

PEKONEN SINIKKA: Reseptin toimittamisprosessin kehittäminen

Helmikuu 2000

Apteekki- ja farmasian erikoistumisopintoihin liittyvän projektityöni aiheena oli RESEPTIN TOIMITTAMISPROSESSIN KEHITTÄMINEN. Projektityön kokeellisen osan tein Niinivaaran apteekissa 9.3.1998 – 25.3.1999. Projektityön päätavoitteena oli reseptin toimittamisprosessin virtaviivaistaminen. Tavoitteena oli saada virheet vähenemään sekä lisätä reseptinkäsittelyprosessin tasalaatuisuutta ja nopeutta.

Työ aloitettiin mittaamalla 1000 'asiakas odottaa' -ostokerran toimittamisajat maaliskuussa 1998. Tulosten tarkastelua varten ostokerrat jaettiin yhden lyhyen ohjeen reseptin, yhden pitkän ohjeen reseptin, kahden reseptin ja enemmän kuin kahden reseptin ryhmiin. Mittaustulokset analysoitiin päivittäin jaoteltuna em. ryhmien mukaan. Reseptin toimittamisaikojen todettiin vaihtelevan liian paljon sekä yksittäisten päivien sisällä että eri päivien välillä.

Seuraavassa vaiheessa laadittiin henkilökunnan kanssa yhdessä yksityiskohtaiset toimintaohjeet reseptin toimittamisprosessiin. Tähän valmistelu ja suunnittelu työhön sekä keskusteluun toimintaohjeista käytettiin runsaasti aikaa. Henkilökunta pyrittiin saamaan motivoitumaan ja sitoutumaan laadunparannustyöhön.

Kun toimintaohjeet olivat olleet käytössä puoli vuotta mitattiin reseptien toimitusajat uudelleen maaliskuussa 1999. Reseptin toimittamisprosessiimme oli tullut laatua, sujuvuutta ja joustavuutta. Myös virheet olivat merkittävästi vähentyneet. Laadunvarmennustyö oli toiminut keinona, jonka avulla oli voitu edetä haluttuun suuntaan.