



ASIAKKAAN / POTILAAN PARHAAKSI

Näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma 2020- 2023

Hoitotyön toimintaohjelman tavoitteena on näyttöön perustuvien, asiakaslähtöisten hoitotyön ydintoimintojen käyttäminen ja kehittäminen. Sitä tuottaa hyvinvoiva, osaava ja sitoutunut hoitohenkilöstö asiakkaalle/ potilaalle osallistavan ja inhimillisen hoitotyön johtamisen tukemana.

Toimintaohjelmassa korostuu asiakaskokemus, asiakkaan aktiivinen osallistuminen omaan hoitoonsa, palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Toimintaohjelma sisältää konkreettiset tavoitteet toimenpiteet sekä niiden vaikuttavuuden arvioimiseksi tarvittavat mittarit toimintaohjelman eri osa-alueille.

MAARIT PALOMAA
Hallintoylihoitaja LSHP

Dikšunbarggu doaibmajurdaga mihttomearrin lea duodaštus-sii vuodđuduvvan, áššehasas vuolgán dikšunbarggu váim-musdoaimmaid ávkkástallan ja ovddideapmi. Dan buvttada buresbirgen, čeahpes ja čatnasan dikšunbargoveahka áššehasa / pasieantta oassálasti dikšumiin ja dikšunbarggu jodiheami vuodđun lea olmmošlašvuhta.

Doaibmaprográmmas badjána áššehasvásáhus, áššehasa aktiivva-láš oassálastin iežas dikšumii, bálvalusaidis plánemii ja ollašuhttimii. Doaibmaprográmma sisttisdoallá konkrehtalaš mihttomeriid ja daid váikkuhusa árvoštallamii dárbbalaš mihttáriid doaibmaprográmma sierra oassesurggiide.

MAARIT PALOMAA
Hálddahasallahoavda LBDB

ARVOT

Asiakaslähtöisyys
Inhimillisuus
Inhimillinen tehokkuus
Laadukkuus
Vastuullisuus

VISIO

Hoitotyö Lapin sairaanhoitopiirissä on asiakaslähtöistä ja näyttöön perustuvaa toimintaa sekä jatkuvaan parantamiseen ja uudistumiseen pyrkivää.

Strategiset tavoitteet

1.

Näyttöön perustuvat, asiakaslähtöiset hoitotyön ydintoiminnot ja niiden kehittäminen.

2.

Hyvinvoiva, osaava ja sitoutunut hoitohenkilöstö.

3.

Osallistava ja inhimillinen hoitotyön johtaminen.

AVAINSANAT

Vaikuttavuus • Turvallisuus •
Hoidon sujuvuus • Henkilöstön hyvinvointi •
Asiakastyytyväisyys • Talous

**Miten hoitotyön visio
potilaan parhaaksi näkyy
käytännössä?**

1.

Asiakaslähtöinen ja näyttöön perustuva hoitotyö tukee osaltaan väestön terveyttä ja toimintakykyä.

2.

Hyvä asiakaskokemus rakentuu asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta oman hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun sekä toteutukseen. Hoitotyön lähtökohtana on asiakkaan aito kohtaaminen.

3.

Hyvä hoitotyö ”asiakkaan parhaaksi” pohjautuu jatkuvaan toiminnan mittaamiseen, seurantaan, arviointiin ja kehittämiseen toiminnasta saatavien tietojen pohjalta. Hoitotyön toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista arvioidaan sairaanhoitopiirin johtoryhmässä.

Asiakkaan / potilaan parhaaksi



Tavoite

Asiakas kokee saaneensa hyvää hoitoa ja palvelua.

Asiakas kokee hoitonsa sujuvaksi.

Asiakkaan hoito perustuu hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa.

Asiakkaan yksilöllisten itsehoitovalmiuksien ja vahvuuksien tukeminen ja parantaminen.



Toimenpiteet

Aito kohtaaminen, joka sisältää:

Asiakasta tervehditään ja hänelle esittäydytään.

Hoitohenkilökunta on läsnä, kuuntelee ja kertoo mitä tapahtuu ja mitä tehdään.

Hoito toteutuu asiakkaan kanssa yhdessä laaditun hoitosuunnitelman mukaisesti.

Hoitotyötä kehitetään asiakkailta kysymällä.



Mittarit

Asiakaspalaute kokemuksesta saamastaan hoidosta, palvelusta.

Palautteiden käsittelyn tavoitteena on hoitotyön kehittäminen ja laadun parantaminen.

Haiprot, kantelut, muistutukset jotka kohdentuvat hoitoyöhön:

Palautteiden käsittelyn tavoitteena on hoitotyön kehittäminen ja laadun parantaminen.

Käsittely: Hoitotyön esimies -työryhmässä.



Tavoite

Yhtenäiset, asiakaslähtöiset näyttöön perustuvat hoitotyön käytännöt ja toimintatavat.

Hoitotyön suositukset ovat käytössä.

Hoitotyön oikea-aikainen ja tarpeenmukainen kohdentuminen perustuvat näyttöön.

Näyttöön perustuvat, asiakaslähtöiset hoitotyön ydintoiminnot ja niiden kehittäminen

Hoitotyön ydintoiminnot perustuvat parhaaseen mahdolliseen tutkimusnäyttöön sekä asiakaslähtöiseen hoitotyöhön osana potilaan kokonaishoitoa.



Toimenpiteet

Hoitotyön työpanos mitoitetaan asiakkaiden tarpeiden ja hoitoisuuden mukaan.

ISBAR-raportointi käytössä kaikissa yksiköissä.

Hoitohenkilöstön työajan kohdentumista hoitotyön toimintoihin arvioidaan säännöllisesti.

Näyttöön perustuvat käytännöt - inspiraatiopäivät toteutetaan kuusi kertaa vuodessa.



Mittarit

Henkilöstöressurssien allonkoinnin mittarointi ("Huddlaus").

Työajan kohdentumisen seuranta osana henkilöstö mitoitusta.

Hoitoisuuden seuranta (optimitaso 70%).

ISBAR käytössä 100%.

Näyttöön perustuvia käytänteitä otetaan vuosittain käyttöön (3).

Hyvinvoiva, osaava ja sitoutunut hoitohenkilö- kunta



Tavoite

Hoitohenkilökunta tekee koulutusta vastaavaa työtä.

Osaamisen kehittäminen pohjautuu toiminnan tarpeisiin ja osaamiskuiluihin.

Hoitohenkilökunta arvostaa ja haluaa kehittää omaa työtään asiantuntijuuttaan hyödyntäen.

Suunnitelmallinen perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen.

Laadukas opiskelijaohjaus.



Toimenpiteet

Mentorointi-malli käytössä.

Kehityskeskustelut.

Osaamisen arvioinnin pohjalta
tehdyt koulutussuunnitelmat.

Työkierron, sisäisen liikkuvuuden,
varjostamisen tukeminen.

Koulutusta, työkykyä ylläpitävä toiminta.

Opiskelijaohjauksen
laatukriteerit käytössä.

Perehdytys suunnitelman mukaisesti.



Mittarit

Opiskelijapalaute -CLES-mittarin
tavoitteet: -täyttöaste tavoite (100%)
ja organisaation keskiarvon nousu
edellisestä vuodesta.

C&Q (100%).

Kehityskeskustelut (100%).

Hukkahaavi koulutetut/ yksikkö.

Sijaispalaute/ lähtökeskustelu.

Osallistava ja inhimillinen hoitotyön johtaminen

Hoitotyön esimies mahdollistaa hoitotyölle osana potilaiden /asiakkaiden kokonaishoidosta asetettujen tavoitteiden saavuttamisen yhdessä sitoutuneiden, motivoituneiden ja osaavien työntekijöiden kanssa.



Tavoite

Hoitotyön koordinointi, kehittäminen ja päätöksenteko perustuvat tietoon.

Hoitotyön esimiehistö edistää hyviä, asiakaslähtöisiä vaikuttavia ja turvallisia hoitotyön palveluita ja tuloksia.

Hoitotyön esimiehistö tukee työntekijöiden vahvuuksia hoitotyön toiminnoissa sekä edistää heidän työvointiaan ja itsensä johtamista.

Hoitotyön toimenpiteet ovat kustannustehokkaita.



Toimenpiteet

Hyödynnetään saatavilla olevaa tietoa (KAIRA, Hoitoisuus) ja itse tuotettua tietoa (Huddlaus).

Toteutetaan hoitotyöhön liittyvien palautteiden jatkuvaa arviointia sekä toiminnan koordinoitua ja kehittämistä ketterästi mm. Hukkahaavi -työkalujen avulla.

Hoitotyön esimiehistön jatkuva oman esimiehisyytensä ja osaamisensa kehittäminen.



Mittarit

HAIPRO-ilmoitukset: kehittämisideat lisääntyvät ja johtavat toimenpiteisiin.

Hoitoisuudet (70% optimitaso).

Toteutuneet kehittämisideat / yksikkö (lkm).

C&Q esimiesosaamisalueet.

Henkilöstökyselyjen tulokset.

Henkilöstökulujen toteuma vastaa suunnitelmaa.

Asiakkaan / potilaan parhaaksi - Näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma

AVAINSANAT

Vaikuttavuus • Turvallisuus •
Hoidon sujuvuus • Henkilöstön hyvinvointi •
Asiakastyytyväisyys • Talous.

Hoitotyön tarve

Hoitotyön tulos

Asiakkaan arvostama hoito

TERVEYDEN EDISTÄMINEN

ASIAKASLÄHTÖISYYS



Hoitotyön suunnittelu, hoitotyön DG, koordinointi, valmistelu.

Terveyttä ja hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä hoitotyö.

Ravitsemukseen, nestehoittoon ja lääkitykseen liittyvä hoitotyö.

Hygieniaan, ihonhoitoon ja eritystoimintaan liittyvä hoitotyö.

Liikkumiseen, toimintakykyyn ja lepoon liittyvä hoitotyö.

Hoitoon sitoutumista ja sopeutumista edistävä hoitotyö, ohjaus ja jatkohoito.

HOITOON LIITTYVÄ DOKUMENTOINTI JA KIRJAAMINEN

Hoitotyön toimintaohjelma

ASIAKKAAN OSALLISUUS POTILASTURVALLISUUS



LAPIN SAIRAANHOITOPIIRI
LAPPI BUOHCCEDIKSUNBIIRE

ASIAKKAAN / POTILAAN PARHAAKSI

Näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma 2020- 2023


inhimillisesti tehokas
uusi sairaala
1/10/2022