

ATTENDO NYT

Attendo MedOne -asiakaslehti 2/2011

LÄHIHOITAJA ARVOJEN YTIMESSÄ

*Hämeenlinna tarttui
PALVELUTARPEEN
MUUTOKSEEN*

**TOIMINNASTA
VIRKEYTTÄ**
Hoivakoti
Wellamossa



Sisällys

- 3 *Kuuntelemme Sinua*
- 4 *Hämeenlinna tarttui palvelutarpeen muutokseen*
- 6 *Toiminta pitää virkeänä Wellamossa*
- 8 *Vastaanoton pullonkauloihin tartuttu Kowolassa*
- 10 *Laatutyö luo hammashoidosta kokonaisuuden*
- 11 *Lähihoitaja pistää arvot toimeen*



Kuuntelemme Sinua

Hoitoa sinua kuunnellen on uusi terävöitetty viestimme. Tämän lupauksen voimalla vahvistamme palveluidemme ammattimaisuutta, kumppanuutta ja jatkuvuutta. Ajattelemme työtämme inhimillisestä näkökulmasta, käytännön ja tarpeiden kautta. Näin myös arvomme, **omistautuminen, osaaminen ja välittäminen**, toteutuvat jokapäiväisessä työssämme. Ja tärkein tavoitteemme on palvella teitä entistä paremmin ja joustavammin.

Olemme edelleen sinivalkoinen suomalainen. Tätä haluamme korostaa myös uudella ilmeellämme, jossa on säilytetty tuttu sininen väri. Piirroskuvilla haluamme viestiä vahvuksistamme pilke silmäkulmassa, rohkeasti, avoimesti ja kannustavasti. Pirstämme arkea uudella, persoonallisella tavalla.

Hoitoa sinua kuunnellen -mottoamme on ensin lähdetty toteuttamaan hoivapalveluissamme. Meillä on tällä hetkellä yli 60 hoivakotia, Mummolaa, ympäri maata. Uusimmat Mummolamme ovat valmistuneet Vantaan Varistoon ja Espoon Laaksolahteen. Muuramen hoivakoti avataan marraskuun aikana.

Tuotamme palveluita noin 80 terveysasemalle ja suun terveydenhuollon yksikölle. Jatkamme uuden viestin ja ilmeen jalkauttamista kaikkiin toimintoihimme, myös rekrytoinnin tueksi. Toivomme, että viestimme puhuttelee entistä paremmin juuri sinua.

Haluamme rakentaa brändiämme vahvemmaksi asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme keskuudessa. Uusi ilme ja viesti rakentuvat yhdessä henkilöstömme kanssa määriteltyjen arvojen perustalle ja ohjaavat jokapäiväistä toimintaamme. Ilmeikästä syksyn jatkoa!

*Outi Pelkonen
Päätoimittaja*

Päätoimittaja
Outi Pelkonen

Toimitussihteeri
Johanna Koskinen

Jutut: Johanna Koskinen

Valokuvat (s. 4–11): Aki Rask, Akifoto

Ulkoasun suunnittelu:
Soile Laukkanen
ja Paula Laitinen

Lähetä juttuvinkki tai anna palautetta:
johanna.koskinen@attendo.fi,
puh 0306 342 117

Julkaisija:
Attendo MedOne
Porkkalankatu 22 A,
00180 Helsinki

Toimitusjohtaja
Pertti Karjalainen

Varatoimitusjohtaja
Antti Ylikorkala

Hallinnon vaihde
0306 342 000

Sähköposti:
etunimi.sukunimi@attendo.fi

Hämeenlinna tarttui palvelutarpeen muutokseen

Hämeenlinnan vanhuspalveluiden muutos lähti liikkeelle kahden voiman työntämänä: yhtäältä kuntaliitokset muuttivat palvelujen tarvetta. Toisaalta huomattiin, että paikkakunta kiinnostaa hoiva-alan yrityksiä: uusia hoivapaikkoja nousi nopeaan tahtiin. Kunnan palveluorganisaatio oli hereillä, ja osasi tarttua muutoksen tarpeeseen ja mahdollisuuteen.

Kun Hämeenlinna ja viisi muuta kuntaa yhdistyivät vuonna 2009, palvelualue kasvoi kooltaan yli kymmenkertaiseksi ja väestöäkin tuli reippaasti lisää. Muutoksen vanavedessä päätettiin laittaa uusiksi muutakin kuin kuntarajat: muutettiin ohjausmallia, siirryttiin osittaiseen elinkaarimalliin ja tilaaja-tuottajamalliin – lähdettiin muuttamaan palvelumaailman ajattelutapaa.

Hoivapaikkoja rakennettiin

Samalla hoivapaikkojen voimakas rakentaminen haastoi kunnan ohjausjärjestelmän ja palveluiden tilaamisen käytännöt. – Jo ennen kuntaliitoksia oli kilpailutettu ikäihmisten palveluasuminen. Saimme paljon tarjouksia, ja alkoi varsinainen

rakennusbuumi. Kuusi uutta hoivakotia, 200 uutta hoivapaikkaa – tajusimme, että Hämeenlinna on vetovoimainen paikka yrityksille, pienille ja suurille, kertoo ikäihmisten palveluiden tilaajaohjaja **Jukka Lindberg**.

Tilaa myös epävarmuudelle

– Kunta on kone, joka muuttaa rahaa palveluiksi, Lindberg määrittelee.

Konetta on Hämeenlinnassa viritetty vastaamaan uuteen tilanteeseen.

Kaupungille kirjoitettiin uusi strategia, johon myös palvelutuotannon uudenlainen malli perustuu. Toimintamalleja on haettu yhteistyöllä ja tutkivalla mielellä.

– Poliittisessa keskustelussa strategian määrittely ja onnistumisen arviointi on ja

on ollut tärkeää. Emme ole aina olleet valmiiksi kaikesta ihan varmoja, ja silloin syntyy hyvää keskustelua, Lindberg toteaa.

Menetelmät kehittyvät

Kun sopimus- ja monitoimijamallia on nyt kehitetty määrätietoisesti muutaman vuoden ajan, on kokemuksia päästy jo arvioimaan. Hankintaosaaminen lisääntyy kaiken aikaa, mutta valmiiksi tullaan tuskin koskaan, Lindberg arvioi.

– Tämä on koko ajan myös opettelua. Hankintamenetelmät ja neuvotteluprosessitkin kehittyvät kaiken aikaa, Lindberg sanoo.

Muutokset synnyttävät yleensä myös vastarintaa, mutta vastarinnankin kanssa voi tehdä töitä, ja etsiä yhdessä vastauksia kysymyksiin. Yksi menestystekijä muutostohtamisessa ja muutoksen kanssa työskentelyssä on niinkin yksinkertainen kuin olla tavoitettavissa, Lindberg muistuttaa.

Tasapaino omissa ja ostetuissa

Lindberg kokee, että uusien yksityisten toimijoiden tulo on piristänyt koko palvelukenttää: kaikki joutuvat yrittämään enemmän. Yksipuolinen palvelutuotanto olisi haavoittuva ja herkempi saamaan epäterveitä piirteitä – niin yksinomaan ulkoa ostettu kuin pelkästään itse tuotettu.

– Ympäri vuorokautisessa hoivassa olemme selkeästi vähentäneet omaa kapasiteettia. Toisaalta sitä pitää olla valmius myös nostaa, jos tilanne niin vaatii, Lindberg pohtii.

Hämeenlinna on vetovoimainen paikka yrityksille, Lindberg toteaa.

Hämeenlinnassa on aidosti innostuttu tilaamisen kehittämisestä.



Yhteistyökumppaneiltaan kunta kaipaa esimerkiksi valmiuksia tarjota uusia ja erilaisia ratkaisuja. Monella paikkakunnalla toimiva ja kokemusta kerännyt yritys saattaa tarjota työprosesseihin jotain aivan uutta. Pienillä yrityksillä voi olla uusia ideoita esimerkiksi siitä, miten luoda räätälöity suhde hoiva-asukkaisiin. Lindberg kiittelee sitä, että kun jo neuvottelupöytään tultaessa tunnetaan strategiat ja on analysoitu tilanne, kaikilta säästyy aikaa. Tarjouskisoissa näkyy myös, että etenkin hoiva-asumista on tuotteistettu hyvin pitkälle.

– Kyllä tietyt standardit ovat myös toimivia, siitä ei pääse mihinkään. Koko maassa esimerkiksi tehostettu palveluasuminen ja dementiahoiva ovat pitkälle tuotteistettuja, Lindberg sanoo.

Pitkäaikaisten toimijoiden kanssa nivoutuu kumppanuuksia, joissa vahvuutena on molemminpuolinen ajatusmaailman ja toiminnan tunteminen. – Ei tällaisia palveluita sieltä sun täältä voi tilata. Asukkailla pitää olla pysyvyyttä, Lindberg linjaa.

Asiakas keskelle kuvaa

Asiakkaan nostaminen palvelutuotannon keskiöön on tyhjä klisee, ellei sille luoda käsin kosketeltavaa sisältöä. – Ensinnäkään emme halua, että terveyskeskus on kenenkään koti, Lindberg toteaa.

Hämeenlinnassa on viime aikoina lakkautettu 1950-luvulla rakennettuja vanhainkoteja, jotka eivät riitä asukkaiden eivätkä työntekijöiden tarpeisiin. Työ- ja asumisympäristön toimivuus, tilojen käyttötarpeet ja työn organisointi on uusissa hoivakodeissa mietitty tarkkaan. Tämän vaikutukset näkyvät usein myönteisesti asukkaiden toimintakyvys-

sä, sillä pienillä jokapäiväisillä toimilla ja mahdollisuuksilla liikkua itse on iso merkitys.

– Henkilökunnalla on suuri rooli asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämisessä ja palauttamisessa laitoshoidon jälkeen tai kun on muutettu hoivakotiin – kannustetaan liikkeelle ja osallistumaan ihan tavallisiin asioihin, Lindberg pohtii.

Tilaaminen muutoksessa

Ikäihmisten palveluiden laatua aiotaan Hämeenlinnassa kehittää myös tuomalla sopimuksiin lisää vaikuttavuustavoitteita. Vaikuttavuuden määrittely, kannusteet ja sanktiot ovat tilaamisen tulevaisuutta, Lindberg uskoo.

– Toimintakyvyn ja elämänlaadun mitaamisen lisäksi asiakastyytyväisyydestä rakennetaan tärkeä mittari ja se otetaan osaksi neuvotteluja, Lindberg kertoo.

– Viime vuonna tehdyssä, kaikille hoivayksiköille yhteisessä asiakaspalautekyselyssä saatiin selvyys siihen peruskysymykseen, ettei asiakastyytyväisyyden jakolinja ole yksityinen–julkinen. On tiettyjä yksiköitä, joista tulee parempia tyytyväisyystuloksia, mutta se liittyy muihin asioihin. Yleislaadusta voitiin todeta, että se on korkea, Lindberg kertoo.

Kotihoito seuraavana

Ikäihmisten palvelutarpeeseen pyritään vastaamaan myös kotihoitoa kehittämällä, ja erilaisten tukitoimien avulla pyritään jatkamaan kotona asumisen aikaa. Kotihoidossakin ollaan ottamassa askelia kohti monitoimijamallia.

– Otetaan sellainen askel kohti monitoimijamallia, joka on Paras-lain puitteissa mahdollinen. Tulokset analysoidaan ja

niiden perusteella arvioidaan, miten siten jatketaan, Lindberg sanoo.

Kun tilaajaorganisaatioissa ollaan kiinnostuneita toiminnan kehittämisestä, prosessin edistyminen vain lisää innostuneisuutta. Kilpailu on luonut laatua. Syntyy myös sisäistä yrittäjyyttä, joka Lindbergin mielestä toimii kuntalaisen hyväksi.

Patenttiratkaisuja ei ole

Lindberg toivoo, että kehitystyö nähtäisiin laajemminkin ja sille annettaisiin tilaa myös toimintaa valvovassa Valvirassa ja kansallisessa päätöksenteossa.

– Huono tilanne syntyisi esimerkiksi siten, että pelkästä henkilöstömitoituksesta tulisi patenttiratkaisu kaikkeen, Lindberg huokaa.

Tulevaisuuteen Lindberg suhtautuu toiveikkaasti – kunhan nykyisiä kehityskulkuja on mahdollista jatkaa:

– Palveluiden laadusta ei ole leikattu, vaikka tuottavuutta on pakko lisätä, Lindberg summaa. 🍀🍀

Kotiinkin saa apua

Laitoshoitoa puretaan etenkin hoiva-asumiseen, mutta myös kotona asuminen tuetaan entistä enemmän.

Kotisairaanhoidon sairaanhoitajat pystyvät esimerkiksi antamaan pistoksia, jakamaan lääkkeitä ja hoitamaan vaikeita haavaumia. Aina ei siis tarvitse lähteä sairaalaan asti.

Kotihoitoon voi Attendo Med-Onella sisällyttää monipuolisesti kotona asumista helpottavia tehtäviä.

Kysy lisää: palvelujohtaja Paula Pohto-Kapiainen, puh. 0306 344 005





Toiminta pitää virkeänä Wellamossa

Koulutuskeskus Salpauksesta lähihoitajiksi valmistuva ryhmä oli kutsuttu järjestämään toimintaa Wellamon asukkaille. Samalla he tulivat tutustumaan sellaiseen työpaikkaan, jossa saattavat itse tulevaisuudessa olla.

– Kuntoutuksen koulutusohjelma antaa monipuoliset mahdollisuudet tehdä erilaisia töitä, uskoo lähihoitajaopiskelija **Riina Kantoluoto**.

Kuntoutuksen liittyy niin mielen virkistys kuin lihaskunnonkin ylläpito. Liikkuminen on tärkeää kaiken ikää, mutta ikäihmisillä sitä vähentää usein tasapainon heikkeneminen. Tasapainoa pystyy onneksi harjaannuttamaan vielä vanhemmallakin iällä. Tanssi on hyvää ja tasapainoakin kehittävää liikuntaa vaikka rolaattoriin nojaten, ja lähihoitajaopiskelijat osasivat tanssittaa kaikin tavoin liikkuvia.

Kaikki liikunta on hyödyksi

Yksi merkittävimmistä eroista hoivakoti- ja laitosasumisen välillä on parempi mahdollisuus tehdä itse ja osallistua. Silloinkin, kun Wellamossa ei ole järjestettyä ohjelmaa, liikkuminen ja aktiivisuus on tehty helpoksi. Omassa huoneessa kukin asukas voi hoitaa arkisia askareita.

Kunnon myrsky esti ulkoilupäivän, mutta toimettomaksi ei silti jääty. Kampaukset kohdilleen, ihania värejä kynsiin ja päivätanssiehostus oli valmis! Lahtelaisen Hoivakoti Wellamon asukkaista kaikki, jotka halusivat harrastaa tuolijumppaa, pelata lautapelejä, kuunnella musiikkia tai tanssia vanhojen viisujen tahtiin, haettiin mukaan toimintapäivän pyörteisiin.

Lähihoitajalla on monipuoliset työmahdollisuudet, uskoo opiskelija Riina Kantoluoto.



Ikäihmisetkin tarvitsevat uusia virikkeitä.

ta sen mukaan kuin itse pystyy ja haluaa. Kukkien kastelu, sukkiin vetäminen jalkaan ja vaikka vain vessakäynti ovat kaikki jokapäiväistä liikuntaa, joka auttaa pitämään liikuntakykyä yllä.

Wellamon kaikki tilat, sauna myöten, on suunniteltu siten, että niissä on helppoa ja turvallista liikkua.

– Parannus, joka ikäihmisen kunnossa hoivakodissa tapahtuu, on usein silminnähtävä, kertoo Wellamon johtaja Marita Kekkonen.

– Ikäihmistenkään aivot tarvitsevat vähän ”bling blingii”, jotain uutta ja kivaa virikettä. Uuden oppiminen tuo iloa elämään kaiken ikää, Kekkonen pohtii.

Päivätanssien jälkeen kokoonnuttiin vielä kahville ja pannukakulle ennen lauluuokiota.

Yksin ei muista syödä

Vointia kohentaa myös säännöllinen ja ravitseva ruoka, mikä näkyy etenkin kotoa muuttavissa asukkaissa.

– Omassa keittiössä valmistettu ruoka houkuttelee syömään jo tuoksullaan, ja saman pöytään kokoontuminen tekee siitä myös sosiaalisen tapahtuman, Kekkonen kuvaa hoivakodin arkea.

Vanhusten yksinäisyys on tunnistettu ongelmaksi, joka vaikuttaa myös elämänlaatuun. Wellamossa järjestetään yhteisiä tapahtumia, sillä virkistystoiminta on



Opiskelija Emilia Immonen laitto iloista väriä kynsiin.

osa asukkaille tarjottavaa palvelua. Myös kahden hengen huoneita on, jotta pariskunnat voivat jatkaa yhdessä asumista. Mahdollisuus lyhytaikaiseen hoivaan tukee puolestaan omaisia ja omaishoitajien jaksamista.

Tulkkausapua tukiasioissa

Wellamossa on koettu hyväksi, että talon henkilökunnassa on oma sosionomi.

– Erilaiset tuet ovat kimurantteja, ja omaisetkin kaipaavat siinä usein tulkkia, Kekkonen kertoo.

Säännöllisesti järjestettävissä omaisten illoissa saadaan päivitettyä kaikkien kuulumiset ajan tasalle. 🍷🍷

Upea kirjalahjoitus hoivakodeillemme

Attendo MedOnen hoivakodit ovat saaneet mittavan kirjalahjoituksen.

Edesmenneen Reinon Vaurasteen omaiset lahjoittivat noin 4000 nidettä sisältävän kokoelman hoivakotien iloksi ja hyödyksi.

Muun muassa Yhdyspankin pääjohtajana, BBC:n toimittajana ja kirjeenvaihtajana sekä Kauppalehden ja Pohjalaisen päätoimittajana työskennelleen Vaurasteen kirjakokoelma käsittää niin kaunokirjallisuuden helmiä kuin aikansa yhteiskunta-keskustelun kärkiäkin.

Kirjat jaetaan hoivakoteihin tämän syksyn aikana.



Vastaanoton pullonkauloihin tartuttu Kouvolassa

Osastonhoitaja **Sirpa Kankare** avaa reippaalla liikkeellä työhuoneensa oven ennen yhdeksää aamulla.

– Ensimmäiset palaverit olivat jo tuossa käytävällä, kun tulin töihin, hän nauraa.

Kiirettä pitää väestöpohjaltaan 33 000 hengen terveysasemalla muutenkin. Attendo MedOnen hoitamalla terveysaseman vastaanotolla käy viikossa käy keskimäärin 700 potilasta akuuttiajalla tai ennalta varatulla ajalla.

Sirpa Kankareen mielestä Kouvolassa käytössä oleva OmaHoitaja-malli varmistaa osaltaan, että kaikkien potilaiden tilanteeseen ja taustoihin ehditään paneutua riittävällä huolella – potilaiden tarpeet huomioiden. Kaikki alkaa siitä, että ensimmäisessä yhteydenotossa terveysasemalle arvioidaan, mitä potilas tarvitsee: akuutin lääkäriajan vai pidempiaikaista paneutumista pitkäkestoiseen vaivaan OmaHoitajan vastaanotolla.

– Ensimmäistä kertaa hoitajavastaanotolle menevät saattavat olla pettyneitä siihen, etteivät pääsekään lääkäriin. Tämä mielipide muuttuu yleensä, kun he huomaavat, miten hyvää hoitoa saavat hoitajilta, Kankare kertoo.

Osastonhoitajan seinällä on huoneen- taulu, johon on kuvattu aseman toiminta OmaHoitajineen ja lääkäreineen. Kun prosessi on selkäytimessä, sen haasteisiin on helpompi paneutua.

OmaHoitajat helpottavat vastaanottoruuhkaa

Yksi Kouvolan terveysaseman pullonkauloista on puhelin: vaikka puhelimeen vastaajia on lisätty jopa viidellä henkilöllä kiireisinä aikoina, numero ruuhkautuu silti aika ajoin. OmaHoitajilla käytössä olevat omat kännykät helpottavat soitto- ruuhkaa, kun omat potilaat voivat soittaa suoraan hoitajille.

– Hyvä puoli tässä mallissa ovat pitkät hoitosuhteet, joissa rakentuu myös luottamus, kertoo OmaHoitaja **Miia Enckell-Kimmo**.

OmaHoitaja pystyy hoitamaan potilaan asioita varsin itsenäisesti sairaanhoitajan ammattitaidolla ja omalla erityiskoulutuksellaan esimerkiksi haava- tai diabeteshoitoon. OmaHoitaja osaa



Kun prosessi on selkäytimessä, sen haasteisiin on helpompi paneutua.



arvioida myös, koska potilaan on syytä varata aika lääkärille jatkotutkimuksia varten.

– Olemme kiinnittäneet huomiota sujuviin konsultaatiokäytäntöihin OmaHoitajien ja lääkärin välillä, Kankare kertoo.

Terveysasemalla pyritään tietoisesti myös siihen, että kokeneempi hoitaja on vähemmän aikaa työskennelleen tukena ja turvana.

OmaHoitajaa ehdotetaan potilaalle usein vuosikontrollien yhteydessä, jos tällä on pitkäaikaista hoitoa, esimerkiksi pistoksia, tai säännöllisiä käyntejä vaativa sairaus.

– On meillä niinkin käynyt, että on pyydetty saada OmaHoitaja, kun on jostain muualta ehditty kuulla siitä mahdollisuudesta, Miia Enckell-Kimmo kertoo.

Sirpa Kankare kertoo olevansa ylpeä siitä, miten viime hyvin vuoden syksynä aloitettu Attendo MedOnen OmaHoitaja-malli on alkanut Kouvolassa toimia. Yksi edellytys sille ovat aseman kokeneet ja pitkälle koulutetut hoitajat.

Aktiivista kehittämistoimintaa

Attendo MedOnen hoitama terveysasema on automaattisesti mukana laatujärjestelmässä. Kouvolassakin on nimetty laatuvaastaava ja arvokouluttaja, jotka tuovat osaamisen, välittämisen ja omistautumisen arvoja näkyviksi käytännön vastaanottotyössä.

– Olemme virittäytyneet siihen, että laatu ja sen varmistaminen ovat osa normaalia toimintaa. Laatutyössä mitataan muun muassa OmaHoitajuuden käyttöä, joten nämä ovat aidosti osa yhtä ja samaa järjestelmää, Kankare kuvaa.

Kouvolan eri yksiköiden ja organisaatioiden kanssa tehdään läheistä yhteistyötä. Vastaanottoa kehitetään koko Kouvolan mitalla, samoin puhelinjärjestelmiä ollaan yhdenmukaistamassa. Sähköinen tautiluokitussjärjestelmä, joka helpottaa ja yhdenmukaistaa raportointia, seurantaa ja resurssien jakamista, on otettu käyttöön. Kun kaupungin päivystyskäytäntöjä järjesteltiin uudelleen, terveysaseman vastaanotolla järjestettiin hoitajille enemmän aikoja viikonlopun jälkeisiin päiviin.

Myös omaa kehittämistoimintaa on runsaasti. Muun muassa ajanvaraukseen on järjestetty lisäkoulutusta.

– Henkilökunta on muutenkin koulutautunut hyvin aktiivisesti, Kankare kertoo.

Osaaminen näkyy muun muassa tyytyväisenä asiakaskuntana. Myös henkilökunta on viihtynyt pitkän aikaa terveysasemalla.

– Mie näen sen niin, että täällä on hyvä työn tekemisen henki: saa kehittää työtään ja saa omaa päätösvaltaa. Meillä on joustava työnantaja, mikä on tärkeää, kun on pienten lasten äitejä ja isiä, Kankare sanoo. 🍀🍀



Haavahoitaja pääsee piilevien sairauksien jäljille

Yksi Kouvolan terveysaseman vastaanoton OmaHoitajista on auktorisoitu haavahoitaja **Johanna Appelgren**. Haavahoitaja esimerkiksi puhdistaa hankalasti parantuvia tai tulehtuneita haavoja. Hänen työnsä kuuluu kuitenkin paljon muutakin, ja siinä pääsee monen piilevän sairauden jäljille.

– Jos haava ei parane, täytyy etsiä syytä sen taustalta, Appelgren kertoo.

Ensimmäiset käynnit ovat monta kertaa tärkeimmät. Johanna Appelgrenin esimerkki yli 60-vuotiaasta naispotilaasta kuvaa hyvin haavahoi-

vuotta. Kävelymatkoja hän oli joutunut lyhentämään, sillä kävely aiheutti kipua jaloissa. Ja hän oli jo pitkään nukkunut roikottaen toista jalkaansa alaspäin lattialle, Appelgren kertoo.

Kaikki tyypillisiä valtimohaavan syitä ja merkkejä. Erikoislääkäri on sittemmin vahvistanut Appelgrenin mittaustulokset ja diagnoosin, ja potilas odottaa jo pääsyä verisuonten varjoainekuvaukseen. Todennäköisesti suonesta löydetään tukos.

– Parasta tässä työssä ovat asiakkaat. Näen oman työni tulokset, pys-

Parasta työssäni ovat asiakkaat: näen työni tulokset ja pystyn auttamaan ihmisiä, Appelgren kertoo.

tajan panosta. Potilas oli syönyt antibioottikuurin haavaan, joka hänen mukaansa oli saanut alkunsa risun raapaisusta mökillä. Haavahoitaja näki kuitenkin, että kyse on oltava jostain muusta: haavalla oli huolettavat tunnusmerkit.

– Kun kartoitin potilaan tilannetta, selvisi, että hän oli tupakoinut 48

tytyn auttamaan ihmisiä, ja työ on hyvin itsenäistä, Appelgren kertoo.

Appelgren pitää haavanhoidosta koulutuksia ja konsultaatioita, joten yhden haavahoitajan työpanos leviää laajalle.

– On hienoa, että tämän työn tärkeys on nähty ja se on tehty mahdolliseksi, Appelgren kiittää. 🍀🍀

Hammashoito alkaa kotikylppäristä, mutta Laatutyö luo hammashoidosta kokonaisuuden

Potilaalla ja hammashoitolalla on sama tavoite: terve suu ja hoidetut hampaat. Jotta tämä toteutuisi, potilaan kotikylpyhuoneen tulisi olla se varsinainen ”hoitola” ja vastaanoton vasta ”korjaamo”. Laadukas työ hammashoitolassa on pitkäjänteistä työtä, joka vaikuttaa myös asiakkaan kotona, kertoo Ikaalisten vastaava suuhygienisti **Kirsti Hotta**.



Kun laatu puree hammashoidossa, suun terveydestä huolehtiminen on kokonaisvaltaista. Parhaimmillaan hampaita hoidetaan yhteistyössä potilaan kanssa. Perushoito tapahtuu kotona, ja siinä ovat tukena hammashoitolan ammattilaisten neuvot ja opastus. Suu tarvitsee aina myös ammattilaisen huolenpitoa.

Hammashoitolan hoitotyössä laatu on potilaan tarpeista lähtevää toimintaa. Osaava henkilökunta, kokonaisvaltainen ja suunniteltu hoito, prosessin toimivuus – tästä kasvaa myös hammashoidossa tarvittava tuottavuus.

Hyvä laatu tulee suunnitellen

Hyvä laatu hoitotyössä ei synny sattumalta vaan suunnitellusti. Ikaalisten hammashoitolassa käymämme laatuprojektin avulla selkeytyi moni asia potilaan palvelukokemuksesta. Palvelukokemus vaikuttaa myös laatua arvioitaessa, sillä asiakkaan näkökulmaa painotetaan laadun määrittelyssä. Laadukas hammashoito on muutakin kuin miten asiakas sen kokee, mutta palvelu tuotetaan nimenomaan asiakasta varten.

Asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta vaikuttaa paljon se, millaiset odotukset hänellä on. Jos asiakkaan ennako-odotukset ylittyvät, hän on tyytyväinen saamaansa palveluun. Jos asiakas odottaa palvelulta enemmän kuin saa, on hän usein tyytymätön käyntiinsä. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu siitä suun terveydestä, minkä hän palvelun lopputuloksena saa, ja myös palveluprosessin sujuvuudesta. Palvelutapahtuma voi olla asiakkaalle jopa tärkeämpi kuin lopputulos. Henkilökunnan on tärkeää sisäistää tämä, jotta potilas otettaisiin vastaanotolla ja hammashoidossa kokonaisvaltaisesti huomioon.

Meille on selvää, että palvelun ja koko laatutason on säilyttävä korkeana riippumatta työntekijästä, -yksiköstä tai ajankohdasta. Kokonaisvaltaiseen hoitoon tarvitaan moniammatillinen tiimi, jonka jokaisen jäsenen tulee tuntee vastuunsa. Kun jokainen tietää tehtävänsä, vältytään esimerkiksi turhilta materiaalilaukuksilta. Laatu on monesti pieniä käytännön asioita: on tärkeää kirjata sovitut asiat, jotta ne muistetaan ja voidaan tarvittaessa tarkistaa.

Laatuajattelussa kiinnitetään huomiota etenkin uuden henkilöstön perehdyt-

tämiseen. Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä niin vapaaehtoisilla kuin ammattiin kuuluvilla koulutuksilla.

Laatua mitataan

Palvelun laatu ja asiakastytyväisyys on syytä erottaa toisistaan, sillä ne eivät ole yksi ja sama asia. Molempia pystyy kuitenkin mittaamaan. Laatuprosessiin kuuluu ”checklist”, jonka avulla varmistetaan, että kaikki tarvittava tulee tehtyä. Poikkeamat raportoidaan ja käsitellään työyhteisössä ja tilaaja-asiakkaan kanssa.

Asiakastytyväisyyden mittaamiseen on käytössä erilaisia välineitä. Potilas voi antaa suoraa palautetta tai jättää viestin palautelaatikkoon. Tyytyväisyyskyselyitä Ikaalisten hammashoitolassa tehdään säännöllisesti, ja mielestäni sen tuloksissa näkyy laatutyön jälki: talvella toteutetussa kyselyssä hammashoitolamme sai erinomaisen tuloksen. Arvosteluasteikolla 1–5 Ikaalisten tulos oli 4,2.

Kaikki hyötyvät

Laadukkaat ja toimivat peruspalvelut ovat kunnalle kilpailuvaltti kilpaillaessa veronmaksajista; niin yksittäisistä asukkaista kuin yrityksistäkin.

Ikaalisten hammashoitolassa, kuten muissakin Attendo MedOnen hammashoitoloissa laatutyö ja palveluiden laadun kehittäminen on jatkuva prosessi; projekti, joka jatkuu. Laatusertifikaatit ovat todisteenä laadukkaasta toiminnasta. Meillä on tilaaja-asiakkaan kanssa yhteinen tavoite: se on tyytyväinen ja terve kuntalainen. ☺☺

Kirsti Hotta, aluevastaava suuhygienisti, Attendo MedOne

Lisätietoja suun terveydenhuollosta:
toimialajohtaja Otto Palva, puh. 0306 343 602

Attendo MedOnen lähihoitajapäiviltä:

Lähihoitaja pistää arvot toimeen

Harvassa muussa ammatissa tehdään työtä niin lähellä toista ihmistä kuin mitä lähihoitaja tekee. Vaikka perusasiat, ihmisen kohtaaminen, hoivaaminen ja hoitaminen, pysyvät samoina, tulevaisuuden lähihoitajan työ on entistäkin monimuotoisempaa.



Lähihoitaja 2020 -raportissa ennustetaan, että lähihoitajan työssä tulee entistä enemmän painottumaan alansa asiantuntijana toimiminen. Kriittinen tiedon hallinta, asiakkaan tilanteen analyysi ja sen mukaan toimiminen vaativat jatkossa ammattitiedon ja -osaamisen ylläpitoa ja täydennystä vielä nykyistäkin enemmän.

Attendo MedOnella lähihoitajia on eniten hoivakodeissa. Uusi toimintafilosofia, Hoitoa sinua kuunnellen, voi toteutua vain niin, että asukkaahan lähellä oleva hoitaja kuulee ja kuuntelee mitä asukas tarvitsee. Lehtori **Raili Hakala** Tampereen ammattiopistosta toteaa, että Hoitoa sinua kuunnellen kantaa mukanaan aivan erilaista ihmiskuvaa kuin mitä asiakkaan puolesta päättävä autoritääriin asiantuntija edustaa.

– Meidän täytyy kysyä itseltämme, että voimmeko allekirjoittaa organisaatiomme arvot, Hakala pohtii.

Myös Attendo MedOnen arvot, osaaminen, omistautuminen ja välittäminen, muuttuvat todeksi arkisessa työssä.

Hoidettavasta kumppaniksi

Esimerkiksi muistisairaiden ikäihmisten tai päihdekuntoutujien kanssa toimiva ammattilainen joutuu arvioi-

maan, onko asiakkaalle aina hyväksi se, mitä tämä itse toivoo.

– Lähihoitajan työssä on tärkeää asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisestä tai kohentamisesta huolehtiminen, ja se tapahtuu usein arkisiin toimiin kannustamalla, lehtori **Tiina Ikonen** Tampereen ammattiopistosta toteaa.

– Asiakkaan kanssa keskustelu on konfliktitilanteissakin osa lähihoita-

ma oli toisenlainen 90-vuotiaan ollessa parikymppinen.

– Myös maan sisällä on ihan aitoja kulttuurieroja, Ikonen painottaa.

Yhdessä enemmän

Hoivakodin kolmivuorotyössä saattaa kuluu aikaa, ennen kuin näkee työkaaverinsa taas uudelleen. Työyhteisön yhteishengen luominen vaatii usein luovuutta ja luovimista.

Kolmella paikkakunnalla pidetty lähihoitajapäivät toimivat niin kuin toivottiinkin. Eri hoivakodeissa työskentelevät kollegat pääsivät keskustelemaan toistensa kanssa, jakamaan vaikeita asioita ja levittämään hyviä käytäntöjä. Esimerkiksi idea omaisten vertaistukiryhmästä otettiin innostuneena vastaan monella taholla.

Miten lähihoitajan työssä sitten näkyvät Attendo MedOnen arvot? Esimerkiksi niin, että osaamista hoidetaan koko moniammatillisen tiimin avulla. Välittäminen on asiakkaan yksilöllistä kohtaamista – kuunnella voi vaikka hoitotilanteen yhteydessä. Omistautuminen näkyy parhaimmillaan siinä, että vaikeuksia ei väistetä vaan yritetään kehittää toimintaa. Näin arvomme näkivät Helsingin lähihoitajapäivien osanottajat. ☺☺

Palvelutapahtuma on asiakkaalle tärkeä.

Arvostan monipuolisia mahdollisuuksia

Attendo MedOne tuli tutuksi jo opiskeluaikana, samoin kuin Suomen eri kolkat. Opiskelin Turussa, ja työskentelin Etelä-Suomessa ennen muuttoa Ouluun. Nyt erikoistun työterveyshuoltoon Oulussa Attendo MedOnen OYS:n työterveyshuollossa. Samalla päivystän eri puolilla Pohjois-Suomea Attendo MedOnen toimipisteissä.

Huonoja puolia tästä järjestelystä ei ihan heti löydy. Attendo MedOne on joustava työnantaja, jolla on hyviä työmahdollisuuksia.

Viime kesänä olin töissä Ivalossa terveysasemalla. Sitä edellisenä kesänä olin Attendo MedOnen kautta Ivalon työterveystöissä. Luonto on upeaa, henkilökunta mukavaa, työ monipuolista ja itsenäistä. Olisin ollut kauemminkin kuin puoltolitoista kuukautta.

Pohjoisessa ovat palkitsevinta potilaat. Sitä tietää jo etukäteen, että jos potilas tulee 100 kilometrin päästä vastaanotolle, hän yleensä myös todella tarvitsee hoitoa. Terveysaseman kokenut henkilökunta auttaa ja konsultaatiomahdollisuus tuo varmuutta. Pohjoisen yksinäisillä asemilla henkilökunta on kokenutta ja karais-tunutta – tottunutta toimimaan.

Suunnittelen etukäteen vuorot ja vapaat: olen valmis tekemään pitkää päivää, jotta saan myös pidemmät vapaat liikkua ja harrastaa luonnossa. Tämä sopii minulle.

LL Ville Hokkanen



Attendo MedOne

Hoitoa sinua kuunnellen

www.attendo.fi

Hallinnon vaihde: 0306 342 000

Ota yhteyttä:

Perusterveydenhuollon ulkoistuspalvelut:
Myyntijohtaja Eveliina Huurre
puh. 0306 342 115

Hoiva ja kuntoutuspalvelut:
Kehitysjohtaja Tuija Haatainen
puh. 0306 344 002

Suun terveydenhuolto:
Toimialajohtaja Otto Palva
puh. 0306 343 602

Erikoissairaanhito:
Toimialajohtaja Timo Wikberg
puh. 0306 342 441

Työterveydenhuolto:
Liiketoiminnanjohtaja
Anne-Marie Hovi
puh. 0306 343 065

 Osaaminen

 Omistautuminen

 Välittäminen