Vuonna 2017 kahden osastonhoitajan lisäopinnoissa, hammashoitoloiden varastoja kehitettiin Lean-menetelmän työkalulla, kaksilaatikkojärjestelmällä, kehittämistyö jäi kuitenkin hieman kesken. Kaksilaatikkojärjestelmä on käytössä 4 hoitolassa. Kaksilaatikkojärjestelmässä ei ole huomioitu tilausmääriä, vaan tuotteet on aseteltu hyllyyn kahteen laatikkoon. (Hakanen & Pursiainen 2017.) Opinnäytetyössä selvitetään tulisiiko tämä kaksilaatikkojärjestelmä saada käyttöön kaikissa hoitoloissa. Sekä sitä miten sitä voisi kehittää, niin että myös tilausmääriä olisi mietitty tuotekohtaisesti hoitolan kokoon skaalattuna.

Työskentelen itse suun terveydenhuollossa hankintojen parissa suun terveyden ostajana ja SAP4/Hana avainkäyttäjänä. Tarveaineiden hankinnat aiheuttavat välillä paljonkin keskustelua siitä, miksi jotain tiettyä tuotetta ei voida tilata ja miksi pitää tilata tätä tuotetta. Toimin myös työssäni ekotukihenkilönä, joka on Turun kaupungin toimintamalli, jolla ekologisia toimintamalleja jalkautetaan kaupungin toimipisteisiin. Kierrätysasiat ovat olleet vastuullani, jo useamman vuoden. Vanhentuneet tarveaineet ovat usein ongelmajätteenä luokiteltavaa jätettä ja aiemmin työskennellessäni kliinissä työssä keskushammashoitolassa, näitä vanhentuneita tarveaineita jouduin käsittelemään ja hävikin määrä koko organisaatiossa kiinnostaa, sekä ekologisessa mielessä, että taloudellisesti. Työssäni olen havainnut, että tilaajien tietotaidot ovat hyvin

erilaisia ja toisissa hoitoloissa varastot ovat todella suuria. Näiden syiden vuoksi ajatus juuri tähän opinnäytetyöhön syntyi.

Tarveaineiden hankinnat ovat henkilöstökulujen lisäksi yksi suurimmista kulueristä suun terveydenhuollon budjetissa. Siksi on tärkeää, että hankinnat ovat oikea aikaisia, niin ettei hävikkiä synny, esimerkiksi tarveaineiden vanhentumisen vuoksi. (Merne-Grafström henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2022.) Julkisen organisaation rahoitus tulee julkisista varoista, vaikka lainsäädäntö vaatii tuotteiden kilpailutuksen, tulee näitä kilpailutettuja tuotteita tilata taloudellisesti järkevästi (Eskola, Kiviniemi, Krakau & Ruohoniemi 2017, 23; Kuntaliiton www-sivut 2022). Samalla, jos tilausten tekemistä voidaan helpottaa ja saada varastojärjestelmää kehitettyä, säästyy myös työaika, jolloin tilauksista vastaavat henkilöt voivat käyttää säästyneen ajan muihin töihin.

2.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan ja tarkastellaan yhden julkishallinnon organisaation sisäisen organisaation, Turun kaupungin suun terveydenhuolto, tarveaineiden tilausprosessia ja siihen vaikuttavia tekijöitä tilaajan näkökulmasta. Opinnäytetyöstä on rajattu pois käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä järjestelmänä sekä opetushammashoitolan varasto, koska opetushammashoitolan toiminnan luonne on hyvin erilaista, kuin kaupungin muissa hammashoitoloissa. Tilaajakysely kuitenkin toteutetaan myös opetushammashoitolan tilaajille. Opinnäytetyön aikana on tarkoitus kuvata nykytilanne tarveainetilausprosessissa ja tunnistaa kehittämiskohteita.

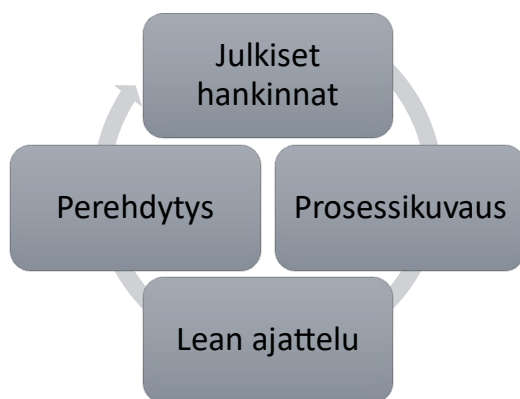
Opinnäytetyön ongelman olen kuvannut seuraavasti:

Millainen tarveaineiden hankintaprosessi on tällä hetkellä, tilausprosessin kuvaaminen nykytilassa, jotta havaitaan kehittämiskohteet prosessissa. Lean-menetelmässä nykytilankuvaaminen auttaa saavuttamaan ja asettamaan tavoitteita (Torkkola 2015, 130).

Tutkimuskysymykset: Onko tilausprosessia tarvetta kehittää? Tuottaako tuotekortti lisäarvoa kaksilaatikkojärjestelmään tilaajan näkökulmasta? Onko perehdytystä tarvetta parantaa? Syntykö tarveainehävikkiä?

2.3 Teoreettinen viitekehys

Teoreettinen viitekehys johdetaan tutkimusongelmasta, jotta teoria ja empiria saadaan yhtenäiseksi ja valmiista työstä tulee kokonaisuus (Kananen 2015, 112). Työni teoreettinen viitekehys muodostuu julkisten hankintojen teoriasta, joka ohjaa hankintoja kunnassa. Teoriaosuudessa tarkastellaan myös prosessinkuvauksen periaatteita sekä perehdytystä. Perehdytyksen merkitystä tarkastellaan erityisesti ison organisaation näkökulmasta, jossa huomioidaan erityisesti henkilökunnan vaihtuvuus. Prosessikuvauksessa ja perehdytyksessä teoriaa tarkastellaan Lean ajattelun näkökulmasta. Teoreettinen viitekehys on esitelty kuviossa 1.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

2.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyö tehdään toimintatutkimuksena, jossa voidaan nähdä kehittämistutkimuksen piirteitä. Opinnäytetyössä kiinnitetään erityisesti huomioita tutkimukselliseen näkökulma, jotta työ ei ole vain arkinen tapa tehdä toiminnan kehittämistä työpaikalla. Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu muutoksen toteutukseen ja koska itse työskentelen hankintojen parissa suun terveydessä, on toimintatutkimus luontainen tapa tehdä opinnäytetyö aiheesta. Toimintatutkimuksessa tutkimusmenetelmä ei ole oma menetelmä vaan siinä yhdistetään kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset menetelmät aiheen mukaan. (Kananen 2012, 19, 38.)

Laadullisen tutkimuksen keinot hankia materiaalia tutkimusta varten ovat yleisesti erilaiset haastattelut, kyselyt sekä havainnointi. Tutkimuksessa voidaan hyödyntää useampaa eri tapaa kerätä materiaalia. (Pitkäranta 2014, 90.) Työssäni tarkoituksena on tehdä kysely, kaikille Turun kaupungin suun terveydenhuollon henkilöille, jotka tekevät tarveainetilauksia SAP4/Hana järjestelmään. Koska tutkimuksessa keskitytään tilaajien näkökulmaan, vastaajiksi kyselytutkimukseen valikoidaan tilaajat, koska heillä on tutkittavasta asiasta tieto.

Tilaajalle suunnatun kyselyn kysymykset tulevat olla linjassa teorian kanssa. Kysymyksien tulee olla sellaisia, että ne voidaan johtaa tutkimusongelmaan ja viitekehykseen. Kyselyssä kysyttävissä kysymyksissä ei saa kysyä mitä tahansa vaan ne tulee olla perusteltavissa viitekehyksellä ja tutkimusongelmalla. (Pitkäranta 2014, 92.) Kyselyn saatekirje löytyy liitteestä 1 ja kyselyn kysymykset liitteestä 2.

3 JULKISET HANKINNAT

3.1 Julkisia hankintoja ohjaava lainsäädäntö

Julkisiksi hankinnoiksi luetaan kaikki ostot, niin palveluiden kuin tuotteiden osalta, joita valtio, kunnat tai kuntayhtymät tekevät oman organisaationsa ulkopuolelta vastikkeellisesti. Hankintoja ohjaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016, myöhemmin hankintalaki. Laki perustuu Euroopan unionin hankintoja koskevaan direktiiviin, unionin perussopimuksista johdettuihin oikeudellisiin periaatteisiin sekä Maailman Kauppajärjestön GPA-sopimukseen julkisista hankinnoista. (Kontio, Kronström, Kumlin & Mäki 2017, 26.)

Lain tavoitteena on mahdollistaa hankintojen tekeminen julkishallinnollisissa organisaatioissa niin, että hankinnat ovat mahdollisimman laadukkaita ja kestäviä sekä julkisten varojen käyttö on mahdollisimman tehokasta. Vuonna 2016 säädetyin uuden hankintalain myötä myös pienten ja keskisuurten yritysten mahdollisuudet osallistua kilpailutuksiin paranivat. Lain mukaan julkisen organisaation tulee järjestää hankintatoimensa mahdollisimman kustannustehokkaasti ja laadukkaasti. Laissa ei kuitenkaan ole mitään konkreettisia velvoitteita koskien hankintayksikköä. (Eskola ym. 2017, 23–24.)

Hankintojen taloudellisuudella tarkoitetaan sitä, että hankintayksiköt kilpailuttavat hankinnat, jolloin saadaan erilaisia vaihtoehtoja palvelusta tai tuotteesta. Taloudellisuudessa tulee myös huomioida koko hankintaprosessi, mitä ollaan hankkimassa ja valita käytetyt menetelmät sen mukaan. Hammashoitoloiden tarveaineet ovat pääsääntöisesti bulkkitavaraa, joka on siis tavaraa, jota ostetaan paljon ja jonka hankinnassa ei ole järkevää käyttää esimerkiksi neuvottelumenettelyä. (Eskola ym. 2017, 24.)

Tarveainehankintojen kilpailutuksessa tulee huomioida erityisesti hankinnan laatutason määrittäminen. Samankaltaisia tuotteita on eri valmistajilla, mutta niiden laadussa saattaa olla merkittäviä eroja sekä uusia tarveaineita uusilla ominaisuuksilla kehitetään jatkuvasti, on hankintojen valmistelulla erityinen merkitys. Jotta kilpailutuksessa saadaan hinta-laatusuhteelta oikeanlaisia tuotteita, on tärkeää, että hankintojen

kilpailutuksen valmistelu aloitetaan, hyvissä ajoin. Keskustelua käydään usein siitä, että julkiset organisaatiot eivät voi ostaa sitä mitä haluavat, vaan ne joutuvat ostamaan sitä mitä on kilpailutettu, johtuen hankintalaista (Eskola ym. 2017, 24).

Tätä keskustelua käydään myös välillä tarveaineiden osalta omassa organisaatiossa, mutta syy ei kuitenkaan ole hankintalaissa. Useimmiten syy on siinä, että kilpailutusta ei ole suunniteltu ja valmisteltu, niin hyvin kuin se olisi mahdollista. Mahdollisuuksien mukaan hankintayksin tulisi hyödyntää aikaisempien hankintakausilta saatua tietoa, keräämällä sitä hankintakauden aikana tuotteiden tai palveluiden käyttäjien kokemuksia ja huomioida ne mahdollisuuksien mukaan, kun seuraavaan hankintakauteen valmistaudutaan. (Eskola ym. 2017, 24.)

3.1.1 Tarveaineiden kilpailutus suun terveydenhuollossa

Turun kaupungilla kaikki hoitotarvikkeet, niihin liittyvät kulutustarvikkeet ja apuvälineet kilpailutetaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin erityisvastuualueen, jäljempänä, TYKS-erva, kilpailutusrenkaan toimesta. Erityisvastuualueeseen kuuluvat Varsinais-Suomi, Satakunta ja Vaasa, siis lähes 30 kuntaa. Hankintayksikkönä TYKS-erva alueella toimii Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hankintatoimisto. (Lempiäinen 2020.) Tällä järjestelyllä hankintojen keskitetty ja kaikki toimijat hyötyvät siitä, koska kyseisten hankintojen kilpailutus on vaativaa ja siihen vaaditaan paljon suunnittelua, näin ollen tämä työ on pois kyseisten kuntien hankintatoimijoilta. Tällä menettelyllä noudatetaan myös hankintalain tavoitteita, ”*Hankintatoimintaan liittyvien hallinnollisten tehtävien vähentämiseksi hankintayksiköt voivat käyttää puitejärjestelyjä sekä tehdä yhteishankintoja tai hyödyntää muita yhteistyömahdollisuuksia julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa.*” (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016, 1 luku 2§ 2mom.)

Hankintojen kilpailutusta ohjaa siis laki julkisista hankinnoista tämän lisäksi ohjaavaa lainsäädäntöä löytyy kuntalaista ja hallintolaista. Suun terveydenhuollon tarveaineiden kilpailutusta ohjaa näiden lakien lisäksi Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin ja Turun kaupungin hankintaohjeet. Hankintayksikkö kilpailuttaa hoitotarvikkeiden yms. kilpailutukset alusta loppuun, selvittäen hankintojen tarvetta, huomioiden

sopimuskaudet, julkaisevat tarjouspyynnöt ja tekevät hankintasopimukset. Hankintaryhmien kulutustavarat, niin myös suun terveydenhuollon tarveaineet, kilpailutetaan EU-hankintana avoimella menettelyllä. (Lempiäinen 2020.)

3.2 Tarveaineiden tilaukset suun terveydenhuollossa

Tarveainetilaukset tehdään suun terveydenhoidossa toiminnanohjausjärjestelmän SAP4/Hanan kautta. Toiminnanohjausjärjestelmän toiminta on tässä työssä rajattu pois siltä osin, että sen toimintaan ei ole mahdollista vaikuttaa, mutta perehdytyksen näkökulmasta järjestelmä huomioidaan sen käyttökoulutuksen osalta. Hoitoloissa on vastuhenkilöt, joilla on tunnukset järjestelmään ja jotka tekevät tilauksia järjestelmään tarpeen mukaan. Tarveaine tilaukset pyritään tekemään tarveaineiden osalta keran kuukaudessa. (Linnell henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2022.)

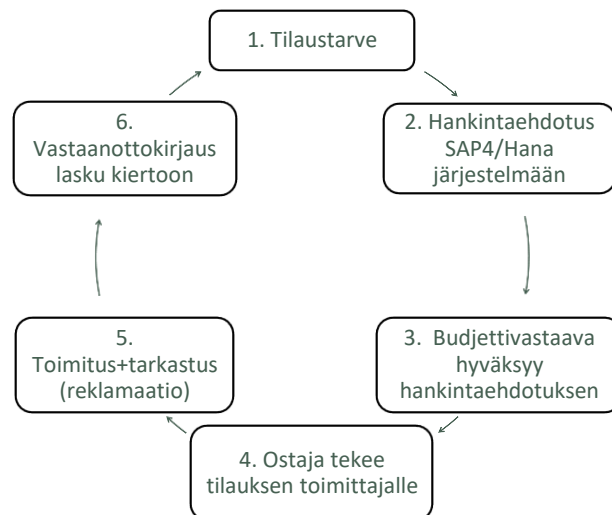
Turun kaupungin suun terveydenhuollossa toimii viisitoista eri kokoista hammashoitola sekä Turun yliopiston ja Turun kaupungin yhteinen opetushammashoitola. Kahdessa hammashoitolassa työskentelee vain suuhygienisti tai itsenäistä vastaanottoa tekevä hammashoitaja, näissä hoitoloissa tilaustarve pienempi, kuin hoitoloissa, joissa työskentelee kliinistä työtä tekevät hammaslääkärit. (Turun kaupungin www-sivut 2022). Opetushammashoitolan tarveainetilaukset ovat rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, koska toiminta on hyvin eriluontoista, kuin muissa toimipisteissä.

Tilauksista vastaavat hoitoloissa nimetyt suuhygienistit, hammashoitajat, hammasteknikko ja välinehuoltajat. Tarkoitus on, että jokaisessa hoitolassa on päävastuussa oleva(t) tilaaja ja hänelle on nimetty myös sijainen, joka voi tarvittaessa tehdä tilaukset. Isoissa hoitoloissa on tilausvastuuta jaettu, niin että välinehuoltajat tilaavat välinehuoltoon liittyvät tarveaineet ja hoitaja tai suuhygienisti tilaa kliinisessä työssä tarvittavat tarveaineet. (Linnell henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2022.) Tilaustarpeen keräämiseen ja tilausten syöttämiseen järjestelmään menee paljon aikaa. Monet tilaajat kokivat, että uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen 1.6.2021 aikaa kuluu aiempaa enemmän tilausten tekemiseen (Leino 2022).

3.2.1 Tilausprosessi suun terveydenhuollossa

Kuviossa 2 on kuvattu tarveainetilausprosessin tavoitetila. Ensimmäisessä vaiheessa hoitolassa havaitaan tarveaineen tilaustarve, jonka jälkeen tilaaja tekee tilauksen SAP4/Hanaan, josta löytyy suun terveyden tuoteluettelo. Tuoteluettelo sisältää kaikki ne tarveaineet, jotka ovat hyväksytysti kilpailutettu. Tilaaja syöttää järjestelmään ne tuotteet, joita on tarpeen tilata, kun tilaus on valmis, muodostuu siitä hankintaehdotus, jonka budjettivastaava, hyväksyy tai hylkää. Suun terveydenhuollossa budjettivastuussa on johtava ylihammaslääkäri. Hyväksytystä hankintaehdotuksesta muodostuu ostotilaus, jonka suun terveydenhuollon ostaja käsittelee ja tekee tilaukset toimittajille. (Vuorinen 2021.)

Toimittajat toimittavat tilatut tarveaineet hoitoloihin, joissa tilaajat tarkistavat, että lähetyslistat vastaavat toimitusta. Jos tilauksessa on esimerkiksi keräilyvirheitä tai tuotteet eivät ole kunnossa, ilmoitetaan niistä suun terveydenhuollon ostajalle, joka tekee toimittajalle asiasta reklamaatio. Tämän jälkeen tuotteet puretaan varastoon. Lähetyslistojen perusteella tehdään vastaanottokirjaukset SAP4/Hanaan ja kun vastaanottokirjaus tehdään aikaikkunan puitteissa lasku kiertää järjestelmässä automaattisesti. Jos näin ei kuitenkaan käy, käsitellään lasku järjestelmässä manuaalisesti. Tätä pyritään välttämään aina, kun se on mahdollista. Manuaaliseen laskunkäsittelyyn johtaa myös se, jos vastaanottokirjaus on tehty liian myöhään. Aikaa vastaanottokirjauksen tekemiseen on 10 vuorokautta. (Vuorinen 2021.)



Kuvio 2. Tarveainetilausprosessi

Opinnäytetyössä on tarkoitus perehtyä erityisesti prosessin vaiheeseen 1 ja 2. Koska jokainen hankintaehdotus tulee käsitellä erikseen ja näin ollen, kun kohdat 1 ja 2 ovat oikea aikaisia myös prosessin vaiheet 3 ja 4 tehostuvat. Tarkoitus on selvittää mitkä asiat nousevat tilaajien keskuudesta asioiksi, joita tulisi kehittää ja jotka aiheuttavat heille työssään ongelmia ja viivytystä. Omassa työssäni olen havainnut, että ostotilausten määrä on suurta, mutta ostotilausten rivit ovat vähäisiä, sama tilaaja voi pahimmassa tapauksessa tehdä monta ostotilausta samankin päivän aikana, vaikka tilauksen voisi tallentaa järjestelmään ja jatkaa tilauksen tekoa myöhemmin, ilman että tilauksen lähettää eteenpäin suoraan. Tästä seuraa työn kertaantuminen seuraavissa vaiheissa. Myös vastaanottokirjausten viivästyminen aiheuttaa lisätyötä, koska laskuja joudutaan käsittelemään manuaalisesti.

4 LEAN FILOSOFIA KEHITTÄMISTYÖSSÄ

4.1 Mitä on Lean?

Lean on alun perin Japanissa Toyotan autotehtailla kehitetty ajattelu- ja toimintatapa, joka sai alkunsa autotehtaalla jo 1940-luvulla. Lean filosofian kehittäjänä pidetään Taiichi Ohno, joka toimi tuolloin Toyotan päätuotantoinisöörinä. Hän sai tehtäväkseen tehostaa tehtaan toimintaa ja tuottavuutta, näin sai alkunsa Lean ajattelu. Kansainvälisesti tunnetuksi toimintamallin ja ajattelun tekivät James Womackin ja Daniel Jones vuonna 1990, kun he julkaisivat kirjan *The Machine That Changed the World: The Story of Lean Production*. Kirja kertoo Toyotan uudeltaisesta johtamisfilosofiasta, jonka vuoksi Toyota nousi autoteollisuuden kärkeen vuonna 1990. (Vuorinen 2013, 71–72.)

Lean pitää sisällään monenlaisia erilaisia työkaluja ja menetelmiä, joilla toimintaa voidaan kehittää tehostaa ja poistaa hukkaa. Pelkkien menetelmien ja työkalujen käyttö ei vielä tarkoita Lean ajattelun mukaista johtamista ja toimintaa organisaatioissa. Lean-filosofian perusajatukset voidaan jakaa neljään osaan:

1. pitkäjänteistä toimintaa, kaikki tulokset eivät näy heti
2. oikea aikainen prosessi ja oikeat tavoitteet
3. jatkuva kehittäminen, ei rajoitu vain prosesseihin vaan toteutuu myös henkilöstössä
4. Jatkuva parantaminen osaksi toimintaa

Kun näiden kaikkien osa-alueiden periaatteet toteutuvat osana organisaatioin toimintaa voidaan ajatella, että organisaatiossa toimitaan Lean periaatteiden mukaan. (Oulun ammattikorkeakoulu 2020, 8–9.)

Lean on siis ajattelu ja johtamistapa, jonka avulla pyritään tehostamaan toimintaa sekä kehittämään sitä jatkuvasti. Useiden erilaisten työkalujen soveltaminen mahdollistaa Leanin menestymisen useilla eri toimialoilla, jokainen voi räätälöidä menetelmät itselleen sopiviksi. Lean ei ole siis ole vain tiettyjen työkalujen käyttö tai sitä, että organisaatio päättää ryhtyä Lean-organisaatioksi. Kun organisaatio haluaa toimia Leanin periaatteiden mukaan, tulee sen sitoutua siihen, jokaisella portaalla, niin ylimmästä

johdosta suorittavaan portaaseen ja kaikella sillä välillä. Tärkeässä asemassa on johtaminen, erityisesti muutosjohtaminen ja strateginen johtaminen ja näiden kohtaaminen ja Lean periaatteiden noudattaminen. Muutosjohtamisella on suuri merkitys, kun organisaatio haluaa ottaa askeleen kohti ketterää Lean organisaatiota. Keskeiseksi tavoitteeksi voisi nostaa jatkuvan parantamisen toimintamallin, kaikilla organisaation tasoilla. Se, mitä Lean työkaluja käytetään ei määrittele onko organisaatio Lean-organisaatio. (Tuominen & Malmberg 2021, 5–7.)

4.2 Miten Lean menetelmiä voi hyödyntää julkisessa organisaatiossa

Vaikka Lean on alun perin lähtöisin autoteollisuudesta, on erilaisia työkaluja, joita julkisissa organisaatioissa voidaan hyödyntää. Julkinen organisaatio ei koskaan voi täysin samanlainen kuin liikeyritys, mutta liike-elämästä on syytä ottaa mallia, jotta toimintoja voidaan kehittää asiakaslähtöisiksi, niin sisäisten kuin ulkoisten asiakkaiden näkökulmasta. Julkisissa organisaatioissa Leanin menetelmillä voidaan lisätä tehokkuutta, työhyvinvointia ja säästää rahaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa Lean-periaatteita noudattaa organisaatio voi olla myös rekrytointivaltti. (Torkkola 2015, 23–25.)

Kunnat ovat ottaneet Leanin toimintaansa, myös Turun kaupunki järjestää erilaisia koulutuksia henkilökunnalle, jossa Leanin menetelmiä opetetaan ja tuodaan tutuiksi. Suun terveydenhuollossa hoituhuoneet ovat yhdenmukaistettu Leanin menetelmin Hyvä potku -hankkeessa. Huoneiden kaapistojen sisällöt yhdenmukaistettiin ja laatikoiden ulkopuolelle kirjattiin mitä kyseisessä laatikossa on. Toiminnalla vähennettiin hukkaa, joka syntyy, kun hoitohenkilökunta liikkuu eri hoitoloiden ja hoituhuoneiden välillä. Merkityt laatikostot ja kaapistot helpottavat myös uusien työntekijöiden toimintaa, kun uudessa paikassa ei tarvitse etsiä instrumentteja ja tarvikkeita. (Kirstilä & Merne-Grafström, 2014.)

Vuonna 2016 Kemin kaupunki ja Pellon kunta tekivät yhteisen kehittämishankkeen *Tulevaisuuden kunta liinaa*. Hankeen tarkoituksena oli uudistaa organisaatioiden rakenteita ja toimintamalleja. Tärkeänä tavoitteena oli myös tutkia työprosesseja ja löytää niistä mahdolliset hukat ja näin poistaa turhat toiminnot. Hankkeessa pyrittiin myös

vaikuttamaan organisaatiokulttuuriin ja saamaan aikaan toimintamalli, joka tukee jatkuvan parantamisen mallia. Palveluiden tuottamisessa edellä kuvattu muutos parantaa palveluita ja nostaa asiakkaan keskiöön, myös julkisessa organisaatiossa. (Kemin kaupunki, 2015.)

4.3 Lean menetelmät, joilla tarveaineiden tilausprosessia voidaan kehittää

Teorian näkökulmasta Leanista löytyy menetelmiä, joilla tarveaineiden tilausprosessia voidaan kehittää. Seuraavassa esittelen ne Lean menetelmät, joiden avulla ajattelen, että toimintaa saadaan tehostettua.

4.3.1 Toimintatapana 5S

5S on toimintamalli, jonka avulla pyritään järjestämään ympäristö toimivaksi ja turvalliseksi. Se perustuu viiteen menetelmään, jotka kaikki alkavat S-kirjaimella. Se ei ole pelkästään ympäristön siivoamista vaan sen ajatuksena on aloittaa muutos kohti jatkuvaa parantamista ympäristössä ja samalla sitä voidaan ajatella ensimmäisenä toimintamallina kohti Lean johtoista organisaatiota. Alun perin Japanin kieliset sanat; seiri, seiton, seiso, seiketsu ja shitsuke ovat käännetty suomeksi sorteeraus, systematisointi, siivous, standardointi ja seuranta. (Oulun ammattikorkeakoulu 2020, 12–14.)

Sorteeraus	Systematisointi	Siivous	Standardointi	Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> •Lajittele tarvikkeet •Siirrä pois tarpeettomat •satunnaisesti tarvittavat yhteiskäyttöön 	<ul style="list-style-type: none"> •Tarpeellisille tavaroille merkityt paikat •Visualisoi ja merkitse 	<ul style="list-style-type: none"> •Voi olla päivittäistä järjestelyä •Ei kerätä rikkiäisiä odottamaan vaan hoidetaan jatko heti 	<ul style="list-style-type: none"> •Visualisoi aikaisempien kohtien tulokset •Luomalla ja kannustamalla uuteen toimintatapaan •Toiminnan muuttuessa voi palata alkuun ja tehdä tarvittavat muutokset 	<ul style="list-style-type: none"> •Seuraa ympäristön pysyvyyttä •Määritä seuranta välit, esim 1xkk •Seuranta kortti, joka voidaan täyttää

Kuvio 3. 5S-menetelmä

Kuviossa 3 on kuvattu 5S menetelmän vaiheet. Sortteerauksen ja systematisoinnin jälkeen ympäristö ei pysy täysin samanlaisena, mutta kun toimintamalli saadaan juurrutettua työyhteisöön, on uusien tavaroiden tai laitteiden merkitseminen toimintatapana, vaikka ei puhuttaisikaan 5S menetelmästä. Koska toimintaympäristö muuttuu ja ihmisten vaikutus siihen alkaa näkyä, on tärkein vaihe jatkuvuuden kannalta standardisointi ja seuranta. (Oulun ammattikorkeakoulu 2020, 14.) Jos nämä kohdat jäävät tekemättä, voi toiminta palautua aikaisemman kaltaiseksi. Siksi Lean ei ole vain menetelmiä vaan se on toiminta- ja ajattelutapa.

4.3.2 Kanban- ja kaksilaatikko menetelmät

Japanin kielestä peräisin oleva sana Kanban tarkoittaa korttia tai lippua. Kanban kortteilla voidaan lisätä varaston hallintaa ja samalla parantaa toiminnan imuohjausta. Imuohjauksella tarkoitetaan toimintaa, jossa tarve ohjaa kysyntää. Kanban-kortteilla voidaan hyödyntää varastossa, kortittamalla tuotteet. Korttiin merkitään kyseessä oleva tuote, sen tilaustiedot ja tilattava määrä ja mahdolliset myyntikoot. Kun tuotetta on tietty määrä varastossa, kortti laitetaan sille varatulle paikalle ja kun on aika tilata tuotetta, tilaajan on helppoa kerätä kortit ja tehdä tilaukset näiden mukaan. (Oulun ammattikorkeakoulu 2020, 32–34.) Kanban-kortteihin perustuvaa järjestelmää voisi hyödyntää erityisesti pienissä varastoissa, joihin seuraavaksi esitelty kaksilaatikko järjestelmä ei tilanpuutteen vuoksi välttämättä sovellu.

Kaksilaatikkojärjestelmässä tarveaineita säilytetään kahdessa laatikossa, kun ensimmäinen laatikko on tyhjentynyt, on aika tilata tuotetta lisää. Tyhjentyneet laatikot kerätään niille varatulle paikalle ja näin tilauksista vastaavan on helppoa tehdä seuraava tilaus. Laatikoihin on merkitty samat tiedot, kuin Kanban-kortteihin. Tilatut tuotteet puretaan tyhjiin laatikoihin ja ne asetetaan takimmaisiksi. (Oulun ammattikorkeakoulu 2020, 34.) Näin ollen varaston kierto myös automatisoituu. Ei pureta uutta tuotetta ensimmäiseksi vaan viimeiseksi, jolloin vanhimmat ovat aina edessä.

Suun terveydenhuollon varastonkehittämisprojekti vuonna 2017 aloitti kaksilaatikko-kokeilun varaston kierron parantamiseksi. Kaksilaatikkojärjestelmä pilotoitiin ilman Kanban-korttia vuonna Varissuon hammashoitolassa. Ensimmäisen korin tyhjentäessä

se käännetään väärinpäin ja näin ollen tilaajaa tietää, että tuotetta pitää tilata lisää. Pilotista saatiin hyviä kokemuksia, mutta se ei kuitenkaan tullut käytännöksi kuin 3 muuhun hoitolaan. (Hakanen & Pursiainen 2017.) Ongelmaksi tässä kehittämissuunnitelmassa on ollut se, että vaikka kyseessä on Lean-työkalu, ei kehittämisessä ole kuitenkaan noudatettu Lean-filosofiaa ja jatkuvan kehittämisen mallia, PDCA sykliä, suunnittele, tee, tarkista ja muuta vaan kehittäminen jäi syklin vaiheeseen kaksi (Herranen 2020, 18).

5 PEREHDYTYKSEN MERKITYS TILAUKSISSA

5.1 Perehdytys

Perehdytyksen tarkoituksena on opettaa uudelle työntekijälle työpaikan käytänteet, oman työnkuvansa perusteet sekä sopeuttaa työntekijä uuteen työyhteisöön. Perehdytyksellä tarkoitetaan ennalta suunniteltuja erilaisia käytänteitä, joihin vaikuttaa organisaatio, työntekijän aikaisempi kokemus sekä tulevat työtehtävät. (Eklund 2018, 25.) Perehdytykseen velvoittaa myös työturvallisuuslaki, jonka toisessa luvussa 14§ säädetään työntekijälle annettavasta opastuksesta ja ohjauksesta seuraavaa: ”*työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista*” Laissa ei määritellä miten ja millä menetelmillä perehdytys tulee antaa. (Työturvallisuuslaki 738/2022, 2 luku 14§.)

Hyvä ja suunnitelmallinen perehdytys vaatii aikaa, mutta siihen käytetty resurssi palautuu takaisin työyhteisölle ja organisaatiolle. Laadukas perehdytys on myös kilpailuetu työnantajalle. Perehdytys on aina tehtäväkohtaista, mutta sille tulisi aina miettiä tavoitteet ja sisältö, mitä perehdytyksellä tavoitellaan. Onko tavoitteena vain opettaa käytännöt vai integroida työntekijä työyhteisöön ja sitouttaa tämä organisaatioon. On myös tärkeää muistaa, että perehdytys ei ole yksisuuntaista työnantajalta työntekijälle vaan se on kaksisuuntainen oppimistapahtuma. (Eklund 2018, 27–29, 207.)

Perehdytykseen käytetty aika voidaan nähdä sijoituksena, kun perehdytettävä oppii työtehtävänsä ja saa kokemuksen, että perehdytykseen on panostettu, sitoutuu hän osaksi työyhteisöä nopeammin. Se antaa myös perehdytettävälle positiivisen kokemuksen ja voi auttaa ongelmatilanteissa, jossa hän tarvitsee apua. Panostus perehdytykseen vähentää uuden työntekijän virheitä, joiden korjaamiseen voi kulua useiden ihmisten työpanos. (Joki 2021, 85.) Uuden työntekijän perehdyttämisessä hyödynnetään suunnitelmallisuutta ja apuna voi olla esimerkiksi A4 arki, jonne on kirjattu perehdytyksen kaavio. Mitä perehdytetään ja milloin sekä kuka perehdyttää. Paperiin

myös merkitään, kun perehdytys kyseessä olevaan asiaan on saatu. Listasta on helppo tarkistaa, onko kaikki aihealueet käyty läpi, sekä tarvitaanko johonkin asiaan vielä lisäperehdytystä. (Eklund 2018, 173–174, 176–178.)

5.2 Tilaajien perehdytys suun terveydenhuollossa – nykytila

Ennen uuden SAP4/Hanan käyttöönottoa tilausoikeudet saanut tilaaja perehdytettiin toisen tilaajan toimesta. Kesäkuussa 2021 kun uusi käyttöjärjestelmä otettiin käyttöön, on perehdytyksen tehnyt suun terveydenhuollon SAP avainkäyttäjä. Koska vanhat tilaajat kokivat epävarmuutta järjestelmän käytössä ja tarvitsivat itsekin teknistä neuvontaa tilausten syöttämiseen järjestelmään, oli luontaista, että uudet tilaajat perehdytetään henkilön toimesta, joka osasi käyttää uutta järjestelmää.

Perehdytykseen ei ole valmista materiaalia, vain itse järjestelmän toimittajan ohjeet järjestelmän käytöstä. Miten hankintaehdotus luodaan järjestelmään. Ohjeet ovat video muodossa sekä niistä on mahdollista tulostaa pdf ohje. Erilaisia ohjeistuksia tilaajille on tehty jo ennen SAP4/Hanan käyttöä ja niitä on tilaajille välitetty sähköpostilla, mutta ohjeita on alettu tallentamaan tilaajien yhteiseen Teams-ryhmään vasta kesällä 2021.

Jatkosta ei ole vielä tietoa, miten tilaajien perehdytystä tehdään, tehdäänkö se tilaajan toimesta vai SAP avainkäyttäjän toimesta. Perehdyttäjästä riippumatta on tarveainetilaajien perehdytykseen syytä luoda jonkinlainen toimintamalli, jotta kaikki perehdyttävät saavat samanlaisen lähtökohdan tilausten tekemiselle, sekä tietoperusta olisi kaikille sama. Perehdytyspolku tulee suunnitella huolellisesti ja niin, että tilaajan on mahdollista palata perehdytysmateriaaliin. Perehdytysmateriaali tulee myös pitää ajantasaisena. Ilman yhteistä toimintamallia rikkinäinen puhelinefektikäy helposti ja väärät toimintatavat siirtyvät eteenpäin, jos perehdytys ei ole suunnitelmallista ja mahdollisia vääriä toimintamalleja ei saada karsittua pois (Joki 2021, 85).

6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

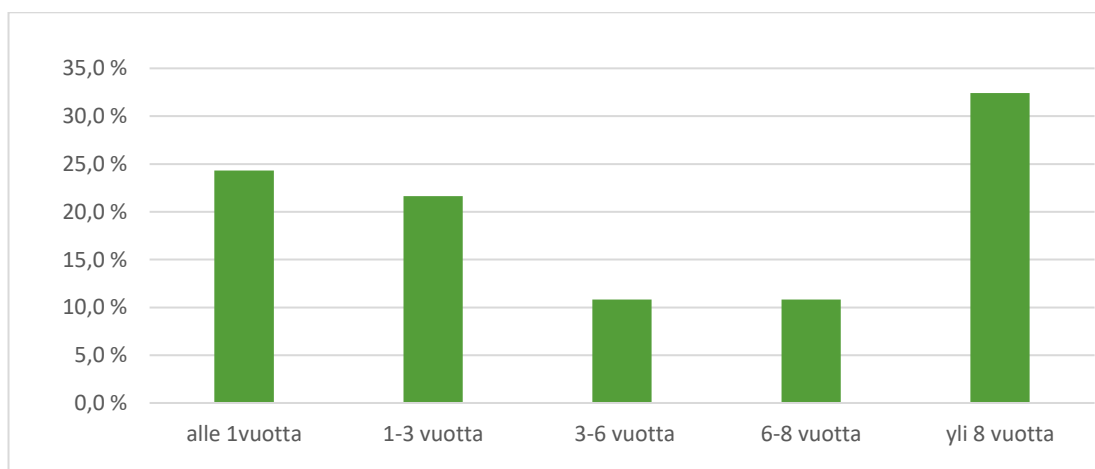
6.1 Kyselyn toteutus ja vastausprosentti

Kysely toteutettiin verkkokyselynä e-lomake verkkopalvelun kautta 1.6.2022-30.6.2022 välisenä aikana. Ennen vastausajan päättymistä vastauksia oli tullut melko vähän, joten pidensin vastausaikaa 15.8.2022 asti. Muistutusviestejä lähetin palvelusta kolme kertaa ensimmäisen viestin jälkeen. Kysely lähetettiin 50 tilaajalle ja vastauksia tuli 15.8 mennessä 37 kpl, (N=37) Kyselyn vastausprosentiksi muodostui siis 74 %. Kvantitatiiviset kysymykset on käyty läpi Statgraphics-tilastoanalyysi ohjelman avulla ja tuloksista on muokattu erilaisia kaavioita ja taulukoita. Osa avoimista kysymyksistä on käsitelty myös tilastollisin menetelmin, luokittelemalla ja yhdistämällä avoimien kysymysten vastauksia.

6.2 Taustamuuttujat kysymykset 1–4

1. Kauanko olet tehnyt tarveainetilauksia?

Vastauksia saatiin tähän kysymykseen 37 kappaletta, kuviossa 4 on esitetty vastausjakauma seuraavasti: kolme suurinta vastaajaryhmää olivat yli 8 vuotta tilauksia tehneet tilaajat 32,4 %, alle 1 vuotta tilauksia tehneet tilaajat 24,3 % ja 1–3 vuotta tilauksia tehneitä 21,6 %. Vähiten vastaajia sijoittui 3–6 vuotta tilauksia tehneiden ja 6–8 vuotta tilauksia tehneiden joukkouhin, joissa molemmissa oli 10,8 % vastaajista.



Kuvio 4. Tilaajakokemus vastaajien kesken %, n=37

2. Teetkö tarveainetilauksia säännöllisesti (vähintään 1x kk)?

Vastanneista tilaajista 76 % eli 28 tilaajaa vastasi tekevänsä tilauksia säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Varahenkilöinä vastaajista ilmoitti toimivansa 24 % eli 9 tilaajaa, kuvio 5.



Kuvio 5. Säännöllisesti tilauksia tekevien osuus vastaajista %, n=37

3 a) Missä tiimissä työskentelet?

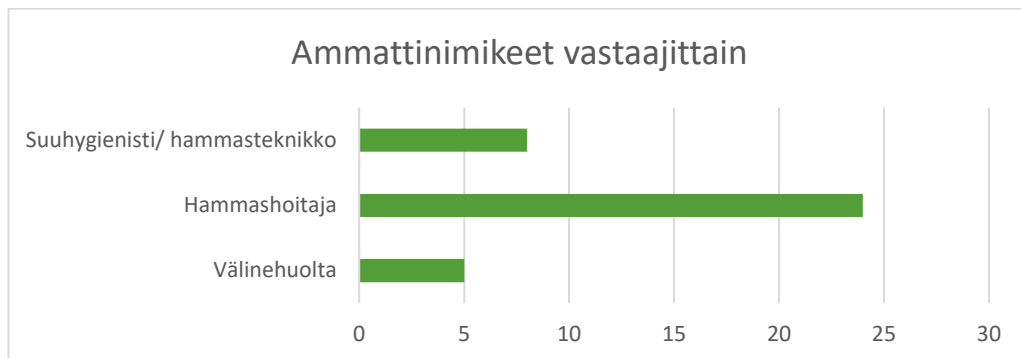
Suun terveydenhuollon organisaatio on jaettu neljään tiimiin hoitoloiden maantieteellisten sijaintien mukaan, näiden tiimien lisäksi omana tiiminä toimii opetushammashoitola. Kyselyyn vastanneista tilaajista suurin osa työskenteli tiimissä 4, 14 henkilöä (kuvio 6), tiimissä 1, kahdeksan henkilöä, tiimissä 2, kuusi henkilöä, tiimissä 3, viisi henkilöä ja opetushammashoitolassa 4 henkilöä.



Kuvio 6. Vastaajien lukumäärä tiimeittäin. n=37

3. b) Ammattinimikkeesi on?

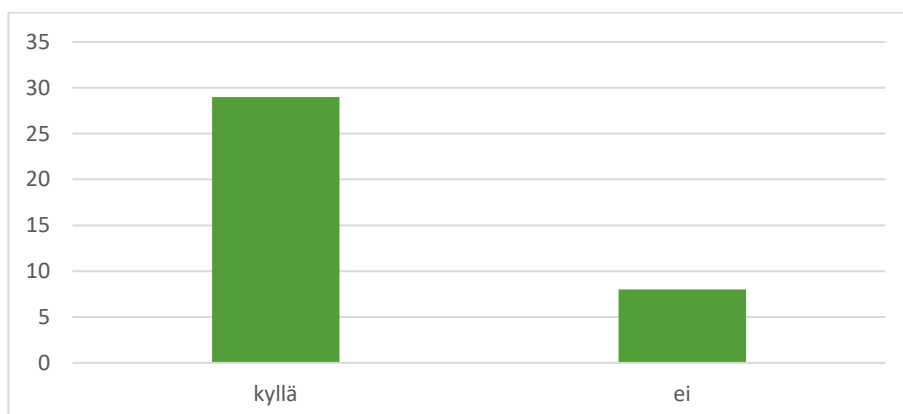
Kuviossa 7 havainnollistetaan kyselyyn vastanneiden ammattinimikkeitä. Vastanneista tilaajista valtaosa ovat hammashoitajia, 24 vastaajaa, seuraavaksi eniten tilauksia tekevät suuhygienistit ja hammasteknikko, 8 vastaajaa ja pienin tilaajaryhmä on välinehuoltajat, 5 vastaajaa.



Kuvio 7. Vastaajien ammattinimikkeet vastaajittain n=37

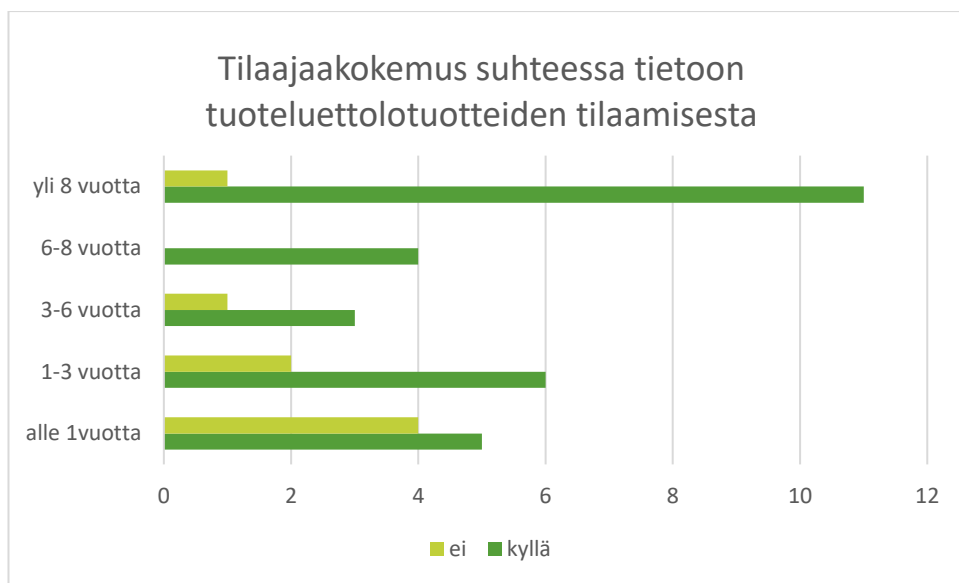
6.3 Tutkimuskysymykset 4–5 viitekehys hankintalaki

Kysymyksessä 4a oli tarkoitus selvittää, onko tilaajalla tiedossa miksi tuotetta, joka löytyy tuoteluettelosta pitää tilata, vaikka hammaslääkäri olisi pyytänyt tilamaan kyseessä olevaa tuotetta eri kaupananimellä. Vastaajista 78 % (kuvio 8), eli 29 vastasi tietävänsä perustelut, sille miksi tuote pitää valita tuoteluettelosta, 22 %, 8 vastaajaa taas vastasi, että ei tiedä, miksi tuote pitää valita tuoteluettelosta.



Kuvio 8. Vastaajien kokemus omasta tiedosta, miksi tuoteluettelotuote on valittava n=37

Olisi erittäin tärkeää, että kaikki tilaajaoikeudet omaavat tilaajat, ymmärtävät tämän asian, miksi tuotteet on tilattava tuoteluettelosta, jos sieltä löytyy vastaava tuote, mutta eri kauppanimellä. Lisätiedon saamiseksi ristiintaulukoin tämän kysymyksen tilaajien tilaajakokemukseen liittyen, jotta voidaan nähdä, onko kokemuksella vaikutusta tähän asiaan, kuvio 9. Kuvioista voidaan havaita, että eniten ei vastauksia tuli niille tilaajille, joilla on lyhyin tilaajakokemus, alle 1 vuosi neljä kappaletta, kokemus 1–3 vuotta kaksi vastaajaa vastasi ei. Ainoastaan 6–8 vuotta vastasivat kaikki kyllä, kysymykseen 4 a. Myös yksi vastaaja, jolla tilaaja kokemusta oli yli 8 vuotta vastasi ei kysymykseen.



Kuvio 9. Tilaajakokemus suhteessa tietoon tuoteluettelosta tilaamiseen. n=37

Kysymys 4 b liittyi edelliseen kysymykseen ja siihen piti vastata niiden vastaajien, jotka olivat vastanneet kohtaan a, kyllä.

Vastaajan piti muutamalla sanalla perustella miksi kyseessä olevassa tilanteessa, valitaan vastaava tuote tuoteluettelosta, vaikka tuotteella olisi eri kauppanimi. A-kohtaan vastasi 29 vastaajaa kyllä, sanallisia vastauksia tuli 28, yksi vastaaja oli jättänyt tähän kohtaan kirjoittamatta mitään. 19 vastauksessa oli mainittu tuoteluettelotuotteiden olevan kilpailutettuja tuotteita, joita tulee tilata. Muissa 9 vastauksessa ei tilaaja ole joko ymmärtänyt kysymystä tai hänellä ei ole tietoa, miksi tilanteessa tulee valita tuoteluettelotuote, jos esimerkiksi hammaslääkäri pyytää tilamaan kauppanimeltään eri tuotetta, kuin se tuoteluettelossa on. Alla muutamia esimerkkejä näistä vastauksista:

”fujia ei ole saatavilla ja riva on vastaava tuote”

” Jos kaikki muut täsmää se tilataan”

” ei voi muuta tilata”

” tuotteet joita tilaamme on tuoteluettelossa, jos ei teemme ns. kuvaa pyyntösi”

” Olen toiminut nykyisessä tehtävässä kauan, tiedän mihin tarvitaan mikä aine/väline”

” Riva on Fujin nykyinen merkki.”

Vastauksista selviää, että vaikka vastaajalla oli sellainen käsitys, että hän tietää miksi tuoteluettelon tuote pitäisi valita, vastausten perusteella hän ei tiedä asiaa ja tietoa asiasta pitää lisätä tilaajille.

Kysymys 5 a, Pitäisikö tilaajien saada lisätietoa, miksi tietyt tarveaineet ovat tuoteluettelossa?

Vastaajista 28 eli 76 % oli sitä mieltä, että he tarvitsevat lisätietoa asiasta, 9 vastaajan 24 % mielestä lisätiedolle ei ole tarvetta, kuvio 10.



Kuvio 10. Tilaajien oma kokemus pitäisikö saada lisätietoa miksi tuotteet ovat tuoteluettelosta. n=37

Lopputuloksena kysymysten 4 a ja b sekä kysymyksen 5 a:n vastausten perusteella voidaan päätellä, että tilaajille tulisi järjestää lisäkoulutusta asiasta: miten tuotteet päätyvät tuoteluetteloon ja miksi näitä valittuja tuotteita tulee tilata.

Kysymyksessä 5 b pyydettiin tilaajia arvioimaan pitäisikö tällaista tietoa jakaa myös muulle henkilökunnalle, esimerkiksi hammaslääkäreille?

Taulukko 1. Vastaukset kysymykseen 5b.

<i>Kysymys 5 b</i>	<i>vastausten lukumäärä</i>	<i>%-osuus</i>
kyllä	26	70 %
ei	1	3 %
en osaa sanoa	7	19 %
vastasin kohtaan a) Ei	3	8 %

Vastaajista 70 % oli sitä mieltä, että olisi tarpeellista tiedottaa myös muuta henkilökuntaa siitä, miksi tietyt tuotteet ovat tuoteluettelossa ja miksi juuri niitä pitää tilata. 3 % ajattelee, että tällainen tieto ei ole tarpeellista muille, 19 % ei osaa sanoa, onko tieto tarpeellista ja 8 % oli vastannut a-kohtaan ei ole tarpeellista itselle, taulukko 1. Vastauksista voidaan havaita ristiriita, koska 9 vastaajaa vastasi a-kohtaan ei, mutta vain 3 valitsi tässä kohdassa vaihtoehdon: vastasin kohtaan a) Ei. Alla taulukko 2, joissa on näiden 9 vastaajan vastaukset.

Taulukko 2. Vastaajien 5a kysymykseen ei vastanneiden vastaukset kysymykseen 5b.

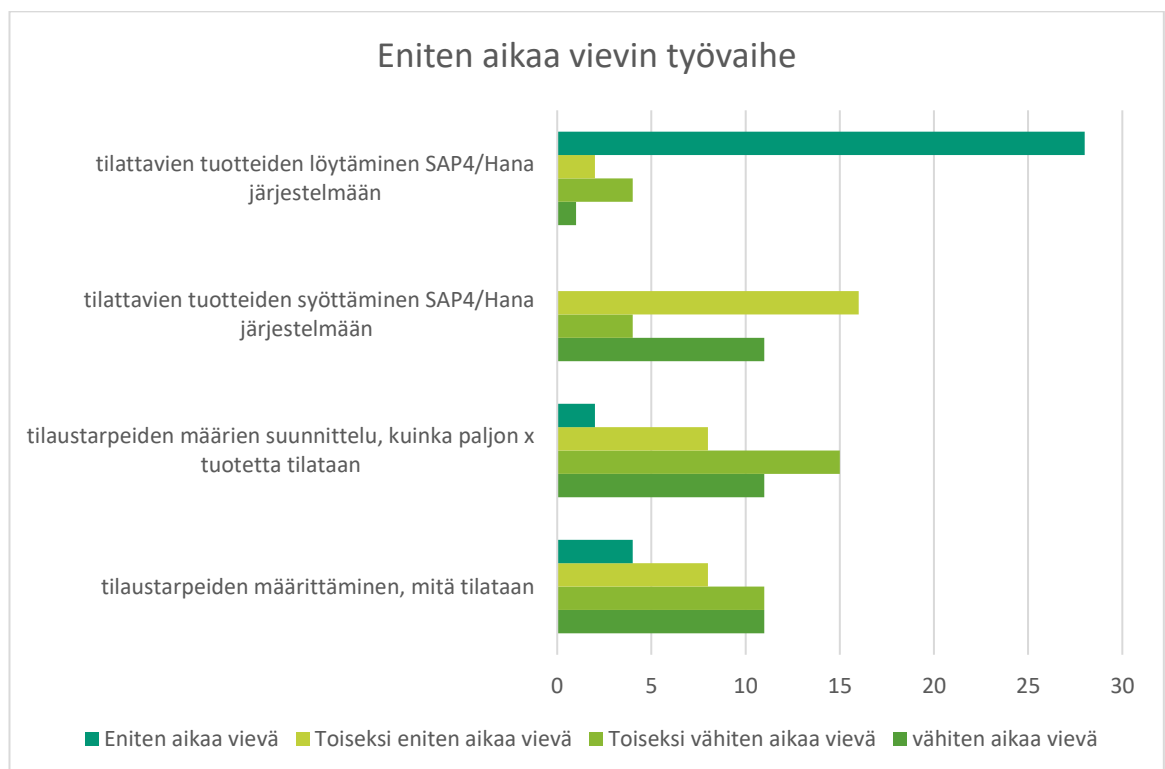
kyllä	4
ei	0
en osaa sanoa	3
vastasin kohtaan a) Ei	2

Taulukosta 2 havaitaan, että 4 vastaajaa on ollut sitä mieltä, että tietoa pitäisi jakaa myös muulle henkilökunnalle. Kolme vastaajaa ei osaa sanoa, pitäisikö muuta henkilökuntaa kouluttaa tämän asian suhteen ja kaksi vastaajaa oli vastannut, että vastasi kohtaan a) ei. Vastauksia tarkastellessa, havaittiin myös, että yksi vastaaja, oli valinnut vaihtoehdon: vastasin kohtaan a) Ei, vaikka olikin vastannut kohtaan a) kyllä.

Vastausten perusteella tulee koulutusta lisätä kilpailutuksen ja tuoteluetteloön valittavien tuotteiden osalta, niin tilaajille, itselleen, kuin muulle henkilökunnalle, joka työssään käyttää tilattavia tarveaineita.

6.4 Tutkimuskysymykset 6–13 viitekehys Lean-menetelmät

Kysymyksessä 6 piti vastaajien laittaa neljä väitettä järjestykseen sen mukaan, mikä työvaihe on aikaa vievin työvaihe. Kysymykseen vastasi 37 vastaaja, mutta kolme oli vastannut kysymykseen valiten saman vaihtoehdon kahteen eri kohtaan. Nämä vastaukset on poistettu käsittelystä ja tämän kysymyksen osalta vastauksia oli 34 kappaletta. Kuviosta 11 nähdään, että eniten aikaa vieväksi työvaiheeksi tilaajat kokevat tilattavien tuotteiden löytämisen SAP/4 Hana:sta. Pehdytyksessä tulisi tähän asiaan kiinnittää jatkossa huomiota, jotta tilaajat osaavat käyttää järjestelmän erilaisia hakukriteereitä. Myös varastoon laitettavat Kanban-kortit voivat tuoda ratkaisun tähän ongelmaan, kun perusvarastoon kuuluville tuotteille luodaan tulevaisuudessa Kanban-kortit, mallikortti Liitteenä 3



Kuvio 11. Eniten aikaa vievien työvaihe n=34

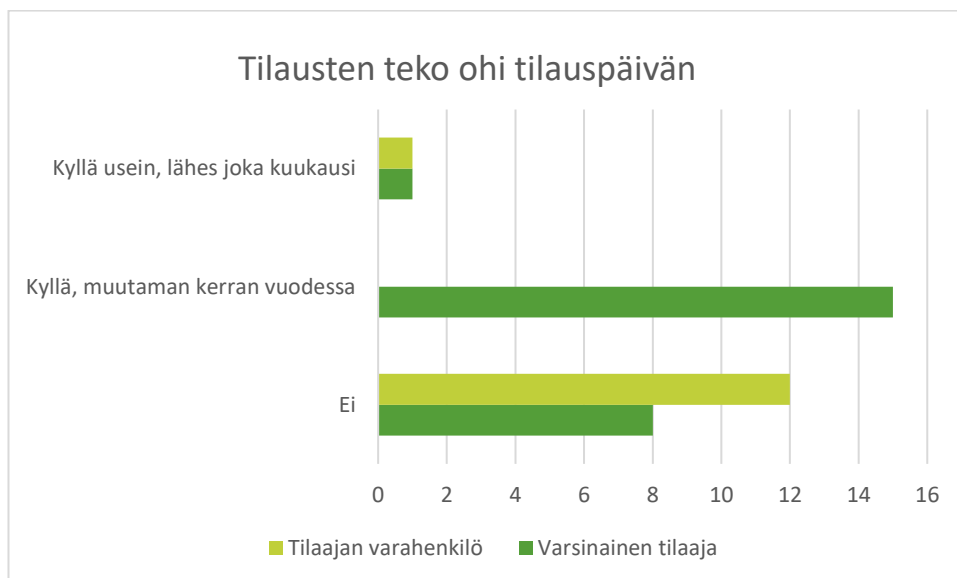
Kysymyksessä seitsemän selvitettiin, onko hoitolassa käytössä yhteisvarastoa. Kysymyksen tarkoituksena oli varmistaa, että kaikissa hoitoloissa on siirrytty yhteisvarastoon. Yhteisvarastoihin siirtyminen liittyi vuonna 2017 aloitettuun varastojen kehittämistyöhön. Kaikki vastaajat ilmoittivat, että hoitolassa oli käytössä yhteisvarasto taulukko 3.

Taulukko 3. Onko hoitolassa käytössä yhteisvarasto? n=37

Onko hoitolassa käytössä yhteisvarasto?		
Kyllä	37	100 %
Ei	0	0

Kysymyksessä kahdeksan selvitettiin joutuvatko tilaajat tekemään tilauksia, ennalta määriteltujen tilauspäivien ohi. Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, osaavatko tilaajat määrittellä tilaustarpeen ja tilausmäärät oikein.

Vastaajista 2 ilmoitti tilaavansa ohi tilauspäivän lähes joka kuukausi, kuvio 12. Toinen näistä vastaajista toimi tilaajan sijaisena. Vastaajista 15 ilmoitti tilaavansa ohi tilauspäivän muutaman kerran vuodessa, heistä kaikki olivat varsinaisia tilaajia. 20 vastaajaa vastasi, että he eivät tee tilauksia ohi tilauspäivien, heistä varsinaisia tilaajia oli 8 vastaajaa ja varahenkilöitä 12 vastaajaa.



Kuvio 12. Ylimääräisten tilausten teko n=37

Lisäkysymyksenä kyllä vastanneille oli nimetä syitä, miksi tilauksia on tehty ohi tilauspäivän. Yhdeksän vastaajaa kirjasi syyksi, sen että tilaustarvetta ei ollut tullut ajoissa tietoon, tarvetta ei ole kirjattu tilausviikkoon tai muu henkilökunta ei tiedä miten tilauksia tehdään. Toiminnan vaikea ennakoiminen sekä tilausten jumiutuminen

järjestelmään mainittiin myös syiksi, miksi tilauksia joudutaan tekemään ohi tilauspäivän. Alla muutamia lainauksia vastauksista:

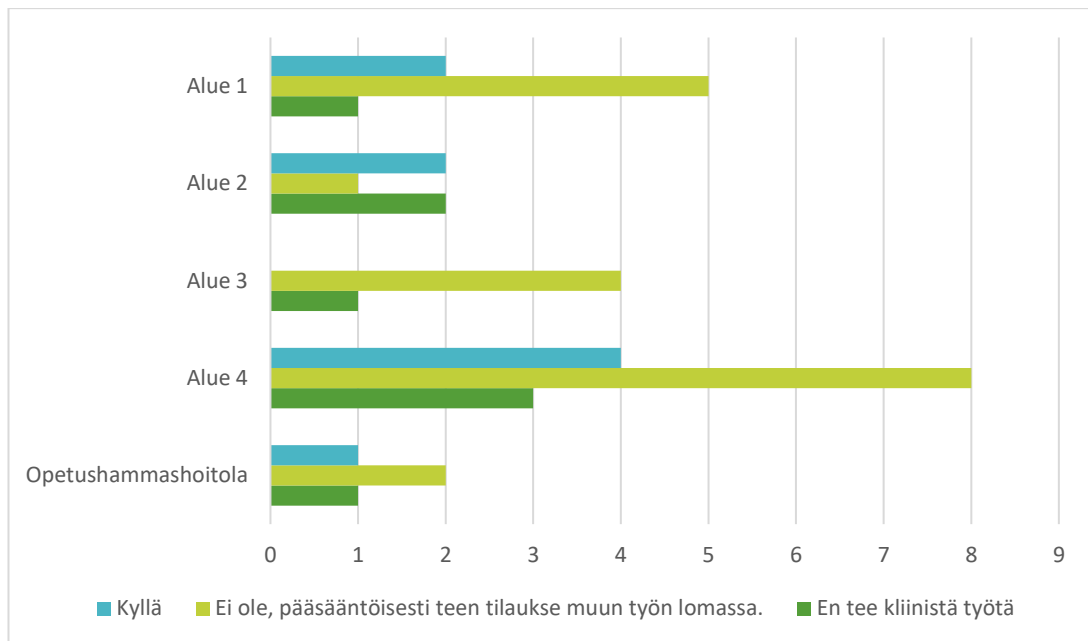
”En osannut ennakoida menekkiä, kukaan ei merkitse tilausvihkoon sitä että tuote on vähissä tai loppu.”

” Väärinymmärrysten takia (esim. kielimuuri) Muun henkilökunnan tietämättömyys siitä, että tilauksia tehdään vain kerran kuussa.”

” Joskus vain jotain tuotetta meneekin enemmän. Riippuen tekijöistä potilas työssä ja potilas ”materiaalista”.”

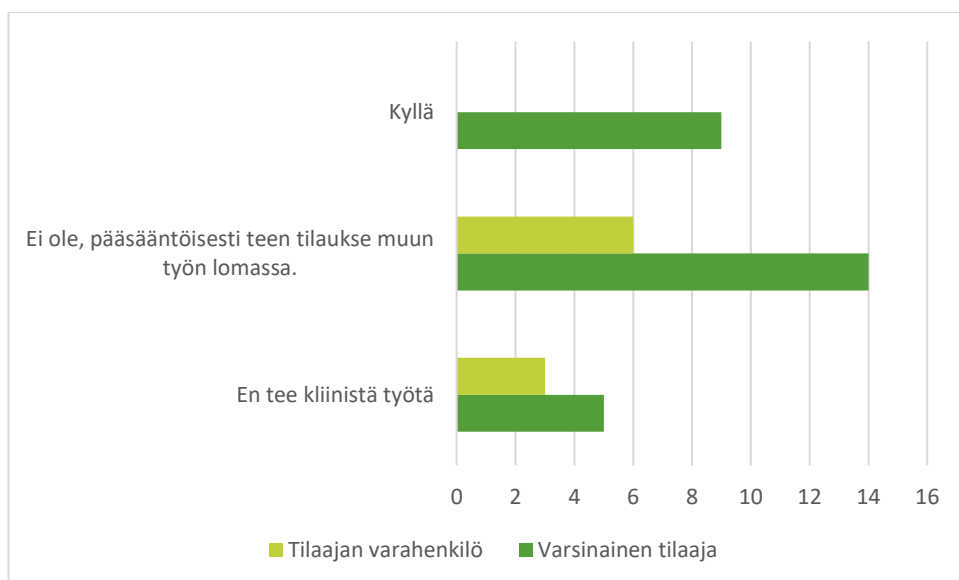
Vastausten perusteella on syytä lisätä myös tietoa kaikille hoitolassa työskenteleville henkilöille, siitä miten tilauksia tehdään, jotta nämä liian myöhään tehdyt tilaukset saataisiin poistettua. Kaikkia asioita ei voi arvioida etukäteen vaan ohi tilauksia tulee varmasti jatkossakin, mutta niiden määrää olisi hyvä saada pienennettyä.

Kysymyksessä 9 selvitettiin, onko kliinistä työtä tekeville tilaajille järjestetty erillistä aikaa tilausten tekemiseen. Vastaukset ovat tarkasteltu alueittain kuviossa 13 ja tilaajan roolin mukaan kuviossa 14. Vastaajista 9 kertoi, että heille on järjestetty tilausten tekemiseen erikseen aikaa, 20 vastasi, että tilaukset tehdään pääsääntöisesti työn ohessa. Vastaajista 8 ilmoitti, että he eivät tee kliinistä työtä, jolloin tilaajan työn kuva mahdollistaa tilausten tekoon keskittymisen ilman erillistä varattua aikaa tilauksille.



Kuvio 13. Kliinistä työtä tekevien tilaajien aika tilausten tekoon alueittain n=37

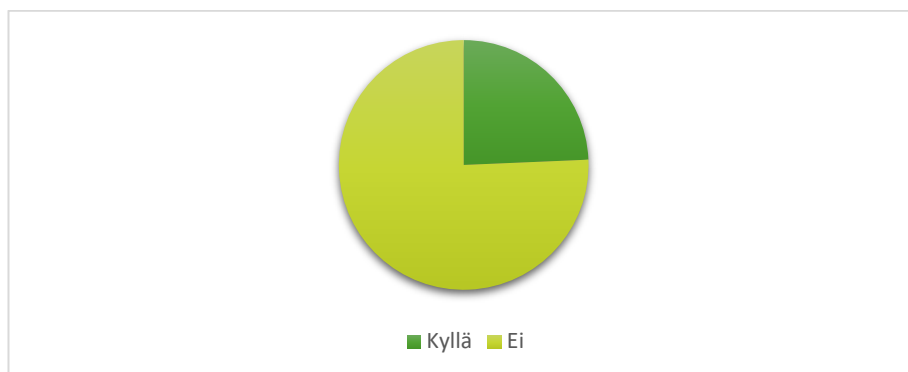
Neljätoista varsinaista tilaajaa vastasi, että pääasiassa tilaukset tehdään työn ohessa. Tulevaisuudessa on syytä miettiä erilaisia vaihtoehtoja, miten tilauksiin käytettävää resurssia on syytä järjestää.



Kuvio 14. Kliinistä työtä tekevien tilaajien aika tilausten tekoon suhteessa tilaajan rooliin. n=37

Kysymyksessä 10 kysyttiin, onko hoitolassa käytössä kaksilaatikko järjestelmä,

Vastaajista 9 työskenteli hoitolassa, jossa varastossa on käytetty kaksilaatikkojärjestelmää kuvio 15, tilaajista 28 työskenteli hoitolassa, jossa kaksilaatikkojärjestelmä ei ole käytössä.



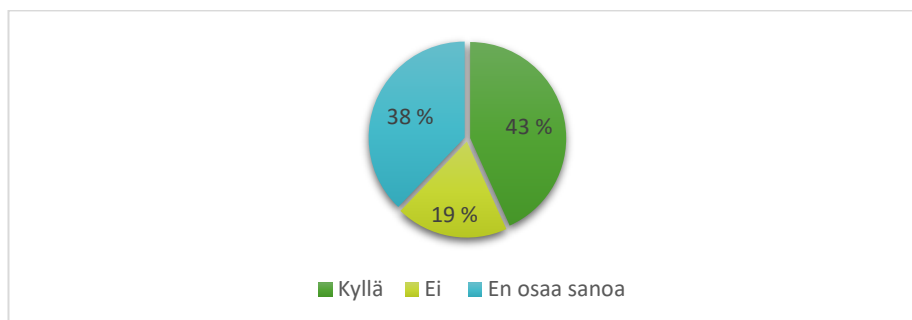
Kuvio 15, kaksilaatikko järjestelmä otettu käyttöön hoitolassa n=37

Kysymys 11 a, onko koreihin määritelty kappalemääriä, montako tuotetta korissa pitäisi olla. Taulukossa 4 on kuvattu vastaajien vastukset kysymykseen 11 a. Vastaajista 3 vastasi, että varastossa olevaan kaksilaatikko järjestelmään on määritelty tilausmääriä.

Taulukko 4. Onko tilausmäärät määritelty koreihin?

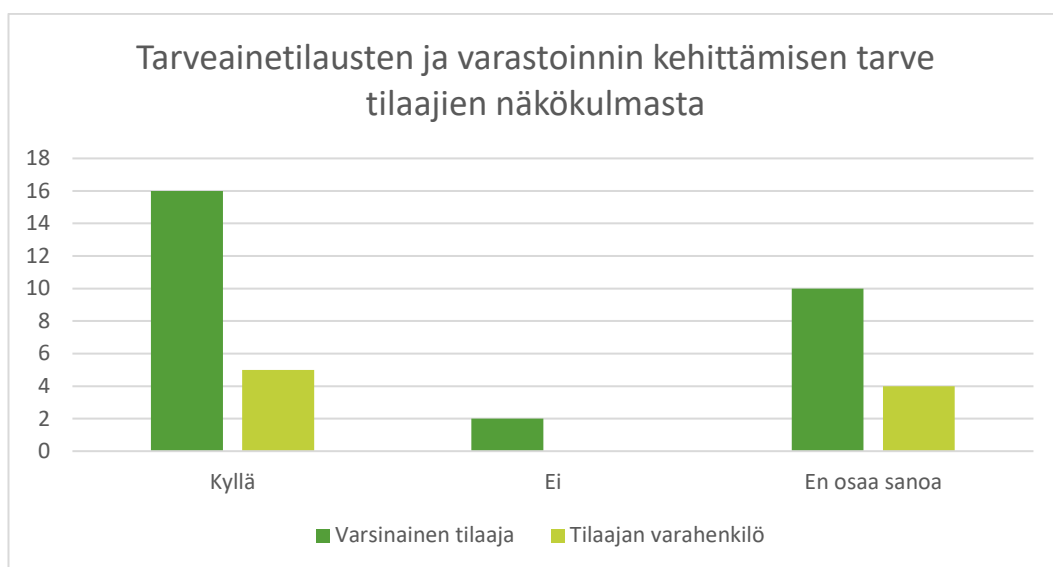
Onko tilausmäärät määritelty koreihin?		
Kyllä	3	8 %
Ei	34	92 %

Seuraavassa kysymyksessä 11 b) tilaajilta kysyttiin helpottaisiko tilausten tekoa, jos perustuotteille olisi määritelty hoitolakohtainen tilausmäärä. Vastaajista 16 (kuvio 16) oli sitä mieltä, että varastokohtaiset tilausmäärät helpottaisivat tilausten tekemistä. Vastaajista 14 ei osannut sanoa, helpottaisiko ne ja 7 tilaajaa olivat sitä mieltä, että määritellyt tilausmäärät perustuotteille eivät helpottaisi tilaajien työtä.



Kuvio 16. Perustuotteille määritettyjen tilausmäärien vaikutus tilaajan työhön n=37

Kysymyksessä 12 kartoitettiin tilaajien mielipidettä tarveainetilausten ja varastojen kehittämiseksi. Kuvioon 17 on vastaukset taulukoitu tilaajien ja tilaajien varahenkilöiden vastausten mukaan. Vastaajista yhteensä 21 oli sitä mieltä, että toimintaa on tarpeen kehittää, vastaajista 16 oli varsinaisia tilaajia ja 5 oli tilaajan varahenkilönä toimivia tilaajia. Kaksi varsinaista tilaajaa oli sitä mieltä, ettei toimintaa ole tarvetta kehittää. Yhteensä 14 vastaajaa ei osannut sanoa, pitäisikö toimintaa kehittää. Heistä 10 oli varsinaisia tilaajia ja neljä toimi tilaajan varahenkilönä.



Kuvio 17. Tarveainetilausten ja varastoinnin kehittämisen tarve tilaajien näkökulmasta, n=37

Kysymyksessä 13 tilaajia pyydettiin arvioimaan hoitoloissa syntyvää tarveainehävikkiä tuotteiden vanhentumisen vuoksi. Hoitoloissa syntyy tilaajien arvion mukaan hävikkiä päiväysten mennessä vanhaksi, kuvio 18. 49 % vastaajista arvioi, että hävikkiä syntyy harvoin, alle 10 tarveainetuotetta vuodessa, 16 % arvioi, että hävikkiä syntyy satunnaisesti yli 10 tuotetta vuodessa, mutta alle 25 tuotetta. 5 % vastaajista arvioi, että hävikkiä syntyy yli 25 tuotetta vuodessa. Vastaajista 8 % oli arvioi, että hoitolassa ei synny tarveaine hävikkiä ollenkaan ja 22 % vastaajista ei osannut arvioida, syntyykö hoitolassa tarveaine hävikkiä.



Kuvio 18. Tilaaajien arvio hävikistä hoitolassa, n=37

Vastausten perusteella jatkotoimenpiteenä voisi hoitoloissa toteuttaa hävikkiseurannan. Seurannan pituus tulee miettiä huolella ja alusta, jolla seuranta tehdään. Tarveaine hävikki tulisi minimoida. Isossa organisaatiossa hävikkiä voisi estää esimerkiksi siirtämällä tuotteita hoitoloista toisiin, jos tuotteet ovat menossa vanhaksi, eikä niille ole omassa hoitolassa käyttöä.

Kyselyssä pyydettiin myös kommentteja tilaajilta, miksi hävikkiä syntyy tai ei synny. Eniten kommentoitiin työntekijöiden vaihtuvuutta ja tilatut tarveaineet jäivät käyttämättä. Hävikin ehkäisyssä nostettiin esiin oikeat tilausmäärät ja selkeät varastotilat. Kaksi vastausta nostan erityisesti tähän:

”Jokainen ottaa huoneeseen tarveaineen, vaikka sitä ei käytetä siinä huoneessa tai ehkä kerran kuussa, jonka voisi lainata muualta. Ihmiset rohmuaavat tavaraa.”

”Arvioitu väärin tai tilattu väärä tuote”

Hävikin ehkäisyssä tulee myös huomioida tulevaisuudessa, että kaikki työntekijät noudattavat ohjeita, eivätkä kerää huoneeseen varastoa. Reklamaatiokäytäntöä pitää myös selventää, koska lähes kaikki tarveaineet, joita tilataan, voidaan palauttaa, jos on tullut tilausvirhe. Tästä syystä ei saisi tulla hävikkiä.

6.5 Tutkimuskysymykset 14–22 viitekehys perehdytys

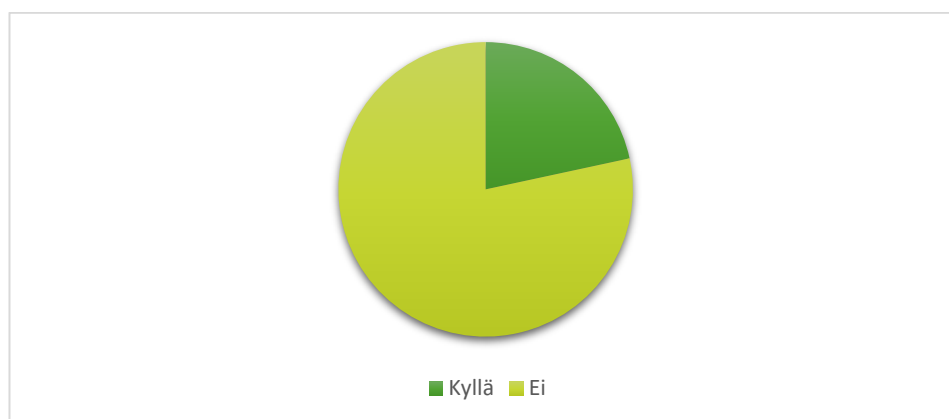
Kysymys 14 liittyi tilaajan kokemukseen, oliko hän saanut perehdytystä ja jos oli, oliko se riittävää. Taulukosta 5 nähdään, että 34 tilaajaa on vastannut, että ovat saaneet perehdytystä, kun ovat alkaneet tehdä tilauksia, heistä 12, oli sitä mieltä, että perehdytystä oli riittävästi. 59 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että perehdytys ei ollut riittävää, vastausten määrä on linjassa myös olemassa olevan perehdytysmateriaalin kanssa, joka on käytännössä katsoen vielä hyvin alkuvaiheessa. 3 vastaajaa vastasi, että ei ole saanut perehdytystä, tilauksia aloittaessaan.

Taulukko 5. Tilaajan kokemus tilaaja perehdytyksestä.

Oletko saanut perehdytystä aloittaessasi tilaajana?		
Kyllä sain riittävästi perehdytystä	12	32 %
Kyllä sain perehdytystä, olisin toivonut enemmän	22	59 %
En	3	8 %

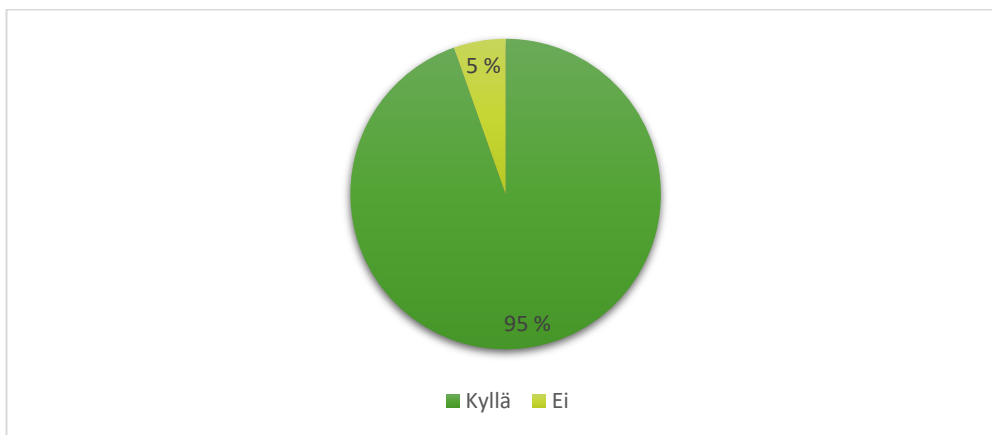
Kysymyksessä 15 kysyttiin, onko tilaaja itse perehdyttänyt uusia tilaajia?

Vastaajista 8 kertoi perehdyttäneensä uusia tilaajia ja 29 vastaajaa ei ollut perehdyttänyt uusia tilaajia, kuvio 19.



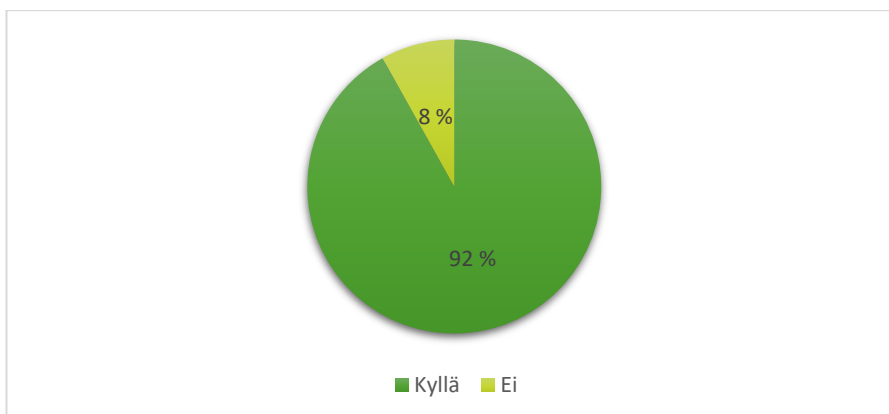
Kuvio 19 Oletko perehdyttänyt uusia tilaajia, n=37

Kysymyksessä 16 pyydettiin tilaajaa arvioimaan olisiko jonkilaisesta perehdytyslomakkeesta tai listauksesta hyötyä hänelle, jos hänen pitäisi perehdyttää uusi tilaaja. 35 vastaajaa arvioi, että perehdytysmateriaalista olisi heille hyötyä, jos he perehdyttäisivät uusia tilaajia. Kaksi vastaajaa arvioi, että he eivät hyötyisi materiaalista, kuvio 20.



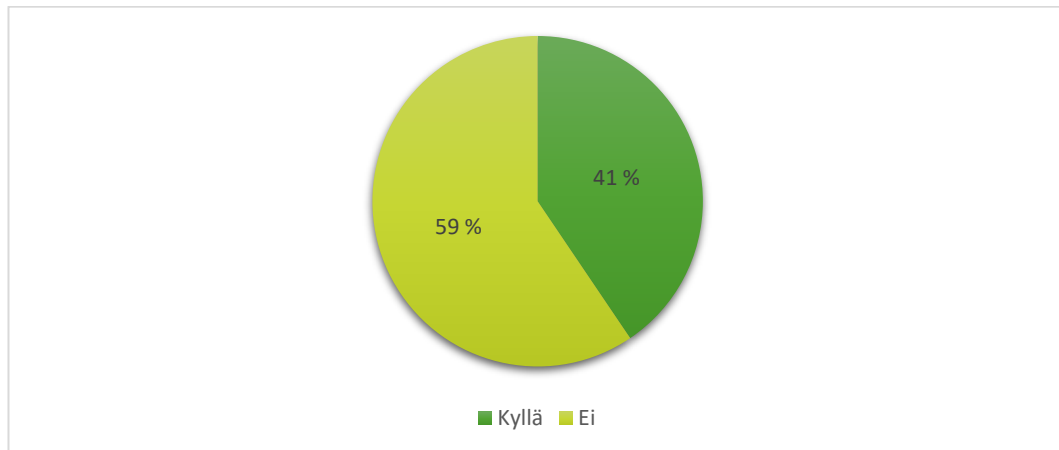
Kuvio 20. Perehdytysmateriaalin hyöty perehdyttäjälle, n=37

Kysymyksessä 17 pyrittiin selvittämään tilaajan mielipidettä siitä, kenen tulisi perehdyttää uudet tilaajat. Vastaajista 34 eli 92 % oli sitä mieltä, että suun terveydenhuollon ostajan tulisi perehdyttää uudet tilaajat. Vastaajista 3 eli 8 % oli sitä mieltä, että ostajan ei pitäisi perehdyttää tilaajia, kuvio 21.. Laadittavassa perehdytysmateriaalissa tulee huomioida, kenen vastuulle minkäkin tilausprosessiin liittyvän asian perehdytys on. Ostaja voi perehdyttää tilaajia, mutta hyvin suunnitellun perehdytysmateriaalin avulla, voidaan perehdytysvastuuta jakaa ostajan lisäksi myös hoitoloiden tilaajille.



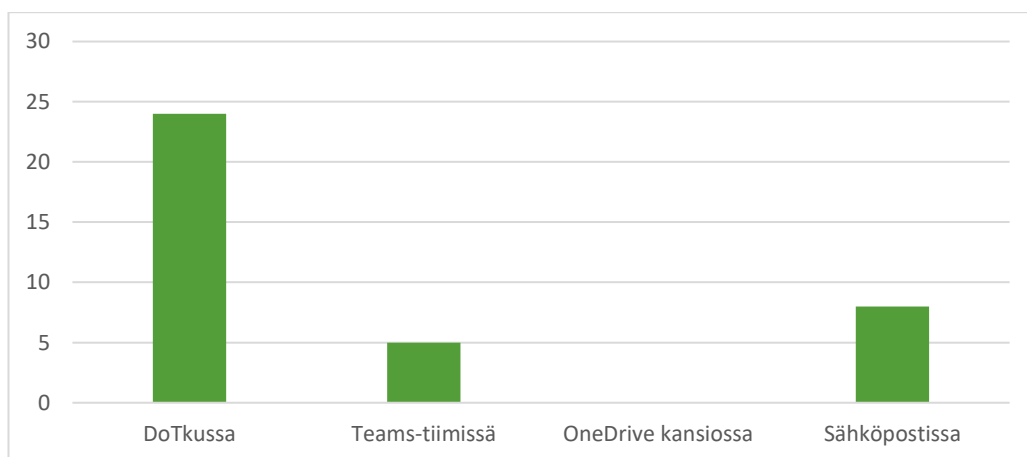
Kuvio 21. Kenen pitäisi perehdyttää tilaajat, n=37

Kahdeksastoista kysymys selvitti löytävätkö tilaajat tilauksia koskevat ohjeistukset ja muut materiaalit helposti. Vastaajista 15 oli sitä mieltä, että ohjeet ja materiaalit löytyvät helposti, kun taas 22 vastaajan mielestä ohjeet ja materiaalit ovat vaikeasti löydettävissä, kuvio 22. Tämä on erittäin tärkeä asia, joka tulee korjata mahdollisimman pian, kaikkien työn sujuvuuden takaamiseksi on tärkeää, että ohjeistukset ovat helposti löydettävissä ja tilaajat voivat niihin palata, silloin kun se on heille tarpeellista.



Kuvio 22. Ohjeiden ja materiaalien helppo löydettävyys järjestelmistä, n=37

Kysymyksessä 19 selvitettiin tilaajien mielipidettä, missä tieto tulisi olla, jotta se olisi helposti saatavilla. Vastaajista 24 mielestä paras paikka ohjeistuksille olisi DoTku, sähköpostia kannatti 8 vastaajaa ja Teams-tiimiä 5 vastaajaa. Kukaan vastaajista ei ollut OneDrive-kansion kannalla, kuvio 23. Kysymyksessä oli myös avoin kohta, joku muu, mikä, johon oli mahdollista vastata, vaikka oli vastannut jo aiempiin vaihtoehtoihin. Tähän oli vastannut vain yksi vastaaja ja hänen vastauksensa oli DoTku ja Teams.



Kuvio 23. Mistä ohjeistusten pitäisi löytyä n=37

Ohjeistukset ja materiaalit tulisi kerätä yhteen paikkaan. Jos ohjeistuksia ja materiaaleja säilytetään useassa paikassa ongelmaksi, muodostuu helposti ohjeiden päivittäminen ja vaaraksi muodostuu se, että osa ohjeista jää päivittämättä. Säilytyspaikasta tulee myös tiedottaa kaikkia tilaajia, jotta he löytävät tarvittavat tiedotteet ja ohjeistukset.

Kolme viimeistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat kirjoittaa itse ajatuksiaan, kursivoitnut tekstit alla ovat suoria lainauksia vastauksista. Kaksi näistä kysymyksistä oli pakollisia ja viimeinen oli vapaaehtoinen. Kysymyksessä 20 vastaaja piti kirjoittaa mielestään tärkein asia, johon toivoo muutosta liittyen tilauksiin ja varastoihin liittyen.

Vastaajista 9 mainitsi tuotteiden löytämisen vaikeuden järjestelmästä. Hakusanoihin emme pysty vaikuttamaan, mutta tähän auttaisi Kanban-kortti tai listaus perustuotteista sammalla ajatuksella, kuin Kanban-kortissa olevat asiat.

7 vastaajaa nosti esiin kiireen ja sen, että aikaa tilauksien tekemiseen ei ole, tässä mainittiin myös samassa käsittelemättömät laskut, mutta tähän on tullut jo muutos, eikä laskut enää mene tilaajille. Sisäinen hinnasto on myös suunnitteilla, mutta sen tekeminen on viivästynyt, koska tarveainekilpailutus on viivästynyt.

"Aikaa tehdä tilaukset! Myös käsittelemättömien laskujen selvittely/soittelu on hankalaa toteuttaa "jossain välissä"

"Hintojen kysely on aikaa vievää, joskus oli puhetta kaikille yhteisestä hinnastosta?"

4 vastaajaa toivoi, että SAP järjestelmästä saisi listauksen jälkitoimituksessa olevista tuotteista. Tämä on tilaajakohtaisesti saatavilla, joten tästäkin tarvitaan ohjeistus.

3 vastaajaa ei osannut sanoa, mikä on heidän mielestään tärkein asia. Tämän lisäksi tuli yksittäisiä vastauksia, jotka liittyivät varastotilojen kokoon, varastotilat ovat liian pienet tai muuten epäkäytännölliset. Vastaanottokirjaukset vaativat myös isoissa hoitoloissa aikaa.

”Perusteellisempi tilausopetus ja pikku hiljaa sisäänajo. Selkeämpi tilausohjelma. Kirjalliset ohjeet tilaamisesta (laajemmat)”

”Se että kaikki tavaroita käyttävät ilmoittasivat niiden vähyydestä ajoissa.”

Vastauksista nousi tärkeitä asioita, paljon sellaisia, joihin voimme itse vaikuttaa. Osa vastauksista oli sellaisia, että meillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa näihin asioihin, esimerkiksi toimitilojen varastojen kokoon tai järjestelmässä oleviin hakusanoihin. Epäkäytännöllisiin varastotiloihin voimme vaikuttaa esimerkiksi käymällä varastotilan 5S-menetelmällä läpi, jolloin tilaa voidaan hyödyntää paremmin, kun sieltä on poistettu kaikki tarpeeton ja se on järjestelty uudelleen.

Kysymyksessä 21 pyydettiin tilaajia arviomaan mikä asia on tällä hetkellä hyvin, liittyen varastoihin ja tarveainetilauksiin. Tällä hetkellä eniten kiitosta sai ostajilta saatu neuvonta ja apu, sekä muilta tilaajilta saatu apu 12 vastaajaa nosti tämän asian esille teksteissään. Seuraavaksi eniten kiitosta sai uudessa järjestelmässä tullut uusi ominaisuus, jonka avulla tuotteita voi kerätä ostoskoriin ja ne eivät sieltä katoa, tämän nosti esille 6 tilaajaa. Uutta järjestelmää myös keuhuttiin selkeämmäksi kuin edeltäjänsä oli, kun siihen pääsi sisälle. Kolme vastaajaa ei osannut sanoa tähän vastausta. Muut vastaaja olivat löytäneet asioita, jotka toimissa ovat nyt hyvin. Alla vielä muutama yksittäinen vastaus.

” Varaston kaksi laatikko järjestelmä helpottaa tilaamista. yhteisvarasto helpottaa tilausten tekoa”

” Tilatut tarveaineet saapuvat riittävän nopeasti ja jos tiedät millä hakusanalla tai numerolla tuote löytyy ohjelmasta, on se nopeaa lisätä ostoskoriin”

” tilauspäivät selkeät ja tarpeeksi usein”

Viimeiseen kysymykseen ei ollut pakko vastata mitään, siihen sai vielä halutessaan kirjoittaa vapaasti, jos kyselystä heräsi aiheeseen liittyen ajatuksia. Kaksitoista vastaajaa vastasi tähän. Ajankäyttö tilausten tekemiseen ja tavaroiden vastaanottokirjaamiseen on toiveissa monella, jotka tekevät tilauksia työn ohessa. Tähän kohtaan vielä

korostettiin tuoteluettelosta tuotteiden etsimisen vaikeutta, alla erään vastaajan kommentti:

”Vaikeinta on keksiä se sana millä tuote löytyy, ref numerolla hakeminen olisi paljon helpompaa. Nyt pitää keksiä mitä joku toinen on ajatellut tuotteen nimeksi: esim. peili on löytynyt nimellä kuvastin. Todella vaikeaa.”

Tilauksien tekemisestä toivotaan yksinkertaisempaa ja vähemmän aikaa vievää. Ja hammaslääkäreille toivottiin myös lisätietoa tilausasioista.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Palataan työni alkupuolella ja palautetaan mieleen tutkimuskysymykset:

- Onko tilausprosessia tarvetta kehittää?
- Tuottaako tuotekortti lisäarvoa kaksilaatikkojärjestelmään tilaajan näkökulmasta?
- Onko perehdytystä tarvetta parantaa?
- Syntyykö tarveainehävikkiä?

Kyselytutkimuksen vastauksista käy ilmi, että tilaajien mielestä toimintaa on syytä kehittää. Tämä on kehittämisen näkökulmasta hyvä asia, koska muutosvistarintaa todennäköisesti ilmenee vähemmän, kun toimijat ovat kehitysmuonteisia ja ymmärtävät kehittämistarpeen. Kyselyn vastauksista ilmeni monia eri ongelmia, joihin tuotekortti, eli Kanban-kortti toisi apua ja nopeuttaisi toimintaa. Kanban-kortti löytyy liitteestä 3. Voidaan siis todetta ainakin teoriassa, että tuotekortti tuo lisäarvoa kaksilaatikkojärjestelmään.

Perehdytyksen kehittämiseksi on selkeä tarve, koska se on ollut tilauksien osana hyvin vähäinen. Perehdytysmateriaalin tulee olla helposti saatavilla ja käytettävissä myös perehdytyksen jälkeen. Parantamalla perehdytystä voidaan lisätä työhyvinvointia, työssä viihtyvyyttä ja samalla tehostaa tilausprosessia. Kyselyssä ei kysytty tilaajien arviota käyttämästään ajasta, tilauksien tekoon vain sitä, onko tilaajalle erikseen varattu aikaa tilauksien tekemiseen. Arvio tilauksiin käytettävästä ajasta olisi vielä hyvä kartoittaa, jotta voimme tulevaisuudessa käyttää tätä mittarina, siihen auttavatko perehdytysmateriaali ja ohjeistukset tehostamaan prosessia.

Kyselyn mukaan tarveainehävikkiä syntyy useassa hoitolassa. Kuten käsittelykysymyksen kohdalla kirjoitin, tulee tämä asia vielä tutkia tarkemmin toteuttamalla hävikin seuranta tietyllä ajanjaksolla, jokaisessa organisaatiomme hoitolassa. Toiminnan kehittämiseksi on tarkoitus saada aikaan säästöjä, niin taloudellisesti, ajallisesti kuin ekologisesti. On tärkeää, että tähän saadaan muutos mahdollisimman pikaisesti.

Johtopäätöksenä voidaan pitää työn tarpeellisuutta ja toiminnan näkyväksi tekemistä koko suun terveydenhuollon henkilökunnalle. On tärkeää, että kaikilla toimijoilla on tietoa toiminnasta ja ohjeistuksista niin, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaan, eikä omalla toiminnallaan vaikeuta toisten työtä. Isossa organisaatiossa ja tulevaisuudessa maakunnassa, jossa on vielä suurempi organisaatio, on tärkeää, että tietoa jaetaan säännöllisesti, vaikka toiset kuulevat sen useamman kerran, mutta isoissa organisaatioissa henkilöstön vaihtuvuutta on aina jonkin verran ja jotta kaikilla on ajantasainen tieto, tulee sitä tehdä näkyväksi. Yhtenäiset toimintamallit ja tavat tuovat säästöjä työajassa ja rahassa. Näkyväksi tekeminen kirjallisen materiaalin avulla auttaa myös siinä tilanteessa, jos henkilökuntaa sairastuu tai vaihtaa työpaikkaa, niin toimintaa pystytään jatkamaan helposti ja Lean-termin mukaan hukkaa ei synny.

Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa toteutettiin tilaaja kysely, jossa kysymykset olivat sekä pääasiassa määrällisiä, että laadullisia. Toimintatutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee huomioida osallistujien mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Tässä työssä osallistujiksi valittiin kaikki tilausoikeudet omaavat henkilöt, ei vain vakituisesti tilaavat henkilöt vaan myös heidän sijaisensa, jotka tilaavat harvemmin, jotta vastauksissa voitaisiin hyödyntää mahdollisimman suurta otantaa. Vastausprosentti kyselytutkimuksessa oli 74 % ja vastauksia voidaan pitää tälle joukolle melko luotettavina, koska yhtenä toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnin mittarina voidaan pitää sitä, miten osallistujat ovat olleet mukana. (Diak www-sivut 2022).

Toimintatutkimuksen erityispiirteenä voidaankin nähdä, juuri toimijoiden äänen kuulumaan saaminen. Edellytyksenä onnistuneelle toimintatutkimukselle voidaan pitää tutkijan osallisuutta prosessiin, sillä tavalla, että hän ansaitsee tutkittavassa kohteessa eräänlaisen luottamuksen toimijoilta, tämä on eräs edellytys luotettavalle toimintatutkimukselle. Vastausprosenttiin viitaten voidaan ajatella, että tutkimukseen vastanneet henkilöt luottivat allekirjoittaneeseen, koska vastausprosentti kohosi korkeaksi ja vastauksia tuli kokeneilta sekä vasta aloittaneilta tilaajilta ja kaikkien vastaajien ”ääni” tuli kuulluksi. Toimintatutkimuksen lähtökohtana on juuri se, että toimijoiden näkökulmat tulevat esiin ja niitä arvioidaan mahdollisina ja oikeina toimintatapoina. Lähtökohtana toimintatutkimuksessa ei siis ole, että tutkijan tai muun kyseisen asian asiantuntijan näkökulma on ainoa oikea tapa toimia. Tässä mielestäni onnistuin hyvin,

koska tietoisesti halusin välttää omia ennako-odotuksia. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 265.)

8 POHDINTA JA JATKO TOIMENPITEET

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen ja opettavainen prosessi. Aihe oli mielenkiintoinen, mutta sitä oli haastavaa rajata. Teoreettinen viitekehys tuki kyselyä ja mielestäni onnistuin muodostamaan kysymykset, niin että ne olivat linjassa tutkimuksen viitekehysten sekä tutkimuskysymysten kanssa. Teoriaa kirjoittaessa opin paljon lisää perehdytyksen merkityksestä, sekä Lean-ajattelusta vaikka Lean-menetelmästä olen ollut tietoinen jo useita vuosia, niin tämän opinnäytetyön aikana, minulle avautui Lean-menetelmästä taas uusia puolia. Teoriamateriaalia aiheesta löytyi tavallaan paljon, kirjallisuutta ja lakitekstiä, sen lisäksi aiheeseen liittyi paljon kaupungin omaa ohjeistusta ja niiden käyttäminen lähteenä oli mielestäni olennaista, koska kyseessä oli juuri kaupungin prosessin tarkastelu.

Yksi haastavimmista asioista työtä tehdessä oli säilyttää tietty objektiivisuus asiaan. Tilausasiat ovat minulle erittäin tuttuja ja vaati paljon, että työtä tehdessäni en tee etukäteisolettamuksia, tästä syystä saattaa olla, että opinnäytetyön tekijänä oma ammatillisuus asiaan jää lukijalle hieman etäiseksi, mutta tämän linjan valitsin, jotta omat ennakkoluulot ja käsitykset eivät vaikuta ensinnäkin kysymysten asetteluun eikä varsinaisesti vastausten tulkintaan. Toivonkin, että voin hyödyntää asiantuntemustani tilauksiin liittyen jatkotoimenpiteiden osalta, nyt kun olemme saaneet kerättyä opinnäytetyön avulla tietoa tilaajilta.

Kysymyksiä analysoitaessa kävi ilmi, että taustamuuttujana ammattiryhmä oli tarpeeton. Tämä tieto ei tuonut tähän kyselyyn lisäarvoa. Kyselyn toteuttaminen opetti paljon, kysymykset tulee miettiä huolellisesti ja niiden tulee perustua viitekehukseen. Tulevaisuudessa kyselytutkimukset tuovat toimintaan lisäarvoa, kunhan ne suunnitellaan huolellisesti, eikä niitä tehdä vai kyselyjen vuoksi. Tärkeänä pidän myös sitä, että kyselyn tulokset käydään läpi vastaajien kesken, kun kyseessä on toimintatutkimus, jonka tarkoituksena on toiminnan kehittäminen. Opinnäytetyön kyselystä teen koosteen tilaajille, jossa kerron lyhyesti tuloksista. Tämä kooste on tarkoitus jakaa osastonhoitajille sekä vastaaville hammaslääkäreille ja ylihammaslääkäreillemme. Tuleviin koulutuspäiviin pyritään järjestämään koko henkilökunnalle tietoisuus kilpailutukseen ja tilauskäytäntöihin liittyen yhdessä hankintojen kanssa.

Muutoksia tilauksiin on tulossa, kun toiminta siirtyy hyvinvointialueelle. Tämä työ ei kuitenkaan mennyt hukkaan vaan nyt on hyvä hetki aloittaa kehittämään tilaustoimintaa. Alun perin työhön piti liittyä myös havainnointi, havainnointi jätettiin kuitenkin aikataulullisista syistä pois. Kyselyn vastausten perusteella on kuitenkin järkevää jalkautua hoitoloihin ja toteuttaa havainnointi kaikissa niissä hoitoloissa, joissa työskentelee hammaslääkäri. Havainnoinnissa tarkistellaan tapoja ja menetelmiä järjestää varastoa ja hallinnoida tarveainetilausten tilausmääriä hoitoloittain. Tarkoituksena on selvittää erityisesti varaston kiertoon vaikuttavia tekijöitä. Havainnoinnissa voi hyödyntää havainnointilomaketta, joka löytyy liitteestä 4.

Tärkeänä osakokonaisuutena on ryhtyä selvittämään myös tarveainehävikin todellista määrää ja keinoja, joilla hävikki saadaan poistettua. Tarveainetuotteet tulee jatkossa saada kiertämään, niin että hävikkiä ei synny ja keinot sen estämiseen löytyvät varastoinnin kierrosta, sekä luomalla kanava, jonka kautta ylimääräisiksi jääneitä tarveaineita voidaan ”kierrättää” hoitoloiden välillä. Hävikin ehkäisemistä puoltaa tietysti taloudellinen näkökulma sekä ekologinen näkökulma, josta myös syntyy välillisiä kuluja, koska useimmat vanhaksi menneet tarveaineet vaativat vaarallisen jätteen käsittelyn.

Kanban-kortin käyttöönottoa valmistellaan ja se pilotoidaan ensin Keskushammashoitolassa, jossa on käytössä myös kaksi laatikko järjestelmä. Pilotoinnissa tarkoituksena on selvittää varaston perustuotteet ja luodaan korttipohjat näille tuotteille. Sekä miettiä keinoja laskea tilausmääriä. Jatkossa jokainen hoitola määrittäisi määrät omien tarpeiden mukaan kortille. Kortista osa on siis valmiiksi täytetty ja osan täyttää hoitolan tilaaja. Varastot tulee myös läpi käydä 5S-menetelmän mukaan, jotta varaston käyttö saadaan sujuvaksi ja sieltä on poistettu kaikki turha ja asiaan kuulumaton tavara.

Perehdytysmateriaalin kokoaminen perehdytyskansioksi ja tarkastuslistan suunnittelu hyvinvointialueen tilauskäytäntöjen mukaan, tulee olemaan yksi ensimmäisistä jatko-toimista. Tällä hetkellä tiedämme, että käyttöjärjestelmä tilausten tekemiseen tulee muuttumaan. Koulutusten suunnittelu ja ohjeistuksien teko alkaa jo tämän vuoden puolella. Osa ohjeista tulee varmasti suoraan järjestelmätoimittajalta, mutta SAP4/Hanan käyttöönotto kesäkuussa 2021 opetti paljon käytännöstä ja nyt on jo kokemusta

enemmän, minkälaista perehdytysmateriaalia tarvitaan. Perehdytyksestä vastaavan henkilön tulee kartoittaa saatavilla oleva perehdytysmateriaali ja tarvittaessa tehdä suun terveydenhuollon tilaajien tarpeisiin soveltuvaa materiaalia. Tämän jälkeen materiaalit kootaan yhteen ja laitetaan helposti saavutettavaan sijaintiin. Sijainti paikan tulee olla myös sellainen, että sitä on helppoa päivittää ja ylläpitää.

Tarkoituksena on jatkaa opinnäytetyössä aloitettua kehittämistä ja ohjata toimintaa jatkuvan kehittämisen mallin mukaan. Tilaajia tulee ottaa toiminnan kehittämiseen mukaan, enemmän ja heidän tietotaitoaan tulee hyödyntää. Kyselystä saatu tilaajien näkökulma asioihin on todella tärkeää ja toivon, että jatkossakin sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi, pienemmillä kyselyillä tai työpajoilla. Lean- menetelmässä on useita työkaluja, joita voidaan tulevaisuudessa hyödyntää toiminnan kehittämisen edistämiseksi. Tilaajien osaamista ja tarpeita pitäisi huomioida jatkossa hyödyntää tulevaisuudessa tarkemmin myös perehdytysmateriaalin kokoamisessa, jotta materiaalia sisältää työnantajan tarpeiden lisäksi myös niitä tarpeita ja osioita, joita tilaajat kokevat tarvitsevana käytännön työn sujuvaan ja tehokkaaseen tekemiseen.

Haluaisin myös selvittää, voisimmeko me luoda sisäisen auditointijärjestelmän varastoihimme. Ajatuksena olisi, että auditointia suoritettaisiin säännöllisesti, niin että joka toisen auditoinnin tekisi hoitolan tilaajat ja joka toisessa olisi suun terveydenhuollon ostaja mukana. Nämä auditoinnit voisi tehdä aluksi vaikka 3 kuukauden ja kun auditointeja on tehty, tarkistetaan, onko niistä saatu hyötyä. Toiminta pitäisi pilotoida ensi yhdessä hoitolassa.

LÄHTEET

Diakin www-sivut 2022. Viitattu 27.12.2022. <https://www.diak.fi/>

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille!: Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.

Eskola, S., Kiviniemi, E., Krakau, T. & Ruohoniemi, E. 2017. Julkiset hankinnat. 3. uud. p. Helsinki: Alma Talent.

Hakanen, O. & Pursiainen, H. 2017. Varaston kehittäminen. Tiimipalaveri 29.9.2017.

Herranen, K. 2020. Ketterä kasvu. Helsinki: Alma Talent.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uud. p. Helsinki: Kauppakamari.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirstilä, V. & Merne-Grafröm, M. 2014. Hyvä Potku-hanke loppuraportti. <https://docplayer.fi/12688100-Turun-suun-terveydenhuolto-matkalla-kohti-parempaa-tulevaisuutta.html>

Kemin kaupunki. 2015. Tulevaisuuden kunta liinaa- lean toimintamalli osana organisaatiota. <https://docplayer.fi/19389480-Tulevaisuuden-kunta-liinaa-lean-toimintamalli-osana-organisa>. Viitattu 20.4.2022

Kontio, A., Kronström, S., Kumlin, A. & Mäki, L. 2017. Julkiset hankinnat: Käsikirja. Helsinki: Edita.

Kuntaliiton www-sivut 2022. Viitattu 25.4.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/talous-jaelinvoima>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. 2016. L.29.12.2016/1397 muutoksineen.

Leino, H. 2022. Koulutusluento Turun kaupungin suun terveydenhuollon tilaajille 18.2.2022.

Lempiäinen, M. 2020. Koulutusluento TYKS Erva hankintaprosessi 25.2.2020

Linnell, A-K. 2022. Turun kaupungin suun terveydenhuollon ostaja. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2022.

Merne-Grafström, M. Turun kaupungin suun terveydenhuollon johtava ylihampaslääkäri. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2022.

Oulun ammattikorkeakoulu. 2020. Lean with passion erikoisnumero vol 2 nro 2. 2020. <https://www.oamk.fi/images/Hankkeet/Potkua/lean-erikoisnumero>.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi.

Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Torkkola, S. 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki: Talentum Pro.

Tuominen, K., & Malmberg, L. 2021. Tehoa ja laatua Lean-kulttuurin luomiseen: Mikä erottaa menestyjät keskinkertaisista? 2. uud. p. Turku: Oy Benchmarking Ltd.

Turun kaupungin www-sivut 2022. Viitattu 20.3.2022. <https://www.turku.fi>

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2022/738 muutoksineen.

Vuorinen, E. 2021. Tarpeesta maksuun prosessiomistajan koulutusluento 23.4.2021.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja: 20 työkalua. Helsinki: Talentum.

Saatekirje

Hei suun terveydenhuollon tilaajat!

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa liiketaloutta, suuntautumisenani julkishallinnon kehittäminen. Teen opinnäytetyötä suun terveydenhuollon tarveainetilauksista, perehdytyksestä tilauksiin ja varastonkiertoon liittyvästä aiheesta. Tämän sähköpostissa on linkki e-lomake kyselyyn, joka on osa opinnäytetyötäni. Toivoisinkin, että vastaisit kyselyyn, jotta voimme kehittää tilaustoimintaamme ja varastoidemme menetelmiä.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä kenenkään vastauksista voida päätellä vastaajan tietoja.

Kyselyn täyttämiseen menee noin 10 minuuttia. Vastausaika on 1.6.2022-30.6.2022

Jos sinulla on jotain kysyttävää kyselystä, voit olla minuun yhteydessä soittamalla tai laittamalla sähköpostia.

Opinnäytetyöstä tulette kuulemaan tiimipalavereissa, kun esittelen työn henkilökunnalle vuoden 2022 lopussa.

Kiitos jo etukäteen! Mukavaa kesän odotusta kaikille!

Ystävällisin terveisin Heidi Leino

heidi.m.leino@student.samk.fi

Tausta kysymykset:

1. Kauanko olet tehnyt tarveainetilauksia?
 - alle 1 vuotta
 - 1-3 vuotta
 - 3-6 vuotta
 - 6-8 vuotta
 - yli 8 vuotta

2. Teetkö tarveainetilauksia säännöllisesti (vähintään 1xkk)?
 - kyllä
 - en, toimin varsinaisen tilaajan varahenkilönä

3. a) Missä tiimissä työskentelet?
 - Tiimi 1
 - Tiimi 2
 - Tiimi 3
 - Tiimi 4
 - Opetushammashoitola

- b) Ammattinimikkeesi on
 - välinehuoltaja
 - hammashoitaja
 - suuhygienisti/hammasteknikko

Kohdassa 3B. suuhygienisti ja hammasteknikko ovat yhdistettynä, jotta kaikkien vastaajien vastaukset voidaan käsitellä anonymisti, eikä vastaajan henkilöllisyys paljastu ammattinimikkeen perusteella.

Varsinaiset opinnäytetyöhön liittyvät kysymykset:

4. a) Hammaslääkäri pyytää sinua tilaamaan Fuji II LC A3 lasi-ionomeeriä. Tuoteluettelossa on vastaava tuote Riva LC A3. Tiedätkö miksi sinun pitää tilata tuoteluettelossa oleva tuote?

- kyllä
- en

b) Jos vastasit kohtaan 4 a) kyllä, perustele muutamalla sanalla miksi kyseessä olevassa tilanteessa valitaan tuoteluettelotuote.

5. a) Olisiko mielestäsi tarpeen saada lisätietoa miksi tuoteluettelossa on tietyt tarveaineet?

- kyllä
- ei

b) Jos vastasit edelliseen kyllä, pitäisikö tätä tietoa jakaa myös muulle henkilökunnalle, esimerkiksi hammaslääkäreille?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa
- vastasin kohtaan a) Ei

6. a-d) Mikä on mielestäsi aikaa vievintä tarveainetilauksissa.

Kysymys 6 on jaettu neljään kohtaan, joissa kaikissa on 4 samaa vaihtoehtoa. Valitse kohtiin 6A-6D jokaiseen eri vaihtoehto valmiiksi annetuista vaihtoehdoista.

- tilaustarpeiden määrittäminen, mitä tilataan
- tilaustarpeiden määrien suunnittelu, kuinka paljon x tuotetta tilataan
- tilattavien tuotteiden syöttäminen SAP4/Hana järjestelmään
- tilattavien tuotteiden löytäminen SAP4/Hana järjestelmään

7. Onko hoitolassa käytössä yhteisvarasto?

- kyllä
- ei

8. Tarveainetilaukset tehdään kerran kuukaudessa. Joudutko tekemään ylimääräisiä tarveainetilauksia ohi tilauspäivän, koska jokin tarveaine loppuu?

Tarveainetilaukset=hammastarvikkeet ja instrumentit (ei Turku tuoteluettelon, eikä VSSHP:n tuotteet) tehdään kerran kuukaudessa, kuun ensimmäisenä maanantaina.

- kyllä usein, lähes joka kuukausi
- kyllä, joskus, muutaman kerran vuodessa, (alle 3 kertaa)
- ei

Jos vastasit kyllä kohtaan 8, osaatko kerta jotain syytä, miksi tuotetta piti tilata lisää ennen tilauspäivää?

9. Jos teet kliinistä työtä, onko sinulle varattu aikaa tehdä tilauksia?

- kyllä
- ei ole, pääsääntöisesti teen tilaukset muun työn lomassa
- en tee kliinistä työtä

10. Onko hoitolassa käytössä kaksilaatikkojärjestelmä?

- kyllä
- en

11. a) Onko koreihin määritelty kappalemääriä, montako tuotetta korissa pitäisi olla?

- kyllä
- ei

b) jos vastasit kysymykseen 11 a) ei

Helpottaisiko tilausten tekemistä, jos perustuotteille olisi määritelty hoitolakohtainen tilausmäärä?

- kyllä

- ei
- en osaa sanoa
- vastasin kohtaan 11 a) kyllä

12. Onko mielestäsi tarpeellista kehittää tarveainevarastoja ja tarveaineidentilausten tekemistä?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

13. a) Arvio syntykö hoitolassa tarveainehävikkiä tuotteiden vanhentumisen vuoksi?

- kyllä, säännöllisesti (yli 25 tarveainetuotetta/pakettia vuodessa)
- kyllä, satunnaisesti (alle 25 yli 10 tarveainetuotetta/pakettia vuodessa)
- kyllä, harvoin (alle 10 tarveainetuotetta/pakettia vuodessa)
- ei, hoitolassa ei synnyt tarveainehävikkiä
- en osaa sanoa

b) Kirjoita vapaasti, mistä luulet hävikin tai sen, että hävikkiä ei synny johtuvan?

14. Kun aloitit tarveaineiden tilaajana, saitko riittävästi perehdytystä?

- kyllä sain riittävästi
- kyllä sain hieman perehdytystä, olisin toivonut enemmän
- en

15. Oletko itse perehdyttänyt uusia tilaajia?

- kyllä
- en

16. *Perehdytyksessä voi olla apuna erilaisia perehdytyslomakkeita tai listauksia, joissa on kerrottu mitä asioita perehdytyksessä on käytävä läpi. Siinä voi olla myös esimerkiksi kohtia, joihin perehdytettävä voi kirjata, jos hän kokee jonkun osa-alueen tarvitsevan lisäperehdytystä tai suuntaa antava aikataulu, miten perehdytys etenee.*

Jos sinä perehdyttäisit uutta tilaajaa, kokisitko tällaisen materiaalin hyödyttävän sinua?

- kyllä
- ei

17. Pitäisikö mielestäsi suun terveydenhuollon ostajan (Ann-Kristinin tai Heidin) perehdyttää uudet tilaajat?

- kyllä
- ei

18. Onko tarveaineiden tilauksia koskevat ohjeet ja muut materiaalit mielestäsi helpposti löydettävissä?

- kyllä
- ei

19. Pitäisikö tarveainehjeistukset olla saatavilla (valitse 1):

- DoTkussa
- Teams-tiimissä
- OneDrive kansiossa
- Sähköpostissa
- Jossain muualla, missä? _____

20. Kirjoita vapaasti: mikä on mielestäsi tärkein asia tilauksiin ja varastoihin liittyen, johon toivoisit muutosta?

21. Kirjoita vapaasti: mikä asia on mielestäsi tällä hetkellä hyvin, liittyen varastoihin ja tarveainetilauksiin?

22. Tähän voit vielä kirjoittaa, jos sinulle heräsi joitain muita ajatuksia aiheeseen liittyen.

Kiitos vastauksista!

Varastotuotekortti

Kauppanimi:

Toimittajan osanumero:

Valmistajan osanumero:

Myyntierä _____

Hinta: € /kpl/pkt/ _____

Toimittaja:

- Plandent Oy
- Hammasväline Oy
- JH-Hammastuote Oy
- Ortomat-Herpola Oy
- Unident Oy

Perustiedot

Hoitolan nimi	
Hoituhuoneiden määrä	
Hammaslääkärihuoneiden määrä	
Onko varastotiloja useampia lukumäärä	
Varasto(je)n koko suhteessa tarpeeseen.	
Onko kaksilaatikkojärjestelmä käytössä?	
Montako tilaajaa hoitolassa on varsinaiset tilaajat ja sijaiset	
Onko varastossa muuta kuin tarveaineita?	
Onko varastossa selkeä järjestys	
Miten lisätilaukset tuodaan ilmi?	

Muuta huomioitavaa:

Valokuvat kpl