

Opinnäytetyö (AMK)

Sairaanhoitaja (monimuoto)

2018 [Click here to enter text.](#)

Virjonen Maria

**LAADUKAS PALVELU
ATTENDO LIEDON HELMEN
HOIVAKODISSA
OHJEISTUS HOITAJILLE**

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Hoitotyön koulutusohjelma I Sairaanhoidaja

Toukokuu 2018 | Maria Virjonen

Maria Virjonen

LAADUKAS PALVELU ATTENDO LIEDON HELMEN HOIVAKODISSA

- OHJEISTUS HOITAJILLE

Tulevaisuudessa asukas tai omainen valitsee itse hoivapalvelun tuottajan. Palveluseteli mahdollistaa valinnanvapauden. Asiakkaan oma kokemus korostuu siis vieläkin entistä tärkeämmäksi. Väestö ikääntyy ja hoivapalveluita tarvitaan kokoajan enemmän. (THL 2017.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ohjeistus laadukkaaseen ja erinomaiseen palveluun sekä hyvään hoivaan. Ohjeistus on suunnattu Attendo Liedon Helmen hoitohenkilökunnalle ja myöhemmin Attendon Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueen hoivakoteihin. Ohjeistus antaa hoitohenkilökunnalle yhteisiä toimintatapoja hoivakodin arkeen.

Opinnäytetyö pohjautui Attendon laatutiimin ”Laatua erinomaisella palvelulla”-projektiin, jossa tavoitteena oli pohtia palvelun laatua erinomaisen asenteen, toiminnan sekä viestinnän kautta. Tämä ohjeistus tehtiin projektista saadun materiaalin pohjalta. Materiaali kerättiin marraskuun 2016 ja maaliskuun 2017 välisenä aikana. Ohjeistuksen on tarkoitus olla selkeä ja helposti ymmärrettävä sekä ulkoasultaan houkutteleva. Se tullaan painamaan paperiseen muotoon. Tällä hetkellä ohjeistus on sähköisessä muodossa.

ASIASANAT: Laatu, palvelu, hyvä hoito, ikääntynyt, ohjeistus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of Nursing I Nurse

May 2018 | Maria Virjonen

Maria Virjonen

HIGH QUALITY SERVICE IN THE ATTENDO LIETO`S HELMI NURSING HOME

- GUIDANCE FOR NURSES

In the future, the customer or his relative will choose the provider of healthcare services. Therefore, the customer`s own experience becomes even more important. The population is aging and care services are more needed all the time. (THL 2017.)

The purpose of this thesis was to provide guidance for high-quality and excellent service and good care. The guide is directed to the Attendo Lieto`s Helmi nursing staff and later to the nursing homes of Attendo`s Southwest Finland and Satakunta. The guidance gives nursing staff common practices for nursing homes everyday life.

The thesis is based on Attendo`s Quality Team "Quality with Excellent Service" –project, which aimed to reflect the quality of service through excellent attitude, operation and communication. The guide is based on the material obtained from the project. The material was collected between November 2016 and March 2017. The guide is intended to be clear and easy to understand, as well as visually appealing. It will be in paper form. At the moment this guidance is in electronic form.

KEYWORDS: Quality, service, good care, aged, guidance

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LAADUKAS PALVELU	7
2.1 Palvelu käsitteenä	7
2.2 Palvelun laatu	7
3 LAADUKAS IKÄIHMISEN HOITOTYÖ	10
3.1 Ikäihmisten hoidon laatusuositukset	10
3.2 Ikäihmisen hyvä hoito	10
3.3 Hyvän hoidon etiikka	11
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	13
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	14
5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	14
5.2 Opinnäytetyön toteuttaminen	15
5.3 Ohjeistuksen laatiminen	16
6 POHDINTA	17
6.1 Eettisyys ja luotettavuus	18
6.2 Jatkokehittämisehdotukset	19
LÄHTEET	20
LIITTEET	
Liite 1 Erinomainen asenne	
Liite 2 Osastotunti 21.11.2016	
Liite 3 Erinomainen toiminta	
Liite 4 Osastotunti 9.1.2017	
Liite 5 Erinomainen viestintä	

Liite 6 Osastotunti 14.3.2017

Liite 7 Laadukas ja erinomainen palvelu -ohjeistus hoivakodin hoitajille

1 JOHDANTO

Tulevaisuudessa asukas tai omainen valitsee itse palvelun tuottajan eli tässä tapauksessa hoivakodin. Palveluseteli mahdollistaa valinnanvapauden. Asiakkaan oma kokemus korostuu siis vieläkin entistä tärkeämmäksi. Väestö ikääntyy ja hoivapalveluita tarvitaan kokoajan enemmän. (THL 2017.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuottaa laadukasta ja erinomaista palvelua käsittelevä ohjeistus Attendo Liedon Helmen hoivakotiin. Myöhemmin esitän ohjeistuksen Satakunnan sekä Varsinais-Suomen alueen hoivakotien johtajille. Ohjeistus on myöhemmin tarkoituksena viedä käytäntöön kaikissa alueiden hoivakodeissa.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja se pohjautuu Attendon laatutiimin ”Laatua erinomaisella palvelulla” –projektiin. Projektissa tavoitteena oli pohtia palvelun laatua erinomaisen asenteen, toiminnan sekä viestinnän kautta. Hoivakodin hoitajat otettiin mukaan erilaisin käytännön harjoituksin sekä keskusteluihin. Ohjeistuksen laadin projektista syntyneen materiaalin pohjalta. Tuotos tullaan myöhemmin painamaan paperiseen muotoon. Teoreettisessa osiossa käsittelen laadukasta palvelua ja hyvää hoitoa hoivakodissa.

2 LAADUKAS PALVELU

2.1 Palvelu käsitteenä

Palvelussa on aina kyse asiakkaan auttamisesta ja hänen tarpeidensa täyttämisestä. Asiakas tarvitsee jotakin sellaista, mitä yritys tarjoaa. Palvelua ei tarvita, jos sille ei ole käyttäjää eli asiakasta. (Eräsalo 2011, 12-13.)

Palvelukokemus on aina henkilökohtainen ja asiakkaat kokevat sen eri tavoin. Palvelun odotetaan vastaavan asiakkaan erilaisiin tarpeisiin ja odotuksiin vaihtelevissa tilanteissa. Palvelu tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, vaikka vuorovaikutus ei aina tapahdukaan kasvotusten. Merkittävintä on kuitenkin kasvokkain tapahtuva palvelu, joka on ihmissuhdetyötä. (Eräsalo 2011, 13-14.)

2.2 Palvelun laatu

Kun puhutaan laadusta käsitteenä, on kyse ominaispiirteistä. Ominaispiirteet liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää niille kohdistuvat odotukset ja niille asetetut vaatimukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön tai asiakkaille erikseen määriteltymiin tarpeisiin. (Holma 2003, 13.)

Palvelun laadun mittaa aina asiakas. Asiakkaan arvioinnin perustana on usein palvelukokemus ja tilanteesta syntynyt tunne, johon liitetään palveluun liittyviä odotuksia ja käytännön havaintoja. (Rissanen 2005, 17.)

Palvelun laatu tarkoittaa sitä, miten palveluntarjoaja kykenee vastaamaan asiakkaan palveluntarpeeseen järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaan sekä kustannustehokkaasti. Laadukas palvelu esimerkiksi ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä. Palvelu on laadukasta, jos se on vaikuttavaa ja turvallista, asiakaslähtöistä ja asiakkaan tarpeisiin vastaavaa

sekä hyvin koordinoitua. Henkilöstön riittävä ammattitaito on myös varmistettava, jotta laadukas palvelu toteutuu. (STM 2013.)

Kun palvelun laatua halutaan kehittää, toimiva työtapa on jonkinlainen projekti. Projekti on motivoiva sekä kannustava tapa kehittää toimintaa. Asiakkaan tarpeiden sekä odotusten ymmärtäminen auttaa pääsemään haluttuun tulokseen. (Rissanen 2005, 217.)

Laatu toteutuu arkipäivän työssä. Se on kohtaamista asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, asiakkaan sairauksien hoitoa ja hänen elämänhallintansa tukemista sekä oman ammattitaidon ja persoonallisuuden käyttöä näissä tilanteissa. Asiakkaan laatu on laadun hyvyyden kriteeri. Hoidon ja palvelun tavoitteena on asiakkaan hyvä elämänlaatu. Tähän pyritään antamalla asiakkaalle ammatillisesti korkeatasoista hoitoa kaikissa tilanteissa. Korkeatasoinen hoito muodostuu siitä, että annettu palvelu perustuu asiakkaan aitoihin tarpeisiin, asiakasta kodellaan arvostavasti ja annettava hoito sekä palvelu perustuvat tietoon ja näyttöön siitä, että juuri tämä on asiakkaalle oikea hoito tai palvelu. (Voutilainen ym. 2002, 14-16.)

Henkilöstön määrän, koulutuksen sekä tehtävärakenteen on vastattava yksikössä palveluja saavien ikääntyneiden määrää sekä heidän palveluiden tarvettaan, jotta laadukas palvelu voidaan turvata. (THL 2013.)

Työtä tulisi organisoida tukemaan koko henkilöstöä asukkaiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaamisessa. Tiimityö sekä henkilöstön koulutus lisää työn tehokkuutta sekä vaikuttavuutta. (Mary Jane Koren 2010.)

Hyvän palvelun tavoitteena on ikääntyneen hyvä elämänlaatu. Palvelun on tarkoitus tukea itsemääräämisoikeutta sekä toimintakyvyn tasosta riippumatta ikääntyneen itsenäistä suoriutumista. Hyvä palvelu perustuu näyttöön sekä noudattaa suosituksiin perustuvia hoitokäytäntöjä. (STM 2001.)

Ikäihminen on itse oman elämänsä asiantuntija ja voi itse määritellä omat tarpeensa ja odotuksensa. Hänellä on oikeus ja vapaus tehdä valintoja oman elämänsä suhteen. Laadukasta palvelua luodessamme tuleekin ottaa huomioon

ikäihmisen oma elämäkokemus ja asiantuntijuus omaan elämäänsä.
(Näslindh-Ylispangar 2012, 12.)

3 LAADUKAS IKÄIHMISEN HOITOTYÖ

3.1 Ikäihmisten hoidon laatusuosituks

Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Suomen Kuntaliitto ovat yhdessä antaneet ikäihmisten palvelujen kehittämistä koskevat laatuvaatimukset. Niiden tarkoituksena on ikääntyneen toimintakyvyn tukeminen sekä vanhuspalvelulain toimeenpaneminen. Suositus on tarkoitettu kunnille, mutta myös sosiaali- ja terveystyöpalvelujen tarjoajille. (STM 2013.)

Tavoitteena laatusuosituksella on varmistaa mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat palvelut niitä tarvitseville. Laatusuositus sisältää erityisesti kotihoidon sekä ympärivuorokautisen hoidon laatuun liittyvää sisältöä esimerkiksi hoitajamitoituksesta. (STM 2013.)

3.2 Ikäihmisen hyvä hoito

Vanhustyön päämääränä on edistää iäkkään ihmisen hyvinvointia, elämänlaatua, toimintakykyä sekä lisätä elämänhallintaa ja turvallisuutta. Toiminta perustuu kriittisten tutkimusten tuomiin tietoihin. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 20.)

Työntekijöillä, jotka pitävät ikääntyneitä ja heidän omaisiaan yhdenvertaisina itsensä kanssa ja kunnioittavat heidät mielipiteitään, on hyvät valmiudet onnistua hyvän hoidon toteuttamisessa. Hyvän hoidon perustana on myös työntekijöiden osaaminen. Ikääntyneen hoidossa tarvitaan tietoja ja osaamista mm. tavallisista vanhenemismuutoksista, vanhusten sairauksien ja toimintakyvyn heikkenemisen ehkäisemisestä, sairauksien hoidosta sekä toimintakyvyn ylläpitämisestä eli kuntouttavasta työstä. Hyvän hoidon edellytyksenä on myös ikääntyneen ihmisen ajatusten ja toiminnan

ymmärtäminen. Hoitajan tulee perehtyä yksilöllisesti jokaisen ikääntyneen aikaisempiin vaiheisiin, tapoihin ja tottumuksiin. (Kivelä&Vaapio 2011, 205-206.)

Toimintakyvyn parantaminen ja itsenäisen selviytymisen vahvistaminen ovat hyvän hoidon tavoitteita. Niiden avulla mahdollistetaan aktiivinen elämä, esteetön elinympäristö sekä oikeus erilaisiin palveluihin. Palveluntarvetta arvioidessa tulee ottaa huomioon ikäihminen kokonaisvaltaisesti. Huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä hengellinen toimintakyky. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 22.)

Pitkäaikaishoidossa palvelut on toteutettava siten, että ikäihminen kokee oman elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi sekä arvokkaaksi ja voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta. Ikäihmisen tulee voida osallistua mielekkääseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980, 14§.)

3.3 Hyvän hoidon etiikka

Terveystalvveluon ja sosiaalitoinen yleiset ammattieettiset periaatteet ja yleinen yhteiskuntaetiikka sekä yleiset ihmisoikeudet määrittävät myös vanhusten hoidon ja palveluiden eettistä perustaa. Ikääntyneiden hoitoon liittyy kuitenkin monia erityispiirteitä. Iäkkäät ihmiset ovat hauraita ja heidän fyysinen toimintakykynsä on heikompi kuin nuorten tai keski-ikäisten ihmisten. Monet ikääntyneistä sairastavat muistisairautta ja pitkäkestoiset fyysiset sairaudet sekä masennustilat ovat yleisiä. Näin eettisten periaatteiden noudattaminen korostuu iäkkäiden hoitotyössä. Keskeisiksi arvokkaan vanhuuden turvaaviksi eettisiksi periaatteiksi on määritelty itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus, turvallisuus, yksityisyys ja yksilöllisyys sekä osallisuus. (Kivelä&Vaapio 2011, 17-18.)

Eettisesti hyvä hoito tarkoittaa huolenpitoa, joka edistää iäkkään ihmisen hyvää elämää, luo turvallisuutta ja välttää pahan tekemistä. Hyvän hoidon

järjestäminen myös heikoimmille ja havoituvimmille kuuluu yhteiskuntamme arvoihin ja ihanteisiin. Ihmisarvoinen hoito on taattava jokaiselle. Arvostava ja hyvä hoito käsittää riittävä ja osaavan henkilökunnan sekä kunkin ikääntyneen tarpeisiin perustuvat palvelut. Ikääntyneiden ihmisten hyvä hoito muodostuu huolenpidosta ja turvallisuudesta, ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden, yksityisyyden sekä integriteetin (oikeus omaan kehoon, ajatuksiin, vakaumukseen, ihmissuhteisiin ja yksityisyyteen) kunnioittamisesta. Eettisesti hyvän ikääntyneen hoitotyön toteuttaminen sekä iäkkään tasa-arvoinen ja aito kohtaaminen vaativat hoitajalta osaamista, eettistä herkkyyttä, inhimillisyyttä, iäkkään arvomaailman ymmärtämistä sekä aitoa välittämistä. (Kivelä&Vaapio 2011, 21-22.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Toiminnallisen opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuottaa ohjeistus laadukkaasta ja erinomaisesta palvelusta hoivakodissa. Laadin ohjeistuksen Attendo Liedon Helmen hoitajille, jonka jälkeen esitän tuotoksen Attendon Satakunnan sekä Varsinais-Suomen alueen hoivakotien johtajille. Tarkoituksena on viedä ohjeistus käytäntöön kaikissa alueen hoivakodeissa. Ohjeistuksen laadin Attendon laatutiimin ”Laatua erinomaisella palvelulla” –projektista saadun materiaalin pohjalta. Materiaali ohjeistukseen on kerätty erilaisten harjoitusten ja keskusteluiden pohjalta.

Ohjeistus on suunnattu hoivakodin hoitajille ja sen tarkoituksena on toimia oppaana laadukkaaseen palveluun ja hyvään hoivaan. Ohjeistus auttaa erottumaan muista hoivakodeista erinomaisella asenteella, toiminnalla sekä viestinnällä, kun tulevaisuudessa asukas itse valitsee tarvitsemansa palvelun tuottajan. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää hoivakodin arkeen yhteisiä toimintatapoja, jotka edistävät palvelun laatua sekä kehittävät ymmärrystä siitä, mistä koostuu hyvä ja laadukas palvelu. Tämä opinnäytetyö tulee palvelemaan tulevaisuudessa Attendon Satakunnan sekä Varsinais-Suomen alueen hoivakoteja.

Tällä hetkellä ohjeistus on sähköisessä muodossa. Tarkoituksena on tuottaa myöhemmin ohjeistus painetussa paperisessa muodossa, joka on helposti jokaisen hoitajan luettavissa ja ulkoasultaan lukemaan houkutteleva. Ohjeistus sisältää käytännönläheisiä ohjeita ja esimerkkejä, jotka jokaisen hoitajan on helppo sisäistää sekä ottaa osaksi omaa työtään. Ohjeiden avulla jokainen voi olla vaikuttamassa tarjoamamme palvelun ja hoivan laatuun.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan kehittäminen, ohjeistaminen, järjestäminen tai järjeistaminen. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on yleensä toimeksiantaja. Toteutustapoja voi olla monenlaisia, kuten kirja, näyttely tai tuote. Toteutustapana voi olla myös jonkin tapahtuman järjestäminen. (Lumme ym. 2006.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää yhdistyä käytännön toteutus sekä raportointi tutkimusviestinnän keinoja hyödyntäen (Vilkka & Airaksinen 2003, 9). Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on toiminnan kehittäminen ohjeistuksen avulla.

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin sekä opinnäytetyöraportin eli koko prosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin. Tuotoksen pitäisi aina perustua ammatilliselle teorialiedolle ja sen tuntemukselle. (Lumme ym. 2006.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tekijältä edellytetään tutkivaa ja kehittävää otetta, vaikka tutkimus onkin useasti lähinnä selvityksen tekemistä tiedonhankinnan apuvälineenä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkiva ote näkyy teoreettisen lähestymistavan perusteltuna valintana, tehtyjen valintojen ja ratkaisujen perusteluina sekä pohtivana ja kriittisenä suhtautumisena kirjoittamiseen. (Lumme ym. 2006.) Tuotoksen teoriaosuudessa näkyy perustellusti aiheen valinta sekä sen rajaaminen. Tuotos perustuu kriittisesti valittuun ammatilliseen teorialietoon.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksellinen selvitys kuuluu idean tai tuotteen toteutustapaan. Toteutustapa tarkoittaa keinoja, joilla materiaali esimerkiksi oppaan, ohjeistuksen tai tapahtuman sisällöksi hankitaan sekä keinoja, joilla esimerkiksi oppaan tai ohjeistuksen visuaalinen ilme toteutetaan. (Vilkka&Airaksinen 2003, 56.)

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Toiminnallisen opinnäytetyöni toteutin Attendo Liedon Helmessä. Toimeksianto saatiin Attendo Liedon Helmen johtajalta. Hän on hyväksynyt suunnitelman opinnäytetyön toteutuksesta ja osaltaan allekirjoittanut toimeksiantosopimuksen.

Yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa vein Attendon laatutiimin ”Laatua erinomaisella palvelulla” –projektin käytäntöön Liedon Helmessä. Projektista saadusta materiaalista työstin ohjeistuksen hoitajille. Projektissa käsitelimme ”erinomaista asennetta”, ”erinomaista toimintaa” sekä ”erinomaista viestintää” erilaisten käytännön harjoitusten sekä keskusteluiden kautta. Kustakin aiheesta koottiin etukäteen projektin tiimoilta lomakkeet, joissa pohdittavia aiheita valmiiksi (Liite 1,3,5). Harjoituksista sekä keskusteluista syntyneen materiaalin kokosin ohjeistuksen sisällöksi (Liite 2,4,6). Esimerkiksi aiheesta asenne, harjoituksen aiheena oli asukkaan huomioiminen/huomiotta jättäminen hoitotilanteessa. Hoitajat kokeilivat käytännössä miltä tuntuu olla vuodepotilaana, kun hoitajat puhuvat keskenään omista asioistaan, eivätkä ota häntä huomioon. Harjoituksen jälkeen keskusteltiin ja pohdittiin aihetta yhdessä hoitajien kanssa.

Attendon ”Laatua erinomaisella palvelulla”- projektin toteutus eteni suunnitellusti. Marraskuussa 2016 aiheena oli erinomainen asenne, tammikuussa 2017 erinomainen toiminta sekä maaliskuussa 2017 erinomainen viestintä. Jokaista aihetta käsiteltiin yksikössä erilaisten käytännön harjoitusten sekä keskusteluiden kautta. Jokaisen aiheen läpi käymiseen käytettiin aikaa noin 120 minuuttia. Tämä aika piti sisällään mahdollisen käytännön harjoituksen sekä keskustelun aiheesta. Projektissa käsitellyistä aiheista sain koottua materiaalin opinnäytetyön tuotokseen eli ohjeistukseen.

5.3 Ohjeistuksen laatiminen

Kirjallisella ohjausmateriaalilla tarkoitetaan erilaisia kirjallisia ohjeita ja –oppaita. Ne voivat olla lyhyitä yhden sivun mittaisia ohjeita tai lehtisiä tai useampisivuisia pieniä kirjasia tai oppaita. Tutkitun tiedon mukaan kirjalliset ohjeet ovat usein kirjoitettu liian vaikeasti ja laajasti eikä näin tavoita asiakasta. Tietoa ei saa olla liikaa. Kirjallisen ohjausmateriaalin tulee olla sisällöltään sekä kieliasultaan ymmärrettävää ja sopivaa. Konkreettisin esimerkein ja kuvauksin voidaan selkeyttää käsiteltävää asiaa. Ymmärrettävässä kirjallisessa ohjeessa on selkeästi luettava kirjasintyyppi, riittävä kirjasinkoko ja selkeä tekstin jaottelu ja asettelu. Sanoman ymmärrettävyyttä voidaan lisätä kuvin, kuvioin, kaavioin ja taulukoin. Niiden tulee olla kuitenkin tarkkoja, objektiivisia, mielenkiittoa herättäviä ja ymmärrettäviä. Sanojen ja lauseiden tulisi olla melko lyhyitä. (Kyngäs ym. 2007, 124-127.)

Laadin ohjeistuksen Attendon ”Laatua erinomaisella palvelulla” –projektista syntyneestä materiaalista. Materiaalia kerättiin erilaisten harjoitusten ja keskusteluiden pohjalta, jotka käytiin Attendo Liedon Helmen hoitajien kanssa. Materiaalia tuli runsaasti ja ohjeistukseen tärkeimpien asioiden löytäminen ja rajaaminen vei aikansa. Ohjeistus toimii oppaana hoivakodin hoitajille laadukkaaseen palveluun ja hyvään hoivaan.

Tekemäni ohjeistus on 18 sivuinen kansilehdet mukaan lukien. Ohjeistuksen toteutin Microsoft Power Point- ohjelmaan, josta se on myöhemmin helposti muokattavissa ja siirrettävissä painettavaan muotoon. Ohjeistuksessa käytetyt kuvat ovat Attendon materiaalista kopioituja. Kuvien käyttöön olen kysynyt ja saanut luvan. Ohjeistuksesta halusin tehdä helposti ymmärrettävän, konkreettisia asioita sisältävän ja kieliasultaan sellaisen, että jokaisen on se helppo sisäistää ja ottaa osaksi omaa toimintaansa. Kuvilla ohjeistuksesta saatiin ulkoasultaan kutsuvampi.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa laadukasta ja erinomaista palvelua käsittelevä ohjeistus. Tarkoituksena on tulevaisuudessa viedä ohjeistus käytäntöön kaikissa Attendon Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueen hoivakodeissa. Ohjeistus on suunnattu hoivakotien hoitajille. Sen tarkoituksena on toimia oppaana laadukkaaseen palveluun ja hyvään hoivaan sekä auttaa Attendon hoivakoteja erottumaan muista hoivakodeista erinomaisen asenteen, toiminnan ja viestinnän avulla.

Tavoitteena oli kehittää hoitajien ymmärrystä siitä, mitä hyvä ja laadukas palvelu tarkoittavat ja luoda yhteisiä laadukkaaseen palveluun tähtäviä toimintatapoja hoivakodin arkeen. Ohjeistuksen on tarkoituksena toimia niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden, sijaisten sekä opiskelijoiden työvälineenä. Ohjeistuksen luettuaan tavoitteena on, että hoitohenkilökunnan toiminta olisi yhtenäistä ja laatuun tähtäävää toimintaa. Se herättää jokaisen pohtimaan aiheen tärkeyttä ja omia toimintatapojaan. Jo projektin materiaalin työstämisen aikana hoitajien asenteissa ja toiminnassa oli huomattavissa muutosta

Opinnäytetyön tein yksin ja koin ratkaisun toimivaksi. Sain toimeksiannon omalta työpaikaltani, joten oli luontevaa niin minulle kuin työnantajalleni, ettei projektiin osallistunut ulkopuolisia. Työn jakaminen ryhmän kanssa olisi varmasti vähentänyt henkilökohtaista työmäärää, mutta kokonaisuus huomioiden tämä oli järkevä toteutustapa.

Opinnäytetyön aiheen sain siis toimeksiannon Attendon Liedon Helmen johtajalta. Aihe on ajankohtainen hoivakotimaailmassa, kuten Attendon laatutiimin ”Laatua erinomaisella palvelulla”-projektin nimikin jo kertoo. Aihe oli kiinnostava ja motivoiva, koska koin voivani hyödyntää myös omaa ammattitaitoani sekä osaamistani ohjeistuksen luomiseen.

Opinnäytetyön työstäminen lähti etenemään hitaasti aiheen löytymisen jälkeen. Kun Attendon ”Laatua erinomaisella palvelulla”-projektin aikataulu Liedon

Helmessä varmistui, suunnitelmakin eteni hyvää vauhtia. Projektin toteutus eteni suunnitellusti aikataulun mukaan. Projektista saatu materiaali oli valmiina ohjeistukseen työstettäväksi maaliskuussa 2017. Materiaalin käsittely vei aikaa ja samalla alkoi raporttiin kirjallisen materiaalin kerääminen ja siihen syventyminen.

Attendon ”Laatua erinomaisella palvelulla”-projektista saadusta materiaalista oli hyvä lähteä työstämään ohjeistusta, joka tähtäsi palvelun laadun kehittämiseen sekä hoitajien käsitykseen laadukkaasta palvelusta ja hoivasta.

6.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikka tarkoittaa tutkimusprosessia ohjaavia periaatteita. Tutkimuseettisiä periaatteita voidaan pitää yleisten eettisten periaatteiden soveltamisena tutkimukseen. Tutkimuksessa keskeisiä eettisiä periaatteita ovat rehellisyys, objektiivisuus sekä huolellisuus. (Sarvimäki 2006, 10.)

Opinnäytetyöni pohjaan tutkimuseettisiin periaatteisiin, vaikka se ei tutkimuksellinen opinnäytetyö olekaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössäni käytin luotettavia lähteitä ja olin rehellinen. Suhtauduin kriittisesti löytämäni lähdemateriaaliin ja pyrin valitsemaan siitä aina uusimman tiedon.

Käytin opinnäytetyössäni runsaasti aiheeseen liittyvää kotimaista kirjallisuutta, jota löytyi melko helposti. Suurin osa kirjallisesta materiaalista oli alle kymmenen vuotta vanhaa. Käytin tietolähteenä myös internetiä lähinnä lakien ja laatusuosituksen kohdalla. Vertasin tietoa eri tietolähteiden kesken, joka lisää luotettavuutta.

Opinnäytetyöhöni aiheeseen liittyy vahvasti eettiset periaatteet. Laadukas palvelu hoivakodissa ja ikäihmisen laadukas elämä perustuvat molemmat eettiseen ja luotettavaan toimintaan.

Ikäihmisten hoivassa kohdataan eettisiä kysymyksiä päivittäin, erityisesti täysin muiden avusta riippuvaisten ikäihmisten kohdalla. Etiikka ja luotettavuus ovat

hyvän hoivan perusta, joiden avulla päästään mahdollisimaan hyvään elämään. (ETENE 2008.)

6.2 Jatkokehittämisehdotukset

Ohjeistuksen käyttöönoton jälkeen olisi mielenkiintoista selvittää, miten ohjeistus on palvellut hoivakoteja ja ovatko hoitajat kokeneet siitä olevan käytännön hyötyä. Lisäksi kyselyn avulla voitaisiin myöhemmin selvittää myös asukkaiden ja heidän läheistensä kokemusta palvelun laadusta, jotta nähtäisiin onko ohjeistus palvellut hoivakotia tarkoituksenmukaisesti. Kyselyn tulosten perusteella työnantaja voisi mahdollisesti hyödyntää vastaavanlaista metodologia sellaisenaan muillakin osa-alueilla tai jatkaa sen kehittämistä.

LÄHTEET

ETENE 2008. Vanhuus ja hoidon etiikka. Viitattu 10.4.2017

<http://etene.fi/documents/1429646/1559070/ETENE-julkaisu+20+Vanhuus+ja+hoidon+etiikka.pdf/34d9870b-d612-4952-8265-dcb7961dc3ab>

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vaasa: Hansaprint Direct Oy

Holma, T. 2003. Laatu vanhustyön arkeen – suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kivelä, S; Vaapio, S. 2011. Vanhana tänään. Eesti: Tallinna Raamatutrukikoda.

Koren, M. 2010. Person-Centered Care For Nursing Home Residents: The Culture Chance Movement. Viitattu 10.5.2018 <https://www.healthaffairs.org/doi/full/10.1377/hlthaff.2009.0966>

Kyngäs, H ; Kääriäinen, M; Poskiparta, M; Johansson, K; Hirvonen, E; Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. Viitattu. 9.11.2016

www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980

Lumme, R; Leinonen, R; Leino, M; Falenius, M; Sundqvist, L. 2006. Virtuaali ammattikorkeakoulu. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 6.11.2016

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Lähdesmäki, L; Vornanen, L. 2014. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita.

Näslindh-Ylispangas, A. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Fram.

Sarvimäki, A. 2006. Vanhustenhuollon tutkimus ja tutkimusetiikka. Stakes.

STM 2001. Ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskeva laatusuositus. Viitattu 9.4.2017

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113941/ikaihminen.pdf?sequence=1>

STM 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Viitattu 9.11.2016 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

THL 2017. Valinnanvapaus. Iäkkäiden palvelut. Viitattu 10.4.2017

<https://www.thl.fi/documents/2616650/2646346/1ValinnanvapausI%C3%A4kk%C3%A4idenPalvelut.pdf/cc3add27-ead7-457c-b198-08ab4f39fc8f>

THL 2013. Vanhuspalvelulaki –pykälästä toiminnaksi. Viitattu 9.4.2017

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110437/URN_ISBN_978-952-245-966-4.pdf?sequence=1

Voutilainen, P; Vaarama, M; Backman, K; Paasivaara, L; Eloniemi-Sulkava, U; Finne-Soveri, U.H. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Saarijärvi: Gummeru

Pohtikaa, miten - erinomaista palvelua - saadaan hoivakodin arkeen toteutumaan pienillä teoilla.

Erinomainen asenne

1. Olen Attendon edustaja

- **Myös vapaa-ajalla edustat Attendoa, huomioidaan Some-käyttäytyminen**
- **Perehdytyksessä tulisi huomioida Attendon arvot, painotetaan sitoutumista Ja kunnioitusta työnantajaa kohtaan**

2. Olen läsnä

- **Asukasta hoidettaessa huomio asukas, ota asukas mukaan keskusteluun**
- **Tuo itsesi esille huomioimalla kaikki, tervehdi omaisia, mene keskustelemaan**

3. Olen lämmin ja helposti lähestyttävä

- **Puhelimeen vastaamme aina samantyylisestä Attendo hoivakoti ja oma nimi**
- **Aktiivisuus omaisten kanssa**

OSASTOTUNTI 21.11.2016

Erinomainen asenne

Olen läsnä

- Harjoiteltiin minkälaista on millä tavalla asukkaita hoidetaan, otetaanko asukas huomioon hoidettaessa vai jätetään vähemmälle huomiolle.
- Hoitajat kirjoittivat omia ajatuksia paperille harjoitustilanteesta:
 - Jotkut asukkaat pitävät siitä, että hoitajat keskustelevat omasta arjestaan ja hoitokodin ulkopuolisesta elämästä. Kun asukas tunnetaan, tiedetään mikä toimintatapa on asukkaalle suotavaa.
 - Hoitajilla on paljon valtaa päättää miten asukasta hoidetaan.
 - Täytyy huomioida asukasta, eikä jutella omia asioita. Kamalaa vanhusta/asiakasta kohtaan.
 - Asukkaalle miellyttävämpää, kun hänet kohdataan ja huomioidaan kuin puhutaan hoitajat keskenään. Asukkaalle tulee ulkopuolinen olo. Epämukavaa ja –kohteliasta. Asukkaan kunnioitus.
 - Jos asukas ei ole juttutuulella niin mieluusti vain kuuntelee. Olihan se periaatteessa kamalaa.
 - Joskus asukkaita laitettaessa, unohdamme asukkaan huomioimisen, koska molemmat hoitajat juttelevat keskenään.

Keskusteltiin harjoituksesta, miltä asukkaasta tuntuu eri tyyliin hoidettaessa. Koetaan, että jotkut asukkaat pitävät siitä kun hoitajat juttelevat omasta arjesta ym. Kaikkien asukkaiden kanssa ei voi toimia samalla tapaan. Heidät tunnetaan hyvin, jotta tiedetään kenen kanssa voi puhua omasta elämästä ja millä tyyliin. Puhuttiin, että asukkaan huone on hänen koti/huoneistonsa, jota tulee kunnioittaa.

Harjoituksella herätettiin työntekijöitä ajattelemaan omaa toimintaa asukkaiden kanssa.

Olen Attendon edustaja

Työntekijöiltä kysyttiin; Millä tavalla edustat/kunnioitat työnantajaa/Attendoa vapaa-ajallasi mm. Some, ystävät, tutut, vanhat työkaverit, sukulaiset. Onko siinä kehitettävää?

- Entiset työntekijät puhuvat paljon pahaa Attendosta somessa
- Vaitiolovelvollisuus ja kunnioitus jatkuu vielä työsuhteen loputtua.
- Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.
- Facebookin profiilissa kerron olevani töissä Attendolla.
- Kerron kavereille työskenteleväni Attendon hoivakodissa.
- Kerron missä olen töissä.
- En puhu pahaa Attendosta.
- En puhu työnantajastani paljoa vapaa-ajallani.
- Tykkään olla töissä Attendolla.
- Joulunajan bingo lahjoituksia kysyttäessä kertonut mistä olen.
- En kerro työpaikan asioista vanhoille työkavereille.
- En kirjoita someen työasioita/työnantajaaan liittyviä asioita.
- Puhun positiivisesti työpaikastani.

Työntekijöiltä kysyttiin; Millä tavalla voisit itse lisätä aktiivisuutta asukkaan omaista kohtaan hänen vieraillessaan hoitokodissa? Kirjoita esimerkkejä.

Olen lämmin ja helposti lähestyttävä

- Keskustella enemmän omaisen kanssa.
- Kerron omaisille, jos meillä on jokin tapahtuma, esim. omaisten ilta.
- Kerron enemmän asukkaan päivästä ja kuulumisista sekä tulevista tapahtumista.
- Kannustan omaisia osallistumaan meidän aktiviteetteihin esim. omaisten ilta, joulujuhla jne.
- Viemällä kahvit huoneeseen. Jutteleamalla niitä näitä, kysymällä kuulumisia. Rohkeasti kertomaan huoneeseen heidän omaisensa voinnista.
- Otan kontaktia ja kerron muutamalla lauseella asukkaan voinnista/päivästä. Näytän, että tiedän mitä heille kuuluu ja että välitän.
- Sanon, että aina voi kysyä, jos jokin mietityttää.

Tavoitteet:

1. Seurataan ja arvioidaan omaa toimintaa; Attendon edustajana, asukasta hoidettaessa ja omaisia kohdattaessa.
2. Onko omassa toiminnassa parannettavaa.

Keinot:

1. Tehostetaan omaa toimintaa mm. omaisia kohdattaessa (kerrotaan spontaanimmmin asukkaan voinnista ja kuulumisia), keskitytään enemmän asukkaaseen.

Arviointi:

1. Osastotunnilla arvioidaan ollaanko onnistuttu oman toiminnan tehostamisessa.
2. Onko vielä jotain parannettavaa.
3. 12.12. osastotunti

Laatinut: Maria Virjonen ja Marjo Mäkilä

Pohtikaa, miten - erinomaista palvelua - saadaan hoivakodin arkeen toteutumaan pienillä teoilla

Erinomainen toiminta

1. Minä hoidan

- Omahoitajuuden korostaminen esim. RR-mittaukset, paino kuukausittain
- Omahoitajan vastuunkanto oman asukkaan hoidossa
- Hoitopalavereissa omahoitaja läsnä

2. Teen hiukan ekstrapaa

- Henkilökohtainen pieni tervehdys omalta hoitajalta omaisille asukaskoosteessa/kuukausiraportissa
- Voitko tehdä jotain seuraavaa vuoroa ajatellen

3. Takaan erinomaisen asiakaskokemuksen

- Kohdataan yksilöllisesti asukas, omainen ja työkaveri

Muista oikea työasenne!

Osastotunti 9.1.2017 klo 13

Erinomainen toiminta

Minä hoidan

- Vastuunkantaminen omahoitajan tehtävistä:
 - Mitä tehtäviä omahoitajalle kuuluu?
 1. Kontrollit; RR-, P- ja painomittaukset
 2. Kuukausiraportit
 3. Omahoitajavartit
 4. Hopasu:n laatiminen 1kk sisällä muutosta, 2x/vuosi päivittäminen + päivittäminen tarvittaessa
 5. Elämänlaadun check-listan päivittäminen 3kk välein
 6. Apuvälinetarvearvio, niiden hankinta ja lainausajan jatkaminen
 7. Oman asukkaan asioista huolehtiminen; tarvehankinnat, vaatetarpeen arviointi ja uusiminen,
 8. Omaisen kanssa yhteistyö mm. asukkaan tottumusten ja toiveiden selvittäminen, hankinnoista sopiminen
 9. Olla yhdessä asukkaan kanssa, luoda luottamuksellinen suhde
 10. Kaappien siisteyden ylläpitäminen
 11. Postien selvittäminen ja lähettäminen
 - Miten voisin kehittää omaa omahoitajuuttani, sitoutuminen tehtävään, kiinnostuminen, välittäminen?
 1. Kehitettävää on, jotta saadaan omahoitajatoiminta toimivaksi ja tarkoitustansa palvelevaksi.
 2. Asukkaat eivät tiedä omahoitajuudesta eivätkä kuka on omahoitaja. Asukastaulun päivittäminen ja niiden hankkiminen jos puuttuu. Omahoitaja esittäytyy ja tutustuu omaan asukkaaseen. On aktiivinen osapuoli ja kiinnostunut omasta hoidettavastaan. Yhteistyö omaisten kanssa.

Teen hiukan ekstraa

- Mitä voin tehdä, jotta seuraavan työvuoron on mukava tulla töihin?
 1. Yöhoitaja tekee ekstraa viikonloppuaamuna etenkin sunnuntaina. Laittaa kolme asukasta valmiiksi viikonloppu aamuyöstä. Yöhoitaja saa tilanteen mukaan päättää ketä kyseiset asukkaat ovat. Informoi aamuhoitajia keitä kyseiset asukkaat ovat. Astioiden kattaminen valmiiksi keittiön linjastolle etenkin viikonloppu aamuisin. Laksatiivien valmiiksi laittaminen koko päivän osalta (Smartlax, Levolac jne.).
 2. Autetaan jotkut asukkaat aamupesuille vessaan vasta aamupalan jälkeen. Aamupalan syöttäminen sänkyyn.
 3. Siistiä keittiö jos mahdollista.
 4. Laittaa kahvi valmiiksi aamulla/päiväkahvilla. Kattaa astiat valmiiksi.
 5. Siivota omat jäljet, hoitaa omat työt loppuun.
 6. Avustaa työkaveria.
 7. Pyykkien hoitaminen ja roskien vieminen.
 8. Hoitotarvikekärryn täytenä pitäminen ja hoitotyössä sen mukana pitäminen, iltahoitaja täyttää kärryn, jos ehtii/muistaa.

- Voiko tehdä jotain pientä ekstraa mm. omaisia kohtaan?
 1. Tarjota kahvit heidän käydessä.
 2. Mennä juttelemaan omaisen/omaisten kanssa. Kertoa kuulumisia.
 3. Olla iloinen ja hymyileväinen.
 4. Ottaa heidät huomioon.

Takaan erinomaisen asiakaskokemuksen

- Mitä mielestäsi on oikea työasenne?
 1. Uskaltaa näyttää omat tuntemukset, oma fiilis.
 2. Hyväksyä työkaverin olotila; välillä on hyviä ja huonoja päiviä.
 3. Avoimuus
 4. Positiivisuus
 5. Kärsivällisyys

6. Joustavuus
 7. Kaikkien huomioon ottaminen.
 8. Rehellinen ja kannustava.
 9. Ei lähdetä mukaan ”juoruihin”.
- Onko omassa asenteessa kehitettävää?
 - Aina on kehitettävää.
 - Miten otan yksilöllisesti huomioon...
 - asukkaan?
 - Kuuntelen asukasta, keskustelen hoitotoimenpiteiden aikana, keskityn asukkaaseen ja osoitan välittäväni, asukaslähtöisyys, huomioin asukkaan toiveet ja tavat, kohtelen asiallisesti, huomioin asukkaan toimintakyvyn
 - omaisen?
 - Annan aikaa, kerron kuulumisia asukkaan voinnista, kuuntelen omaista, juttelen ja huomioin hänen/heidän toiveet, hymyilen ja tervehdin, yritän nähdä ja ymmärtää asiat omaisen kannalta
 - työkaverin?
 - Hyvä huumorintaju, kunnioitan ja huomioin kaikkia yksilöinä, arvostan häntä, otan huomioon että kaikilla on omat toimintatavat ja työtavat, kunnioitan toisen mielipiteitä, otan huomioon työkaverin fiiliksen ja tavan tehdä töitä, hyväksyn hänet sellaisena kuin hän on,

TAVOITTEET:

- Omahoitajuuden kehittäminen toimivammaksi.
- Huomioidaan enemmän omaiset
- Huomioidaan seuraava työvuoro. Viikonloppuisin panostetaan aamuvuoroa varten enemmän.
- Jatketaan hyvän työhengen ylläpitämistä.
- Hyväksytään jokainen työkaveri omana itsenään, hyväksytään erilaisuus.
- Sitoudutaan työhön, sovittuihin asioihin ja tehtäviin, hoidetaan tehtävät ajallaan.

KEINOT:

- Jokainen työntekijä panostaa ja kehittää omahoitajuutta toimivammaksi. Omaksuu omahoitajan roolin.
- Nähdään asukkaat tärkeimpinä ja ensisijaisina tärkeysjärjestyksessä.
- Hymyillään, tervehditään omaisia. Mennään omaisten luo ja kerrotaan asukkaan kuulumiset. Tarjotaan kahvia.
- ”Taulu” asukkaille nähtäväksi ketä hoitajia on työvuorossa; nimi ja kuva. Kuvat (magneetikuvat) voidaan tilata netistä Smartfotosta. Hankitaan taulu ruokasalin ja eteisen väliseinään.
- Hoidetaan työt mahdollisuuksien mukaan loppuun asti. Avustetaan työkaveria. Yöhoitajan panostus viikonloppuisin; laittaa aamulla kolme asukasta valmiiksi aamuvuoroa varten, muistaa kertoa aamuvuorolle ketä ne asukkaat ovat.
- Positiivisuus työssä. Annetaan positiivista ja rakentavaa palautetta työkaverille. Iloinen mieli ja asenne.
- Sallitaan ja hyväksytään jokaisen työkaverin olla oma itsensä.
- Hoidetaan tehtävät sovitusti ja ajallaan.

Laatinut: Maria Virjonen ja Marjo Mäkilä

Pohtikaa, miten - erinomaista palvelua - saadaan hoivakodin arkeen toteutumaan pienillä teoilla

Erinomainen viestintä

1. Kommunikoin ennakoivasti

- Omaisen tullessa, kerro automaattisesti kuulumiset
- Ilmoitetaan herkästi omaisille asukkaan voinnin muutoksista

2. Kuuntelen ja kunnioitan muiden näkemyksiä

- Rauhoita raportointi hetket

Kiitä työkaveria päivästä

Osastotunti 14.3.2017

Erinomainen viestintä

1 Kommunikoin ennakoivasti

- **Omaisien tullessa, kerro automaattisesti kuulumiset**
- **Ilmoitetaan herkästi omaisille asukkaan voinnin muutoksista**
- **Muistetaan vuororaportoinnin yhteydessä kertoa asukkaan akuutit asiat, ei vain päivittäiset rutiiniasiat**
- **Informoidaan seuraavaa työvuoroa muista työhön liittyvistä; pyykkihuolto, siivous, keittiö, lääke, työntekijän sairasloman sijaistuksesta ym.**
- **Työntekijöiden välisissä ristiriita-/erimielisyystilanteissa pyritään selvittämään asia välittömästi kyseisten henkilöiden kesken eikä asiat kärjisty isompiin mittakaavoihin eikä niitä puida toisten työntekijöiden kesken.**

Tavoitteet:

- **Pyritään jatkamaan asioihin panostamista ja hyvää toimintaa.**

2 Kuuntelen ja kunnioitan muiden näkemyksiä

- **Rauhoita raportointi hetket; kansliassa pääasiassa vain yksi aamuvuorolainen ja iltavuorolaiset. Raportteja**

**annetaan porrastetusti, iltavuorot alkavat eriaikoihin.
Akuutit asiat kerrotaan.**

- **Kiitä työkaveria päivästä**
- **Hoitotoimissa kuunnellaan ja kunnioitetaan työkaverin toimintatapaa; persoonaltaan vahvempi työntekijä antaa ”hiljaisemman” työntekijän vaikuttaa työtahtiin ja työn toteuttamiseen.**
- **Annetaan jokaisen työntekijän kertoa oma näkemys asioihin, kuunnellaan ja kunnioitetaan hänen näkemystä, ei tyrmätä vaan keskustellaan asioista rakentavasti.**

Tavoitteet:

- **Jatketaan työtä pyrkien muiden kunnioittamiseen ja kuuntelemiseen.**
- **Ylläpidetään hyvää työhenkeä sekä hyvää ja laadukasta toimintaa.**

Laatinut: Maria Virjonen ja Marjo Mäkilä

LAADUKAS JA ERINOMAINEN PALVELU

Ohjeistus hoivakodin hoitajille



ERINOMAINEN ASENNE

Olen Attendon edustaja

- Kunnioitan työnantajaani ja työkavereitani
- Olen sitoutunut työhöni
- Attendon arvot ohjaavat toimintaani (osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen)
- Edustan työnantajaani myös vapaa-ajallani
- En kirjoita työnantajastani tai työkavereistani sosiaaliseen mediaan
- Puhun työnantajastani positiivisesti
- Vaitiolovelvollisuus sekä kunnioitus työnantajaa kohtaan jatkuvat myös työsuhteen päätyttyä



Olen sinulle läsnä

- Tervehdin sinua , katson silmiin ja kerron olevani paikalla tänään juuri sinua varten
- Hoitotilanteessa otan yksilöllisesti huomioon sinun vointisi ja terveydentilasi
- Kerron sinua hoitaessani mitä teen
- Otan sinut mukaan keskusteluihin
- Vietän aikaa kanssasi
- Teen olosi turvalliseksi
- Pidän sinua kädestä
- Osoitan käytökselläni arvostavani sinua ja elämäkokemustasi
- Kun tunnen sinut ja sinun taustasi, tiedän mistä pidät ja mikä on sinun kanssasi paras tapa toimia



Olen lämmin ja helposti lähestyttävä

- Olen aktiivinen asukkaan läheistä kohtaan. Kerron oma-aloitteisesti hänen läheisensä voinnista ja kuulumisista
- Näytän, että tiedän mitä asukkaalle kuuluu ja, että välitän
- Kerron hoivakodin kuulumisista sekä tulevista tapahtumista
- Luon kodinomaisen ilmapiirin
- Tarjoan asukkaalle ja tämän läheiselle kahvia seurustelun lomassa
- Luon läsnäolollani välittömän ja välittävän ilmapiirin, jotta läheisen on helppo lähestyä minua



ERINOMAINEN TOIMINTA

Minä hoidan

- Olen sitoutunut omahoitajan tehtävääni
- Esittelen itseni sinulle ja läheisillesi
- Kerron sinulle sekä läheisillesi omahoitajuudesta ja sen tarkoituksesta
- Olen aktiivinen ja kiinnostunut sinusta
- Olen läsnä ja saatavilla toiveidesi mukaan



Hoidan omahoitajuuteen kuuluvat tehtävät

- Huoneentaulu
- Omahoitajahetket
- Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen
- Elämänlaadun check-listan päivittäminen
- Kuukausiraportti
- Hoitopalaverit
- RR-, pulssi ja painokontrollit
- Apuvälinearvio, välineiden hankinta ja laina-ajan jatkaminen
- Tarvehankinnat



Takaan erinomaisen asiakaskokemuksen

Otan yksilöllisesti huomioon asukkaan

- Olet minulle tärkeysjärjestyksessä ensimmäinen
- Katson sinua silmiin
- Kuuntelen sinua ja olen kiinnostunut asiasta, josta minulle kerrot
- Keskustelen kanssasi
- Keskityn sinuun ja osoitan välittäväni
- Toimin sinun ehdoillasi toimintakykyisi huomioiden
- Annan sinun osallistua, jotta tunnet olosi itsenäiseksi
- Huomioin ja kunnioitan toiveitasi ja tapojasi

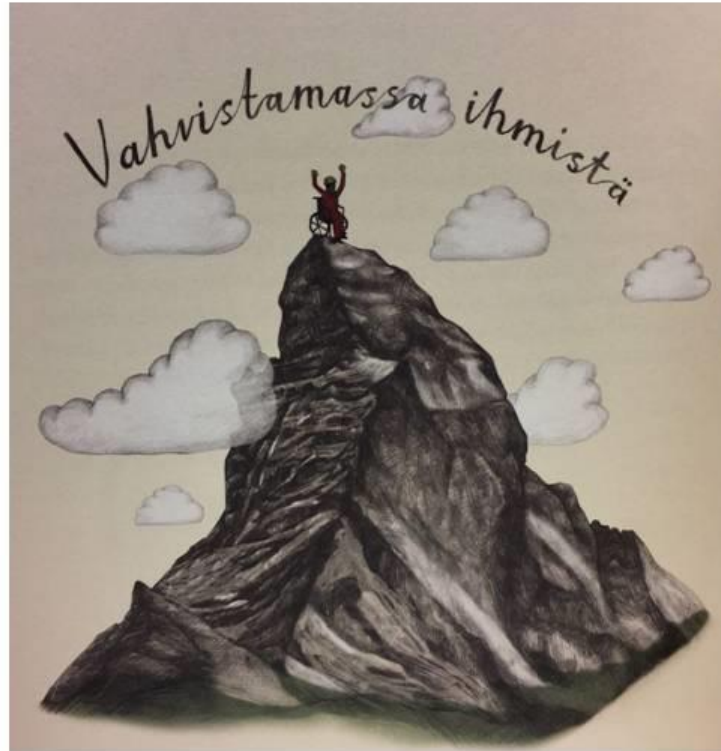


Otan yksilöllisesti huomioon läheisen

- Hymyilen ja tervehdin sinua
- Katson sinua silmiin
- Annan aikaa ja kuuntelen sinua
- Tulen luoksesi ja kerron sinulle läheisesi voinnista ja kuulumisista
- Huomioin toiveesi
- Ymmärrän sinua ja osaan nähdä asiat myös sinun kannaltasi
- Huomioin huolesi läheisesi voinnista
- Osoitan sinulle kiitollisuutta, kun käyt katsomassa läheistäsi

Näillä eväillä töihin

- Olen avoin ja positiivinen
- Olen joustava ja kärsivällinen
- Otan muut huomioon
- Olen rehellinen
- Kannustan muita
- En puhu pahaa muista
- Hyväksyn erilaisuuden
- Pidän yllä hyvää työilmapiiriä
- Uskallan näyttää tunteeni ja hyväksyn työkaverin olotilan. Olen kuitenkin ammatillinen, enkä anna omien murheideni vaikuttaa asukkaan kohtaamiseen
- Puutun epäkohtiin välittömästi
- Suuntaan ajatukseni tulevaisuuteen. En pala vanhoihin, jo käsiteltyihin asioihin
- Kiitän työkaveria päivästä
- Vapaa-ajallani huolehdin omasta hyvinvoinnistani



ERINOMAINEN VIESTINTÄ

Kommunikoin ennakoivasti



Kuuntelen ja kunnioitan muiden näkemyksiä

- Kunnioitan ja kuuntelen työkaverin näkemyksiä ja toimintatapoja
- Keskustelen rakentavasti ja annan muiden kertoa mielipiteensä
- Ristiriitatilanteet pyrin selvittämään välittömästi
- Yhdessä keskustelemalla pyrimme löytämään parhaimman ratkaisun

Ohjeistus on tuotettu yhteistyössä Attendon ja
Turun ammattikorkeakoulun kanssa

Maria Virjonen