

Päivi Karjalainen

KOTIHOIDON PEREHDYTTÄMISMALLI
TAMMERKOSKEN TIIMILLE

Vanhustyön koulutusohjelma

Geronomi

2018



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

KOTIHOIDON PEREHDYTTÄMISMALLI TAMMERKOSKEN TIIMILLE

Karjalainen, Päivi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Vanhustyön koulutusohjelma
Maaliskuu 2018
Sivumäärä: 37
Liitteitä: 3

Asiasanat: kotihoito, perehdytys, perehtyjä, työturvallisuuslaki

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kotihoidon perehdyttämismalli Tammerkosken tiimille. Kotihoito on haastava osa-alue ja työssä pärjätäkseen tulee huomioida paljon erilaisia asioita. Perehdytys tulisi suorittaa kaikille uusille lähihoitajille tietyn kaavan mukaan, jotta kaikki tärkeät asiat tulisivat läpikäytyä ja perehdytys olisi aina tasalaatuista. Tällä opinnäytetyölläni pyrin selkeyttämään ja helpottamaan perehdyttämistä Tammerkosken tiimissä. Tarkoituksena on yhtenäistää tiimimme perehdytysmallia. Kun tehdään tiimin tarpeita vastaava perehdytysopas ja -lomake, se lisää uusien työntekijöiden saaman perehdytyksen tasalaatuisuutta. Perehdytyslomakkeella varmistetaan myös se, että kaikki työssä huomioitavat tärkeät asiat tulee käytyä systemaattisesti lävitse, vaikka perehdyttäjä olisi aina eri henkilö. Tavoitteena on myös kehittää mentorijärjestelmä, joka tarkoittaa sitä, että perehdyttäjä toimisi jatkossakin perehtyjän oppaana. Lomaketta voi hyödyntää myös muut kotihoidon tiimit pienillä muutoksilla.

Tärkeänä tiedonkeruumenetelmänä perehdytysopasta ja -lomaketta varten hyödynsin Tammerkosken tiimin lähihoitajille laatimaani laadullista kyselylomaketta. Kyselylomake koostui kolmesta avoimesta kysymyksestä. Halusin selvittää kyselylomakkeen avulla henkilökunnalta sitä, mitkä ovat ne tärkeät osa-alueet, jotka tulisi käydä perehdytyksessä läpi. Halusin selvittää myös epäselvät ja haastavat asiat. Hyödynsin opinnäytetyössäni myös Tampereen kaupungin sisäisillä verkkosivuilla jo olemassa olevia perehdytyslomakkeita. Hain tietoa perehdytysopasta ja -lomaketta varten aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta.

Lopputuotoksena opinnäytetyössäni on perehdytyslomake ja -opas. Uuden hoitajan perehdytys tapahtuu lomakkeen avulla, johon opas toimii taustatukena, jonka pystyy halutessaan tulostamaan. Lomakkeessa on eri osa-alueita, joiden perehdyttämiseen osallistuvat lähihoitaja, sairaanhoitaja sekä esimies. Perehdytyslomake ja -opas viedään Virtaan, jossa se on koko tiimille helposti saatavilla. Lomake ja opas on muodostettu siten, että siinä on tärkeät yleisluontoiset asiat, jotka hoitajan tulee tietää. Lomakkeesta löytyy myös tietoa perehtyjälle yleisimmistä haastavista tilanteista, joita hän saattaa kohdata työssä. Tarkoituksena on, että uusi hoitaja saa selviytymispaketin, millä hän pääsee alkuun.

Model of familiarization for the home care team of Tammerkoski

Karjalainen, Päivi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in elder care

March 2018

Number of pages: 37

Appendices: 3

Key words: home care, familiarization, employee/hire, federal job safety law

The theme of my thesis is to develop the model of familiarization for the home care team of Tammerkoski. Home care is a challenging aspect of the social services and there are many things one needs to know to perform well. To ensure full coverage and equal quality of important information the familiarization should be the same for all new home care employees. With this thesis, I aim to clarify and ease the process of familiarization in the Tammerkoski team. The purpose is to unify the model of familiarization within our team. When you create a familiarization guide and a checklist according to the needs of a specific team you also increase the quality and equality of the familiarization process for new employees. A familiarization checklist also ensures that all aspects of home care are taught systematically even if the instructor changes from one new employee to the next. Another goal is to develop a system of mentoring that ensures the same instructor for a particular employee throughout the whole familiarization process. The checklist is also designed so that other teams can make use of it with only minimal changes.

An important part of my research into the familiarization guide and checklist was a qualitative questionnaire I created for the practical nurses of the Tammerkoski team. The form consisted of three open-ended questions. I wanted to find out what the home care employees thought were the most important aspects of familiarization that always need to be included in the process. I also wanted to learn about all the unclear and challenging parts of the familiarization process. I also made use of the existing forms for familiarization found in the city of Tampere internal webpages, as well as general literature on the subject.

The final product of my thesis is a familiarization checklist and a guide. The familiarization of a newly hired practical nurse is done according to the checklist and supported by the guide, which is also printable on demand. The checklist is divided into sections, each of which is familiarized with a practical nurse, the team's nurse or the team's superior, depending on the subject matter. The familiarization checklist and guide are uploaded onto the city's internal Virta-webpage, from which it is available for the whole team. The checklist and guide are developed so that they include all the general knowledge required from a practical nurse. They also include information about the most common challenges a practical nurse might face in their duties. The goal is to create a survival package to get a new practical nurse started in the execution of their duties.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
PEREHDYTYSMALLIN MÄÄRITTELY, TAUSTA JA TOIMINNALLINEN YMPÄRISTÖ.....	6
1.1 Projektin toimeksianto, rajaus ja riskit.....	6
1.2 Käsitteet	7
1.2.1 Kotihoito	7
1.2.2 Perehdyttäminen ja perehtyjä.....	8
1.2.3 Työturvallisuuslaki.....	8
1.2.4 Projektin kohdeympäristö	9
2 PEREHDYTYSLOMAKKEEN JA -OPPAAN TARKOITUS JA TAVOITTEET .	9
3 PEREHDYTY SOPPAAN JA -LOMAKKEEN SUUNNITTELU.....	10
4 PEREHDYTY SOPPAAN SEKÄ -LOMAKKEEN TOTEUTTAMINEN JA KYSelyn TULOS	10
5 LOMAKKEEN KÄYTTÖ	12
6 PEREHDYTY SOPPAAN AVAAMINEN	13
6.1.1 Esimies perehdyttää palvelussuhdeasioihin ja henkilöstöasioihin sekä työolosuhteisiin	18
6.2 Lääkehuolto.....	22
6.3 Vastuutiimimalli ja työskentely Tammerkosen tiimissä	25
6.4 Yleisiä käytäntöjä tiimissämme	34
6.5 Kotihoidon yhteistyötahot.....	35
7 PEREHDYTYSMALLIN ARVIOINTI JA PÄÄTTÄMINEN	39
LÄHTEET.....	41
KYSELYLOMAKE TAMMERKOSKEN TIIMILLE.....	44
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Ikäihmisten saamien palvelujen laadun varmistamiseksi tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja turvattava ikäihmiselle hyvä hoito ja huolenpito. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 19 §)

Henkilöstön on oltava toimintayksikössä sellaista, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä mukaista palvelujen tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 20 §)

Ikäihmisten määrä tulee kasvamaan nopeasti lähitulevaisuudessa. Yhä useampi ikäihminen asuu omassa kodissaan kotihoidon ja erilaisten tukipalveluiden turvin. Kotona tapahtuva hoito on muuttunut aikojen saatossa myös hoidollisemmaksi ja vaativammaksi. Osaava hoitohenkilöstö on tällöin avainasemassa. Kotihoidossa aloittavan uuden lähihoitajan huolellinen ja laadukas perehdyttäminen on tuolloin ensisijaisen tärkeää. Kotihoidossa on paljon huomioitavia asioita ja työ vaatii asiakkaan kokonaisvaltaista huomioimista. Kotihoito elää jatkuvassa muutoksessa, jolloin nousee myös tarve kehittää ja uudistaa perehdyttämisen mallia.

Opinnäytetyöni perustuu työelämälähtöisyyteen. Tampereen kaupungin sisäisiltä verkkosivuilta löytyy kaksi erilaista perehdyttämislomaketta kotihoidon työntekijöille sekä lomake, jossa kerrotaan palvelussuhteen alkaessa ja päättyessä huomioitavat asiat. Nämä lomakkeet kaipaavat uudistusta ja tarkennusta sekä lisäystä kotihoidossa tapahtuneiden muutosten myötä. Tampereella kotihoidossa omahoitajuusmalli muuttui vastuutiimimalliksi. Tämä tarkoittaa sitä, että kotihoidon tiimi on jaettu pienempiin tiimeihin, niin hoidettavien asiakkaiden osalta, kuin hoitajienkin osalta. Tämä tuo omalta osaltaan myös kehittämistarpeen

perehdytyslomakkeelle. Jokaisessa kotihoidon tiimissä on myös hieman erilaisia käytäntöjä, joten tarkoitukseni on kehittää Tammerkosken tiimille selkeä ja kattava opas sekä lomake uutta lähihoitajaa varten.

Työnantajalla on työturvallisuuslain 14 § nojalla velvollisuus huolehtia siitä, että kaikki työntekijät ovat riittävän perehdytettyjä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työvälineisiin, laitteisiin ja koneisiin sekä turvallisiin työmenetelmiin. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §)

Huolellisesti suunniteltu ja toteutettu perehdytys kannattaa. Ensisijaisessa vastuussa perehdyttämisestä on esimies. Työn oppimiseen tarvittava aika lyhenee, kun työntekijä saa hyvän perehdytyksen. Onnistuneen perehdytyksen myötä henkilöstön vaihtuvuus vähenee ja työntekijän sitoutuneisuus työpaikkaansa lisääntyy. Hyvän perehdytyksen seurauksena työntekijälle tulee tunne siitä, että häntä arvostetaan ja tarvitaan yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Perehdytyksellä on myös vaikutusta siihen, millainen mielikuva työyhteisöstä ja työnantajasta syntyy. (Kuntatyönantajien www-sivut 2017)

Tällä opinnäytetyöllä pyrin selkeyttämään ja helpottamaan uuden työntekijän perehdyttämistä. Tarkoituksena on myös lisätä asiakkaiden saamien palveluiden laatua välillisesti, kun uusi hoitaja saa riittävät tiedot ja opit perehdytyksen yhteydessä.

PEREHDYTYSMALLIN MÄÄRITTELY, TAUSTA JA TOIMINNALLINEN YMPÄRISTÖ

1.1 Projektin toimeksianto, rajaus ja riskit

Halusin opinnäytetyöni aiheen olevan sellainen, josta olisi hyötyä mahdollisimman monelle. Koen perehdytyksen merkityksen erittäin tärkeäksi ja sen kehittäminen kiinnostaa minua. Keskustelin esimieheni kanssa aiheesta ja päädyimme

yhteistuumiin siihen, että suunnittelen Tammerkosken tiimille oman perehdytyslomakkeen ja –oppaan. Anoin tutkimusluvan Tampereen kaupungilta ja sen myönsi ikäihmisten palvelulinjan päällikkö.

Perehdytysoppaan ja -lomakkeen lopullisina hyödynsaajina ovat uudet lähihoitajat. Sitä voi hyödyntää kuitenkin myös kokeneemmat työntekijät, koska oppaaseen liitetään tärkeitä muistettavia asioita. Myös esimies ja sairaanhoitajat voivat hyödyntää opasta ja lomaketta. Välittömänä hyödynsaajana on Tampereen kaupungin kotihoito.

Perehdytysoppaan ja –lomakkeen tulee olla riittävän kattavia, mutta silti hyvin rajattuja. Uuden työntekijän voi olla vaikeaa omaksua suurta tietotulvaa lyhyessä ajassa, jos kotihoito on työympäristönä täysin uusi. Kun lomakkeeseen liitetään tulostettava opas, siihen on helppo palata jälkikäteen tarkistamaan asioita.

1.2 Käsitteet

1.2.1 Kotihoito

Kotisairaanhoito ja kotipalvelu muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jota kutsutaan kotihoidoksi (Sosiaalihuoltolaki 20 §). Kun toimintakyky on alentunut sairauden tai vamman vuoksi, on oikeutettu kotipalveluun (Sosiaalihuoltolaki 19§).

Tampereen kaupungin kotihoidon palveluja saavat yli 18-vuotiaat tamperelaiset, jotka tarvitsevat apua alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia. Kotihoito tukee asiakkaan selviytymistä kotona auttaen häntä päivittäisissä toiminnoissa, keskittyen henkilökohtaiseen hoitoon ja hoivaan. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

1.2.2 Perehdyttäminen ja perehtyjä

Perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että tiettyjen toimenpiteiden avulla työyhteisö, sen toiminta-ajatus ja tavat, työpaikan työntekijät ja asiakkaat, sekä oma työ ja sen vaatimukset opitaan tuntemaan. (Heinola, R. 2007, 82)

Suuri periaatteellinen eroavaisuus saadaan aikaiseksi pienellä kirjoitusasullisella erolla. Kun käytetään perehdytettävä sanan sijaan perehtyjää, hänestä tulee subjekti objektin sijaan. Tällöin tasavertaiset kollegat, jotka ovat myös subjekteja, auttavat tutustumaan kyseiseen organisaatioon ja sen tapoihin sekä kulttuuriin. (Kulmala, J. 2017, 140-141) Tästä syystä käytän perehdytysoppaassa- ja lomakkeessa perehtyjä käsitettä. Tällöin uutta työntekijää vastuutetaan myös itse olemaan aktiivinen ja tarvittaessa pyytämään tarkennusta epäselviksi kokemuksiin asioihin.

Koko organisaation perustarkoitusta ja ydintoimintaa kuvaa toiminta-ajatus eli missio. Jokainen työyksikkö on olemassa jonkin perustehtävän vuoksi. Työyksikössä jokaiselle jäsenelle tulee olla selvää se, mikä on työpaikan perustehtävä. Tuotettavat palvelut, henkilöstörakenne, tarvittava osaaminen, sekä tilat ja välineet tulevat määritellyksi. (Mäki, T., Liedenpohja, A. & Parikka U. 2014, 23)

Laadukas perehdytys antaa pohjan sille, mikä on kotihoidon tiimin tarkoitus ja mikä on lähihoitajan perustehtävä tiimissä. Kun tiedetään mitä tehdään ja miksi toimitaan tietyllä tavalla, on työ tällöin perusteltua. Jos kotihoidon tiimin toiminta-ajatus ja omat työtehtävät jäävät epäselviksi, voi työssä toimiminen hankaloitua.

1.2.3 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoituksena on kohentaa työolosuhteita ja työympäristöä työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi ja turvaamiseksi. Sen tarkoituksena on myös torjua ja ennalta ehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1§)

Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Työnantaja on velvoitettu vastaamaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat tulee ottaa huomioon. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 8§)

1.2.4 Projektin kohdeympäristö

Tammerkosken tiimi toimii Tampereen keskustan alueella ja tuottaa kotihoidon palveluita pääsääntöisesti ikäihmisille. Työyhteisöömme kuuluu esimiehen lisäksi kaksi sairaanhoitajaa, palveluavustaja ja reilu kolmekymmentä lähihoitajaa. Tiimimme hoitohenkilöstö on uusiutunut viime aikoina jonkin verran useamman henkilön eläköidyttyä.

2 PEREHDYTYSLOMAKKEEN JA -OPPAAN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tällä opinnäytetyölläni pyrin selkeyttämään ja helpottamaan perehdyttämistä Tammerkosen tiimissä. Tarkoituksena on yhtenäistää tiimimme perehdytysmallia. Kun tehdään tiimin tarpeita vastaava perehdytysopas ja -lomake, se lisää uusien työntekijöiden saaman perehdytyksen tasalaatuisuutta. Perehdytyslomakkeella varmistetaan myös se, että kaikki työssä huomioitavat tärkeät asiat tulee käytyä systemaattisesti lävitse, vaikka perehdyttäjä olisi aina eri henkilö. Tavoitteena on myös kehittää mentorijärjestelmä, joka tarkoittaa sitä, että perehdyttäjä toimisi jatkossakin perehtyjän oppaana. Lomaketta voi hyödyntää myös muut kotihoidon tiimit pienillä muutoksilla.

3 PEREHDYTYSSOPPAAN JA -LOMAKKEEN SUUNNITTELU

Yhtenä tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyössäni käytän Tammerkosken tiimin hoitajille tekemääni kyselylomaketta. Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Kyselylomake koostuu kolmesta avoimesta kysymyksestä. Kyselylomakkeen avulla halusin saada vastauksia kysymyksiin perehdytyslomaketta ja opasta varten. Hoitajia pyydetään luettelemaan kaikki ne osa-alueet, jotka heidän mielestään tulisi käydä läpi kotihoidon perehdytyksen aikana. Haluan tietoa myös niistä asioista, mihin he kokevat tarvitsevansa lisää tarkennusta, tietoa tai perehdytystä. Lomakkeessa kysytään myös niistä käytännöistä ja toimintatavoista, mitkä he kokevat hankaliksi tai epäselviksi kotihoidossa.

Hyödynnän myös Tampereen kaupungin sisäisiltä verkkosivuilta löytyviä olemassa olevia perehdytyslomakkeita. Perehdyin myös kirjallisuuteen kotihoitoon liittyen. Perehdytyslomakkeen suunnittelu lähti liikkeelle keräämällä tietoa niistä asioista, jotka perehdytyksessä tulee ehdottomasti olla. Sen jälkeen jätin kyselylomakkeen tiimiin vastattavaksi ja vastausajan päätyttyä keräsin kuoreen jätetyt lomakkeet. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteenä.

4 PEREHDYTYSSOPPAAN SEKÄ -LOMAKKEEN TOTEUTTAMINEN JA KYSELYN TULOS

Kolmestakymmenestä kolmesta henkilöstä kolmesta vastasi kyselyyn. Kyselylomakkeesta nousi esille paljon tärkeitä asioita, mitä uuden työntekijän perehdytyksessä tulisi huomioida. Kyselylomakkeen analysointimenetelmänä käytin sisällönanalyysiä eli tekstiaineiston tutkimista laadullisesti. Aluksi hajotin aineiston osiin, käsitteellistin, jonka jälkeen kokosin aineiston uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Seuraavissa kappaleissa käyn lävitse kyselylomakkeen kolmesta kysymyksestä nousseet osa-alueet.

Lomakkeen ensimmäinen kysymys oli: ”Luettele kaikki ne osa-alueet, mitkä mielestäsi kotihoidon perehdytyksessä tulisi käydä läpi perehdytyksen aikana?” Kyselylomakkeen perusteella tärkeimmiksi osa-alueiksi perehdyttämisessä nousee tietoteknologisiin järjestelmiin ja -välineisiin perehdyttäminen. Näitä kotihoidossa ovat työpuhelin, Hilikka-mobile, Pegasos-potilastietojärjestelmä ja järjestelmässä sijaitseva hoitosuunnitelma. Myös Essi-järjestelmä ja RAI-järjestelmä koettiin tärkeiksi. Vastauksissa mainittiin myös tiimin sääntöihin perehdyttäminen ja työvuorolistan suunnittelu. Erilaisten käytäntöjen läpikäyminen on huomioitava. Näitä käytäntöjä ovat korvausten hakeminen, (pesu- ja pyöräkorvaus), sairauslomakäytännöt, hygieniakäytännöt. Lääkehoitoon liittyviä osa-alueita jotka nousivat kyselystä, ovat apteekkitilaukset, lääkkeet ja annosjakelu. Yleisiä asioita ovat kotihoidon prosessi, turvallisuus, lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtävät, päivän kulku, yhteistyötahot, tärkeät yhteystiedot, asiakkaan kohtaaminen, uusi asiakkuus, näytöt, tentit, asiakasajat ja aikaikkunat, avaimet, kotiutus sekä kauppatilaukset. Sairaanhoidollisista tehtävistä nousivat hoitotehtävät, hoitotarvikkeet, haavanhoito ja katetrointi.

Lomakkeen toinen kysymys oli: ”Mihin asioihin koet tarvitsevasi lisää tarkennusta, tietoa tai perehdytystä?” Hoitajat kokevat tarvitsevansa lisäohjeistusta ja tarkennusta Tena-kaupan ja vaippatilausten tekoon. Myös Pegasos-järjestelmän käyttöön toivotaan lisää perehdytystä. Puhelimen ja Hilkan perehdyttämiseen pitäisi käyttää enemmän aikaa. Työnjärjestelijän toimenkuva koetaan epäselväksi, sekä se, milloin käyntien peruutukset ja muutokset ilmoitetaan hänelle. Muita tarkennettavia osa-alueita ovat vastausten perusteella pyöräkorvauksen hakeminen, kauppatilausten teko netissä, kotihoidon yhteistyötahot, hygieniakäytännöt, haavanhoito, muistisairaahan kohtaaminen, millä ajalla tehdään RAI-arviointeja, kotiutus, muuttuvat käytännöt sekä se, mitä työrepussa olisi hyvä olla päivittäin mukana. Epäselvyyttä koetaan myös siinä, milloin asiakas itse maksaa haavanhoitotarvikkeet ja milloin ne ovat maksutta jaettavia.

Viimeisenä lomakkeessa kysyttiin: ”Mitkä käytännöt tai toimintatavat koet hankaliksi tai epäselviksi kotihoidossa?” Vastauksista nousee ensimmäisenä tiedonkulku. Muita hankalia tai epäselviä käytäntöjä vastausten perusteella ovat Hilikkamobile ja toimintatavat Hilkan häiriötilanteissa, aikaikkunat, päivystyspuhelin,

töiden jako ja käyntien vaihtelu. Yleisistä käytännöistä nousivat toimintatavat, kenelle mikäkin hoidettava asia kuuluu, kirjallinen ja välillinen työ. Työnkuvaan kuuluvia asioita nousi myös esille. Näitä ovat lähihoitajan ja sairaanhoitajan vastuualueet, lähihoitaja-sairaanhoitaja-lääkäri-kuvio, työnjärjestely. Asiakkaisiin liittyviä asioita ovat asiakkaiden tasapuolinen kohtelu palveluiden suhteen ja vastuunotto, asiakkaan liian pitkät käyntiajat, kenelle asiakkaalle voi viedä haavanhoitotarvikkeita, asioiden hoito, jos asiakkaalla ei ole omaisia, lääkärin kotikäynti, tiedonkulku muistamattoman asiakkaan lääkärikäynneillä, miten saada asiakas hissittömästä talosta palveluiden piiriin. Muita epäselviä käytäntöjä ovat kotiutus, vaippatilaus, yhteystiedot sekä pyöräkorvausten hakeminen.

5 LOMAKKEEN KÄYTTÖ

Kyselylomakkeen vastauksilla oli omalta osaltaan tärkeä painoarvo perehdytyslomakkeen muodostamisessa. Hoitajien omakohtaisten kokemusten kautta saatiin tietoa siitä, mitkä ovat ne tärkeät osa-alueet, joita perehdytyksessä tulisi olla. Poimin vastauksista eniten esiintyvät samankaltaiset asiat ja ryhmittelin ne perehdytyslomakkeeseen. Perehdytyslomakkeessa on eri osa-alueita, joten ryhmittely tapahtui sen mukaan, minkä otsikon alle ne sopivat.

Lomakkeen ja oppaan käyttöönotto tapahtuu Tammerkosken tiimissä siten, että aina kun uusi työntekijä aloittaa tiimissämme, hänelle nimetään perehdyttäjä. Perehdyttäjä auttaa perehtyjää perehtymään kotihoivon tiimiin lomakkeen avulla käymällä lomakkeen kaikki kohdat systemaattisesti lävitse. Lomakkeessa on myös esimiehen perehdyttämisosuus, sekä sairaanhoitajan perehdyttämisosuus. Opas toimii perehdytyksen taustatukena, sekä perehdyttäjä, että perehtyjä voivat hyödyntää opasta. Koska suurta tietomäärää on vaikea omaksua kerralla kaiken ollessa uutta, voi oppaan avulla palata läpikäytyihin asioihin myöhemmin.

Lomakkeeseen tulee sekä perehdyttäjän, että perehtyjän nimi. Perehdyttäjä toimii jatkossakin perehtyjän mentorina, jolloin uuden hoitajan on helppo tarkentaa myöhemminkin hänen kanssaan läpikäytyjä asioita, vaikka muutkin tiimin jäsenet auttavat ja toimivat tukena.

6 PEREHDYTYKSOPPAAN AVAAMINEN

Tässä kappaleessa käyn läpi perehdytyslomakkeen sisältämät kohdat sekä avaan ne kohta kohdalta siten, miten ne ovat selitettynä perehdytysoppaassa. Perehdytysoppaan tarkoitus on olla selkeä ja tiivis, mutta kuitenkin riittävän kattava selittämään läpikäytävät kohdat.

Perehdyttäminen tiimiin

Tammerkoski kotihoito
Pyynikintie 2, 33230 Tampere

Esimies, sairaanhoitajat, palveluavustaja, muu hoitohenkilöstö, lääkäri

Tammerkosken tiimin esimiehenä toimii XXX. Esimiehen tavoittaa arkisin puhelimitse sekä hänen työhuoneestaan, joka sijaitsee toimistolla.

Sairaanhoitajina toimivat henkilöt 1 ja 2. Sairaanhoitajien vastualueet on jaettu maantieteellisesti kahtia. Sairaanhoitajiin voi ottaa yhteyttä arkisin asiakasta koskeissa sairaanhoidollisissa asioissa.

Tiimissämme toimii arkisin palveluavustaja XXX. Hän voi ulkoilla yhdessä asiakkaiden kanssa tai käydä heidän kanssaan esimerkiksi ostoksilla. Tarvittaessa hän saattaa asiakkaita lääkäriin, tutkimukseen tai toimenpiteeseen. Palveluavustajaan

voi ottaa yhteyden puhelimitse tai jättää viestiä hänen ajanvarauskalenteriinsa tiimin käytävällä sijaitsevalle sivupöydälle.

Lähihoitajia tiimissämme on tällä hetkellä reilu kolmekymmentä. Henkilöstömme ikäjakauma on laaja.

Tammerkosken tiimin asiakkaiden lääkärinä toimii kotihoidon lääkäri XXX. Hän on paikalla tiimissämme kaksi kertaa viikossa, keskiviikkoisin ja torstaisin. Asiakkaiden terveydentilaa koskevat asiat menevät lääkärille sairaanhoitajan/terveydenhoitajan kautta. Kotihoidon lääkäri tekee tarvittaessa myös kotikäyntejä asiakkaan luona, jos hän ei itse pysty menemään lääkärin vastaanotolle.

Työnjärjestelijä ja työnjärjestely

Tiimimme työnjärjestelijän tehtävänä on järjestellä lähipalvelualueemme asiakaskäynnit hoitajille sekä hoitaa niihin liittyvät käyntien keskeytykset ja muutokset. Työnjärjestelijöiden tilat sijaitsevat Rauhaniemessä, joten työnjärjestelijän tavoittaa parhaiten puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä. Viikonloppuisin työnjärjestelyssä toimivat viikonlopun työnjärjestelijät.

Tiimitilat (kirjaamishuoneet, sairaanhoitajien huoneet, hoitotarvikevarasto, ruokailutila, pukukaapit)

Tiimissämme on useita kirjaamishuoneita, joissa tietokoneet ovat käytettävissä. Kummallakin sairaanhoitajalla on oma työhuone. Tiimin hoitotarvikevarastosta löytyy päivittäin tarvittavat hoitotarvikkeet. Toimistolta löytyy useita jääkappeja omia eväitä varten, sekä mikrot. Jokainen hoitaja voi ottaa itselleen oman lukollisen pukukaapin ja nimikoida kaapin oveen nimensä.

Yleishyödylliset lomakkeet käydään läpi (tiimin työpuhelinnumerot, tärkeitä ja hyödyllisiä puhelinnumeroita, pesukorvaus + pyöräkorvaus)

Jokaiselle uudelle työntekijälle annetaan lomake, jossa on tiimin jäsenten puhelinnumerot. Tärkeitä ja hyödyllisiä puhelinnumeroita lomake käydään myös

läpi. Kerrotaan pesukorvauslomakkeen täyttöohjeet sekä pyöräkorvauksen hakeminen tarvittaessa.

Verkkokurssit: Veritapaturmien ehkäisy, Sote-tietoturva, Infektioiden torjunta, Kanta-potilastiedon verkkokurssi, Sähköisen reseptin verkkokurssi

Kotihoidossa suoritetaan verkkokurssit työpaikan tietokoneella. Kurssitodistukset tulostetaan kurssin suorittamisen jälkeen ja toimitetaan esimiehelle arkistoitavaksi. Verkkokursseihin kulunut aika on u-aikaa.

Puhelimen käyttö ja Hilkkamobile, asiakaslähtöinen kirjaaminen, NFC-tarra

Työntekijä saa oman työpuhelimensa tullessaan töihin kotihoitoon. Ensimmäiseksi puhelimeen tulee ladata Google play ja MobileIron soittamalla ensin tukikeskukseen, josta lähetetään puhelimeen kyseiset linkit. Linkeistä pääsee lataamaan puhelimeen tarvittavat ohjelmat. Perehdyttäjällä opastaa puhelimen ja siihen kuuluvien ohjelmien käytössä.

Hilkkamobile on tärkeä työkalu hoitajalle. Siihen tulevat näkyviin asiakaskäynnit ja tiedot asiakkaista, Hilkkamobileen tehdään myös päivittäiset hoitotyön kirjaukset.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista velvoittaa asiakastyöhön osallistuvia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4§)

Laki velvoittaa, että kotisairaanhoidon- ja kotipalveluhenkilöstön tulee aina laatia asiakkailleen kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma-asiakirja. Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöt, jotka työskentelevät hoitotiimissä, ovat velvollisia kirjaamaan tähän asiakirjaan. Asiakkaan hoidon ja palvelun järjestämiseen liittyvän hoito- ja auttamistoiminnan tulee olla kirjattuna aina niin tarkasti ja laajasti, että kirjauksista välittyy kuva asiakkaan saamasta palvelusta ja hoidosta. (Larmi A., Tokola E. & Välikkiö H. 2005, 85)

Hoito- ja palvelusuunnitelma on juridinen asiakirja ja ainoa dokumentti, johon voidaan viime kädessä tukeutua, jos joudutaan käsittelemään asiakkaiden tai omaisten tekemiä muistutuksia tai kanteluita. (Larmi A., Tokola E. & Välkkiö H. 2005, 107)

Kotihoidossa kirjaamisen merkitys on suuri ja kirjatessa on hyvä aina muistaa se, että kirjaus on asiallista ja selkeää. Kirjauksista tulee välittyä kuva asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä, sekä sen muutoksista. Kirjauksien tulee olla asiakaslähtöistä.

NFC-tarra on toimistolla avainkaappien läheisyydessä seinällä oleva valkoinen pyöreä tarra. Asiakkailla tarrat sijaitsevat ovien sisäkarmeissa. NFC-tarraa käytetään työpaikallamme tiimitilassa työajan aloittamiseen, lopettamiseen, sekä asiakaskäynneillä käynnin aloittamiseen ja lopettamiseen viemällä puhelin tarran läheisyyteen. NFC-Tageja käytetään kommunikoimaan aktiivisen NFC-laitteen kanssa, eli tässä tapauksessa tarra kommunikoi työpuhelimen kanssa. Tiedot siirtyvät esimiehen nähtäväksi koneelle.

Pegasos, Tasku Intranet

Tampereen kaupungin kotihoidossa käytetään Pegasos-potilastietojärjestelmää. Hilka-mobilen kautta tehdyt kirjaukset siirtyvät suoraan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Koneelta Pegasokseen kirjaututaan toimikortilla tai henkilökohtaisilla tunnuksilla. Kertomustekstille, mittaustuloksiin, lääkeohjeeseen jne. pääsee ainoastaan tietokoneen kautta kirjautumalla Pegasokseen. Tampereen kaupunki järjestää myös Pegasos-koulutuksia.

Tasku Intranet on Tampereen kaupungin sisäiset verkkosivut, josta löytyy hyödyllisiä linkkejä ja tiedotteita. Sivuihin kannattaa perehtyä tarkemmin ajan kanssa, koska sieltä löytyy paljon hyödyllistä tietoa.

Työvälineet ja niiden käyttö, päivittäin mukana kuljetettavat työvälineet

Työpuhelin tulee olla mukana päivittäin. Jokaisen työntekijän omalla vastuulla on huolehtia siitä, että puhelin on ladattuna ja toimintakunnossa. Jos puhelin on

epäkunnossa, tulee asiasta informoida esimiestä. Kotihoidossa reppu on ergonomisin vaihtoehto tavaroiden kuljettamiseen. Repussa tulisi olla päivittäin mukana verenpainemittari, verensokerimittari, lääkkeen puolittaja, lääkelusikka, käsidesi, hanskoja, kengänsuojuksia, sekä sidostarpeita ja kyniä sekä paperia. Vesipullo on myös hyvä ottaa mukaan.

Hoitotarvikevarasto ja asiakkaalle maksutta jaettavat tuotteet

Hoitotarvikevarastosta löytyy henkilökunnalle tarvittavia suojaimia, sekä asiakkaille vietäviä tarvikkeita.

Kotisairaanhoidon ja kotisairaalahoidon yhteydessä annettavat hoitosuunnitelman mukaiset hoitotarvikkeet sisältyvät hoitoon. Hoitotarvikkeet, jotka liittyvät sairauden hoitoon, ovat asiakkaalle maksuttomia. Hoitava lääkäri tai hoitaja yhteistyössä lääkärin kanssa määrittelee yksilöllisen tarpeen, johon sairaanhoidon tarvikkeiden jakelu perustuu. Pegasos-potilastietojärjestelmään kirjataan selvitys asiakkaan hoitotarvikkeiden- ja välineiden tarpeesta. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Kotihoidossa sairaanhoitaja kirjaa kertomukselle haavanhoitotuotteiden tarpeen, kun kyseessä on vaikeasti paraneva haava.

6.1.1 Esimies perehdyttää palvelussuhdeasioihin ja henkilöstöasioihin sekä työolosuhteisiin

KVTES, työsopimus ja salassapitovelvollisuus, palkanmaksu, verokortti

KVTES eli kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus sisältää tärkeää informaatiota työntekijälle ja siihen kannattaa tutustua Internetissä. Työsopimus allekirjoitetaan työsuhteen alkaessa ja työntekijä sitoutuu noudattamaan hoitotyössä vaitiolovelvollisuutta. Palkanmaksu on sijaisilla kuun viimeinen päivä ja vakituisella henkilöstöllä kuun viidestoista päivä. Verokortti toimitetaan työsuhteen alkaessa työnantajalle.

Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö sekä salassapito perustuvat lainsäädäntöön sekä normiohjaukseen. Tietoja tulee käsitellä aina huolellisesti ja hyvän hallintotavan mukaisesti. (Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus 2017)

Windows-tunnus, Pegasos-tunnus, toimikortti, Essi

Esimies antaa uudelle työntekijälle henkilökohtaisen Windows-tunnuksen ja Pegasos-tunnuksen. Kirjautuminen Pegasokseen tapahtuu henkilökohtaisella toimikortilla. Essi-järjestelmään kirjaututaan Tasku Intranetin kautta. Essin kautta laitetaan omat poissaolot ja anotaan lomat, palkattomat jne.

Työpuhelin, työreppu, kulkunappi, henkilökortti, työvaatetus

Työsuhteen alkaessa uusi hoitaja saa työpuhelimien, työreppun sekä kulkunapin. Sijaiset saavat väliaikaisen henkilökortin, vakituiset hoitajat käyvät valokuvassa kuvallista henkilökorttia varten. Työvaatetuksessa on hyvä huomioida vaihtelevat sääolosuhteet. Vaatteiden on hyvä olla myös sellaista, missä on helppo työskennellä ja liikkua. Käsien tulee olla koruttomat, kynsien lyhyet ja lakkaamattomat. Kotihoidon hygieniaohjeistuksessa on käsidesinfektio-ohjeet. Vakituiset hoitajat voivat hakea Image Wearista työvaatteita.

Työaika ja –vuorot, työvuorosuunnittelu, työvuoromuutokset, tauot, koulutukset, lomat

Kotihoidossa työaikamuotona on jaksotyö, joten työ on kaksivuorotyötä. Aamuvuoro alkaa pääsääntöisesti klo 7 ja iltavuoro klo 14.30, pitkä iltavuoro klo 12.45. Jokaisen hoitotiimin seinällä on seuraava suunnitteilla oleva työvuorolista, johon jokainen voi alustavasti suunnitella työvuorotoiveita. Ympyröityjä eli ”pakollisia” toiveita voi kolmen viikon listaan laittaa kolme. Laitettaessa vuorotoiveita listaan on hyvä keskustella työvuoroista hoitotiimin kesken. Sitä paremmin työvuorotoiveet toteutuvat, mitä paremmin ne on suunniteltu yhdessä hoitajatiimin kanssa täsmäämään tarvittavaa miehitystä.

Työvuoroja on tarpeen vaatiessa mahdollisuus vaihtaa työkaverin kanssa. Tällöin pitää itse löytää vaihtaja kyseiselle vuorolle. Muutoksista tulee ilmoittaa riittävän ajoissa esimiehelle, viimeistään neljä päivää aikaisemmin, jotta työt saadaan järjestettyä sujuvasti.

Kotihoidossa työn tauotuksesta tulee itse pitää huoli. Kotihoidon työn luonteen vuoksi työntekijän tulee itse huolehtia siitä, että rytmittää päivän niin, että ruokatauko on sopivassa kohdassa työvuoroa.

Kotihoidossa on hyvät mahdollisuudet erilaisiin täydennyskoulutuksiin. Intranetin koulutuskalenterissa on näkyvillä tulevia koulutuksia. Myös esimiehen kautta tulee infoa tulevista koulutuksista.

Lomatoiveet voi laittaa kausittain esillä olevaan lomalistaan. Lomat anotaan itse ESSI-järjestelmän kautta. ESSI-järjestelmästä voi itse tarkistaa, minkä verran lomaa on vielä jäljellä.

Hygieniaohteistus Tasku, työturvamonitori, työsuojelu, paloturvallisuus, turvallisuus

Tampereen kaupungin Intranetistä Taskusta löytyy ajantasaiset hygieniaohteistukset, joita kotihoidossa noudatetaan. Ohteistuksiin on hyvä tutustua työsuhteen alkaessa. Asiakaskäynneillä kädet desinfioidaan käynnille mentäessä ja lähtiessä, sekä hanskojen vaihdon yhteydessä. Kengänsuojukset ovat kertakäyttöisiä eikä suojaimia saa kuljettaa asiakkaalta toiselle.

Työturvamonitori on tarkoitettu koko Tampereen henkilöstön käyttöön. Se toimii työvälineenä turvallisuuden kehittämisessä. Työturva Monitorissa tapaturmailmoitukset on jaettu neljään eri tyyppiin: tapaturma, työmatkatapaturma, veritapaturma sekä ammattitautiepäily. Sen kautta hoidetaan myös vaaratilanneilmoitukset tapaturmailmoitusten lisäksi, parannusehdotukset, työn vaarojen arvioinnit sekä määrätyt tarkastukset. Työntekijä tekee tarvittaessa ilmoituksen Työturva Monitoriin. Esimies käsittelee ilmoituksen. (3tonlinen www-sivu 2018)

Työsuojelulla pyritään ehkäisemään työtapaturmia, ammattitauteja ja työn aiheuttamia sairauksia, sekä edistämään ja ylläpitämään työntekijöiden ruumiillista ja

henkistä terveyttä. Kotihoidon työsuojeluvaltuutettu on XXX. Tasku Intranetissä on lisätietoa työsuojelusta.

Asiakaskäynneille on mahdollista kutsua palotarkastaja, jos herää epäily paloturvallisuudesta. Kotihoidossa asiakkaiden palovaroittimet tulee testata joka kuun ensimmäinen maanantai. Asiakaskäynneillä tulee kiinnittää huomiota mahdollisesti viallisiin sähkölaitteisiin tai palokuormaan. Myös toimistolla tulee ilmoittaa mahdollisista laitevioista tms. välittömästi esimiehelle.

Itsestä ja työyhteisön turvallisuudesta huolehtiminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Työsuojelu on osa työntekoa ja sinun tulee itse oppia suojelemaan itseäsi. Koska työtä tehdään asiakkaiden kodeissa, tulee kiinnittää huomiota siihen, miten ja millä välineillä työtä tehdään. Vaaratilanteita tulisi ennakoida. Työasentoihin ja ergonomiaan tulee kiinnittää huomiota. Vaarallisista tilanteista tulee poistua. Suojaimia käytetään silloin, kun se on tarpeen. Hyvät työvaatteet ovat tärkeitä. Hoitotyössä tulee olla koruttomat kädet ja lakattomat lyhyet kynnet. Erityistä huomiota tulee kiinnittää vaarallisia aineita tai laitteita käsiteltäessä. Työn tauotuksesta tule itse huolehtia. Tarvittaessa apua voi hakea omalta työterveyshoitajalta. (Kotihoidon työsuojelutiedote 2018)

Sairastuminen, työterveyshuolto, vakuutuskassa

Esimies käy läpi työsuhteen alkaessa poissaolon ilmoittaminen-lomakkeen työntekijän kanssa. Kun sairastuu, on erittäin tärkeää ilmoittaa siitä ajoissa työnjärjestelyyn. Ilmoitus poissaolosta tehdään myös puhelimitse esimiehelle ja tekstiviestillä tiimin päivystyspuhelimeen.

Kun palvelussuhde on kestänyt yhtäjaksoisesti kuusi kuukautta ja työaika on vähintään puolet alalla vallitsevasta täydestä työajasta, työntekijä on oikeutettu sairaanhoidon palveluihin. (Loran www.sivut 2018)

Sairauskassan jäseniä ovat kaikki kaupungin työntekijät, joiden palvelussuhde kestää yli puoli vuotta. Jäsenmaksu on 0.5 prosenttia palkasta. Jäsenet saavat kaikki sairausvakuutuslain mukaiset etuudet. Kassa korvaa myös lääkärin määräämästä

tarpeellisesta hoidosta johtuvia kustannuksia. Sairauksassan sivuilta löytyy lisätietoa. (Looran www-sivut 2018)

6.2 Lääkehuolto

Lääkehoidon toteuttaminen on terveydenhuollon toimintaa ja ammatillisen koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattilaisten tulee ensisijaisesti vastata sen toteuttamisesta. (Valviran www-sivut 2018)

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma

Kotihoidossa tapahtuva lääkehoidon toteuttaminen perustuu kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaan. Se sisältää yksikön lääkehoidon kokonaisuuden suunnittelun ja toteutuksen, sekä lääkehoidossa tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin. Tampereen kaupungin lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Turvallinen lääkehoito-opasta. (Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma 2017)

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja se toimii ohjeena kaikkeen lääkehoitoon liittyvässä toiminnassa. Lääkehoitosuunnitelma on tulostettuna myös tiimitilaan ja siihen tulee jokaisen hoitajan tutustua.

Love-tentti, lääkehoidon näytöt

Lääkehoidon osaamisen osoittaminen toteutetaan Lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE)-oppikokonaisuuksien suorittamisen avulla. LOVE-tentti tulee suorittaa viiden vuoden välein. (Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma 2017)

Perehdytyksen yhteydessä varmistetaan hoitajan lääkehoidon osaaminen ja selvitetään, onko työntekijä aiemmin suorittanut vaadittavat teoriakokeet ja näytöt. Kaikilta kotihoidossa työskenteleviltä perushoitajilta ja lähihoitajilta vaaditaan hyväksytysti näytöt. Tarvittavat näytöt annetaan sairaanhoitajalle/terveydenhoitajalle,

joka allekirjoittaa näyttölomakkeen, johon liitetään ylläkäarin allekirjoittama lupa.
(Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma 2017)

Apteekkitilaukset, sähköinen resepti

Tiimitilassa on kansio, johon merkitään asiakkaille tilattavat lääkkeet. Lääkejakoa tehtäessä tulee varmistaa, että lääkkeet riittävät kahdeksi viikoksi eteenpäin. Lähihoitajien ei tarvitse huolehtia reseptien voimassaolosta. Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja tarkistaa reseptien voimassaolon. Sairaanhoitajat tekevät apteekkitilaukset Koilliskeskuksen apteekista. Tilausten toimituspäivät ovat keskiviikko ja perjantai. Akuuteissa tapauksissa, jolloin asiakas tarvitsee jotakin lääkettä pikaisesti, otetaan yhteys sairaanhoitajaan.

Lääkekaappi ja lääkkeiden vieni asiakkaalle

Lääkekaappi sijaitsee pääkäytävän varrella ja sen tulee olla aina lukittuna. Lääkekaappi on hyvä tarkistaa aina ennen käynneille lähtöä, jos asiakkaille on vietävää. Lääkekaapissa on myös lääkejätelaatikko, johon voi tuoda asiakkaiden kotoa vanhentuneet ja käytöstä poistuneet lääkkeet. Sairaanhoitaja XXX huoneessa sijaitsee myös lääkejääkaappi, jossa on kylmässä säilytettävät lääkkeet.

Lääkepoikkeamat, HaiPro

Sairaanhoitajaan/terveydenhoitajaan tai lääkäriin tulee ottaa aina välittömästi yhteys, jos asiakas saa virheellisen lääkityksen. Tarpeen mukaan tilanteesta ilmoitetaan myös asiakkaalle ja/tai asiakkaan omaiselle. Pegasoksen hoitotyön näytölle kirjataan poikkeama. Poikkeamasta tehdään HaiPro-järjestelmään ilmoitus. Myrkytystietokeskus antaa vaaratilanteessa tarvittavat ohjeet, mikäli se on tarpeen. (Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma 2017)

Potilaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa potilaalle, ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Sekä läheltä-piti tapahtumat, että haittatapahtumat ilmoitetaan järjestelmään. Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella. (haipron www-sivut 2018, 2)

HaiPron avulla ei ole tarkoitus etsiä syyllistä henkilöä, vaan tuoda ilmi vaaratapahtumia, jotta voitaisiin tunnistaa tapahtumaan vaikuttavia tekijöitä. Jos tietynlainen tilanne toistuu usein, voidaan työyhteisössä miettiä uudenlaisia ratkaisumalleja. Ilmoitus täytetään yleensä nimettömänä ja lomakkeen käsittelee esimies. Ilmoitus voidaan tarvittaessa lähettää eteenpäin muuhunkin yksikköön.

Päivystävä sh ja Acuta lääkäri, Mobiilihoitaja

Iltaisin ja viikonloppuisin sairaanhoidollisissa asioissa otetaan yhteys päivystävään sairaanhoitajaan, joka toimii Koukkuniemen vanhainkodissa. Numero: 0400 260418.

Acuta lääkäriin voi ottaa suoran yhteyden kiireellisissä asioissa. Acuta lääkärin numero: 03 31169835.

Tampereen alueella toimii myös mobiilihoitaja. Hän voi tulla kotihoidon asiakkaan kotiin arvioimaan tilannetta silloin, kun välittömälle sairaalaan lähettämiseksi ei ole tarvetta tai tilanne on epävarma. Mobiilihoitaja saa tarvittaessa suoran yhteyden lääkäriin. Numero: 050 3206305.

6.3 Vastuutiimimalli ja työskentely Tammerkosken tiimissä

Vastuutiimimallin tarkoituksena on vähentää asiakkaan luona käyvien eri hoitajien lukumäärää. Tavoitteena on myös lyhentää hoitajien päivittäistä kulkureittiä, kun välimatkat lyhenevät. Oikea-aikaiset interventiot ja ennaltaehkäisy osan kotihoidon asiakkaiden sairaalakäynneistä uskotaan mahdollistuvan tiiviimmän moniammatillisen yhteistyön kautta. (Palvelu- ja vuosisuunnitelma 2018)

Lh/Sh vastualueet ja tehtävät

Kotihoidon sairaanhoitajan/terveydenhoitajan tehtäviin kuuluu hoitotyön käytännön suunnittelu, toteutus ja arviointi, hoitajien ohjaaminen ja tukeminen hoitotyössä, yhteistyö kotihoidon lääkärin kanssa sekä yhteistyö muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Tehtäviin kuuluu myös laboratorion kotinäytteenoton

tilaaminen ja laboratoriokokeiden tulosten huomiointi, asiakkaan hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi, tarvikkeiden tilaaminen, tiimin RAI avainosaajana toimiminen, opiskelijoiden ohjaaminen, oman ammattitaidon jatkuva ylläpitäminen ja kehittäminen sekä kollegoiden tukeminen ja perehdyttäminen. (Looran www-sivut 2018)

Lähihoitajan tehtäviin kotihoidossa kuuluvat asiakkaan aktivoiminen omassa arjessa toimimiseen, hoiva- ja hoitotyön toteuttaminen sekä aktiviteeteista huolehtiminen. Myös hoitotoimenpiteiden ja lääkehoidon toteuttaminen, hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen, apuvälineiden kunnosta huolehtiminen, sekä asumisturvallisuuden huomioiminen kuuluvat lähihoitajan tehtäviin. Yhteistyö, kotikäynnit ja konsultaatiot muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa, sekä tarvittaessa osallistuminen hoitoneuvotteluihin ja kartoituskäynteihin, asioinnissa ja asioiden hoitamisessa avustaminen, asiakaskäyntien tilastointi, hoitotyön kirjaus ja raportointi ovat osa työtä. Lähihoitajan tehtäviin kuuluu myös RAI-arvioinnit, hoitosuunnitelmien ja väliarvioiden tekeminen ja päivittäminen Rai-arvioinnin tulosten pohjalta. Muita erillistehtäviä ovat opiskelijoiden ohjaus, arviointi ja näyttöjen vastaanottaminen, oman ammattitaidon kehittäminen sekä työturvallisuudesta ja omasta työhyvinvoinnista huolehtiminen. Avainosaajana toimiminen sekä kollegoiden tukeminen ja perehdyttäminen kuuluu tehtäviin myös. (Looran www-sivut 2018)

Työpäivän kulku

Työvuoron alkaessa jokainen hoitaja ottaa itselleen tulostetun asiakaslistan, josta näkyy päivän suunnitellut työt. Asiakaskäynnit tulevat myös puhelimeen. Työntekijän tulee huolehtia siitä, että työpuhelin on aina päivitetty työvuoron alkamisen jälkeen, mahdollisten muutosten vuoksi. Hoitajat kokoontuvat aamulla tiimitilaan ja katsovat yhdessä tulevia asiakaskäyntejä ja tekevät keskenään tarvittavat vaihdokset. Tämän jälkeen tulee huolehtia siitä, että hoitajalla on mukana tarvittavat työvälineet, sekä asiakkaan avaimet, mahdolliset lääkkeet sekä käytävän pöydällä olevat lääkeohjekortit, haavanhoitotarvikkeet ja muut tiedotteet. Työpäivä rytmittyy aikaikkunoiden mukaan.

Miten toimin asiakkaan kotiin mentäessä?

Asiakkaalle mentäessä tulee aina muistaa se, että mennään hänen kotiinsa. Jos asiakkaalle mennään avaimella sisälle, tulee aluksi soittaa ovikelloa. Jos asiakas kieltäytyisi siitä, että hoitaja tulee käynnille, hänen kotiinsa ei silloin mennä, vaan otetaan yhteys sairaanhoitajaan. Hoitajan tulee noudattaa kotihoidon hygieniaohjeistuksia.

Työajan käyttö, välitön työaika ja välillinen työaika. Mitä tehdä, jos jää ylimääräistä aikaa? Mikä on U-aikaa, ja miten sen laitan ylös?

Välitön työaika tarkoittaa asiakasaikaa. Välillinen työaika sisältää liikkumisen paikasta toiseen, tauot, sekä kaiken muun työhön kuuluvan oheistyon. Jos työpäivästä jää ylimääräistä aikaa, voi alussa ehkä olla haastavaa huomata, mitä voisi tehdä. Tällöin voi kysyä esimerkiksi työkaverilta, tarvitsisiko hän apua. Myös verkkokursseja voi tuolloin suorittaa sekä tutustua kotihoidon omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan. Myös RAI-arviointeja ja väliarviointeja kannattaa tehdä silloin, jos on ylimääräistä aikaa. Tiimin pöydällä on muutokset kansio, jossa jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen työvuorolista. Sinne merkitään muutokset sekä u-aika.

U-ajaksi lasketaan muu perustyön ulkopuolinen työ, kuten sairaanhoitajan pitämät tunnit, opetus, perehdytys (toimintatavat, pelisäännöt, pegasos ym. perehdytys, mikä ei tapahdu asiakkaalla), varastotilaus, tiimi, tiimitilan siivous, autonhuollot, sekä työkyvyn arviointiin liittyen työterveyden ensimmäinen palaveri. (Kotihoidon yhtenäinen työvuorosuunnittelu 2017)

U-vuoro, J-vuoro, päivystyspuhelin, 6.30 vuoro

Tiimissämme on joka aamu u-vuorolainen. U-vuorolainen tulee töihin klo 6.45 ja hänen u-aikansa päättyy klo 7.15. Kyseisessä vuorossa olevan tehtäviin kuuluu hakea aamun työlistat verkkotulostimesta ja katsoa, että jokainen työntekijä saa oman listansa. Poissaolotilanteessa työnjärjestelijä soittaa tiimin päivystyspuhelimkeen

toimintaohjeet. U-vuorolainen huolehtii osto/poolityöntekijälle työlistan ja avaimet valmiiksi. Hän myös pitää tiimin päivystyspuhelinta mukanaan aamuvuon ajan.

J-vuoro tarkoittaa tavallista pidempää iltavuoroa. J-vuorolainen tulee pitkään iltavuoroon, joka alkaa klo 12.45. J-vuoro on joka arkipäivä. Kyseisessä vuorossa oleva ottaa tiimin päivystyspuhelimien mukaansa koko vuoron ajaksi. J-vuorolaisella on yleensä jokin aloituspaikka töihin tullessa tai kotiutus, jos sellainen sattuu silloin olemaan. On tärkeää muistaa, että päivystyspuhelin on aina kentällä mukana, koska siihen saattaa tulla tärkeitä puheluita ja ilmoituksia.

6.30 vuoroon tulevalla on yleensä asiakkaan päiväkeskukseen lähetys. Työntekijä tulee toimiston kautta hakemaan avaimet ja työlistan, jonka jälkeen hän lähtee asiakkaalle sovituksi ajankohdaksi.

Avainkaappi ja avainlomat

Tiimin avainkaapit sijaitsevat pääkäytävän varrella. Avainkaapeissa on asiakkaiden avaimet sekä lääkekaapin avain. Avainkaapit pidetään aina lukittuina. Avainkaappien avaimet pidetään viimeisessä lukitussa kaapissa, joka myös lukitaan ja sen avain säilytetään keittiön kaapissa.

Aina, kun asiakkaalta vastaanotetaan kotiavaimia, täytetään avainlomake, jossa on allekirjoitukset sekä luovuttaneelta henkilöltä, että vastaanottaneelta henkilöltä. Avainlomat säilytetään tiimitilan kansiossa. Kun asiakkuus päättyy ja avaimet palautetaan, myös tästä tulee ottaa allekirjoitukset lomakkeeseen.

Vastuutiimimallin periaate, tehtäväkuva ja vastuu

Vastuutiimimalli tarkoittaa tiimissämme sitä, että tiimi on jaettu kolmeen pienempään hoitajatiimiin. Hoitajatiimit vastaavat yhdessä hoitajatiiminsä asiakkaista, kaikki hoitajat ottavat vastuuta hoidettavista asiakkaista. Hoitajat kuitenkin liikkuvat tarpeen vaatiessa yli tiimirajojen auttaen muita hoitajatiimejä. Vastuutiimimallin hoitajat tuntevat asiakkaansa yleensä parhaiten. He päivittävät tarpeen vaatiessa asiakkaan hoitosuunnitelmaa ja tekevät vaippatilaukset sekä toimivat tarvittaessa omaisyhteistyössä. Hoitajatiimissä asiakkaille on nimetyt

vastuuhoitajat. Vastuuhoitajuuden tarkoituksena on se, että kyseinen hoitaja kävisi asiakkaalla mahdollisimman paljon.

Tiimin pelisäännöt ja töiden jako tiimissä

Tiimin yhteisesti sovitut pelisäännöt on kirjoitettu ylös ja niihin kannattaa tutustua. Tasapuolisuus on tärkeää. Tiimissä kannattaa myös itse olla aktiivinen ja tarvittaessa pyytää rohkeasti apua. Vuoron alussa kaikki kokoontuvat yhdessä tiimitilaan katsomaan päivän työt. Asiakastunnit katsotaan läpi ja listat jaetaan tasapuolisiksi. Jos vuorossa on väljyyttä, aika hyödynnetään RAI-arviointien tekoon ja hoitosuunnitelmien päivittämiseen.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, hoitosuunnitelman päivitys, asiakasaikojen muutokset, käyntien peruminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on lakimääräinen asiakirja, joka laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa asiakaslakien mukaan. Kotihoidon asiakkaan palvelu- ja hoitokokonaisuus kuvataan palvelusuunnitelmaosassa: kotisairaanhoidokäynnit sekä maksuttomat apuvälineet ja hoitotarvikkeet, kotipalvelukäynnit, tukipalvelut, päiväkeskuspäivät jne. Kotisairaanhoidon lääketieteellisestä hoitosuunnitelmasta ja hoitotyön suunnitelmasta sekä kotipalvelutyön hoiva- ja huolenpitotyön suunnitelmasta muodostuu hoitosuunnitelmaosa. Suunnitelma toimii ohjenuorana kotihoidon käynneille. (Larmi A., Tokola E. & Väلكkiö H. 2005, 60)

Hoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Sinne voidaan lisätä tarkentavia tietoja tai poistaa ei ajankohtaisia tietoja. Hoitosuunnitelman ajan tasalla pitäminen on kaikkien hoitajien tehtävä. Joka huomaa jonkin tiedon vaativan päivittämistä, hän on sen velvollinen tekemään.

Jos asiakkaan käyntiaika on riittämätön tai liian pitkä, asiaa kannattaa seurailta jonkin aikaa, jotta voidaan varmistua siitä, ettei kyseinen käynnin kesto ollut poikkeus. Ensimmäisenä tulee aina keskustella asiakkaan ja omaisen kanssa, että sopiiko aikamuutos heille ja kertoa, että se saattaa mahdollisesti vaikuttaa

asiaksmaksuihin. Lisätietoa asiakasmaksuista saa alueen omalta asiakasohjaajalta. Tiimissä tulee keskustella yhdessä myös muiden hoitajien kanssa asiasta, että saadaan useamman mielipide siitä, tarvitseeko aikoja muuttaa. Aikamuutoksesta ilmoitetaan sairaanhoitajalle/terveydenhoitajalle, jonka jälkeen hoitaja kirjoittaa muuttuneesta tilanteesta kertomustekstin hoitotyön lehdelle.

Jos asiakas tai omainen peruu kotihoidon käynnin, tulee hoitosuunnitelmaan tehdä asiasta kirjaus, miksi yksittäinen käynti peruuntuu. Sen jälkeen hoitaja poistaa koneella kyseisen käynnin. Jos asiakas esimerkiksi lähtee jonnekin pidemmäksi aikaa, tulee asiasta ilmoittaa aina työnjärjestelyyn, joka laittaa asiakaskäynnit keskeytykselle. Jos muistisairas henkilö peruu käyntinsä, tulee asia varmistaa tiimissä ensin, voidaanko käyntiä todella perua.

Päivittäin huomiotavat asiat ennen käynneille lähtöä

Töihin tullessa tulee huomioida se, että työpuhelin on päivitetty työvuoron alkaessa. Paperilista on hyvä ottaa varmuuden vuoksi kierrokselle mukaan, jos puhelimeen tulisi jostain syystä tekninen ongelma. Tulevien käyntien huomiot tulee katsoa myös lävitse ennen lähtöä, sillä niissä saattaa olla päivän kulkuun vaikuttavia tärkeitä asioita. Käytävällä sijaitseva pöytä ja lääkekaappi tulee tarkistaa myös. Ennen lähtöä tulee varmistaa vielä, että asiakkaiden avaimet ovat mukana. Tulee myös huolehtia siitä, että repussa on riittävästi hanskoja, kengänsuojia ja käsidesiä.

Vaippatilaukset, kauppatilaukset

Keskivaikeasta ja vaikeasta virtsa- ja ulosteinkontinenssista kärsivä on oikeutettu maksutta jaettaviin sopimustuotteena oleviin vaippoihin. Asiakas saa kotiin kuljetettuna kolmen kuukauden tarvetta vastaavan määrän kerralla sopimustuotteita. Asiakas ostaa vaipat itse, jos hän tarvitsee vain yhden vaipan vuorokaudessa. Jos kulutus on yli viisi vaippaa, asiakas kustantaa ne itse. Asiakas ostaa itse normaaliin hygieniaan ja perushoitoon kuuluvat tuotteet. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja perustaa vaippa-asiakkuuden ja kirjoittaa siitä kertomustekstin. Hoitajat voivat tilata asiakkaille vaippoja kotiinkuljetuspalvelun kautta netin tai puhelimen sovelluksen kautta. Jokainen hoitaja voi olla jatkotilaaja. Jos asiakkaan vaippa-asioihin tarvitaan muutoksia, otetaan yhteys sairaanhoitajaan/terveydenhoitajaan.

Henkilökohtaiset tunnukset tilausjärjestelmään saa oman kaupungin pääkäyttäjältä. TENA-tuotteita voi tilata helposti TENA kotiinkuljetuspalvelu sähköisestä tilausjärjestelmästä. (Kotiinkuljetuspalvelun www-sivut 2017)

Asiakas saa kauppapalvelun avulla päivittäistavarat kotiin ja se on kotihoidon asiakkaille tarkoitettu palvelu. Tampereen kaupungilla on sopimus kotiin tarjottavista palveluista osuuskunta Taloushaltian kanssa. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Kauppatilaukset tehdään koskikeskuksen M-Marketista. Kauppatilauspäivät ovat maanantai ja torstai. Toimituspäivät ovat tiistai ja perjantai. Asiakkaiden kotona on yleensä kauppatilausvihko tai luettelo useimmiten tilattavista tuotteista. Tilausta tehdessä tulee huomioida, että tuotteet riittävät seuraavaan toimituskertaan saakka. Asiakkaat maksavat ostokset joko käteisellä tai heillä on tilisopimus. Kauppapalvelun tilaukset tehdään joko puhelimitse soittamalla, sähköpostilla tai verkkotilauksella.

Puh. nro 045 8710468. Tilaus.tampere@taloushaltia.fi.

Asiakkaille ei saa tilata tupakkatuotteita kauppapalvelun kautta. Päätös perustuu tupakkalakiin. (etämyynnin kielto 549/2016, 58§)

Asiakkaalle ei saa tilata myöskään alkoholia kauppapalvelusta. Päätös perustuu alkoholilakiin.

Uusi asiakkuus: Huomioitavat asiat, lomakkeet ja suostumukset

Uusi asiakas tulee kotihoitoon asiakasohjausyksikön kautta. Asiakkuuden alkaessa sairaanhoitaja on tulostanut tiimiin asiakkaasta esitietoja ennen käyntien alkamista. Uuden asiakkaan RAI-arviointi tulee tehdä kahden viikon kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Asiakkaalle viedään kotiin kotihoidon yhteystietolomake. Myös

apteekkisopimukset allekirjoitetaan asiakkaalla. Sairaanhoitaja on tulostanut kotihoidon lääkeohjekortin valmiiksi. Avainkaavakkeeseen otetaan asiakkaan allekirjoitukset avaimen luovutuksesta kotihoidolle. NFC-tarran aktivoi esimies ja hoitaja laittaa tarran asiakkaan ovenkarmiin. Asiakaskansio viedään myös uudelle asiakkaalle, naisille punainen ja miehille sininen. Kansion väliin liitetään Acuta-lähete, joka esitetytään mahdollista sairaalaan lähettämistä varten. Ensimmäisen käynnin tehnyt hoitaja tekee Pegasokseen asiakkaan hoitosuunnitelman kirjauspohjan. Hoitosuunnitelma tulostetaan tämän jälkeen sairaanhoitajan huoneen valkoiseen kansioon.

Asiakkuuden päättyessä asiakkaan avaimet palautetaan omaiselle ja siitä tehdään kuittaus avaimenpalautuslomakkeeseen. Jos asiakkaan kotona on ollut kotihoidon lainadosetti, omainen palauttaa sen toimistolle. Tulostettu hoitosuunnitelma poistetaan kansioista.

Asiakkaan kotiuttaminen, sairaalaan lähettäminen, vainaja kotona

Asiakkaan kotiutuessa lähihoitaja saa sairaanhoitajalta asiakkaan tilanteesta esitietoja. Asiakas saa sairaalasta mukaan muutaman päivän lääkkeitä. Kotiutuessa tulee muistaa viedä asiakkaalle mahdollisesti tilatut lääkkeet toimistolta tai laittaa tilaukseen lääkkeet, jos asiakkaalle on määrätty uusia lääkkeitä. Jos asiakkaalla on turvaranneke kotona, se tulee laittaa käteen ja varmistaa sen toimivuus. Varmistetaan myös, että asiakkaalle on hoidettu ruokatarpeita kotiin. Hoitaja päivittää asiakkaan hoitosuunnitelman, jos käyntien sisältöihin on tullut muutoksia. Epäselvissä tilanteissa tulee ottaa yhteys sairaanhoitajaan.

Jos asiakas lähetetään sairaalaan, informoidaan asiasta sairaanhoitajaa, työnjärjestelijää ja tiimiä. Asiakkaan kotona oleva esitietolomake annetaan mukaan, sekä lääkeohjekortti. Asiakkaalle pakataan mukaan kotiavaimet, kengät ja ulkovaatteet sekä puhelin ja mahdollisesti rahapussi. Sairaalaan lähettäessä on hyvä varmistaa ensihoitohenkilökunnalta, kuka ilmoittaa tilanteesta asiakkaan omaiselle. Sairaalaan lähettäminen kirjataan toimistolla kertomus -lehdelle. Sinne on hyvä kirjoittaa myös asiakkaan mukaan pakatut tavarat.

Jos et ole täysin varma, onko asiakas kuollut, hälytetään sairaankuljetus 112 numerosta. Selvissä tilanteissa voi kutsua lääkärin paikalle. Virka-aikana (klo 8-15.30) kutsutaan kotihoidon lääkäri tai soitetaan lääkäriaseman toimistoon tai terveystalveluiden ajanvaraukseen. (klo 7-22) puh.nro 03 10023 matkapuhelimesta. Ei virka-aikana klo 15.30-8.00 kutsu päivystävä lääkäri Acuta 03 31166411 tai viikonloppuisin 03 31169870. Omaiselle ilmoitetaan ja/tai tilataan vainajan siirtokuljetus. Jos omaista ei tavoita tai he eivät voi asiasta huolehtia, niin mahdollisuuksien mukaan huolehditaan siirtokuljetuksesta. Puh.nro 040 7345081.

Mitä teen, jos asiakas ei ole kotona?

Joskus käy niin, että kotihoidon asiakas ei olekaan käynnillä mentäessä kotona. Asiakkaan huoneistoon ei saa yksin jäädä, vaan sieltä tulee poistua välittömästi. Ensisijaisesti asiakasta yritetään tavoittaa hänen omaan puhelimeen soittamalla, jos hänellä on matkapuhelin. Jos asiakasta ei tätä kautta tavoiteta, soitetaan lähiomaiselle, jos hänellä on sellainen. Acutan päivystyksestä kannattaa kysellä asiakasta myös. Koskaan asiakasta ei saa jättää tavoittamatta, vaan asia tulee aina jollakin tapaa selvittää. Tarvittaessa voidaan joutua turvautumaan siihen, että asiakkaan katoamisesta otetaan yhteys poliisiin. Huoltoyhtiölle otetaan yhteys siinä tapauksessa, jos kotihoidolla ei ole asiakkaan avainta, ja herää epäily siitä, että hän olisi kotona.

Milloin teen väliarvion ja RAIN + MNA:n

Asiakkaasta tehdään väliarvio aina RAI-arvioinnin yhteydessä, sekä silloin kun asiakkaan tilanteessa on tapahtunut oleellista muutosta tai halutaan hakea esimerkiksi palveluasumiseen.

Kun uusi asiakas tulee kotihoidon palveluiden piiriin, hänestä tulee tehdä kahden viikon sisään ensimmäinen RAI-arviointi ja MNA. RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai silloin kun asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu.

Tiedonkulku

Tiedonkulku on myös kotihoidossa osa-alue, jonka merkitystä ei voi koskaan väheksyä. Jotta tiedonkulku olisi toimivaa, tulee ensin tietää tahot, keitä tiedotettava asia koskee. Jokainen hoitaja voi aktiivisesti itse vaikuttaa tiedonkulun sujuvuuteen. Huolellinen kirjaaminen on ensisijaisen tärkeää, myös tarvittaessa tehtävät Hilikka-huomiot ovat tärkeitä. Myös tiimin pöydällä olevaan viestivihkoon voidaan kirjoittaa tärkeitä tapahtumia, mutta se ei ole virallinen asiakirja, eikä näin ollen ensisijainen tiedotusväline. Tiimissä tulee jakaa tietoa tärkeistä asioista myös suullisesti tiimin kesken.

6.4 Yleisiä käytäntöjä tiimissämme

Tammerkosken tiimissä on joitakin yleisiä käytäntöjä, jotka jokaisen tulisi tietää. Jos on ylimääräistä aikaa, voi jokainen osallistua yleishyödyllisiin tehtäviin jollakin tapaa.

Varastotilauuskäytäntö ja tavaroiden purku, sekä kuittausta varten pakkausluettelo talteen

Hoitotarvikkeet tilataan tiimiimme Tuomi Logistiikan Ostarilta. Tiimissämme on varastotilausvastuussa olevat siihen tehtävään nimetyt hoitajat. He vuorollaan huolehtivat varastotilauksista aina tarpeen vaatiessa. Hoitotarvikevaraston seinässä on tilauslista, johon jokainen hoitaja laittaa tarvittaessa havaitsemansa puutteet. Erityisen tärkeää on laittaa listaan asiakkaan avannetarvikkeet sekä haavanhoitotuotteet. Tilaajat eivät voi muuten tietää, mitä näistä tarvitaan milloinkin. Kun varastotilauuskärry tulee käytävälle, voi kuka tahansa hoitajista purkaa pakkauksia hoitotarvikevarastoon. Ensin tulee kuitenkin etsiä tilauksesta pakkausluettelo, johon merkataan jokaisen saapuneen tuotteen kohdalle ruksi. Tilausta purkaessa tulee laskea, että tilattu ja toimitettu määrä täsmäävät. Pakkausluettelon voi laittaa hoitotarvikevaraston ovesa olevaan muovitaskuun. Varastotilaaajat kuittaavat tuotteet saapuneiksi, kun kaikki tuotteet ovat tulleet.

Palaveripäivä ja palaverivihko

Tiimimme palaveripäivä on yleensä keskiviikkoisin klo 14-15. Lisäksi hoitajatiimeillä on kerran kolmessa viikossa oma palaveri sairaanhoitajan johdolla. Hoitajatiimi ykkösen palaveri on listan ensimmäisellä viikolla tiistaisin klo 13.30 ja hoitajatiimi kakkosen palaveri listan toisella viikolla sekä hoitajatiimi kolmosen palaveri on listan viimeisellä viikolla. Tiimin yhteisestä keskiviikon palaverista hoitajat kirjoittavat muistion kukin vuorollaan.

Post it-seinätaulu avunpyyntöä varten ja avunpyyntö työkaverilta

Tiimissä on Post it-seinätaulu, jonka avulla voidaan pyytää apua ja auttaa työkaveria. Avunpyyntö tapahtuu siten, että taululle kiinnitetään muistilappu, johon on kirjoitettu avunpyyntö sekä oma nimi. Työkaveri, joka osaa auttaa asiassa, ottaa lapun itselleen ja auttaa kyseistä henkilöä. Akuutissa avuntarpeessa on hyvä muistaa se, että aina kun jokin tilanne mietityttää tai on epäselvä, saa ja pitää soittaa työkaverille.

Virta Tammerkoski kotihoito

Tampereen kaupungin sisäisillä nettisivuilla Taskussa on linkki Virta Tammerkoski kotihoito sivustolle, josta sen voi liittää näkyväksi. Tiimin omaan sivustoon on koottu Tammerkosken tiimille tärkeitä tiedotteita ja yhteystietoja.

6.5 Kotihoidon yhteistyötahot

Kotihoidolla on paljon erilaisia yhteistyötahoja, joiden kanssa asiakas, omainen ja hoitaja tekevät yhteistyötä.

Asiakasohjaus, kotitori, apteekki, kauppapalvelu, ateriapalvelut, siivouspalvelut, päiväkeskukset, yöpartio, kotilaboratorio, kotikuntoutus

Asiakasohjausyksikkö vastaa asiakkaan palveluiden järjestämisestä. Uudet asiakkaat ottavat aina ensin yhteyttä Kotitoriin, jossa kartoitetaan asiakkaan palveluiden tarvetta ja sovitaan asiakkaalle tarjottavista palveluista. Sen kautta asiakas ohjataan oman alueensa asiakasohjaajalle. Tiimimme asiakasohjaajana toimii XXX.

Kauppapalveluna toimii Koskikeskuksen M-Market. Kauppatilauksen toimituspäivät alueellamme ovat tiistai ja perjantai. Kauppatilauksen voi tehdä puhelimitse, sähköpostilla tai netin kautta. Asiakkaille tehdään tilaus yleensä tarpeen mukaan kerran tai kaksi kertaa viikossa.

Tampereen alueella on useita ateriapalveluiden toimittajia. Yleisin ateriapalvelu on Tampereen Voimia. Ateriat toimitetaan tiistaisin ja perjantaisin. Aterioiden mukana tulee tilauslista, josta asiakas voi valita seuraavat ateriat. Lomake jätetään täytettynä esimerkiksi jääkaapin oveen, mistä kuljettaja ottaa sen mukaansa. Tarvittaessa ateriat saa tilattua pehmeänä tai soseutettuna. Asiakkailta saattaa olla myös yksityisten palveluiden ateriapalveluita käytössä.

Monella kotihoidon asiakkaalla käy siivouspalvelu. Osalla siivouspalvelu tulee tukipalveluna, osa hankkii palvelun yksityisesti. Asiakasohjauksesta saa tietoa palvelun maksuista, joka määräytyy asunnon koon ja bruttotulojen mukaan.

Päiväkeskuspalveluun hakeudutaan asiakasohjaajan kautta tai ottamalla yhteys päiväkeskukseen. Päiväkeskuspalvelu perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Jos asiakas tarvitsee yöllistä hoitoa, esimerkiksi vessa-avustusta, lääkkeen antoa tai asentohoitoa, asiakkaalle voidaan tilata yöpartio.

Kotilaboratorio käy kotona ottamassa tarvittavat laboratorionäytteet, jos asiakas ei kuntosuhteista ole kykeneväinen menemään itse laboratorioon.

Kotikuntoutuksella edistetään ja ylläpidetään toimintakykyä sekä tuetaan turvallista kotona asumista. Palvelu on tarkoitettu yli 65-vuotiaille ikäihmisille, jotka tarvitsevat apua päivittäisten toimien, liikkumisen ja arkiaskareista suoriutumiseen. Kotikuntoutukseen ei tarvita lääkärin lähetystä. Kotikuntoutus: 03 5657 3730.

Suuhygienisti, jalkahoitaja, kampaaja

Kotihoidossa asiakkaille voi tarvittaessa tilata suuhygienistin kotiin. XXX puh.nro 040 6397332.

Asiakkaalle voidaan varata tarpeen vaatiessa jalkahoitaja kotiin. On hyvä aina tiedustella asiakkaalta ensin, onko hänellä käynyt joku tietty henkilö. Jos ei ole, voidaan käyttää muita palveluntuottajia.

Kampaajan voi tilata asiakkaalle myös kotiin. Tampereelta löytyy paljon kampaajia, jotka tulevat asiakkaan kotiin.

Kotiin tuotavia palveluita varatessa on aina hyvä samalla varmistaa maksutapa, että tiedetään, tarvitseeko varata käteistä. Hoitajan tulee huomioida myös se, jos hoitajan tulee olla samaan aikaan paikalla esimerkiksi avaamassa ovea. Näistä asioista tulee laittaa seuraavan käynnin huomiot Hilkkamobileen asiakkaalle.

Mummon Kammari, Teon Tupa

Mummon Kammari on vapaaehtoisen vanhustyön keskus. Mummon Kammari kuuluu osaksi Tampereen ev.lut. seurakuntien diakoniatyöhön. Vapaaehtoiset henkilöt auttavat Tampereella asuvia ikäihmisiä kodeissa, palvelutaloissa ja tehostetuissa palveluyksiköissä. Mummon Kammariin voi mennä myös tutustumaan paikan päälle. Vapaaehtoiset voivat toimia ulkoilutusapuna, tukena kauppa- ja lääkärireissulla, kodin pikku talkkarihommissa, juttuseurana, lukijana tai kaverina esimerkiksi teatteriin tai kirkkoon. Palvelu on tarkoitettu tamperelaisille ikäihmisille ja se on ilmaista. Mummon kammariin saa yhteyden maanantaista keskiviikkoon yhdeksän ja yhdentoista välillä numerosta 03 2190711. (Mummon Kammarin www-sivut 2017)

Amurin Teon Tupa on avoin kohtaamispaikka ikäihmisille. Toiminta on maksutonta, lukuun ottamatta ruokatreffejä, kahvitarjoilua, retkiä ja kuntosalia. Teon Tuvalta saa palveluneuvontaa, ulkoilu- ja saattoapua. Puhelin 0505902303. (Teon Tuvan www-sivut 2017)

Apuvälineyksikkö, kuulolaitahuolto, Stella turvapuhelin

Apuvälineyksikkö sijaitsee Hatanpäällä. Kotona asuvat tamperelaiset voivat lainata apuvälineitä maksutta. Lääketieteellisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseksi lainataan lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvia apuvälineitä. Terveystieteiden ammattihenkilö tekee tuolloin arvioinnin. Tavallisimpia liikkumisen ja päivittäisten toimintojen apuvälineitä voi saada lyhytaikaiseen lainaan ilman etukäteen tehtävää arviointia. Apuvälineyksikön numero on 03 5657 2865. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Kuulolaitehuoltaja toteaa vian nopeasti ja huoltaa kuulolaitteen. Hän myös korjaa korvakappaleen ja ottaa mallin tarvittaessa. Hän ohjaa kuulolaitteen käytössä ja saattaa eteenpäin vanhentuneen kuulolaitteen uusimisprosessin. Tarvittaessa hän lähettää kojeen jatkohuoltoon. Kuulolaitehuollon soittoaika on maanantaista perjantaihin klo 12-12.30 numerossa 03 56573961. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Tampereen kaupunki ostaa turvapuhelinpalvelut Stella turvapuhelin ja Hoiva Oy:ltä. Yksin asuva voi saada ympäri vuorokauden apua rannekepainikkeen avulla. Turvapuhelinpakettia haetaan oman alueen kotihoidon asiakasohjaajan kautta. Palvelun maksuun suuruus määräytyy bruttotulojen perusteella. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Kelataksi ja Sotetaksi

Jos terveydentilan vuoksi ei voi käyttää edullisempaa kulkuneuvoa kuin taksi, on oikeus Kelan korvaukseen taksimatkasta. Taksin käyttöön tarvitaan todistus (SV67) terveydenhuollosta. Taksimatka tilataan aina Pirkanmaan sairaanhoitopiirin alueella numerosta 0100 84 488. Matka tilataan viimeistään edellisenä päivänä klo 14 mennessä, jos vastaanottoaika on tiedossa. Tilatessa taksia, kysytään matkakorvauksen käsittelyyn tarvittavia tietoja. Tilaamalla taksin taksikeskuksesta, matkakorvauksen saa heti taksissa näyttämällä Kela-korttia. Matkasta maksetaan tällöin korkeintaan omavastuuosuus, joka on 25 euroa yhteen suuntaan tehdyltä matkalta. Maksukattoa kerryttävät myös alle omavastuun jäävät taksimatkat. Kalenterivuodessa maksukatto on 300 euroa. (Kelan www-sivut 2017)

Sotetaksi eli harkinnanvarainen kuljetuspalvelu (entinen sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu) on tarkoitettu ikäihmiselle, joka ei huonokuntoisuutensa vuoksi pysty käyttämään julkisia kulkuneuvoja. Kuljetustuki on tarkoitettu pienituloisille ikäihmisille. Tampereen kaupungin kotihoidon asiakasohjausyksikkö arvioi harkinnanvaraisen kuljetustarpeen. Kuljetuspalvelu myönnetään määräajaksi ja pääsääntöisesti enintään kahdeksan yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Matkojen tarpeen määrittelee kuitenkin asiakasohjaajan tekemä palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkemmin. Asiakkaalle yhdensuuntainen matka on 3 euroa. Välttämättömältä saattajalta ei mene maksua. Kuljetuspalveluhakemus lähetetään asiakasohjaukseen. Kuljetuspalvelumatkoja voi tehdä ainoastaan Tampereen kaupungin alueella. Taksimatka tilataan kuljetuksenohjauskeskuksesta numerosta 03 56534115. (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

7 PEREHDYTYSMALLIN ARVIOINTI JA PÄÄTTÄMINEN

Perehdytyslomakkeen- ja oppaan kokoaminen oli pitkäkö prosessi. Tavoitteenani oli koostaa tarpeeksi kattava ”pikaopas” uusille hoitajille, jonka avulla he saavat riittävät eväät toimiakseen kotihoidossa Tammerkosen tiimissä. Tarkoituksena on käyttää perehdyttämislomaketta- ja opasta tiimissämme aina, kun uusi hoitaja tulee tiimiin. Koska kotihoito elää jatkuvassa muutoksessa ja käytännöt muuttuvat aina jonkin verran, voidaan lomaketta muokata tarpeen mukaan. Perehdytyslomake- ja opas liitetään sähköisessä muodossa Tammerkosi kotihoito Virtaan. Siellä se on kaikille tiimin jäsenille helposti saatavilla. Perehdytysopasta- ja lomaketta voidaan muokata sieltä käsin aina, kun muutoksia käytännöissä tai toimintatavoissa ilmenee. Jotta perehdytyslomake- ja opas ovat jatkuvasti käyttövalmiina ja ajan tasalla, se edellyttää muutaman henkilön aktiivista toimimista Virrassa.

Lomakkeen ja oppaan käyttöönotto tulee olemaan oma prosessinsa. Perehdytettäviä asioita on paljon ja se vaatii aktiivista työskentelyä niin perehdyttäjältä kuin perehtyjältäkin. Perehdyttäminen vaatii myös perehdyttäjältä motivoituneisuutta ja kahden päivän aktiivista vuorovaikutusta perehtyjän kanssa. Aikaisempi Tampereen

kaupungin perehdytyslomake on yleisluontoisempi, kuin tiimille tekemäni lomake. Tämä johtuu myös siitä, että sen on tarkoitus toimia perehdytysrunkona eri tiimeissä. Jokaisessa tiimissä on kuitenkin hieman erilaisia käytäntöjä ja omanlaisia tapoja. Halusin lisätä perehdytyslomakkeen osaksi myös muutamia yleisimmin eteen tulevia haasteellisia tilanteita, miten niissä tulisi toimia.

Itse olen aina pitänyt perehdytystä merkittävänä asiana ja olen siitä kiinnostunut. Uskon, että perehdytyksen kehittämällä on suuri merkitys siihen, miten uusi työntekijä sopeutuu uuteen työhönsä ja työyhteisöönsä. Parhaimmillaan uusi työntekijä ryhmäytyy nopeammin, kun hänet otetaan aktiiviseksi jäseneksi alusta alkaen.

Tärkein lopputulos mielestäni hyvässä perehdytyksessä on tyytyväiset asiakkaat ja hoitohenkilöstö. Vaikka tietyt asiat opitaan kotihoidossa työskenneltäessä ajan saatossa, voidaan laadukkaalla perehdytyksellä auttaa uusi perehtyjä hyvään alkuun ja antaa hänelle riittävät eväät työskentelyyn kotihoidossa.

LÄHTEET

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738. Viitattu 7.1.2018.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012. L 28.12.2012/980. Viitattu 6.4.2017.

Sosiaalihuoltolaki. 2014. L 13.12.2014/1301. Viitattu 7.1.2018.

Kuntatyönantajien www-sivut. Viitattu 6.4.2017. <https://www.kuntatyonantajat.fi>

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

Kulmala, J. 2017. Parempi vanhustyö: Menetelmiä johtamisen kehittämiseen.

Mäki, T., Liedenpohja, A. & Parikka U. 2014. Johtamisen kulmakivet: Kertomuksia esimiestyöstä sosiaali- ja terveysalalla.

Tampereen kaupungin www-sivut. Viitattu 3.11.2017. <https://www.tampere.fi>

Sisäisen Intranetin Looran www-sivut. Perehdytyskortti 2016. Viitattu 12.11.2017. <https://www.loora.fi>

Sisäisen Intranetin Looran www-sivut. Henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma. Viitattu 12.11.2017.

Heinola, R. 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito: Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun.

Kelan www-sivut. Viitattu 23.12.2017. <https://www.kela.fi>

Tampereen kaupungin www-sivut. Viitattu 23.12.2017. <https://www.tampere.fi>

Mummon Kammarin www-sivut. Viitattu 23.12.2017. www.mummonkammari.fi

Teon Tuvan www-sivut. Viitattu 23.12.2017. www.teory.fi

Kotiinkuljetuspalvelun www-sivut. Viitattu 23.12.2017. <https://kotiinkuljetus.fi>

Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus 2015. Tampereen kaupunki. Viitattu 3.1.2018.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma 2017. Avo- ja asumispalvelut. Ikäihmisten palvelulinja. Kotihoito 2017. Tampereen kaupunki. Viitattu 3.1.2017.

Tupakkalaki. 29.6.2016. L 2016/549. Viitattu 9.1.2018.

Kotihoidon yhtenäinen työvuorosuunnittelu 1.1.2016. Viitattu 9.1.2017

Larmi A., Tokola E. & Välkkiö H. 2005. Kotihoidon työkäytäntöjä. Tammi: Helsinki. Viitattu 3.2.2018.

Tampereen kaupunki: kotihoidon työsuojelutiedote, avopalvelut. 6.2014. Viitattu 26.1.2018.

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738. Viitattu 29.1.2018.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. 2015. L 20.3.2015/254. Viitattu 3.2.2018.

3tonline www-sivut 2018. Viitattu 3.2.2018. <https://www.3tonline.fi>

Haipro www-sivut. Viitattu 4.2.2018. www.haipro.fi

Palvelu- ja vuosisuunnitelma 2018. Sosiaali- ja terveyslautakunta. Tampereen kaupunki. Viitattu 18.2.2018.

Valviran www-sivut 2018. Viitattu 18.2.2018. <http://www.valvira.fi>.

Hei!

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa geronomiksi ja teen opinnäytetyöni perehdytykseen liittyen. Suunnittelen Tammerkosken tiimille perehdytyslomakkeen ja oppaan.

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on laadullinen. Tämän takia tarvitsisin henkilökunnalta pienen hetken aikaa muutamaan kysymykseen vastaamiseen.

Kysymykset liittyvät perehdytykseen.

Vastaukset käsittelem nimettöminä.

Toivon, että saisin vastaukset teiltä viimeistään 31.10.2017. mennessä.

Kiitos!

Päivi Karjalainen

KYSELYLOMAKE TAMMERKOSKEN TIIMILLE

1. Luettele kaikki ne osa-alueet, mitkä mielestäsi kotihoidon perehdytyksessä tulisi käydä läpi perehdytyksen aikana?

2. Mihin asioihin koet tarvitsevasi lisää tarkennusta, tietoa tai perehdytystä?

3. Mitkä käytännöt tai toimintatavat koet hankaliksi tai epäselviksi kotihoidossa?

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA

Perehdyttäminen tiimiin: Tammerkoski kotihoito Pyynikintie 2, 33230 Tampere		
Perehtyjä:	Perehdyttäjä	Suorituspvm.
Esimies, sairaanhoitajat, palveluavustaja, muu hoitohenkilöstö, lääkäri		
Työnjärjestelijä ja työnjärjestely		
Tiimitilat (kirjaamishuoneet, sairaanhoitajien huoneet, hoitotarvikevarasto, ruokailutila, pukukaapit)		
Lomakkeet käydään läpi (tiimin työpuhelinnumerot, tärkeitä ja hyödyllisiä puhelinnumeroita, pesukorvaus + pyöräkorvaus)		
Verkkokurssit: Veritapaturmien ehkäisy, Sote-tietoturva, Infektioiden torjunta, Kanta-potilastiedon verkkokurssi, Sähköisen reseptin verkkokurssi		
Puhelimen käyttö ja Hilkkamobile, asiakaslähtöinen kirjaaminen, NFC-tarra		
Pegasos, Tasku Intranet		
Työvälineet ja niiden käyttö, päivittäin mukana kuljetettavat työvälineet		
Hoitotarvikevarasto ja asiakkaalle		

maksutta jaettavat tuotteet		
Esimies perehdyttää palvelussuhdeasioihin ja henkilöstöasioihin sekä työolosuhteisiin	Perehdyttäjä	Suorituspvm.
KVTES, työsopimus ja vaitiolovelvollisuus, palkanmaksu, verokortti		
Windows-tunnus, Pegasos-tunnus, toimikortti, Essi		
Työpuhelin, työreppu, kulkunappi, lähihoitajakyltti, työvaatetus		
Työaika ja -vuorot, työvuorosuunnittelu, työvuoromuutokset, tauot, koulutukset, lomat		
Hygieniaohjeistus Tasku, työturvamonitori, työsuojelu, paloturvallisuus, turvallisuus		
Sairastuminen, työterveyshuolto, vakuutuskassa		
Lääkehuolto, sh/th perehdyttää		
Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma		
Love-tentti, lääkehoidon näytöt		
Apteekkitilaukset, sähköinen resepti		
Lääkekaappi ja lääkkeiden vienti asiakkaalle		
Lääkepoikkeamat, HaiPro		
Päivystävä sh ja Acuta lääkäri, Mobiilihoitaja		
Vastuutiimimalli ja työskentely Tammerkosken tiimissä	Perehdyttäjä	Suorituspvm.
Lh/Sh vastualueet ja tehtävät		
Työpäivän kulku		
Miten toimin asiakkaan kotiin mentäessä?		

Työajan käyttö, välitön työaika ja välillinen työaika. Mitä tehdä, jos jää ylimääräistä aikaa? Mikä on U-aikaa, ja miten sen laitan ylös?		
U-vuoro, J-vuoro, päivystyspuhelin, 6.30 vuoro		
Avainkaappi ja avainlomakkeet		
Vastuutiimimallin periaate, tehtävänkuva ja vastuu		
Tiimin pelisäännöt ja töiden jako tiimissä		
Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, hoitosuunnitelman päivitys, asiakasaikojen muutokset, käyntien peruminen		
Päivittäin huomiotavat asiat ennen käynneille lähtöä		
Vaippatilaukset, kauppatilaukset		
Uusi asiakkuus: Huomioitavat asiat, lomakkeet ja suostumukset		
Asiakkaan kotiuttaminen, sairaalaan lähettäminen, vainaja kotona		
Mitä teen, jos asiakas ei ole kotona?		
Milloin teen väliarvion ja Rain + MNA:n		
Tiedonkulku		
Yleisiä käytäntöjä tiimissämme	Perehdyttäjä	Suorituspvm.
Varastotilauskäytäntö ja tavaroiden purku, sekä kuittausta varten pakkausluettelo talteen		
Palaveripäivä ja palaverivihko		
Post it-seinätaulu avunpyyntöä varten ja avunpyyntö työkaverilta		
Virta Tammerkoski kotihoito		

Kotihoidon yhteistyötahot		
Asiakasohjaus, kotitori, apteekki, kauppapalvelu, ateriapalvelut, siivouspalvelut, päiväkeskukset, yöpartio, kotilaboratorio, kotikuntoutus		
Suuhygienisti, jalkahoitaja, kampaaja		
Mummon Kammari, Teon Tupa		
Apuvälineyksikkö, kuulolaitahuolto, Stella turvapuhelin		
Kelataksi ja Sotetaksi		