

**Sirpa Riihola**

**HOITAJIEN KOKEMUKSIA PEREHDYTYKSESTÄ  
LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLA  
–Perehdytysopas Kannukseen**

**Opinnäytetyö  
KESKI-POHJANMAAN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
AMKMKSH3  
Marraskuu 2011**

## TIIVISTELMÄ

<b>Yksikkö</b> KLAST	<b>Aika</b> Marraskuu 2011	<b>Tekijä/tekijät</b> Sirpa Riihola
<b>Koulutusohjelma</b> Hoitotyön koulutus		
<b>Työn nimi</b> HOITAJIEN KOKEMUKSIA PEREHDYTYKSESTÄ LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLA - Perhdytysopas Kannukseen		
<b>Työn ohjaaja</b> THM, KTT Marja-Liisa Hiironen		<b>Sivumäärä</b> 33 + 5 liitettä
<b>Työelämäohjaaja</b> Diabeteshoitaja Kaisa Hautamäki		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä hoitotyöntekijöille Kannuksen lääkärinvastaanotolle laatutyön vaatima perhdytysopas sekä samalla perhdytyksen seurantakaavake. Tuotekehittelyprosessina suunniteltiin Kannuksen terveyskeskuksen lääkärinvastaanoton perhdytysopas ja lisätuotoksena perhdytyksen seurantakaavake. Ne vastasivat työelämän tarpeisiin ja ne tehtiin yhteistyössä JYTAn kanssa.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli tämänhetkisen perhdytystilanteen kartoittaminen JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanotolla ja siksi haastateltiin viisi sijaisena ollutta tai olevaa työntekijää elokuussa 2011. Pienen lukumäärän vuoksi tutkimusmenetelmä oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Aineiston keruumenetelmänä yksilöhaastattelussa oli puolistrukturoitu eli temahaastattelu. Haastateltu aineisto koottiin sisällönanalyyysilla.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan kaikki viisi haastateltavaa vastasivat olevansa tyytyväisiä Kannuksen lääkärinvastaanotolla saamaansa perhdytykseen. Haastateltavien mielestä Kannuksen lääkärinvastaanotolla uuden työntekijän perhdyttäminen on ymmärretty tärkeäksi työhön kuuluvaksi osa-alueeksi. Lähes kaikkien mielestä lääkärinvastaanoton työmäärä ja kiire haittasivat perhdyttämistä. Kenellekään haastateltavalle tai potilaalle ei ollut sattunut perhdyttämisestä johtuvia vaara-tilanteita. Yksi työntekijä ehdotti kummihoitajamallin aloittamisesta uuden työntekijän tueksi. Kaikki viisi työntekijää olivat ennen haastattelua ensimmäisen kerran nähneet Kannuksen lääkärinvastaanoton vuoden 2004 perhdytyskansion ja kaikki toivoivat perhdytysoppaan päivittämistä. Muutama haastateltu epäili tämän hetken perhdytyksessä sitä, tuleeko vastaanoton kaikki tarpeelliset asiat perhdytettyä.</p> <p>Tuotekehittelyprosessina tehtiin perhdytysopas, joka on helppolukuinen, selkeä ja kuvilla täydentäen houkutteleva. Lisätuotoksena tehtiin perhdytyksen seurantakaavake. Molemmista tehtiin paperi- ja sähköinen versio. Ohjausryhmässä oli Kannuksen lääkärinvastaanoton henkilökuntaa ja JYTAn esimiehiä.</p>		
<b>Asiasanat:</b> Perhdyttäminen, sairaanhoitajan ammatillinen kehitys		

ABSTRACT

<b>CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b>	<b>Date</b>  November 2011	<b>Author</b>  Sirpa Riihola
<b>Degree programme</b> KLAST		
<b>Name of thesis</b> Orientation of New Employees as Experienced by Nurses – Orientation Guide for Kannus		
<b>Instructor</b> MNSc, Doctor in Marketing Marja-Liisa Hiironen		<b>Pages</b> 33 + 5 appendices
<b>Supervisor</b> Diab.nurse Kaisa Hautamäki		
<p>The purpose of this study was to make an orientation guide and follow-up information form for care workers in Kannus' doctors' office as demanded by the quality work. They responded to the needs of employers and were conducted in cooperation with the JYTA.</p> <p>The study was designed to map the current orientation in JYTA Kannus at the doctor's office and, therefore, were interviewed in five standing workers in August 2011. Due to the small number the research method was qualitative. The data collection method was semi-structured individual theme interview. Interviewee material was collected by content, analysis.</p> <p>The results indicated that all five interviewees said they were satisfied with their introduction training that they had received the doctor's office in Kannus. Interviewees emphasized that in Kannus doctor's office the new employee orientation has been understood as an important part of the work area. Almost all feel that the physician's workload and the rush hindered orientation. To none of the interviewees or the patients had any situations taken place due to their training. One employee suggested mentor operating model of the initiation as a new employee is support. All five employees had prior to the interview first seen the 2004 orientation folder in the physician's office Kannus and all hoped for the orientation guide update. There were some doubts concerning today's orientation, whether all the necessary things are included.</p> <p>As product development a project orientation guide was carried out which is easy to read, clear and attractive with complementing images. Additional output was follow –up form. Both were made as paper and electronic versions.</p> <p>In the steering committee there were Kannus' the physician's office staff and managers JYTA.</p>		
<b>Key words</b> Initiation, nurse's professional development		

## SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 PEREHDYTTÄMINEN</b>	<b>3</b>
<b>3 SAIRAANHOITAJAN AMMATILLINEN KEHITYS</b>	<b>5</b>
<b>4 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS</b>	<b>7</b>
4.1 JYTAn ja Kannuksen maantieteellinen sijainti	7
4.2 JYTAn tarkoitus ja hallintoa	7
4.3 Kannuksen terveyskeskus	8
4.4 Kannuksen lääkärinvastaanoton henkilökunta	8
4.5 Toimintaa ohjaavat arvot	9
<b>5 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON HAASTATTELUIJEN TOTEUTUS JA ANALYSOINTI</b>	<b>11</b>
5.1 Opinnäytetyön tarkoitus	11
5.2 Haastattelutietojen kerääminen	11
5.3 Aineiston analysointi	13
<b>6 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON HAASTATTELUIJEN TULOKSET</b>	<b>15</b>
6.1 Kokemuksia Kannuksen lääkärinvastaanotolla saadusta perehdyttämisestä	15
6.2 Perehdyttämisessä koettuja ongelmia	15
6.3 Perehdyttämisessä oli hyvää	16
6.4 Lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä on kehitettävää	17
6.5 Lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä asiakkaan huomioiminen	18
6.6 Muuta huomioitavaa lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä	18
<b>7 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON TUOTE</b>	<b>20</b>
<b>8 TUOTEKEHITTELYPROSESSIN VAIHEITA</b>	<b>21</b>
8.1 Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistaminen	21

<b>8.2 Ideavaihe</b>	<b>22</b>
<b>8.3 Luonnosteluvaihe</b>	<b>22</b>
<b>8.4 Tuotteen kehittäminen</b>	<b>23</b>
<b>8.5 Tuotteen viimeistely</b>	<b>23</b>
<b>9 OPINNÄYTETYÖN ETIIKKA JA LUOTETTAVUUS</b>	<b>25</b>
<b>10 OPINNÄYTETYÖN AIKATAULU JA RAHOITUS</b>	<b>26</b>
<b>11 POHDINTA</b>	<b>27</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>30</b>
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkaansa, sen tapoja, ihmisiä, koneita, välineitä, työhön liittyviä odotuksia sekä myös työhön liittyviä terveys- ja turvallisuusvaaroja. Työhön opastus koskee ajoittain myös pitempään työssä olleita työntekijöitä. Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan kaikilla työpaikoilla ja toimialoilla. (Penttinen & Mäntynen 2009.) Työhön opastukseen kuuluvat siis kaikki ne asiat, jotka liittyvät työn tekemiseen.

Perehdyttäminen koetaan kunta-alalla tärkeäksi. Perehdyttämisen avulla edistetään uuden työntekijän työn hallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. Uuden työntekijän perehdyttämisessä on tärkeää kyseiseen organisaatioon tutustuttaminen, kun taas tehtävistä toisiin siirtyvän henkilön kohdalla korostuu uusien työtehtävien vaatima ohjaus. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan tukea uuden henkilön sitoutumista uuteen organisaatioon ja työtehtävään. (Maijonen 2011.) Perehdyttämisellä turvataan laatua ja tuottavuutta sekä lisätään henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta että työturvallisuutta.

Kannuksen kaupunki on yksi niistä seitsemästä kunnasta, jotka 1.1.2009 perustivat Joki-varsiens yhteistoiminta-alueen JYTAn. Tämä on osa Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon- ja peruspalvelukuntayhtymää. Yhteistoiminta-alue järjestää ja pääosin tuottaa laissa säädetyt sosiaali- ja perusterveydenhuoltopalvelut alueensa kuntalaisille yhteisesti yli nykyisten kunta- ja organisaatorajojen. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.) Alussa tarkoitus oli, että JYTAn kuntien asukkaat voivat tämän yhteistoiminta-alueen sisällä käyttää sosiaali- ja perusterveydenhuoltopalveluja yli kuntarajojen. Suomessa 1.5.2011 voimaan tullut uusi Terveystalolaki toi myös JYTA- alueen terveystalolajien käyttöön muutosta. Jos JYTA- alueen kuntalainen haluaa vaihtaa terveysasemaa, hammashoitola tai neuvola niin hänen pitää tehdä vaihtamisesta kirjallinen ilmoitus jollekin JYTA- alueen terveysasemasta ja osoittaa ilmoitus johtavalle lääkärille. JYTA- alueellakin toisen terveysaseman vaihtaminen sitoo asiakasta vuodeksi eteenpäin ennen kuin hän voi vaihtaa takaisin tai toiseen uuteen terveysasemaan. (JYTA 2011.)

Toukokuun 2010 JYTAn esimiehille ja eri vastuuyksiköiden työntekijöille järjestetyssä ensimmäisessä laatutyön info-palaverissa esitettiin uutena asiana laatutyön aloittaminen JYTAn toimipisteissä ja ilmoitettiin tulevasta syksyn 2010 auditoinnista. (Hautala- Jylhä 2010.) Laatutyö alkoi yllättäen lyhyellä varoitusajalla juuri ennen kesälomia. Silloin laatutyö oli lähes kaikille työntekijöille uutta. Nykyisin eli vuotta myöhemmin laatutyö ymmärretään kuuluvan jokaisen työntekijän toimenkuvaan.

Syksyn 2010 laatuohjelman (SHQS- Social and Health Quality Service) auditoinnin jälkeen saimme JYTAn laatukoordinaattori Merja Pekkasen infona kuulla, että lyhyestä työs- kentelyajasta huolimatta JYTA on päässyt hyvälle polulle laadun hallinnassa (Pekkanen 2010). JYTAn lääkärinvastaanottojen laatuohjelman itsearviointin yhteydessä yhdeksi kehittämiskohteeksi lääkärinvastaanottoille tuli perehdytysoppaan tekeminen. JYTAn pal-

velujohtajat ovat viime talven aikana työstäneet johdolle kuuluvaa kaikkia toimipisteitä koskevan yhteistä perehdytysoppaan osiota. He antoivat maaliskuussa 2011 perehdytysoppaan rungon, jota hyödyntäen JYTAn eri vastuuyksiköt tekevät omat vastuuyksikköjen perehdytysoppaat.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tehdä hoitotyöntekijöille Kannuksen lääkärinvastaanoton laatutyön vaatima perehdytysopas sekä samalla perehdytyksen seurantakaavake. Tämä uusi perehdytys tehdään myös muita JYTAn lääkärinvastaanottoja palvelevaksi. Nyt tehdyn perehdytysoppaan ohessa voi edelleen käyttää vuonna 2004 Kannuksen lääkärinvastaanotolle tehdyn perehdytysoppaan toimenpidekohtaa. Nyt tehdyssä perehdytysoppaassa työnantaja ja organisaatorakenne sekä sidosryhmien, terveyskeskuksen rakennustiedot, henkilökuntarakenne että lääkäripäivystystiedot ovat uutta. Tässä opinnäytetyössä uutena, laajempuna ja ensimmäisenä osiona käsitellään perehdytykseen liittyvää teoriaa. Tutkimuksen tarkoituksena on tämänhetkisen perehdytystilanteen kartoittaminen JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanotolla haastatteleamalla viittä sijaisena ollutta tai olevaa työntekijää elokuussa 2011. Työtä varten tarvitaan työnantajan tutkimuslupa. Toisena osiona tuotekehittelyprosessina tehdään itse tuotos: perehdytysopas ja kolmantena osiona perehdytyksen seurantakaavake.

Perehdytysoppaan tarkoitus on Kannuksen lääkärinvastaanotolla vanhojen työntekijöiden, uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen tehtäviin, työyhteisöön ja työympäristöön sekä lisäksi JYTAn eri vastaanotoilla vierailevien sissi-sairaanhoitajien ja laajavastuisten hoitajien toiminnan tukeminen. Hyvä perehdytys palvelee työntekijää sekä työnantajaa. Tuotekehittelyprosessina suunnitellun perehdytysoppaan tarkoitus on antaa työntekijälle kokonaiskuva Kannuksen lääkärinvastaanotolla hallittavasta työstä ja perehdytyksen seurantakaavakkeella varmistetaan, että perehdytettävät asiat ovat läpikäyty.

Perehdytysoppaan tekemisessä on tutkijan omasta pitkästä vastaanoton työkokemuksesta paljon hyötyä. Opinnäytetyötä tehdessä monet asiat kertautuvat ja päivittyvät. Kirjoitettaessa perehdytysoppaaseen ohjeita samalla tarkastetaan vähänkin epävarmojen asioiden paikkansapitävyys kirjallisuudesta, erilaisista ohjeista ja tutkimuksista. Opinnäytetyön prosessin vaiheet selkenevät. Ammattiosaaminen saa lisävarmuutta ja tiedot päivittyvät syvämmällä ja syvennetään valmiuksia tiedonhankintaan ja tieteelliseen kirjallisuuteen. Opinnäytetyöni alussa käsitellään seuraavia keskeisiä käsitteitä: perehdyttäminen ja sairaanhoitajan ammatillinen kehitys.

Tutkijan tavoitteeni on omalta osalta tällä opinnäytetyöllä myötävaikuttaa työnantajan JYTAn toiminnan ja uusien toimintamallien kehittämisessä ja eteenpäin viemisessä.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

Suomessa työturvallisuuslain 738/2002 14§:n mukaan työnantajan on muun muassa annettava työntekijälleen riittävät työpaikan haitta- ja vaaratiedot sekä huolehdittava, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja hänen aiempi työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhönsä, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön, kaikille turvallisiin työskentelytapoihin ennen uuden työn aloittamista sekä työssä työtehtävien että työmenetelmien muuttuessa. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Laki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijänsä, mutta ennen kaikkea hyvä perehdytys on myös työnantajan etu ja voimavara tulevaisuutta silmälläpitäen. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tavoitteellista ja suunniteltua, mikä tarkoittaa, että koko työyhteisö siihen osallistuu. (Sosiaalisen yrittäjyyden kansallinen teematyö 2011.)

Perehdyttäminen koetaan työnantajamme taholla, kunta-alalla tärkeäksi. Perehdyttämisen avulla edistetään uuden työntekijän työn hallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. Uuden työntekijän perehdyttämisessä on tärkeää kyseiseen organisaatioon tutustuttaminen, kun taas tehtävistä toisiin siirtyvän henkilön kohdalla korostuu enempi uusien työtehtävien vaatima ohjaus. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan tukea uuden henkilön sitoutumista uuteen organisaatioon ja työtehtävään. Perehdyttämisellä turvataan laatua ja tuottavuutta sekä lisätään henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta että työturvallisuutta. (Maijonen 2011.) Organisaatiossa osaaminen on osa työssä jaksamista.

Perehdyttämisellä työturvallisuuskeskus tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen tai palveluidean sekä työpaikan tavat. Hän oppii tuntemaan työpaikan ihmiset, työkaverit ja asiakkaita. Lisäksi perehdytettävä oppii hänelle kuuluvat työtehtävät ja tietää niihin kohdistuvat odotukset ja oman vastuun työyhteisön toiminnassa. (Työturvallisuuskeskus 2003, 3.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkaansa, sen tapoja, ihmisiä, koneita, välineitä, työhönsä liittyviä odotuksia sekä myös työhön liittyviä terveys- ja turvallisuusvaaroja. Työhön opastus koskee ajoittain myös pitempään työssä olleita työntekijöitä. Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan kaikilla työpaikoilla ja toimialoilla. (Penttinen & Mäntynen 2009.) Työhön opastukseen kuuluvat siis kaikki ne asiat, jotka liittyvät työn tekemiseen.

Työpaikoissa vanhempien ja alalla kokeneempien alan ammattilaisten hyvät töihin vastaanottamiset sekä heidän antamat hyvät perehdytykset antavat uudelle tulleelle työntekijälle tästä työyksiköstä positiivisen kuvan. Tarkoitus on, että alusta alkaen uusi työntekijä kokee itsensä tervetulleeksi kyseiseen joukkoon. (Brax 2011, 35.) Tärkeää myös on, että kesätyöntekijöille ja harjoittelijoille jää työpaikan työjaksosta hyvä mieli ja sen hyvän maineen kautta työpaikkaan olisi jatkossa muitakin tulijoita. (Veramo 2011, 3.)



Myönteinen ensivaikutelman synty vuorovaikutustilanteessa: puheissa, ilmeissä, eleissä, sanoissa, äänensävyssä, katsekontakteissa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Myönteisen ensivaikutelman ja perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työnsä nopeasti ja oppii sen heti oikein. Mahdollisten virheiden määrä vähenee. Niillä on vaikutusta tulokkaan mielialaan, työmotivaatioon sekä jaksamiseen. Lisäksi ne voivat vaikuttaa sairauspoissaoloihin ja työtapaturmiin. Alussa uuden työntekijän hyvään perehdyttämiseen käytetty aika voi tulla monin verroin takaisin. Sijaisten ja opiskelijoiden omat kertomukset vaikuttavat, millaisen mielikuvan saa työpaikasta. Tällä voi olla vaikutusta tuleviin työnhakijoihin. Hyvin hoidettu ja laadukas työntekijän perehdyttäminen ei aina maksa paljon, mutta huonosti hoidetusta perehdyttämisestä ja työhön opastuksesta saattaa virheineen tulla isompiakin lisäkustannuksia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.) Hyvin hoidettu perehdytys vähentää työpaikan vaihtamisia. Tulokas tekee lyhyessä hetkessä alitajuisen päätöksen, jääkö hän tähän työpaikkaan vai ei. Tulokkaalle myönteinen vastaanotto ja ensivaikutelma rohkaisevat aloittamaan työt uudessa työpaikassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdyttäminen on parhaimmillaan vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista. Työskentelyn yhteydessä käydyissä keskusteluissa voidaan puolin toisinaan antaa tai saada palautetta; perehdyttävälläkin voi olla annettavaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16 -17.) Rauhallisesti asioiden läpikäyminen koetaan tärkeäksi tehtäviä omaksuttaessa. Liian nopeasta perehdytyksestä ei haastateltavien mielestä ollut kovin paljon hyötyä. (Ala-Fossi & Heininen 2003, 55.)

Perehdyttäminen ja työhönopastus toteutetaan aina tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Työssä opetetaan tietoja, taitoja, valmiuksia ja asenteita. Uudelle työntekijälle perehdytettävät asiat ovat suurin piirtein samat, mutta itse perehdytys joudutaan soveltaamaan jokaisen tilanteen mukaan yksilöllisesti ja tilanteen mukaan sovellettuna. Opittavaa on aivan uudella työntekijällä. Opittavaa saattaa olla pitkään opintovapaalla, hoitovapaalla tai sairaslomalla olleella vakituisella työntekijällä, koska hänen on perehdyttävä poissaolonaikana tullessiin muutoksiin; muutoksia tulee aina. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.) Työyhteisössä muutoksiin perehdyttäminen on jatkuvaa työtä. Esimiehet vastaavat työryhmän osalta työpaikan töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta ja heillä on myös vastuu perehdyttämisestä. Kuitenkin osavastuu työpaikan perehdyttämisestä kuuluu työpaikan jokaiselle työntekijälle ja perehdytettävälle itselleen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2-3.)

Lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämisessä keskitytään yleensä hänen työn kannalta oleellimpiin esiin tuleviin asioihin. Tilapäistä henkilökuntaa kutsutaan töihin monesti hyvinkin lyhyellä varoitusajalla mm. lomien, sairaslomien ja ruuhkien ajaksi. Tällaisessa tilanteessa on helpompaa, jos saadaan töihin aiemmin usein sijaisena ollut työntekijä. Aina selkeät ohjeet, ajan tasalla oleva oheisaineisto ja huolellinen ennakkovalmistautuminen säästävät perehdytyksessä kaikkien osapuolten aikaa ja hermoja. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5-11.)

### 3 SAIRAANHOITAJAN AMMATILLINEN KEHITYS

Tämä opinnäytetyö tehdään sairaanhoitajan näkökulmasta. Sairaanhoitajan perehdytystarve on eri vaiheissa erilaista esimerkiksi, kuinka kauan hän on ollut valmis sairaanhoitaja, missä hän on työskennellyt ja kuinka kauan hän on työskennellyt. Vastavalmistunut sairaanhoitaja vaatii perusteellisempaa perehdytystä kuin 20 vuotta työssä ollut sairaanhoitaja. Sairaanhoitajan osaaminen ilmenee sairaanhoitajan työssä ammatillisena laaja-alaisuutena, johon sisältyvät työn teoreettisen hallinnan lisäksi käden taidot, vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot sekä kyky ammattitason kehittämiseen. (Salonen 2004.)

Sairaanhoitajien omasta mielestä heidän työ on muuttunut vastuullisemmaksi, itsenäisemmäksi ja laaja-alaisemmaksi. Työ on muuttunut monipuolisemmaksi, mielenkiintoisemmaksi ja haasteellisemmaksi. Suunnitelmallisuus, arviointi ja ohjaus ovat heidän työtehtävissä lisääntyneet. Sairaanhoitajat voivat käyttää enempi hoitotyön asiantuntijuutta työssään. Monipuolinen kehittämistyö ja laatutietoisuus ovat lisääntyneet. Työilmapiiri on parantunut, stressinsietokyky, motivoituneisuus ja sitoutuneisuus ovat lisääntyneet. (Hilde'n 1999, 152-153.)

Kielteisenä muutoksena sairaanhoitajat kokevat työn kuormittavuuden ja kiireen, jotka ovat viime vuosina lisääntyneet. Lisäksi työ on muuttunut vaativammaksi ja muutosalttiimmaksi. Atk:sta huolimatta paperityöt ovat lisääntyneet. Tekniikan jatkuva kehittyminen ja lisääntyminen näkyvät sairaanhoitajan työssä ja näiden laitteiden hallinta vaatii jatkuvaa perehtymistä ja kouluttautumista. (Hilde'n 1999, 153.)

Lääkärinvastaanotoilla ja muissa toimipisteissä sairaanhoitajan työn muuttuessa hänen ammatilliseen pätevyyteensä on noussut uusia haasteita. Sairaanhoitajan ammatillisessa pätevyyydessä korostuvat nykyisin laaja-alainen tiedonhallinta sekä hyvät tiedon soveltamistaidot. Lisäksi hänen työssään korostuvat vastuunotto ja taito itsenäiseen työskentelyyn. Suunnittelu-, organisointi-, arviointi- ja kehittämistaidot sekä ohjaus-, yhteistyö-, auttamis- ja muutoksenhallintataidot ja tekniset taidot näkyvät myös sairaanhoitajan ammatillisessa pätevyyydessä. Työssään sairaanhoitaja tarvitsee paineensietokykyä ja halua arvostaa työtään ja ammattiaan. (Hilde'n 1999, 157.)

Sairaanhoitajat ylläpitävät ja kehittävät omaa ammatillista pätevyyttä lukemalla erilaisia julkaisuja ja ammattikirjallisuutta tai osallistumalla omalla kustannuksellaan tai työnantajan kustannuksella koulutuksiin. Työnohjaus, kehityskeskustelut ja erilaiset tutustumiskäynnit kehittävät sairaanhoitajan ammatillista pätevyyttä. (Hilde'n 1999, 158.) Tällä hetkellä sairaanhoitajat hallitsevat tarvittavan osaamisen kohtuullisen hyvin. Nykyisin hoitotyössä tapahtuu koko ajan muutoksia, jotka vaativat lisää uutta osaamista niin, että jatkuva osaamisen ylläpito ja kehittäminen on koko työuran kestävä prosessi. (Hilde'n 2002, 63.)

Sairaanhoitajan omalla elämän tilanteella on myös vaikutusta siihen, kuinka hän jaksaa ylläpitää ja kehittää ammatillista pätevyyttään. (Hilde'n 1999, 172.) On myös viitteitä, kun sairaanhoitajat jaksavat huolehtia omasta fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnistaan heijastuu se positiivisesti sitoutumisena työhön. (Hilde'n 2002, 79.)

Kompetenssi eli ammatillinen pätevyys tarkoittaa työntekijän kykyä selviytyä tehtävästään hyvin. Työntekijän pätevyys on kuvainnollisesti kuin käsi, jossa peukalo tarkoittaa taitoa, etusormi tietoa, keskisormi kokemusta, nimetön kuvaa ihmissuhdeverkkoja ja pikkurilli kuvaa arvoja ja asenteita. Sekä kämmen kuvaa työntekijän motivaatiota, energiaa ja henkilökohtaisia ominaisuuksia. (Hilden 2002, 33-34.)

Erikson-Piela on tutkinut väitöskirjassaan sairaanhoidon moniulotteista ammatillisuutta. Erikson-Pielan mukaan asiantuntemuksen kehittyminen näkyy jatkuvana opiskeluna ja tietyn ideaalitalan tavoitteluna. Hoitotyössä erilaisten tietojen, pätevyyden ja kyvykkyyksien hallinnan vaatimus on yksi työelämän rakenteellisten muutosten ilmenemismuodoista. Opiskellun tiedon korostuminen on johtanut siihen, että yhä useampi kokee velvollisuudeksensa hallita työssään ainakin jonkinlaista asiantuntemusta. (Erikson-Piela 2003, 81.)

Terveysalalla tapahtuu jatkuvaa kehitystä, joka edellyttää sairaanhoitajalta jatkuvaa koulutautumista ja ammattitaidon kehittämistä. Samalla jatkuva kehitys edellyttää sairaanhoitajalta kriittistä työtettä sekä perustellun tutkimustiedon hyödyntämistä erilaisten hoitotyön toimintakäytäntöjen kehittämisessä. (Sairaanhoitajaliitto 2011.)

Ammattikasvatuksen professori Pekka Ruohotien mukaan työelämässä kasvaminen pitäisi olla luonnollinen osa työntekijöiden elämää. Kaikkien työelämässä toimivien työntekijöiden on hyväksyttävä, että heidän on sovellettava uusia tietoja ja taitoja voidakseen edistää työympäristönsä kehittymistä. Ammatillisen kasvun kautta ihminen saa tietoa, taitoja ja valmiuksia, joiden avulla hän voi kehittyä ja kohdata työnsä muuttuvia ammattitaitovaatimuksia. Uuden oppiminen edellyttää oppimiseen sitoutumista. Tärkeää on, että työntekijät tarkkailevat osaamistaan ja pyrkivät täyttämään havaitsemiaan aukkoja. (Polo 2007.)

Rajala on tutkinut perusterveydenhuollossa Kalajoen terveystieteiden keskuksessa sairaanhoitajien ja lääkäreiden kokemuksia työnjaon uudistamisesta ja sairaanhoitajien toimenkuvien laajentamisesta. Edelleen Rajalan mukaan työnjaon uudistamisen myötä lääkärinvastaanotoilla lääkäreiden työtaakka on jakautunut ja erikoistumisopinnot suorittaneiden kokeneiden sairaanhoitajien työnkuva on muuttunut haasteellisemmaksi ja mielekkäämmäksi. (Rajala 2006, 73)

## 4 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

### 4.1 JYTAn ja Kannuksen maantieteellinen sijainti

Seitsemän kuntaa Lesti- ja Perhonjokilaaksoista: Halsua, Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Perho, Toholampi ja Veteli perustivat 1.1.2009 kunta- ja palvelurakennemuutoslain mukaisen yhteistoiminta-alueen. Tämä yhteistoiminta-alue muodostaa peruspalveluliikelaitoksen JYTAn, joka on osana Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon ja peruspalvelukuntayhtymää. Sana JYTA tulee sanoista Jokivarsien yhteistoiminta-alue ja se käsittää edellä mainitut Lesti- ja Perhojokilaakson alueen kunnat. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)

Kannuksen kaupunki sijaitsee Keski-Pohjanmaalla. Kannuksen kunta on perustettu vuonna 1859 ja Kannuksesta tuli kaupunki 1.1.1986. Kokonaispinta-alaltaan Kannus on noin 470 km<sup>2</sup> ja nykyisin siellä asuu noin 5750 asukasta. Kannuksen naapurikuntia ovat Kalajoki, Kokkola, Sievi ja Toholampi. Kokkola – Kajaani valtatie 28 ja Pohjanmaan junanrata kulkevat Kannuksen halki; maanteitse Kannuksesta on Kokkolaan noin 42km ja Ylivieskaan 38 km. Lestijoki virtaa Kannuksen läpi. Kannuksen keskustasta on merenrantaan 24km. (Kannus 2011.) Maanteitse Kannuksesta on JYTAan kuuluviin Toholammin terveyskeskukseen 24km ja Tunkkarin terveyskeskukseen 72km.

### 4.2 JYTAn tarkoitus ja hallintoa

Vuonna 2009 alkuperäinen tarkoitus oli, että JYTA järjestää ja pääosin tuottaa yhteisesti laissa säädetyt sosiaali- ja perusterveydenhuoltopalvelut alueensa kuntalaisille yli nykyisten kunta- ja organisaatorajojen. Kuntien asukkaat voivat tämän yhteistoiminta-alueen sisällä käyttää sosiaali- ja perusterveydenhuolto-palveluja yli kuntarajojen. Tämän toiminnan ulkopuolella ovat lasten päivähoito, ympäristöterveydenhuolto ja eläinlääkintähuolto, joista kunnat itse vastaavat. Edellä mainittujen kuntien valtuustot ovat hyväksyneet yhteisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusuunnitelman sisällön. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.) Suomessa 1.5.2011 voimaan tullut uusi Terveystalolaki toi myös JYTAn asukkaille alkuperäiseen terveyspalvelujen käytön suunnitelmaan muutosta ja tarkennusta: nykyisin pitää ilmoittaa terveysasemien vaihtaminen vuodeksi eteenpäin kirjallisesti. (Luoma 2011.)

Hallinnollisesti 1.1.2009 alkaen, JYTAn perustamisesta alkaen palveluja tuotetaan ja niiden toiminta organisoidaan kolmen palvelulinjan mukaan: perheiden tukeminen, kotihoidon ja asumisen tukeminen sekä terveyden ja sairaanhoidon. Terveystalolaki ja sairaanhoidon tulosalueeseen kuuluvat: JYTAn lääkärinvastaanotot (4), vuodeosastot (3), hammashoitolat (3), työterveydet (3) ja kuntoutusosastot (3) sekä Perhon yksiköt. JYTAn vastaanottotoiminta on yhteisnimellä vastaanottotoiminnan tulosityksikkö ja Kannuksen lääkärinvastaanotto on tulosityksikön yksi vastuuyksiköistä. JYTAn muita lääkärinvastaanottoja ovat

Lestijärven, Toholammin ja Tunkkarin lääkärinvastaanotot. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)

Kannuksen terveyskeskuksessa laboratorio- ja rtg- toiminta ovat erikoissairaanhoidon toimintaa. Ruoka- ja kiinteistöhuolto ovat Kannuksen kaupungin toimintaa. Kannuksen kaupunki vastaa myös lasten päivähoidosta, ympäristöterveydenhuollosta ja eläinlääkintähuollosta. (JYTA 2011.)

### **4.3 Kannuksen terveyskeskus**

Kannuksen terveyskeskuksessa toimi aiemmin Lestijokilaakson kansanterveystyön kuntainliiton (Lestijärven, Toholammin, Kannuksen ja Himangan terveyskeskusten) ympäri- vuorokautinen päivystys ja myöhemmin Kannuksen kaupungin terveyskeskuksen päivystys. Nykyisin lääkärinvastaanotto on auki vain virka-aikana arkisin maanantaista perjantaihin klo 8-16. Päivystys toimii arki-iltaisoin klo 16 lähtien seuraavaan arkiamuun klo 8 saakka Keski-Pohjanmaan keskussairaalassa Kokkolassa. Kannuksesta on K-PKS:n päivystykseen matkaa noin 42km.

Kannuksen terveyskeskuksessa on neljä vuotta sitten Kannuksen kaupungin terveyskeskusaikana onnistuneesti peruskorjatut tilat. Lääkärinvastaanoton henkilökunnan mielestä meillä on työympäristöltään ja -tavoiltaan toimiva terveyskeskus. Kannuksen terveyskeskuksen lääkärinvastaanotto on sijainniltaan ja toiminnaltaan terveyskeskuksen ydin. Lääkärinvastaanotolta tehdään yhteistyötä kaikkien terveyskeskuksen toimipisteiden kanssa ja monien talon ulkopuolisten laitosten kanssa.

### **4.4 Kannuksen lääkärinvastaanoton henkilökunta**

Kannuksen lääkärinvastaanotolla potilaiden hoitoon osallistuu moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat terveyden- ja sairaanhoidon palvelujohtaja Päivi Peltokorven (2011) mukaan 5 lääkäriä, osastonhoitaja, 1 päivystävää sairaanhoitajaa, ½ diabeteshoitajaa, ½ sairaanhoitajaa, ½ sydänhoitajaa, ¼ hengityshoitajaa, ja 3½ terveyskeskusavustajaa sekä 3 laitoshuoltajaa. JYTAn aikana käytännössä toimenkuvat ovat vähän muuttuneet. Lääkäreistä osa työskentelee myös vuodeosastolla, kotihoidossa, työterveyshuollossa, neuvoloissa, kouluterveydenhuollossa tai hallinnossa. Laitosapulaiset huolehtivat koko terveyskeskuksen avopuolen puhtaudesta sekä hammashoitolan välineiden steriloinnin. Koko vastaanotonhenkilöstö toimii päivävuorossa.

Lääkärinvastaanottojen yhteydessä tehdään paljon erilaisia toimenpiteitä esimerkiksi suturaatioita, incisioita, luomenpoistoja, max-punktioita, rasitus-ekg:tä sekä kipsauksia. Lääkärinvastaanotolla potilaita lääkitään ja hoidetaan. Usein annetun lääkityksen vaikutusta ja potilaiden oireiden kehittymistä tarkkaillaan vastaanoton tarkkailuhuoneessa, josta sairauden vaativuuden mukaan he pääsevät kotiin tai heidät siirretään jatkohoitoon vuodeosastolle tai K-PKS:aan.

Kannuksen lääkärinvastaanotolla annetaan aikoja lääkärinvastaanottojen lisäksi päivystävälle sairaanhoitajalle, diabeteshoitajalle, sydänhoitajalle, hengityshoitajalle, reumahoitajalle ja jalkojenhoitajalle. Kannuksen lääkärinvastaanotolla terveyskeskusavustajat ja sairaanhoitajat osallistuvat ajanvaraukseen ja potilaiden ohjaukseen puhelimesta sekä potilasohjaukseen paikanpäällä kirjaten ohjaukset ja tehdyt toimenpiteet potilaan sairauskertomukseen. Sairaanhoitaja tekee itsenäisiä toimenpiteitä esimerkiksi korvahuuhteluja, ompeleiden poistoja ja antaa sovittuja injektioita konsultoiden tarpeen mukaan lääkäriä. Lääkärin avustaminen toimenpiteissä ja potilaiden seuranta kuuluvat jokapäiväiseen työhön. Lisäksi terveyskeskusavustaja/sairaanhoitaja huolehtii lääketilaukset, tarviketilaukset ja täydentää työpaikat työskentelyä varten. Kannuksen lääkärinvastaanotolla sairaanhoitajalla on välttämättä oltavat atk-taidot sähköisten tietojen kirjaamiseen. Kannuksen lääkärinvastaanotolla ajanvarauksessa toteutetaan hoidon porrastusta. Lääkärit hoitavat vaativimpia potilaiden sairauksia ja erikoistumisopinnot suorittaneet sairaanhoitajat saavat pitää toimilupiansa mukaan omaa vastaanottoa tarvittaessa lääkäriä konsultoiden.

#### **4.5 Toimintaa ohjaavat arvot**

Peruspalveluliikelaitos JYTAlla on kirjattuna yhteiset koko yhteistoiminta-alueella ohjaavat arvot. Tärkeänä perusarvona on ihmisarvon kunnioittaminen, joka näkyy lääkärinvastaanotolla: kohtelemme jokaista asiakasta, työtoveria ja yhteistyökumppaniamme kunnioittaen ja huomioimme heidän itsemääräämisoikeutensa. Lääkärinvastaanotolla jokainen asiakas/potilas on ainutlaatuinen ja hän on oikeutettu yksilölliseen palveluun. Toiminta perustuu keskinäiseen luottamukseen, joka koostuu oikeudenmukaisesti toteutetusta toiminnasta niin kuntien välisessä toiminnassa, henkilöstöpolitiikassa kuin asiakastyössä. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)

Palvelujen tuottamisessa kiinnitetään huomio vaikuttavuuteen: haluton lopputuloksen aikaansaaminen, asiakkaan asioiden hoitaminen ja hänen palvelutarpeiden tyydyttäminen ovat tärkeitä. Vastaanotolla henkilöstöpolitiikassa tavoitellaan sisäistä yritteliäisyyttä niin, että työ on tekijälleen merkityksellinen ja että työntekijä haluaa työssään tuloksia kuin haluaisi omassa yrityksessään. JYTAn arvojen mukaisesti lääkärinvastaanotolla kuntalaisia kannustetaan ja ohjataan omatoimisuuteen ja huolehtimaan itsestään ja läheisistään sekä ottamaan vastuuta omasta että lähipiirinsä hyvinvoinnista ja terveydestä. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)

JYTAn yhteisten arvojen lisäksi lääkärinvastaanotolla on toiminnassaan korostuvia arvoja. Lääkärinvastaanoton arvot ohjaavat toimintaa ja ne ovat sopusoinnussa JYTAn arvojen kanssa ja henkilökunnan pitää tietää ne toiminnassaan. Lääkärinvastaanoton toiminnassa korostuu asiakaslähtöisyys: lääkärinvastaanotoilla lähtökohtana on potilaiden ja potilasryhmien tarve hoidossa, kaikessa palvelussa ja niiden suunnittelussa. Lisäksi potilaiden hoidon parhaaksi tehdään alueellisista yhteistyötä JYTAn lääkärinvastaanottojen henkilökunnan kanssa. Lääkärinvastaanotoilla tehdään paljon yhteistyötä myös muiden ammatti-

ryhmien, yksiköiden ja sidosryhmien kanssa. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)

## **5 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON HAASTATTELUIEN TOTEUTUS JA ANALYYSI**

### **5.1 Opinnäytetyön tarkoitus**

Opintoihin liittyen opinnäytetyön tarkoitus on tehdä hoitotyöntekijöille Kannuksen lääkärinvastaanoton laatutyön vaatima perehdytysopas sekä samalla perehdytyksen seuranta-kaavake. Uusi perehdytysopas tehdään myös muita JYTAn lääkärinvastaanottoja palvelevaksi. Perehdytysoppaan tarkoitus on vanhojen työntekijöiden, uusien työntekijöiden sekä opiskelijoiden perehdyttäminen tehtäviin, työyhteisöön ja työympäristöön sekä lisäksi JYTAn eri vastaanotoilla vierailevien sissi-sairaanhoitajien ja laajavastuisten hoitajien toiminnan tukeminen. Perehdytyksen seuranta-kaavake tukee perehdyttämistä. Tutkimuksen tarkoitus on tämän hetken perehdytystilanteen kartoittaminen haastatteleamalla JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanotolla viimeaikoina sijaisena olevia tai olleita sairaanhoitajia ja terveyskeskusavustajia. Sitä varten tarvitaan työnantajan tutkimuslupa.

### **5.2 Haastattelutietojen kerääminen**

Kesällä 2011 opinnäytetyön etenemiseksi haastatteluihin kerrottiin terveyden ja sairaanhoidon palvelujohtajalle Päivi Peltokorvelle tulevasta lupa-anomuksesta. Ennen vuosilomalle jääntään ystävällisesti hän oli huomionnut asian ja välittänyt tulevan lupatietoanomuksen sijaiselleen. Yliopettaja Annukka Kukkolan hyväksyttyä opinnäytetyösuunnitelman heinäkuussa 2011 JYTAn peruspalvelujohtajan sijainen, palvelujohtaja Pekka Kauppinen allekirjoitti kirjallisen tutkimuslupasopimuksen 2.8.2011 (LIITE 1). Työnantajalta saadun sopimuksen jälkeen tehtiin kotona haastattelukysymykset saatekirjeineen 7.8.2011 (LIITE 2/1 ja LIITE 2/2).

Kvalitatiivinen tutkimusote sopii olemassa olevaan alueeseen, jos halutaan saada uutta näkökulmaa tai epäillä teoriaa tai käsitteen merkitystä, tutkimustuloksia tai vakiintunutta tai aiemmin käytettyä metodiikkaa. Joustava tiedonkeruu voi muovautua tutkimusprosessin aikana. Asian tutkiminen ymmärtämisen näkökulmasta voi olla kvalitatiivisen tutkimuksen lähestymistapa. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 50-51.)

Kvalitatiivisen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Ihminen on tiedon keruun instrumenttina. Aineiston hankinnassa suositaan laadullisten metodien käyttöä ja kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 155.)

Kannuksen lääkärinvastaanotolla perehdyttämistä ei ole aiemmin mitenkään tutkittu: on vain omia oletuksia. Tämän opinnäytetyön suunnittelun lähtökohtana, empiirisenä osana oli pieni tämän hetken tilanteen kartoittaminen teemahaastattelulla perehdyttämistään liittyen ennalta suunniteltuja kysymyksiä käyttäen. Osallistujat valittiin tarkoituksenmukaisuuden perusteella ja osallistujia oli vähän. Kriteerinä oli, että työntekijä on ollut



sairaanhoitaja tai terveyskeskusavustajasijaisena Kannuksen lääkärinvastaanotolla. Tutkimuksessa painotettiin luonnollisia olosuhteita. Pienen lukumäärän vuoksi tutkimusmenetelmä oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Haastattelututkimuksessa saatu tieto sitoutettiin myöhemmin tähän toimintaympäristöön. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 83 - 84.)

Esitestaus tehtiin ohjausryhmän diabeteshoitajalla, jonka mielestä kysymykset olivat selviä ja lisäksi hänen mielestä oli hyvä, että kysymyksiin pitää vastata useammalla sanalla. Sen jälkeen aloitettiin Kannuksen lääkärin vastaanotolla sijaisena olleiden tai olevien työntekijöiden haastattelut.

Ennakolta annettiin haastattelukysymykset saatekirjeineen viidelle työntekijälle. Työntekijöillä oli mahdollisuus ennakolta tutustua ja miettiä mahdollisimman avoimesti vastauksia haastattelukysymyksiin (LIITE 2/1 ja LIITE 2/2). Haastattelukysymysten saatekirjeessä lukee ja myös suullisesti sanottiin, että haastattelut nauhoitetaan ja myöhemmin vastaukset kirjoitetaan auki työstämisen helpottamiseksi. Haastateltu aineisto koottiin sisällönanalyysillä. Haastattelukysymysten saatekirjeessä lukee ja lisäksi haastattelutilanteessa kerrottiin, että opinnäytetyön tekstiin voidaan lainata suoria lainauksia, mutta se tehdään yksityisyyttä suojellen niin, ettei lainausta pystytä yhdistämään henkilöihin. Opinnäytetyön tekemisen jälkeen tuhotaan haastattelussa saadut äänitteet ja muistiinpanot.

Aineiston keruumenetelmänä yksilöhaastattelussa oli puolistrukturoitu eli temahaastattelu. Haastattelukysymykset esitettiin siten, että saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Puolistrukturoidussa haastattelussa esitettiin kaikille samat pääkysymykset kohdentaen kysymykset tiettyyn aihepiiriin; tässä työssä perehdyttämiseen. Vastausvaihtoehtoja ei ole vaan haastateltavat vastaavat omien kokemuksensa ja havaintojensa perusteella. Kysymysjärjestys on yleensä sama, mutta se voi vähän vaihtuakin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47-48.) Puolistrukturoitu haastattelu sopii opinnäytetyön aiheeseen, koska tässä haluttiin juuri perehdytykseen liittyvää tietoa eikä haastateltaville ole tarpeellista antaa suuria vapauksia poiketa haastattelutilanteesta aiheesta. (Yhteiskuntatieteellinen arkisto 2011.)

Tämän opinnäytetyön tekemisessä haastateltiin tämän hetken perehdytyksen selvittämiseksi henkilökohtaisesti yksitellen Kannuksen terveyskeskuksessa JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanotolla viimeaikoina sijaisena olleita tai olevia työntekijöitä. Haastattelut tapahtuivat työssä olevilla työaikana Kannuksen terveyskeskuksessa rauhallisessa toimistohuoneessa ja rauhallisina kesäiltapäivinä. Haastattelujen aikataulut tulisi sovittaa niin, että ne sopivat mukavasti sekä haastattelijalle että haastateltavalle. (Roulston 2010, 99.) Haastateltavat ovat tai ovat olleet työsuhteessa lääkärinvastaanotolle muutamasta kuukaudesta muutamisiin vuosiin. Kaikki haastatellut ovat työskennelleet myös muualla. Haastateltavina oli molempien sukupuolien edustajia. Haastateltavat ovat joko terveyskeskusavustajien tai sairaanhoitajien sijaisia. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja kaikki haastateltavat halusivat vapaaehtoisesti osallistua haastatteluun. Nimettömyys säilyy. Onnistuneessa haastattelussa on kyse oikeasta tekniikasta. Olennaista on esimerkiksi esittää sellaisia kysymyksiä haastateltaville, mitkä ovat turvallisia eivätkä tunnu uhkaavilta. (Hollway &

Jeffersson 2002, 30.) Tämän opinnäytetyön haastattelun kysymykset haastateltaville laadittiin niin, että vastaajille ei koidu näistä mitään henkilökohtaista haittaa.

Haastattelun aikana tehtiin tekniikan pettämisen varalta joitakin muistiinpanoja. Haastattelussa tekniikka ei pettänyt. Haastattelut tapahtuivat seuraavasti: 11.8.2011 neljää haastateltavaa ja 12.8.2011 yksi haastateltava. Haastattelujen kestot olivat 24min:a, 23min:a, 22min:a, 33min:a ja 20min:a. Haastattelut nauhoitettiin Nokian 3710i- kännykällä ja myöhemmin kotona vastaukset kirjoitettiin auki tietokoneella FlatronL192WS työstämisen helpottamiseksi. Haastateltu aineiston koottiin sisällönanalyysillä. Ääninauhoituksia on alettu käyttää haastatteluissa apuna 1940-luvun loppupuolella ja ovat nykyään standardeja osana kvalitatiivisia haastatteluja. (Roulston 2010, 103.)

Alkuperäinen tarkoitus oli haastatella vähintään viittä sijaista tai sijaisena ollutta työntekijää. Käytännössä tässä opinnäytetyössä tämä tutkittavien määrä varmistui tutkimuksen edetessä. Vastaukset olivat niin samansuuntaisia, että saturaatio saavutettiin näiden viiden työntekijän haastattelun perusteella. Ei koettu enää tarpeelliseksi haastatella useampia työntekijöitä. Saturaatio tarkoittaa aineiston riittävyttä tai kylläytyneisyyttä. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat toistua. Tutkimuksessa tietoa kerätään niin kauan kunnes uutta tietoa ei juuri saada tutkittavasta ilmiöstä ja tämä aineisto tuo riittävästi esille haetun teoreettisen perusnäkökulman. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 84.)

Tutkimuksessa jokaista haastateltiin yksilönä. Haastattelut nauhoitettiin ja myöhemmin ne aukikirjoitettiin. Saatu aineisto tutkittiin lähinnä sisällönanalyysin induktiivisen päättelyn avulla, jota saamani aineisto ja tutkimuksen tarkoitus ohjaavat. Sisällönanalyysissä ei ole selviä ohjeita vaan jokainen tutkija ajattelee tilanteessa itse kykyjensä mukaan. Sisällönanalyysi on joustava. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 137.)

Perehdytyksen jatkokehittelyä varten ja tuotoksen: perehdytysoppaan tekemisessä hyödynnettiin tutkittavien kokemuksia ja näkemyksiä perehdytyksen kehittämistarpeista ja keskeisimmistä kehittämiskohteista. Tämän opinnäytetyön valmistumissuunnitelma on lokamarraskuu 2011.

### **5.3 Aineiston analysointi**

Haastattelujen jälkeen aineisto luettiin useaan kertaan. Aineisto sisältö ryhmiteltiin samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien mukaan. (Kankkunen & Vehviläinen- Julkunen 2009, 137.) Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein kvalitatiivista analyysia ja päätelmän tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 212.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei testata teoriaa vaan tietopohjaa kehitetään induktiivisesti eli aineistosta lähtien yleisempään. Induktio on päättelymuoto, joka etenee yksittäisestä havaintojoukosta ja muodostaa niistä yleistyksen tai teorian. (Wikipedia 2011.) Tässä tutkimuksessa induktiivinen yleistys oli todennäköistä päättelyä, jonka joskus myöhemmin uusi havaintoaineisto voi kumota. Koskaan ei voi olla absoluuttisen varma, onko aikaisempi induktiivisesti johdettu päättelymme totta. (Wikipedia 2011.)

Sisällönanalyysin prosessin etenemisessä on havaittavissa seuraavia vaiheita: analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineistonluokittelu ja tulkinta ja luotettavuuden arviointi. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 134- 137.)

Opinnäytetyön teoriaosan lisäksi toisena osana tehtiin sairaanhoitajan muuntokoulutuksen opinnäytetyön tuotekehittelyprosessina tuote: JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanotolle perehdytysopas ja perehdyttämisen seuranta-kaavake.

## 6 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON HAASTATTELUIJEN TULOKSET

### 6.1 Kokemuksia Kannuksen lääkärinvastaanotolla saadusta perehdyttämisestä

Haastattelukysymykseen, millaiseksi koet Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisen? Kaikki viisi haastateltavaa vastasivat olevansa tyytyväisiä Kannuksen lääkärinvastaanotolla saamaansa perehdytykseen. Kaikkien mielestä on hyvä, että alkuvaiheessa yksi työntekijä kantaa perehdytysvastuun muutamien päivien ajan ja muut osallistuvat perehdytykseen tilanteen mukaan niin kuin nykyisin tapahtuu. Haastateltavien mielestä Kannuksen lääkärinvastaanotolla uuden työntekijän perehdyttäminen on ymmärretty tärkeäksi työhön kuuluvaksi osa-alueeksi, josta on myöhemmin hyötyä kaikille. Esimerkkinä haastateltavien kommentteja:

*”Kaikki on perehdyttänyt.”*

*”Asiallinen ja hyvä perehdyttäminen. Omalla kohdalla olen saanut perehdytystä riittävästi. Minusta kaiken kaikkiaan perehdytys on hyvällä mallilla.”*

*”Yksi kantaa perehdyttämisestä vastuun ja muut osallistuvat. Hyvä, jos sairaanhoitaja perehdyttää sairaanhoitajan; lääkkeitä osaa... Terveyskeskusavustaja osaa paperihommista ja laskuista. Ts. kuka eniten osaa jotain niin se perehdyttäisi.”*

Viiden haastateltavan toivomukset uuden työntekijän perehdyttämisajasta erosivat seuraavanlaisesti:

Kolme haastateltavaa toivoi, että saisi olla perehdyttäjän kanssa kahdesta kolmeen päivään. Sen jälkeen alkaisi itsenäinen työskentely, jossa myös oppii. Silloin perehdytettävä työskentelee omaan tahtiin ja toivottiin, että osaava työntekijä lähtee aina opastamaan uuden asian tai toimenpiteen esiin tullessa.

*”Ei liikaakaan uutta 2-3 päivän aikana. Rajallinen määrä omaksuttavaa.”*

*”Kun on mahdollisuus kysyä itse työskennellessä niin silloin siinä oppii. Oppii, kun ensin näkee. Itse ehdotettu, että tulenko apuun.”*

Kaksi haastateltavaa toivoi perehdyttämisajaksi kolmesta päivästä viikkoon, koska heidänkin mielestä lääkärinvastaanotolla on niin paljon perehdytettäviä asioita.

*”Parin perehdyttämispäivän aikana ei välttämättä tietty asia tule esiin. Tässä työpisteessä on niin monta opittavaa asiaa, ettei kaikkea opi.”*

### 6.2 Perehdyttämisessä koettuja ongelmia

Haastattelukysymykseen, millaisia ongelmia olet kohdannut Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä? Kaikki viisi haastateltavaa sanoivat, että lääkärinvastaanotolla he itse ovat olleet perehdytyksen alkuvaiheessa ylimääräisenä työntekijänä ja perehdyt-

täjä on perehdyttänyt työnsä ohessa: näin perehdyttäminen ei ole aina parasta. Lähes kaikkien mielestä lääkärinvastaanoton työmäärä ja kiire haittaavat perehdyttämistä.

*”Kiire. Kiireessä ei voi toista perehdyttää, jos kunnolla haluaisi perehdyttää.”*

*”Työn lomassa perehdyttäminen ja isoista potilasmääristä johtuen on joutunut lähtemään pois uuden toimenpiteen seuraamisesta. – Ei perehdyttämisestä johtuvaa – johtuu enempi isoista potilasmääristä. En oppinut ja joudun katsomaan uudelleen. Ei muita ongelmia.”*

Kenellekään haastateltavalle tai potilaalle ei ole sattunut perehdyttämisestä johtuvia vaaratilanteita. Lähes kaikkien haastateltavien mielestä uutena työntekijänä potilastoimistoon yksin jääminen ei ole mukavaa, koska uusi työntekijä ei vielä tiedä toimipisteen tapoja puhelimeen vastaamisessa eikä ihmisten palvelimessa. Haastateltavia kommentteja:

*”Varsinaisessa itse perehdyttämisessä ei ollut ongelmia. Ongelmatilanteita tuli sen jälkeen kun aloit tekemään itsenäistä työtä eikä ketään ollut vieressä ja kaikki oli puhelimesa kiinni tai heillä oli kiire, ettet voinut kysyä keneltäkään. Tuntui, että kaikilla muillakin oli kiire ja joutui yksin luovimaan asioita. Sekään ei perehdytyksestä vaan työn luonteesta johtuvaa. Ei tullut kuitenkaan vaaratilanteita. Perehdyttämisestä johtuvia vaaratilanteita ei ole tullut. Perehdyttäessään kukaan ei voi antaa kaikkeen vastauksia.”*

*”Kun useampi perehdyttäjä, jokaisella on oma tapa toimia ja uudelle työntekijälle tulee joskus ristiriitä, miten tekisi. - Toinen sanoo toista ja toinen sanoo toista joutuu ristivälissä toimimaan.”*

### 6.3 Perehdyttämisessä oli hyvää

Haastattelukysymykseen, mikä on ollut Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä hyvää? Kaikki haastatellut kokivat, että Kannuksen lääkärinvastaanotolla on ajateltu uuden työntekijän perehdyttämistä. Haastateltavien mielestä Kannuksen lääkärinvastaanotolla uuden työntekijän perehdyttäminen on ymmärretty tärkeäksi työhön kuuluvaksi osaluueeksi, josta on myöhemmin hyötyä kaikille. Kaikki viisi haastateltua ovat työskennelleet enempi hoitohenkilökunnan kanssa ja silloin lähinnä hoitohenkilökunta on heitä perehdyttänyt. Kannuksen lääkärinvastaanotolla myös lääkärit ovat heitä ohjanneet.

Esimerkkinä haastateltavan kommentteja:

*”Olen ollut useamman kerran ja kun on epätietoisuutta, niin on jopa kädestä pitäen perehdytetty tai ensin toinen on näyttänyt ja sen jälkeen katsonut osaanko tehdä.”*

*”Selvästi ajateltu asiaa, että uusi työntekijä tulee työhön. Tarvittaessa aina voi kysyä. Ei ole keneltä ei voisi kysyä. Henkilökunta on kokenutta; helpompaa. Rohkeammin tulee kysyä hoitohenkilökunnalta kuin lääkäriltä, joilta tarvittaessa myös voi kysyä.”*

*”Toiset työntekijät oppivat eri tavalla kuin toiset työntekijät. Kukaan ei ole hermostunut. Kaikki ovat opastaneet ja nyt osaan itekin opastaa. Täällä lääkärinvastaanotolla pereh-*

*dyttäminen on ollut minun kohdalla ja myös jälkeeni tulleilla työntekijöillä hyvä. Vastaanotolla on hyvin. Joka päivä tulee edelleen uusia asioita.”*

Lisäkysymyksenä haastattelutilanteessa kävi ilmi, että kaikki haastateltavat käyttävät työssään paljon terveystoimia sekä muita työskentelyä helpottavia ohjelmia potilaspuhelujen ja muiden tietojen hankkimiseen ja päivittämiseen. Heidän mielestä Kannuksen lääkärinvastaanotolla on eri apuohjelmien käyttöön hyvät mahdollisuudet.

*”Tässä toimipisteessä on välineitä ja on mahdollisuus käyttää ohjelmia, kun vain oppii käyttämään. On terveystoimia yms. - Kaikkeen pitäisi olla aikaa”*

*”Uudet käyttävät enempi terveystoimia kuin vakituiset työntekijät.”*

#### **6.4 Lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä on kehitettävää**

Haastattelukysymykseen, mitä mielestäsi Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä pitää kehittää? Haastattelussa ilmeni, että vasta vähän ennen näitä haastatteluani kaikki viisi työntekijää olivat ensimmäisen kerran nähneet Kannuksen lääkärinvastaanoton vuoden 2004 perehdytyskansion, jossa on tietoa tavallisimmista toimenpiteistä! Työnantaja on vaihtunut, terveyskeskuksen peruskorjauksen myötä toimipisteet ja päivystys ovat muuttuneet sekä on tullut uusia laitteita, työntekijöitä että toimintatapoja. Muuttuneet tiedot pitäisi johonkin kirjata. Kaikki kaipaivat perehdytyskansion päivittämistä nykyisten toimintojen mukaiseksi. Jatkossa he kaikki toivoivat, että perehdytyskansio tulisi osaksi perehdyttämistä.

*”Perehdytyskansion päivittäminen. En muuta osaa sanoa - vasta olen sen nähnyt.”*

*”En ole nähnyt perehdytyskansioita. Jotkut toimenpiteet ovat harvoin; tärkeä toimenpiteistä.”*

Kaksi haastateltavaa kertoi, että terveyskeskuksen tärkeiden paikkojen näyttäminen oli jäänyt perehdytysvaiheessa. Erikoisesti he kokivat, että olisi hyvä saada kokonaiskuva terveyskeskuksen toimipisteiden sijainnista jo perehdytystilanteessa. Esimerkiksi yksi haastateltava oli tullut tietämään kuolleiden potilaiden, vainajien luovutuksen sijainnin vasta yli vuoden työskentelyn jälkeen ja silloin asia oli tullut esiin yksin työskennellessä tärkeässä tilanteessa. –Vainajien luovutuspaikka hänen olisi pitänyt tietää ennakolta.

*”Jos itsekin perehdyttäisin jotain, niin ehkä yksityiskohtaisemmin ja rauhallisemmin menisin paikkoja läpi. - Ei tilanteen mukaan.”*

*”Työympäristön näyttäminen. Taloon tutustuminen esim. keskusvarasto, luovutus.”*

Enemmistön haastateltavien mielestä toinen perehdyttämisessä kehitettävä asia on perehdyttäjän irrottaminen työtehtävistään perehdyttämisen ajaksi, ettei perehdyttäjä perehdyttäisi työnsä ohessa.

*”Jos mahdollista niin irrota yksi työntekijä perehdyttämään, jolla on varattu aikaa siihen. Yksi ylimääräinen aina päiväksi tai joku iltapäiväksi perehdyttämään.”*

## **6.5 Lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä asiakkaan huomioiminen**

Viimeiseen haastattelukysymykseen, miten mielestäsi Kannuksen lääkärintervisaation perehdyttämisessä asiakas huomioidaan/tulee huomioida? Kaikkien haastateltavien mielestä Kannuksen lääkärintervisaation perehdyttämisessä asiakas huomioidaan ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan JYTAn toimintaa ohjaavien arvojen mukaisesti.

Haastateltavia kommentteja:

*”Tässä toimipisteessä tietosuojaa en ole kokenut ongelmalliseksi”*

*”Asiakkaiden huomiointia on se, että perehdyttämisellä pyritään turvallisuuteen ja perehdyttäjä on vierellä.”*

*”Täällä asiakas otetaan huomioon. Potilaalta kysytään esim. sopiiko opiskelijan tulla katsomaan? ”*

*”Kerrottu potilaalle esim. toimenpiteessä, että olisi kaksi - niin saako tulla?”*

## **6.6 Muuta huomioitavaa lääkärintervisaation perehdyttämisessä**

Haastattelukysymykseen, mitä haluat sanoa Kannuksen lääkärintervisaation perehdyttämisestä? Haastateltavien mielestä Kannuksen lääkärintervisaatolla pitkään työssä olleet vakituiset työntekijät tuntevat jokaisen lääkärin omanlaiset työskentelytavat. Uuden työntekijän on hankalampi työskennellä, koska hän ei tunne lääkärin omia toimintatapoja. Haastateltavista suurin osa toivoi jatkossa vielä yhtenäisempiä käytäntöjä ja selvennyksiä näihin toimintatapoihin.

*”Pitäisi olla yhtenäiset käytännön asioista esim. laboratoriovastausten laittaminen näyttille. Uudet kokevat ristiriitaa, miten tehdään. Eri käytäntöjä eri lääkäreillä, jotka vakituiset työntekijät tietävät.”*

Pari haastateltavaa sanoivat, että myös perehdytettävän itse on oltava aktiivinen kysymään ja ottamaan asioista selvää. Yksi haastateltava kaipasi fläppitaulun päivittämistä. Toisen haastateltavan mielestä tietoa oli hyvin saatavilla ja nykyiset fläppitaulut ovat hyviä ja auttavat työssä.

*”Uuden työntekijän pitää olla myös erittäin aktiivinen. Hän ei voi odottaa, että minulle opetetaan kaikki tai se mitä en osaa. Työntekijät osaavat eri tavalla.”*

*”Fläppitaulun päivitys ja ohjeet johonkin yhteiseen.”*

*”Hyvä, kun on paljon muistettavaa paperilla esillä. Fläppitaulu on hyvä esim. laboratorio-lähetteen teossa ja laboratorio-tuloksien tulkinnassa.”*

Opinnäytetyön ohessa suunnittelemani perehdyttämisen seuranta-akavakkeen tekemisestä osaksi perehdytystä sai haastattelussa tarpeellisuudelleen vahvistusta. Muutama haastateltu epäili tämän hetken perehdytyksessä sitä, että tuleeko vastaanoton kaikki tarpeelliset asiat perehdytettyä. Yksi työntekijä ehdotti kummihoitajamallin aloittamisesta uuden työntekijän tueksi.

Haastateltavia kommentteja:

*”Perehdytyskansio puoltaa, että kaikki on läpikäyty.”*

*”Itselle tulee mieleen: tuleeko kaikki mentyä kaikille läpi.”*

*”Vanha työntekijä olisi viikon uuden työntekijän kanssa ns. kummihoitajana. Hän tietää, miten opettanut. Jokainen on vuorotellen kummihoitajana, muuten käy liian raskaaksi samoille. Sovelluksia tulee työvuorojen takia.”*

Loppuun yhden haastateltavan tärkeä kommentti:

*”Lisäisin vielä, että nimenomaan se kuva, mikä työntekijälle annetaan perehdyttämispäivien aikana on tärkeää ja vaikuttaa myöhemminkin. Nykyään työmarkkinat ovat niin suuret ja jos sijaiselle jää jotain ikävää niin herkästi mennään muualle töihin. Mutta jos osoitat mielenkiinnon; sijainen pysyy talossa. Ja miten sua tuetaan niin tämä vaikuttaa myöhemmin...”*



## **7 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON TUOTE**

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotteilla tarkoitetaan tavaroita sekä palveluita tai niiden yhdistelmää ja tuotteiden pitää olla selvästi rajattavissa, hinnoiteltavissa ja sisällöltään täsmennettävissä. (Jämsä & Manninen 2000, 13.) Tuotteiden keskeinen ominaisuus on, että ne ostetaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämiseksi ja tuotteiden sisältöä tukee yleensä vuorovaikutustilanne. (Jämsä & Manninen 2000, 14.) Perehdytysopas ja perehdytyksen seuranta-kaavake edistävät sosiaali- ja terveydenhuollon tuotteena työhön perehdyttämisessä ja myötävaikuttavat tätä kautta terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämistä ja niitä käytetään vuorovaikutustilanteessa: uuden tai vanhan työntekijän perehdyttämisessä.

## 8 TUOTEKEHITTELYPROSESSIN VAIHEITA

Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden kehittäminen jäsentyy tuotekehityksen eri perusvaiheissa. Tuotekehitysprosessin tavoitteet ja aikaansaannokset ovat hankekohtaisia. Jos tehtävästä tuotteesta on jo alkuvaiheessa selvä päätös, niin silloin pääpaino painottuu tuotteen valmistamiseen. Jos lähtökohtana on sosiaali- ja terveysalan ongelma tai kehittämistilanne niin silloin tehdään ensin huolellinen selvitys, analyysi ja niiden jälkeen käynnistyy tuotteen suunnittelu ja kehittäminen. (Jämsä & Manninen 2000, 28.) Lähes kaikissa tuotekehittelyprosessissa voidaan erottaa viisi vaihetta. Prosessi ei etene aina samassa järjestyksessä.

### 8.1 Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistaminen

Ensimmäisessä vaiheessa pääpaino on ongelman ja kehittämistarpeen tunnistamisessa. Yleensä ongelmalähtöisten ja kehittämistarpeiden tavoitteena on olemassa olevien palvelujen parantaminen ja tuotteen jatkokehittäminen laadukkaammaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi. (Jämsä & Manninen 2000, 29.) Kehitettäessä aivan uusi tuote sen toteuttamiseksi voidaan tarvita ongelmasta lisäselvityksiä. Uudet toimintamallit ja teknologian kehitys saattavat käynnistää sosiaali- ja terveysalalla tuotekehitysprosessin. (Jämsä & Manninen 2000, 31.)

Kehitettäessä sosiaali- ja terveysalan tuotetta on tuotteistamisprosessin läpiviemiseksi asiakasnäkökulmien selvittäminen välttämätöntä. Tuotteistamisen alkuvaiheessa on tärkeää selvittää asianomaisten tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet ja muokata tuote niin, että asianomaisten tarpeet voidaan osoittaa huomioon otetuksi tuotekehityksen lopputuloksessa. (Jämsä & Manninen 2000, 20.) Tuotteiden todellisten käyttäjien ja terveysalan ammattilaisten mielipiteet ovat tärkeitä arvioitaessa konkreettisen tuotteen käytettävyyden tarpeita. Hoitotyöntekijöiden ammattitaitoon kuuluu, että he osaavat perustella tuotteensa edut ja vaikuttavuudet sekä he kokevat tulleen huomioituksi. (Jämsä & Manninen 2000, 21.)

Tämän opinnäytetyön kehittämistarve tuli Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon ja peruspalvelukuntayhtymän peruspalveluiden liikelaitos JYTAn laaduntunnustus - auditoinnin Oualitor- laatutyön itsearviointin yhteydessä. Siinä JYTAn kaikille lääkärinvastaanoille yhdeksi laatutyön kehittämiskohteeksi tuli perehdytysoppaan tekeminen. Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytysopas on vuodelta 2004 ja sen tiedot ovat muuttuneet: työnantaja on vaihtunut samoin terveyskeskuksen peruskorjauksen myötä toimipisteet ja päivystys ovat muuttuneet sekä uusia laitteita, työntekijöitä ja toimintatapoja on tullut.

Tämän opinnäytetyöni tarkoitus on tehdä hoitotyöntekijöille Kannuksen lääkärinvastaanoton laatutyön vaatima perehdytysopas sekä samalla perehdytyksen seurantakaavake. Tässä opinnäytetyössäni uutena, laajempaan ja ensimmäisenä osiona käsiteltiin ensin yleisesti perehdyttämiseen liittyvää teoriaa ja tutkimuksessa haastateltiin tämän hetken JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytyksen selvittämiseksi viimeaikoina sijaisena olleita tai olevia työntekijöitä. Toisena osiona tuotekehittelyprosessina suunniteltiin itse tuotos:

perehdytysopas ja lisäksi kolmantena osiona tehdään perehdytyksen seurantaavaake. Uusi perehdytysopas tehtiin samalla muuta JYTAn lääkärinvastaanottoja palvelevaksi. Tutkijan tavoitteena on tällä opinnäytetyöllä myötävaikuttaa työnantajani JYTAn laadullisen toiminnan ja uusien toimintamallien kehittämisessä ja eteenpäin viemisessä tekemällä laatu-työn määräämään perehdytysoppaan.

## 8.2 Ideavaihe

Kun kehittämistarpeesta on saatu varmuus, mutta siihen ei ole päätetty ratkaisukeinoja; käynnistyy ideavaihe erilaisten vaihtoehtojen löytämiseksi. Jos muutetaan olemassa olevat tuotteet vastaamaan uutta käytäntöä, silloin tämä toinen vaihe ei kestä kauan. Jos tuotteita ei ole vielä ratkaistu, silloin joudutaan työstämään ja etsimään erilaisia työtapoja. Tämmöissä alkuvaiheissa sosiaali- ja terveysalalla työskentelytapoina on käytetty luovan ongelmaratkaisun menetelmiä esimerkiksi aivoriihi- ja tuplatiimi-työskentelyjä, kerätty aloitteita ja palautteita sekä hyödynnetty vaikka ideapankista saatua tietoa. (Jämsä & Manninen 2000, 35 - 40.)

Kannuksen lääkärinvastaanotolla on vuonna 2004 tehty perehdytysopas. Perehdytysoppaan tekemisen jälkeen on tullut paljon muutoksia: työnantaja ja organisaatio ovat vaihtuneet, päivystys on siirtynyt, terveyskeskuksen peruskorjauksen myötä toimipisteet ovat muuttuneet sekä on tullut uusia laitteita, työntekijöitä, sidosryhmiä ja toimintatapoja. Lisäksi monet yhteystiedot ovat muuttuneet. Tässä opinnäytetyössä ensimmäinen vaihe ns. ongelman ja kehittämistarpeen tunnistaminen ja toinen vaihe ns. ideavaihe menevät osittain päällekkäin.

Perehdytysoppaan tekemisessä on tutkijan pitkstä vastaanoton työkokemuksesta paljon hyötyä ja sen vuoksi perehdytysoppaan kirjoittaminen onnistui kotona. Tätä opinnäytetyötä varten saatiin arvokasta tietoa kysymällä vakituisten henkilökunnan mielipiteitä sekä tutkimuksessa haastatteleamalla Kannuksen lääkärinvastaanotolla sijaisena olleita ja olevia työntekijöitä.

## 8.3 Luonnosteluvaihe

Tuotekehitysprosessissa kolmannessa vaiheessa ns. luonnosteluvaiheessa on tehty päätös, millainen tuote suunnitellaan ja valmistetaan. Tälle vaiheelle on ominaista analyysi siis millaiset eri tekijät ja näkökohdat jatkossa ohjaavat tätä tuotteen suunnittelua ja tekemistä. Huomioimalla suunniteltavan tuotteen eri osa-alueiden ydinkysymykset voidaan myötävaikuttaa laadukkaasti tuotteen kehittämiseen. (Jämsä & Manninen 2000, 43.)

Sosiaali- ja terveysalalla tuotteiden suunnittelussa on tärkeää tietää viimeisimmät lääketieteelliset tutkimustulokset ja hoitokäytännöt. Tuotteen tekemisessä kirjallisuudesta, verkkomateriaalin ja muiden tieteenalojen tutkimuksista saatu tieto ja moniammatillinen yhteistyö ovat hyödyksi. Sosiaali- ja terveysalalla tuotteen luonnosteluvaiheessa kannattaa aina

huomioida eri ammattiryhmien ja yhteistyötahojen näkemykset. Tuotteen asiasisällössä ja tyyliässä pitää huomioida organisaation ja yksikköjen linjaukset. Tässä vaiheessa ratkaistaan myös tuotekehityksestä syntyviä kustannuksia ja selvitetään erilaisia rahoitusvaihtoehtoja. (Jämsä & Manninen 2000, 47 -51.) Tässä vaiheessa tuotteesta luodaan ikään kuin ”käsikirjoitus”.

Tätä opinnäytetyötä varten luonnosteluvaiheessa JYTAn johtohenkilöt ja palvelujohtajat ovat viime talven aikana työstäneet johdolle kuuluvaa aluetta, kaikkia toimipisteitä koskevan yhteistä perehdytysoppaan osiota. He antoivat maaliskuussa 2011 esimiesiltapäivässä heidän suunnitteleman lyhyen perehdytysoppaan alkurungon JYTAn esimiehille (LIITE 3). Sitä hyödyntäen JYTAn eri vastuuyksiköt tekevät myöhemmin omat laatutyön edellyttämät vastuuyksikköjen perehdytysoppaat.

#### **8.4 Tuotteen kehittäminen**

Suunnitellun tuotteen kehittäminen etenee luonnosteluvaiheessa suunniteltujen ratkaisujen, rajausten ja yhteistyötahojen mukaan ja tässä neljännessä vaiheessa käytetään tuotekohtaisia työmenetelmiä. Useat sosiaali- ja terveystieteiden painotuotteet välittävät asiakkaille, organisaation henkilökunnalle ja yhteistyötahoille informaatiota. Painotuotteen kehittäminen etenee tuotekehityksen mukaan. Painotuotteen varsinaisessa tekovaiheessa tehdään lopulliset valinnat koskien sisältöä ja ulkoasua mm. kenelle ja missä tarkoituksessa ja laajuudessa tieto välitetään. Ratkaistava myös on mm. tekstin asiatyyli, kirjaintyyppi, kuvitus ja värit. Ulkoasun tyyli on monesti linjassa organisaation muiden painotuotteiden kanssa. (Jämsä & Manninen 2000, 54 -57.) Viime vuosina sosiaali- ja terveystieteillä on paljon siirrytty www-sivujen ja intranet-sivujen välityksellä välitettävään tiedon siirtoon. Tuotteen kehittäminen lopputuloksena saadaan aikaan mallikappale.

Tässä tehtävässäni päädyttiin tekemään JYTAn johdon sekä Kannuksen lääkärinvastaanoton hoitohenkilökunnan toivomuksia kuunnellen perehdytysoppaasta paperituotos ja samalla sähköisen tuotos. Sähköisessä muodossa olevaa perehdytysoppaasta ja perehdytyksen seuranta-kaavaketta on helppo päivittää ja tarvittaessa niistä voi tulostaa uuden päivitetyn sivun.

#### **8.5 Tuotteen viimeistely**

Vaiheissa ei ole selviä rajapintoja ja usein vaiheet menevät osittain päällekkäin. Tuotekehitysprosessin viidennessä vaiheessa korostuu tuotteen viimeistely. Tuotekehitysprosessin kaikissa vaiheissa palaute ja arviointi ovat tärkeitä. Tuotteen koekäytössä tai esitestauksessa kehitetystä tuotteesta yleensä saadaan palautetta. – Usein uusi koekäyttäjä antaa parhaiten palautetta. Palautetta on yleensä helpompaa antaa, kun rinnalla on entinen tuote tai tuotetta ei ole ollenkaan. Edut ja puutteet tulevat myös paremmin esille, kun verrataan keske-

nään uutta ja vanhaa. Myös jatkokehitys on silloin helpompaa. Tässä vaiheessa saadaan vähitellen valmis tuote. (Jämsä & Manninen 2000, 80.)

Tässä opinnäytetyössäni perehdytysoppaan tekemisessä hyödynnettiin Kannuksen lääkärintervastaanoton hoitohenkilökunnalta saamaa palautetta. Näitä tietoja hyödyntäen tehtiin tämän hetken tarpeeseen käyttökelpoinen perehdytysopas, jossa on houkuttelevia kuvia.

Syyskuussa 2011 tämän työn kulku muuttui ja täsmentyi. Opinnäytetyötä tehtäessä samoihin aikoihin JYTAn lääkärintervastatoimien ajanvarauksen toimintaperiaatteita kirjoittanut laatutyön työryhmä huomasi, kuinka hyvä olisi tehdä JYTAn lääkärintervastatoimille oma yhteinen kansio, joka sisältää JYTAn lääkärintervastatoimille samanlaiset yhteiset ajanvarauksista ohjaavat ohjeet sekä potilasohjeet. Syyskuussa tämä opinnäytetyö ja heidän työnsä alkoivat lähestyä ja täydentää toisiaan.

Perusteellisesti tehtynä perehdytysopas on normaalin työn ohessa, lyhyessä ajassa, yksin laaja tehdä, joten päätimme tehdä yhteistyötä. Tuloksikkaita johtajan kanssa sovimme, että laatutyön aloittanut moniammatillinen ajanvarauksen työryhmä päivittää ajanvarauksista ohjaavat ohjeet ja potilasohjeet. Tehdyt ohjeet täydentävät tätä perehdytysopasta. Yhdessä saamme JYTAn lääkärintervastatoimille kattavan perehdytysoppaan laatutyön edellyttämässä aikataulussa: huhtikuun 2012 loppuun mennessä.

Eri vaiheiden jälkeen viimeisteltiin Kannuksen lääkärintervastaanoton perehdytysopas ja lisäksi tehtiin perehdytyksen seuranta-asiakirja. Perehdytysoppaasta tehtiin helppolukuinen, selkeä ja kuvilla täydentäen houkutteleva. Vastaanoton aamupalaverissa perehdytysopas ja perehdytyksen seuranta-asiakirja esiteltiin ja niihin sai sanoa parannusehdotuksia. Myöhemmin on tarkoitus laittaa perehdytysopas myös sähköisessä muodossa yhteisen Kaseman vastaanoton salkkuun. Jatkossa allekirjoittanut päivittää perehdytysopasta ja perehdytyksen seuranta-asiakirjaa. Lopussa viimeistellään ja laaditaan käyttö- ja toteutusohjeita ja suunnitellaan huoltotoimenpiteitä, päivittäisiä sekä tuotteen markkinointia. Usein tuotteen käytön opastus liitetään markkinointiin. (Jämsä & Manninen 2000, 81.)

## 9 OPINNÄYTETYÖN ETIIKKA JA LUOTETTAVUUS

Olen kiinnostunut opinnäytetyön aiheesta, koska se niin ajankohtainen ja työelämälähtöinen. Perehdyttämisen vaikutus on kokonaisvaltaista ja laaja-alaista. Perehdyttämisellä turvataan laatua ja tuottavuutta sekä lisätään henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta että työturvallisuutta. (Majonen 2011) Oman tiedon päivittäminen mahdollisimman oikeista lähteistä tuo työlle luotettavuutta.

Saamaani tietoa käsiteltiin rehellisesti, oikeudenmukaisesti, yksityisyyttä suojellen. Noudatettiin työnantajan ohjeistama salassapitovelvollisuus. Tämän opinnäytetyön haastattelukysymyksiin omakohtaisten kokemusten vastaaminen oli luonnollisesti vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistuvien nimettömyys säilyy. Haastateltavien itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin vapaaehtoisuudella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 25.) Opinnäytetyön tekemisen jälkeen tuhottiin nauhoitus, lomakkeet sekä muistiinpanovälineet. Haastateltavat ovat Kannuksen lääkärinvastaanotolla sijaisuuksia tekeviä tai tehneitä sairaanhoitajia ja terveyskeskusavustajia, jotka edustavat perusjoukkoa.

Työssä pyrittiin päivitettyyn tietoon. Tiedot opinnäytetyöhön on haettu JYTAn sivuilta, hallinto- ja johtosäännöistä sekä työnantajan esimiehille lähettämistä virallisista tiedotteista. Niiden luotettavuus on samaa kuin edellä mainittujen asiatekstien paikkansa pitävyys. Muuta teoretietoa on saatu luotettavista paikoista muun muassa STM:n, Valviran ja Työturvallisuus-keskuksen sivuilta. Lisäksi hyödynnettiin valtakunnallisesti hyväksi todettuja Käypä-hoitosuosituksia ja Terveysportin tietoja. Opinnäytetyön tekemisessä hyödynnettiin esimiesteni, Kannuksen lääkärinvastaanotolla kauan työssä olleiden työntekijöiden ja sijaisten sekä JYTAn muissa toimipisteissä työskenteleviltä työntekijöiden tietoa. Itse perehdytysoppaan asiat ovat suurimmaksi osaksi käytännössä jo hyväksi koettuja, mutta niitä ei ole kirjattu samoihin kansioihin.

Tutkimuksen luotettavuuden yhtenä kriteerinä voidaan käyttää uskottavuutta. Uskottavuus tarkoittaa, että tulokset kuvataan niin selkeästi, että lukija ymmärtää, miten analyysi on tehty ja mitkä ovat sen heikkoudet ja rajoitukset. Aineiston ja tulosten kuvaus on tärkeimpiä luotettavuuden kriteerejä. Siirrettävyys on toinen luotettavuuden kriteeri. Siirrettävyys edellyttää selkeää tutkimuskontekstin ja osallistujien valinnan sekä taustojen selvittämistä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 160- 161.).

Haastatteluissa voi olla puutteita esimerkiksi ne vaativat paljon aikaa ja ovat senkin vuoksi kalliita toteuttaa. Luotettavuuteen voi myös vaikuttaa valta-asetelma tutkijan ja tutkittavan välillä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 98.) Tässä tehtävässä toteutus ja analysointivaiheessa käsiteltiin vastaukset asianmukaisesti ja rehellisesti. Tuotoksen tekijänä haluttiin tuottaa luotettava ja käyttökelpoinen tuotos. Työskentelen itse samassa työpaikassa, mutta tutkijana olin puolueeton, ulkopuolinen tarkkailija, jonka näkemykset ja havainnot eivät ohjanneet tutkimuskohteesta saatua tietoa eivätkä tulkintaa. Luotettavuutta lisää, että normaali työtilanteissakin positiiviset ja negatiiviset asiat voidaan puhua ja käsitellä asioina. Vaikeilta tuntuvienkin asioiden esiin ottaminen on työn kehittämistä.

## 10 OPINNÄYTETYÖN AIKATAULU JA RAHOITUS

Alustavia neuvotteluja käytiin tulosityksikköjohtajan kanssa keväällä 2011. Opinnäytetyöni aiheen varmistumisen jälkeen ei saatu selvää vastausta kustannuksiin, mutta oletetaan asian myöhemmin järjestyvän. JYTAn lääkärinvastaanottojen yhtenä laatutyön määräämänä kehittämiskohteena oli työaikana tehtävä perehdytysopas. Mikäli työnantajalta ei myöhemmin saada mitään korvauksia niin opiskelijana vastataan opinnäytetyön kustannuksista niin kuin tähän asti vastattiin sen suunnittelusta ja toteutuksesta. Opinnäytetyön tekemisessä käytettiin omaa vapaa-aikaa ja lomiam sekä omaa tietokonetta. Opinnäytetyön valmistumissuunnitelma oli loka- marraskuussa 2011.

Opinnäytetyösuunnitelma oli valmiina heinäkuussa, jonka jälkeen elokuussa saatiin allekirjoitus opinnäytetyön tutkimuslupa-anomukseen. Alustava lupa kysyttiin Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytysoppaan ja perehdytyksen seurantakaavakkeen tekemiseen JYTAn terveyden ja sairaanhoidon palvelujohtajalta Päivi Peltokorvelta. Yliopettaja Annukka Kukkolan hyväksyttyä opinnäytetyösuunnitelman heinäkuussa 2011 JYTAn peruspalvelujohtajan sijainen, palvelujohtaja Pekka Kauppinen allekirjoitti kirjallisen tutkimuslupa-anomukseni 2.8.2011. Työnantajan sopimuksen jälkeen tehtiin kotona 7.8.2011 haastattelukysymykset saatekirjeineen ja aloitettiin sijaisten ja sijaisena olleiden haastattelut. Saatu aineisto käsiteltiin syyskuussa. Sen jälkeen työstettiin itse tuotos: perehdytysopas ja sen jälkeen kolmas osa: perehdytyksen seurantakaavake. Opinnäyte oli valmis marraskuussa 2011. Opinnäytetyöistunnot ovat 1.-2.12.2011.

Ohjausryhmänä on Kannuksen lääkärinvastaanoton diabeteshoitaja, tulosityksikköjohtaja ja Tunkkarin lääkärinvastaanoton osastonhoitaja. Kannuksen lääkärinvastaanoton henkilökunnalla on myös ollut mahdollisuus sanoa mielipiteensä. Opinnäytetyö on ollut tarkastettavana JYTAn terveyden ja sairaanhoidon palvelujohtaja Päivi Peltokorvella. Parhailaan JYTAn laatutyön ajanvaraustyöryhmä työstää JYTAn lääkärinvastaanoille yhteisiä potilasohjeita. Jatkossa tutkijaa on pyydetty palaveriin mukaan. JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytysopas ja perehdytyksen seurantalomake tehdään kirjallisessa sekä sähköisessä muodossa.

## 11 POHDINTA

JYTAn lääkärinvastaanottojen laatutyön edellyttämä perehdytysoppaan laatiminen on tehtävä vuoden 2012 huhtikuun loppuun mennessä. Tämä sairaanhoitajan muuntokoulutuksen opinnäytetyön tarkoitus on tehdä hoitotyöntekijöille laatutyön vaatima Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytysopas sekä samalla perehdytyksen seurantakaavake. Perehdytysopas saatiin valmiiksi koulun ja työelämän laatutyön edellyttämässä aikataulussa. Tämä uusi perehdytysopas tehtiin myös muita JYTAn lääkärinvastaanottoja palvelevaksi. Lisätuotoksena tehtiin perehdytyksen seurantakaavake, jolla varmistetaan työyksikössä asioiden läpikäyminen.

Alkuun tehty perusteellinen JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanoton opinnäytetyösuunnitelma antoi työlle hyvän perustan ja aikataulutuksen. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheesta alkaen syvennyttiin aineistoon, jota löytyi paljon. Teoreettinen viitekehys rakentui ja täydentyi koko ajan opinnäytetyön työstämisen ohessa. Opinnäytetyön prosessien vaiheet selkenivät. Opettajan opastuksella löydettiin opinnäytetyössä vaadittava teoria ja prosessin katsantokanta. Tutkijan pitkän työkokemuksen käytäntöön soveltamisen lisäksi tämän opinnäytetyön tekemisen yhteydessä tutkijalle tarjoutui pakottava mahdollisuus perehtyä tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Opinnäytetyötä tehdessä monet asiat kertautuivat ja päivittyivät. Tutkijan oma osaaminen, sen käytäntöön soveltaminen ja tieteellisen luotettavan tiedon etsiminen kehittyivät. Opinnäytetyön teoriaosassa käytettiin päivitettyä tietoa luotettavuuden parantamiseksi.

Lääkärinvastaanoton perusteellinen perehdytysopas on laaja yksin tehdä lyhyessä ajassa, työn ohessa. Tutkijan opinnäytetyötä vähän muutettiin, rajattiin ja huomioitiin muut projektit ja tietolähteet. Pari kuukautta sitten toimintansa aloittanut JYTAn lääkärinvastaanottojen laatutyön ajanvarauksen kehittämistyöryhmä alkoi työstää JYTAn kaikkien lääkärinvastaanottojen ajanvarausta ohjaavat ohjeet ja muut potilasohjeet samoihin kansioihin. Tutkijaa pyydettiin jatkossa heidän jatkopalavereihinsa ja samalla esittämään nyt tehty perehdytysopas. Jatkossa ajanvarauksen kehittämistyöryhmän tekeillä olevat ohjeet täydentävät tätä tehtyä perehdytysopasta. Lisäksi JYTAn johdon tekemää yleistä perehdytysrunkoa laajennettiin tähän lääkärinvastaanoton perehdytysoppaaseen sopivaksi (LIITE 3).

Tätä perehdytysopasta täydentävät myös aiemmat päivystävän sairaanhoitajan erikoistumisopintojen yhteydessä tehdyt kehittämistehtävät. Vuonna 2007 tutkija on ollut tekemässä kehittämistehtävää: Päivystävän sairaanhoitajan vastaanoton toimintamalli Kannuksen terveyskeskuksessa sekä vuonna 2008 toinen opiskelijaryhmä on tehnyt kehittämistehtävän: Puhelinneuvonnan kehittäminen Kannuksen terveyskeskuksessa. Lisäksi tutkija on toisen kanssa kantanut päävastuuta JYTAn avopuolen lääkehoitosuunnitelman kirjoittamisesta. JYTAn lääkärinvastaanotoilla on nykyisin myös hyvä mahdollisuus saada Terveysportin, Sairaanhoitajan käsikirjan ja Käypähoito-suositusten päivitettyä tietoa. Tämä opinnäytetyö rajattiin huomioiden ja kunnioittaen muita kehittämistehtäviä tai muualta saatavaa tietoa. Ei koettu tarpeelliseksi toistaa tässä perehdytysoppaassa samoja asioita. Perehdy-



tysoppaasta tehtiin helppolukuinen, selkeä ja asiaan liittyvillä kuvilla täydentäen houkutteleva.

Allekirjoitetun tutkimuslupa-anomuslomakkeen jälkeen edettiin tutkimuksen haastattelujen kautta muuhun opinnäytetyön työstämiseen. Tämän hetkisen perehdytystilanteen kartoittaminen tehtiin haastattelemalla JYTAn Kannuksen lääkärinvastaanotolla viittä sijaisena ollutta tai olevaa työntekijää elokuussa 2011. Aineiston keruumenetelmänä yksilöhaastattelussa oli puolistrukturoitu eli teemahaastattelu. Haastateltu aineisto koottiin sisällönanalyysillä. Tutkimusprosessi eteni teorian mukaan; annettiin haastateltaville etukäteen haastattelukysymykset saatekirjeen kanssa. Myöhemmin yksitellen haastattelutilanteessa esitettiin heille samat kysymykset ja tarpeen mukaan lisäkysymyksiä. Nauhoitettiin kysymykset ja myöhemmin kirjoitettiin vastaukset auki työstämisen helpottamiseksi. Haastattelujen toteutus oli tutkijalle yllättävän mielenkiintoista ja antoisaa. Haastatteluun ja tätä kautta lääkärinvastaanoton perehdytyksen kehittämiseen myös haastateltavat osallistuivat mielellään, mikä oli tutkijalle tämän työn onnistumisen kannalta tärkeää. Haastatteluaineiston analysoitiin luottamuksellisesti. Saadut tulokset edustavat viiden Kannuksen lääkärinvastaanoton sairaanhoitaja- ja terveyskeskusavustajasijaisena olevien tai olleiden perehdyttämiseen liittyviä mielipiteitä. Kannuksen lääkärinvastaanoton tulokset eivät ole yleistettävissä muualle. Tulokset ovat kylläkin aiempien teorioiden kanssa samansuuntaiset. Tämä nykyisen perehdyttämisen tyytyväisyys yllätti tutkijan positiivisesti.

Kokopäivätyön ohessa lukea, syventyä ja tehdä teoriaosa, tutkimus haastattelemalla ja sen purku sekä tehdä itse tuotokset: perehdytysopas ja perehdytyksen seurantakaavake tuntuivat yksin tehtynä lyhyessä ajassa liian laajalta AMK - sairaanhoitajamuuntokoulutuksen tuotokselta. Perusteellisen perehdytysoppaan tekeminen vaatii pitemmän ajan. Mutta tiesin itsekurini ja tiesin, että sovittuun päivään mennessä teen työni. Oletan, että yksin tehtynä minulta opinnäytetyön tekeminen onnistui parhaiten, koska kiireen keskellä ei tarvinnut toisen opiskelijan kanssa sovittaa aikatauluja. Työssä työtä on paljon. Kaikki haastateltavat myös totesivat, että lääkärinvastaanotolla tehdään niin monenlaista, siellä on kiire ja niin paljon perehdyttävää. Olin mielessäni suunnitellut lopuksi seurantakaavakkeen testaamisen, mutta tehtävän laajuuden ja ajanpuutteen vuoksi jätin sen testaamisen. Testaan joskus myöhemmin.

Työelämässä perehdytysopas olisi kuitenkin pitänyt tehdä – silloin sen olisi saanut tehdä työaikana. Nyt perehdytysopas on tehty. Mitä enempi perehdytykseen perehdyttiin, sitä tärkeämmäksi ja vastuullisempana perehdyttäminen nähtiin. Laatutyön määräyksen lisäksi kaikkien haastateltavien vastaukset perehdytyskansion tarpeellisuudesta antoivat tutkijalle lisävoimaa; tehdään tärkeää kehittämistyötä. Lisäksi muutama haastateltu epäili, tuleeko lääkärinvastaanotolla kaikki asiat perehdytettyä. Tämä vahvisti perehdytyksen seurantakaavakkeen on tärkeyttä. Käytännössä nyt tehty perehdytyksen seurantakaavake on helposti muutettavissa perehdytyksen vaatimusten mukaiseksi. Haastatteluissa myös ilmeni, että perehdyttävälle työntekijälle on potilastoimiston henkilökunnan, ajanvarauksen ja muun asiakasohjaamisen lisäksi tärkeää kertoa ja näyttää lääkärinvastaanoton kaikki huoneet, laitteet sekä kertoa sisäisistä että ulkoisista sidosryhmistä.

Tutkijalle aukeni laajemmin, kuinka tärkeitä ovat perehdyttäminen ja työhön opastaminen ja jatkossa näihin kiinnitetään huomiota omassa työssä ja työpaikassa. Perehdyttämisessä esimiehellä on tietty vastuu. Kaikkea ei voi kuitenkaan laittaa työnantajan vastuulle. Haastattelussakin tuli esiin, että toisen työntekijän antaman perehdyttämisen lisäksi perehdyttävältä itseltä vaaditaan aktiivisuutta ja kiinnostusta asioiden oppimiseen.

Lopussa huomataan, että yksin joka vaiheen työstämällä tutustuttiin vaiheittain tutkijan loogiseen ajattelumaailmaan. Myös se alkoi tuntua mielekkäämmältä ja haasteelliselta. Lisäksi lopussa voidaan todeta, että sairaanhoitajanakin ollaan nyt entistä vahvempi. Sairanhoitajan ammatissa on välttämätöntä, että jatkuvasti erilainen ammatillinen osaaminen lisääntyy ja kehittyy sairaanhoitajaopiskelun alusta alkaen jatkuen vuosikymmenien työ- säoloajan. Sairanhoitajan pitää olla jatkuvasti avoin uusille haasteille. Niin kauan kuin ollaan työelämässä, niin kauan halutaan tehdä työ täysipainoisesti ja kehittäen.

Lääkärinvastaanoton aamupalaverissa on tutustuttu perehdytysoppaaseen. Tämä päättötyönä toteutettu perehdytysopas tuli myös lääkärintervastanoton henkilökunnan mielestä tarpeeseen. Perehdytysopas ja lisätuotoksena tehty perehdytyksen seuranta-kaavake helpottavat työpaikalla perehdyttäjää ja perehdytettävää. Perehdytysopas on kirjallisessa muodossa. Jatkossa suunnitelmissa on laittaa se sähköisessä muodossa JYTAn K- asemalla lääkärintervastanoton salkkuun henkilökunnan luettavaksi. Perehdytysopasta ja perehdytyksen seuranta-kaavaketta tutkija päivittää käytäntöjen muuttuessa. Perehdytyksen seuranta-kaavaketta voi pitää myös perehdytyksen dokumenttina. Jatkossa tutkija kokee haasteellisena testata, millaiseksi perehdytyksen seuranta-kaavake koetaan.

JYTAn peruspalvelujohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka puhui joulukuussa 2010 esimiesten koulutusiltapäivän lopuksi, että hän toivoo JYTAn vastuuyksiköissä otettavan uutena toimintana vähitellen käyttöön uuden työntekijän jatkoperehdyttämisessä mentoroinnin. Hän tarkoitti mentoroinnilla perehdytyksen jälkeen tapahtuvaa kokemukseltaan vanhemman työntekijän pitempiaikaista perehdytettävän taustatukena olemista (Oikarinen-Nybacka 2010). Tämän opinnäytetyön tekemisen jälkeen myös koetaan tärkeäksi hänen ehdottamansa toiminnan kehittämisen niin Kannuksen lääkärintervastanotolla kuin muilla JYTAn lääkärintervastanotoilla. Opinnäytetyön haastattelussa esiin tullut ehdotus kummihoitajamallin aloittamisesta uuden työntekijän tueksi on samansuuntainen mentoroinnin kanssa.

Haastattelussa tuli esiin, että työn ohessa ja kiireessä perehdyttäminen ei ole parasta perehdyttämistä. Tätä näkemystä tukee myös teoriaosuudessa tuotu tieto. Myönteisellä vastaanottamisella ja perehdyttämisellä on vaikutusta tulokkaan mielialaan, työmotivaatioon sekä jaksamiseen. Lisäksi voivat ne vaikuttaa myöhemmin työssä sairauspoissaoloihin ja työtapaturmiin. Oletan, että tulevaisuudessakin sijaisia otetaan säästäen. Koen myös JYTAlla yhdeksi kehittämiskohteeksi, että jatkossa uuden työntekijän perehdyttämiseen pitää työnantajan taholta varata aikaa ja rahaa. Tämä on sellaista näkymätöntä säästöä, joka tulee jossain muodossa työnantajalle takaisin.

## LÄHTEET

- Ala- Fossi, M. & Heininen, E. 2003. Sijaisuus ja sijaisen työhön perehdyttäminen sairaanhoitajan näkökulmasta. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos.
- Brax, A. 2011. Tervetuloa joukkoon. Tehy 9, 35. Helsinki: Aikakauslehtien Liitto.
- Erikson - Piela, S. 2003. Tunnetta, tietoa vai hierarkiaa? Sairaanhoidon moninainen ammatillisuus. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.Www-dokumentti. Saatavissa: <http://acta.uta.fi/pdf/951-44-5665-3.pdf>. Luettu 29.8.2011.
- Finlex. Lainsäädäntö. Säädökset alkuperäisinä. 2002. Työturvallisuuslaki N:o 738. Www-dokumentti. Saatavissa:<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738.pdf>. Luettu 18.11.2011.
- Hautala- Jylhä, P.-L. 2010. Luentomuistiinpanot. 11.5.2010. JYTAn Esimiesten laatuilta-päivä. Kaustinen.
- Hilden, R. 1999. Sairaanhoitajan ammatillinen pätevyys ja ammatilliseen pätevyyteen vaikuttavat tekijät. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Hilden, R. 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Tampere: Tammer- Paino Oy. Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Tallinna: Oy Yliopisto kustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer- Paino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uusittu painos. Helsinki: Tammi.
- Hollway, W. & Jeffersson, T. First published 2000. Reprinted 2001, 2002. Doing Qualitative Research Differently : Free Association, Narrative and the Interview Method. London: SAGE Publications Ltd.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Tammi.

- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. 3., uudistettu painos. Edita Prima Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen- Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kannus. Yleistietoa kaupungista. Päivitetty 31.5.2011. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.kannus.fi/alltypes.asp?menu\\_id=552&menupath=42,85,552#552](http://www.kannus.fi/alltypes.asp?menu_id=552&menupath=42,85,552#552). Luettu 24.7.2011.
- Kiuru. Peruspalveluliikelaitos JYTA. Tiedote 2011. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.jyta.fi/uploads/terveysaseman\\_vaihtaminen.pdf](http://www.jyta.fi/uploads/terveysaseman_vaihtaminen.pdf). Luettu 24.7.2011.
- Kiuru. Peruspalveluiden liikelaitos JYTA. Tiedote 2011. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jyta.fi/index.php?page=perustietoa-jytasta>. Luettu 24.7.2011.
- Luoma, I. 9.6.2011. Luentomuistiinpanot. Kannuksen lääkärinvastaanoton henkilökunnan info- tilaisuus.
- Maijainen, K. 2011. Perehdyttäminen. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/johtaminen/esimiesty%C3%B6/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx>. Luettu 27.4.2011.
- Oikarinen-Nybacka, T. 2010. Luentomuistiinpanot. Jytan Esimiespäivät. Veteli.
- Pekkanen, M. 2010. Luentomuistiinpanot. Laatutyö. JYTAn Esimiespäivät. Veteli.
- Peltokorpi, P. 2011. JYTAn Terveiden ja sairaanhoidon palvelujohtajan haastattelu 9.11.2011. Kannus.
- Peltonen, M. 2011. Osaaminen kuntapalveluissa. Kuntatyönantaja 3/2011. Helsinki: Kirjapaino Scanweb.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. Painojussit Oy. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.tyoturva.fi/julkaisut/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_opastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua%2826034%29.1284.shtml](http://www.tyoturva.fi/julkaisut/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua%2826034%29.1284.shtml). Luettu 23.3.2011.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työturvallisuuskeskus. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. 2.painos. Painojussit Oy. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf). Muutettu 2009. Luettu 8.5.2011.

Polo, S. 2007. Ammatillisen osaamisen kehittäminen on jatkuvaa ja luonnollista toimintaa työelämässä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.viestinhallinta.fi/out/Polo,%20Osaaminen.pdf>. Luettu 29.8.2011.

Rajala, K-R. 2006. Lääkärin ja sairaanhoitajan työnjaon uudistaminen. Sairaanhoitajan toimenkuvan laajentaminen; case Vieska. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulun yliopisto.

Roulston, K. 2010. Reflective Interviewing: A Guide to Theory & Practice. London: SAGE Publications Ltd.

Sairaanhoitajaliitto. 2011. Täydennyskoulutuksen laatuvaatimukset. Www-dokumentti. Saatavilla: [http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset\\_urapalvelut/uraportti/taydennyskoulutuksen\\_laatuvaatim/](http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset_urapalvelut/uraportti/taydennyskoulutuksen_laatuvaatim/). Luettu 25.6.2011.

Salonen, A. 2004. Menterointi ja sairaanhoitajien ammatillinen pätevyys. Pro- gradu. Hoitotieteenlaitos. Tampereen yliopisto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00407.pdf>. Luettu 21.3.2011.

Sosiaalisen yrittäjyyden kansallinen teematyö. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.sosvoima.diak.fi/files/sosvoima/henkilosto/tyonantajan\\_vastuut\\_velvoitteet\\_ja\\_oikeudet\\_liite.pdf](http://www.sosvoima.diak.fi/files/sosvoima/henkilosto/tyonantajan_vastuut_velvoitteet_ja_oikeudet_liite.pdf). Luettu 6.6.2011.

STM Tiedote 108/2011 3.5.2011 Potilaat saavat terveyskeskuspalveluja hoitosuunnitelman mukaan myös oman kunnan ulkopuolelta. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1560084?utm\\_source=twitterfeed&utm\\_medium=twitter](http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1560084?utm_source=twitterfeed&utm_medium=twitter). Luettu 8.5.2011.

Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013. Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoito- ja peruspalvelukuntayhtymä. Peruspalveluliikelaitos JYTA.

Veramo, S. 2011. Kesätyöntekijöitä kohdeltava hyvin. Kuntatyönantaja 3, 3. Kouvola: Scanweb Oy.

Wikipedia. Vapaa tietosanakirja. 2011. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://fi.wikipedia.org/wiki/Induktiivinen\\_p%C3%A4%C3%A4ttely](http://fi.wikipedia.org/wiki/Induktiivinen_p%C3%A4%C3%A4ttely). Luettu 3.7.2011.

UP/ Peltonen, M. 2011. Osaaminen kuntapalveluissa. Kuntatyöntantaja 3, 7. Kouvola: Scanweb Oy.

Yhteiskuntatieteellinen arkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV kvalitativisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html). Luettu 5.6.2011

## LIITTEET

LIITE 1 Tutkimuslupa-anomus

LIITE 2/1 ja LIITE 2/2 Haastattelukysymykset saatekirjeineen

LIITE 3 JYTAn johdon tekemä perehdytysoppaan runko

LIITE 4 Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytysopas

LIITE 5/1 ja LIITE 5/2 Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytyksen seurantaavake

## TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan JYVA, TERVEYDEN- JA SAIRAANKUHO

Vastuuhenkilö organisaatiossa PERUSPALVELUJOHTAJA TARJA OIKARINEN-NYBYLKA  
PAIVELUJOHTAJA PÄIVI PERTTILÄ

Tutkimusluvan anoja(t) SIRPA RIIHOLA / Sirpa Riihola

Osoite KANNUKS LÄÄKÄIN VASTAAMOTO, LOPOTINEN R. 2, 69100 KANNUKS

Puhelin 06-8745 505

Sähköpostiosoite siirpa.riihola@koppa.fi

Tutkimuksen nimi KANNUKSEN TERVEYSKESKIKSEN LÄÄKÄIN VASTAAMOTOJEN  
PEREHOITAMISOPAS JA PEREHOITAMISOHJELMAN SEURANTAMALLI

Tutkimuksen tarkoitus SAIRAANKUHOJEN AIKA-HUONTEKOOLUJEN OMINAISEKSI  
TUOTEKÄYTTÖNÄ PEREHOITAMISOPAS JA  
PEREHOITAMISOHJELMAN SEURANTAMALLI

Tutkimuksen kohderyhmä LÄÄKÄIN VASTAAMOTILLA VÄH. 5 SJUNSEN /SIUNSEN OLLTEN  
HAASTATTELU PEREHOITAMISEN KÄYTTÖN

Aineiston keruun arvioitu ajankohta ERO-SYYSKÖN 2011

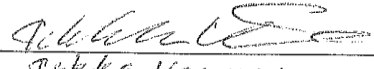
Tutkimusmenetelmä HAASTATTELU

Tutkimussuunnitelma hyväksytty 18.7.2011

Tutkimuksen ohjaaja ANNUKKA KOKKOLA / SIRPA RIIHOLA

Lupa myönnetään  
paikka Kannus aika 21.8.2011

anomuksen mukaisesti  muutosehdotuksin  hylätty

Luvanmyöntäjän allekirjoitus   
Pekka Vanhapiipi

LIITTEET  Tutkimussuunnitelma  
 Kysely/haastattelulomake  
 Muut liitteet, mitkä



Haastattelukysymysten saatekirje

7.8.2011

Hyvä Kannuksen lääkärinvastaanoton työntekijä, sijainen!

Opiskelen Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulussa sairaanhoitajan AMKMK tutkintoa. Opintoihin liittyen teen opinnäytetyönä **Kannuksen lääkärinvastaanotolle perehdyttämisoppaan ja perehdyttämisohjelman seurantakaavakkeen**, joita myös muut Jytan lääkärinvastaanotot voivat hyödyntää.

Perehdyttämisoppaan tavoite on vanhojen työntekijöiden, uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen tehtäviin, työyhteisöön ja työympäristöön sekä lisäksi Jytan eri vastaanotoilla vierailevien sissi-sairaanhoitajien ja laajavastuisten hoitajien toiminnan tukeminen. Perehdyttämisohjelman seurantakaavake tukee perehdyttämistä.

Opinnäytetyöni alussa haastattelen tämän hetken Jytan Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdytyksen selvittämiseksi henkilökohtaisesti viimeaikoina sijaisena olleita työntekijöitä. Haastattelut tapahtuvat elokuussa 2011. Pyydän Sinua osallistumaan Jytan Kannuksen lääkärinvastaanoton toiminnan kehittämiseen ja miettimään mahdollisimman avoimesti vastauksia alla oleviin kysymyksiin, jotka haastattelun yhteydessä Sinulle esitän.

Haastattelut nauhoitan ja myöhemmin kirjoitan vastaukset auki työstämisen helpottamiseksi. Haastateltu aineisto kootaan sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön haastattelukysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista ja nimettömyys säilyy. Opinnäytetyöni tekstissä voin lainata suoria lainauksia, mutta teen sen yksityisyyttä suojellen niin, ettei lainausta pystytä yhdistämään henkilöihin. Opinnäytetyön tekemisen jälkeen tuhoan haastattelussa saamani äänitteet ja muistiinpanot. Opinnäytetyön valmistumissuunnitelma on loka-marraskuu 2011.

**Luettuasi tämän saatekirjeen ilmoita minulle suullisesti tai sähköpostitse, jos haluat osallistua haastatteluun.**

Kiitos vastauksestasi!

Yhteistyöterveisin

Sirpa Riihola  
sirpa.riihola@cou.fi

Haastattelukysymykset / työntekijä

7.8.2011

1. Millaiseksi koet Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisen?
2. Millaisia ongelmia olet kohdannut Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä?
3. Mikä on ollut Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä hyvää?
4. Mitä mielestäsi Kannuksen lääkärin vastaanoton perehdyttämisessä pitää kehittää?
5. Mitä muuta haluat sanoa Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisestä?
6. Miten mielestäsi Kannuksen lääkärinvastaanoton perehdyttämisessä asiakas huomioidaan / tulee huomioida?

Kiitos vastauksestasi!

Yhteistyöterveisin

Sirpa Riihola  
sirpa.riihola@cou.fi

**JYTAN JOHDON TEKEMÄ PEREHDYTY SOPPAAN RUNKO 14.2.2011**

## SISÄLLYSLUETTELO

## 1. ESIPUHE

Oppaan tarkoituksena on toimia apuvälineenä ja muistilistana kaikille yksiköiden perehdytys suunnitelmista vastaaville, perehdyttäjille sekä perehdytettäville. Opas toimii jatkona kuntayhtymän yhteiselle perehdytysoppaalle.

## 2. YLEISKATSAUS YKSIKKÖÖN

## a. TYÖYKSIKÖN ESITTELY

## b. TYÖYKSIKÖN TEHTÄVÄT AMMATTIRYHMITTÄIN

## c. TYÖAJAT

## d. TYÖTILAT

- Sijainti
- Kulkeminen
- Suojavaatteet
- Ruokailu
- Puhelimet
- Mahdolliset turvahälytyskäytännöt

## e. SIDOSRYHMÄT

- Keskeisimmät yhteistyötahot
- Tärkeimmät puhelinnumerot

## 3. TYÖYKSIKÖN PERUSTEHTÄVÄ

## a. ARVOT JA TOIMINTA-AJATUS

## b. TOIMINNAN KUVAUS/ TUOTTEET JA PALVELUT

## c. KIRJAAMISKÄYTÄNNÖT JA TILASTOINTI

## 4. YKSIKÖN TOIMINTAA KOSKEVAT LIITTEET

## a. TURVALLISUUSUUNNITELMA

## b. LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

## c. KRITERIT PALVELUN PIIRIIN PÄÄSEMISELLE

## d. VAPAAKORTTI

**Sirpa Riihola**

**KANNUKSEN TERVEYSKESKUKSEN  
LÄÄKÄRINVASTAANOTON PEREHDYTYSSOPAS**



**Opinnäytetyö  
KESKI-POHJANMAAN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
AMKMKSH3  
Marraskuu 2011**

## SISÄLLYS

1	TERVETULOA KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLE.....	1
2	PERUSTIETOA TYÖPAIKASTA.....	3
2.1	JYTAn maantieteellinen sijainti.....	3
2.2	JYTAn tarkoitus.....	4
2.3	JYTAn organisaatio-kaavio.....	4
3	YLEISKATSAUS KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTTOON.....	7
3.1	Toimintaa ohjaavat arvot.....	7
3.2	Kannuksen lääkärinvastaanotto.....	8
3.2.2	Kannuksen lääkärinvastaanoton huoneet käyttötarkoituksineen.....	9
3.3	Kannuksen lääkärinvastaanoton muita yksityiskohtia.....	17
3.6	Kannuksen lääkärinvastaanoton päivystys- ja ajanvaraus yhteystiedot.....	25
3.7	Hoitohenkilökunnan työajat.....	27
3.7.1	Työvuorolista.....	27
3.7.2	Kannuksen lääkärinvastaanoton virka-aika on klo 8-16.....	27
3.7.2	Henkilökunnan tauoista.....	28
3.7.3	Muita poissaoloja.....	29
3.8	Työterveyspalvelut.....	30
3.9	Palkan maksaminen.....	31
3.10	Matkalasku.....	31
3.11	Työvaatteet.....	31
3.12	Parkkipaikka.....	32
4	KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON SIDOSRYHMIÄ.....	33
4.1	Kannuksen lääkärinvastaanoton JYTAn sidosryhmät terveyskeskuksessa.....	33
4.1.1	Hammashoitola.....	33
4.1.2	Kotisairaanhoido, kotihoito.....	33
4.1.3	Kouluterveydenhuolto.....	33
4.1.4	”Kriisiryhmä”.....	34
4.1.5	Kuntoutus.....	34
4.1.6	Neuvola.....	34
4.1.7	Palvelutalot.....	35
4.1.8	Toimistos sihteeri.....	35

4.1.9 Työterveys .....	35
4.1.10 Vuodeosasto.....	35
4.1.11 Välinehuolto.....	36
4.2 Kannuksen lääkärinvastaanoton JYTAn ulkoiset sidosryhmät ja KIURUN sidosryhmät .....	37
4.2.1 K-PKS.....	37
4.2.2 Konekirjoitus .....	37
4.2.3 Laboratorio.....	38
4.2.4 Röntgen.....	40
4.2.5 Sosiaali- ja potilasasiamies .....	40
4.2.6 Toholammin vastaanotto.....	41
4.2.7 Toholammin vuodeosasto .....	41
4.2.8 Tunkkarin lääkärinvastaanotto.....	42
4.2.9 Tunkkarin vuodeosasto .....	42
4.3 Kannuksen lääkärinvastaanoton muut ulkoiset sidosryhmät.....	42
4.3.1 Ambulanssi .....	42
4.3.2 Apteekki.....	43
4.3.3 Kitinkannus.....	43
4.3.4 Kuljetus.....	43
4.3.5 Unilabs, Kokkolan röntgen.....	43
4.3.6 Suomen Terveystalo .....	44
4.3.7 ENMG-tutkimukset .....	44
4.3.8 OYS .....	44
4.3.9 Palokunta .....	45
4.3.10 Palvelutalot .....	45
4.3.11 Poliisi .....	45
4.3.12 Terveyskeskuksen keittiö.....	46
4.3.13 Yksityinen vartiointipalvelu .....	46
5 MUITA LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLA TOTEUTETTAVIA OHJEITA .....	47
5.1 Kannuksen terveyskeskuksen tietoturvasuunnitelma.....	47
5.2 Lääkehoitosuunnitelma .....	47
5.3 Turvallisuussuunnitelma .....	47
5.4. Katastrofi- hälystys kaavio .....	47

5.5 Effic kertomusohjelman ohjeet.....	47
5.6 Toimintaa helpottavia oheispalveluja.....	47
6 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLA OLISI HYVÄ OSATA.....	48

## **1 Tervetuloa Kannuksen lääkäriin vastaanotolle**

### **Olet tervetullut työskentelemään kanssamme !**

Tämän perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia apuvälineenä ja muistilistana kaikille Kannuksen lääkäriin vastaanoton perehdytys suunnitelmista vastaaville, perehdyttäjille sekä perehdytettävälle. Perehdytysoppas toimii jatkona Keski-Pohjanmaan erikois- sairaanhoito- ja peruspalvelukuntayhtymän yhteiselle perehdytysoppaalle.



#### **YHTEYSTIETOJA:**

Kiuru, Keski-pohjanmaan erikoissairaanhoito- ja peruspalvelukuntayhtymä  
Kannuksen terveyskeskus,  
Lääkäriin vastaanotto

Käyntiosoite: Lopotinkatu 2, 69100 Kannus  
Postiosoite: PL 19, 69101 Kannus  
Sähköposti: kannuksen.terveyskeskus@kpsph.fi  
Puhelinnumero: xx xxxxxx



**TULLESSASI TÖIHIN KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLE  
SEURAAVIA ASIOITA HOIDETAAN ALKUVAIHEESSA:**

- Näytä alkuvaiheessa esimiehelle valmistumistodistuksesi tai opintopisteesi tai Hops
- Esimies tekee työsopimuksen kahtena kappaleena, jonka Sinä ja esimiehesi allekirjoitatte. Työsopimuksista toisen saat itsellesi ja toinen jää esimiehelle. Noudatetaan KVTES:n sääntöjä (Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus).
- Palkanlaskenta tarvitsee Sinun tilinumeron ja verokortin palkanmaksun takia. Verokortin ja tiedot voit lähettää sisäisessä postissa K-PKS:n palkanlaskentaan JYTAn palkanlaskijalle.
- Esimiehesi esityksestä terveyskeskuksen atk-pääkäyttäjät tekee Sinulle Efficatunnukset ja K-PKS:n pääkäyttäjät aukaisee Sinulle sähköpostiosoitteen.
- Saat allekirjoitusta vastaan pukukopin avaimet / pukukopin.
- Avain / salasana ulko-oveen
- Tarpeen mukaan saat ylilääkärin allekirjoittaman lääkehoitoluvan tähän toimipisteeseen.
- Sinua perehdytetään tähän vastuuyksikköön. Kysy rohkeasti, mikä jää epäselväksi.

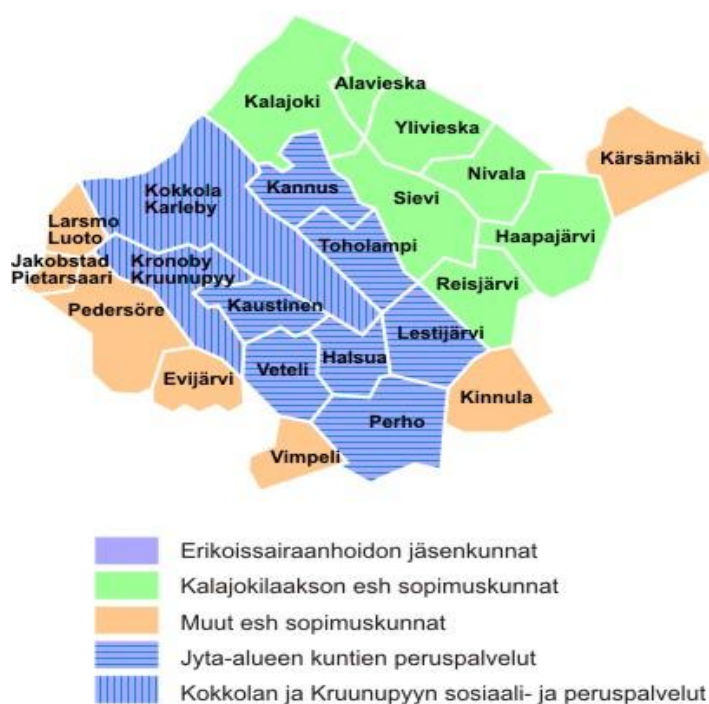
**TYÖNTEKIJÄN / OPISKELIJAN ON LISÄKSI HYVÄ HUOMIOIDA:**

- Työntekijä / opiskelija aloittaa työnsä / harjoittelunsa vastuuyksikössään sovittuna ajankohtana pukeutuneena työyksikössä edellytettävään työasuun.
- Nimineula kuuluu työntekijän / opiskelijan päivittäiseen työasuun.
  - Opiskelija hankkii itse nimineulan. Nimineulassa pitää lukea etunimi ja sukunimi.  
Esimerkiksi: sairaanhoitaja-opiskelija Maija Meikäläinen.
- JYTAn vastuuyksiköissä ja keskussairaalassa käytetään pelkästään työpaikan / harjoittelupaikan osoittamia työasuja. Työnantaja huolehtii suojavaatteiden pesun.
- Työntekijällä ja opiskelijalla pitää olla mukana omat sukat ja työkengät.
- Peruslautakunnan päätöksellä JYTAn Kannuksen terveyskeskus on myös savuton. Peruspalvelulautakunta §46 14.6.2011

## 2 PERUSTIETOA TYÖPAIKASTA

### 2.1 JYTAn maantieteellinen sijainti

Suomen seitsemän kuntaa Lesti- ja Perhonjokilaaksoista: Halsua, Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Perho, Toholampi ja Veteli perustivat 1.1.2009 kunta- ja palvelurakennemuutoslain mukaisen yhteistoiminta-alueen. Tämä yhteistoiminta-alue muodostaa peruspalveluliikelaitoksen JYTAn, joka on osana Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoido- ja peruspalvelukuntayhtymää. Sana JYTA tulee sanoista Jokivarsien yhteistoiminta-alue ja se käsittää edellä mainitut Lesti- ja Perhojokilaakson alueen kunnat. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)



KUVIO 1. Jäsenkunnat. (Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoido- ja peruspalvelukuntayhtymä, 2011.)

Kannuksen kaupunki sijaitsee Keski-Pohjanmaalla. Kannuksen kunta on perustettu vuonna 1859 ja Kannuksesta tuli kaupunki 1.1.1986. Kokonaispinta-alaltaan Kannus on noin 470 km<sup>2</sup> ja nykyisin siellä asuu noin 5750 asukasta. Kannuksen naapurikuntia ovat Kalajoki, Kokkola, Sievi ja Toholampi. Kokkola – Kajaani valtatie 28 ja Pohjanmaan junanrata kulkevat Kannuksen halki; maanteitse Kannuksesta on Kokkolaan noin 42km ja Ylivieskaan 38 km. Lestijoki virtaa Kannuksen läpi. Kannuksen keskustasta

on merenrantaan 24km. Maanteitse Kannuksesta on Jytaan kuuluviin Toholammin terveyskeskukseen 24km ja Tunkkarin terveyskeskukseen 72km.

## 2.2 JYTAn tarkoitus

Vuonna 2009 alkuperäinen tarkoitus oli, että JYTA järjestää ja pääosin tuottaa yhteisesti laissa säädetyt sosiaali- ja perusterveydenhuoltopalvelut alueensa kuntalaisille yli nykyisten kunta- ja organisaatorajojen. Kuntien asukkaat voivat tämän yhteistoiminta-alueen sisällä käyttää sosiaali- ja perusterveydenhuolto-palveluja yli kuntarajojen. Tämän toiminnan ulkopuolella ovat lasten päivähoido, ympäristöterveydenhuolto ja eläinlääkintähuolto, joista kunnat itse vastaavat. Edellä mainittujen kuntien valtuustot ovat hyväksyneet yhteisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusuunnitelman sisällön. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.) Suomessa 1.5.2011 voimaan tullut uusi Terveydenhuoltolaki toi myös Jytan asukkaiden kohdalla alkuperäiseen terveyspalvelujen käytön suunnitelmaan muutosta ja tarkennusta: nykyisin pitää terveysasemien vaihtaminen vuodeksi eteenpäin ilmoittaa kirjallisesti. JYTAn www-sivuilla on niitä tarvitseville lomakkeet.

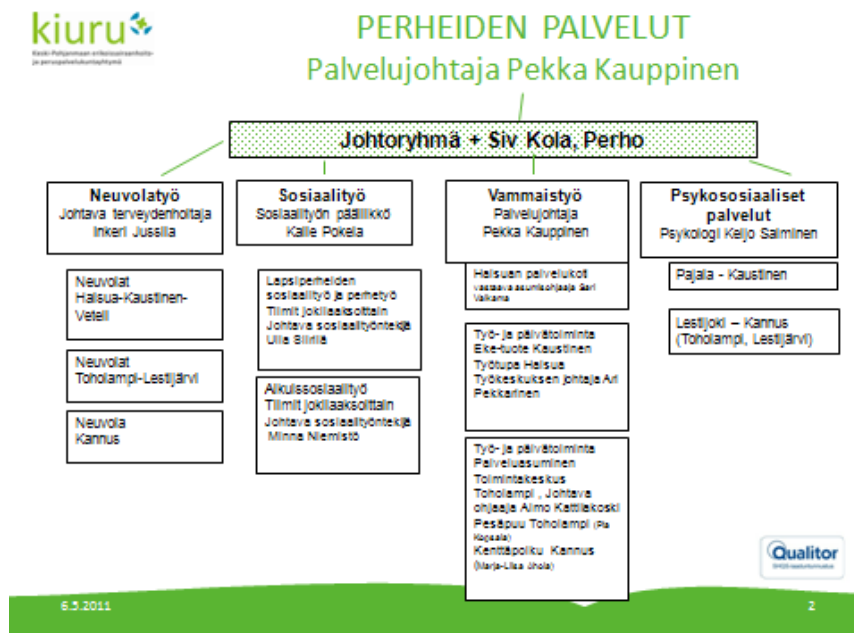
## 2.3 JYTAn organisaatio-kaavio

Hallinnollisesti 1.1.2009 alkaen, JYTAn perustamisesta alkaen palveluja tuotetaan ja niiden toiminta organisoidaan kolmen palvelulinjan mukaan:

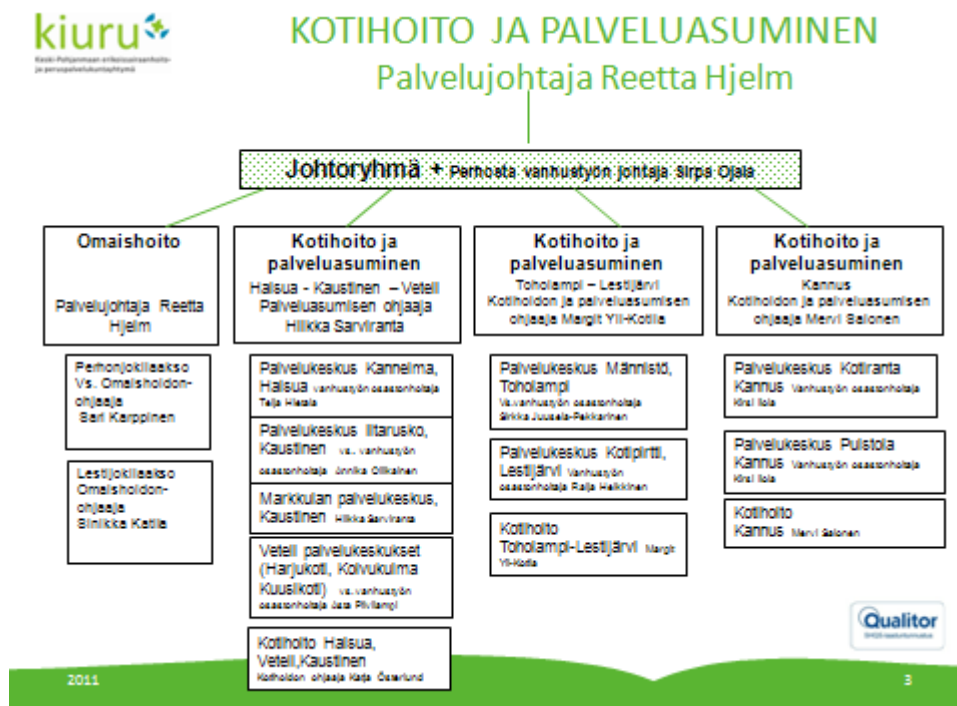
- perheiden tukeminen,
- kotihoidon ja asumisen tukeminen
- terveyden- ja sairaanhoito

JYTAn toimintaa ei ole:

- Kannuksen terveyskeskuksessa laboratorio- ja rtg- toiminta ovat erikoissairaanhoidon toimintaa.
- Ruoka- ja kiinteistöhuolto ovat Kannuksen kaupungin toimintaa.
- Kannuksen kaupunki vastaa myös lasten päivähoidosta, ympäristöterveydenhuollosta sekä eläinlääkintähuollosta. (JYTA 2011.)

**PERUSPALVELULIIKELAITOKSEN ORGANISAATIO 2011 :**

KUVIO 2. Perheiden palvelut. (Peltokorpi, P. 2011.)

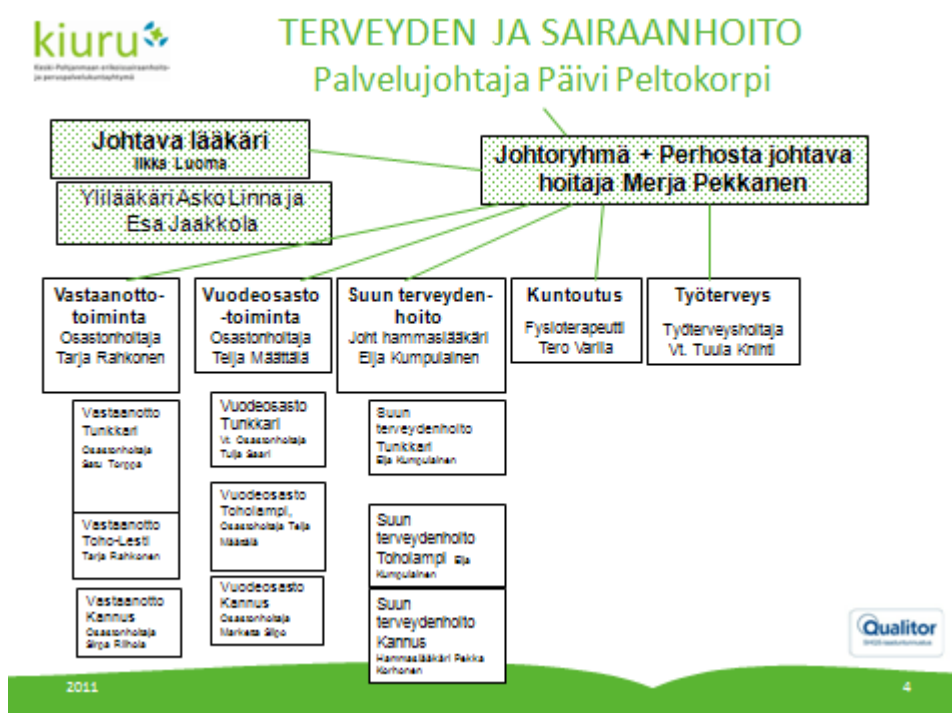


KUVIO 3. Kotihoidon ja asumisen tukeminen. (Peltokorpi, P. 2011.)

**JYTAn lääkärint vastaanotot (4),**  
 vuodeosastot (3),  
 hammashoitolat (3),  
 työterveydet (3)  
 ja kuntoutusosastot (3)  
 sekä  
 Perhon yksiköt.

JYTAn vastaanotto toiminta on yhteisnimellä **vastaanotto toiminnan tulosityksikkö** ja Kannuksen lääkärint vastaanotto on tulosityksikön yksi **vastuuyksiköistä**.

JYTAn muita lääkärint vastaanottoja ovat Lestijärven, Toholammin ja Tunkkarin lääkärint vastaanotot. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)



KUVIO 4. Terveyden- ja sairaanhoito. (Peltokorpi, P. 2011.)

### 3 YLEISKATSAUS KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTTOON

#### 3.1 Toimintaa ohjaavat arvot

Peruspalveluliikelaitos JYTAlla on kirjattuna yhteiset **koko yhteistoiminta-alueetta ohjaavat arvot**. Tärkeänä perusarvona on ihmisarvon kunnioittaminen, joka näkyy lääkärinvastaanotolla: kohtelemme jokaista asiakasta, työtoveria ja yhteistyökumppaniamme kunnioittaen ja huomioimme heidän itsemääräämisoikeutensa. Lääkärinvastaanotolla jokainen asiakas/potilas on ainutlaatuinen ja hän on oikeutettu yksilölliseen palveluun. Toiminta perustuu keskinäiseen luottamukseen, joka koostuu oikeudenmukaisesti toteutetusta toiminnasta niin kuntien välisessä toiminnassa, henkilöstöpolitiikassa kuin asiakastyössä.

Palvelujen tuottamisessa kiinnitetään huomio vaikuttavuuteen: haluton lopputuloksen aikaan saaminen, asiakkaan asioiden hoitaminen ja hänen palvelutarpeiden tyydyttäminen ovat tärkeitä. Vastaanotolla henkilöstöpolitiikassa tavoitellaan sisäistä yritteliäisyyttä niin, että työ on tekijälleen merkityksellinen ja että työntekijä haluaa työssään tuloksia kuin hän haluaisi omassa yrityksessään.

Lääkärinvastaanotolla kuntalaisia kannustetaan ja ohjataan omatoimisuuteen ja huolehtimaan itsestään ja läheisistään sekä ottamaan vastuuta omasta että lähipiirinsä hyvinvoinnista ja terveydestä. (Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma 2011 - 2013.)

JYTAn yhteisten arvojen lisäksi **lääkärinvastaanotolla on toiminnassaan korostuvia arvoja**. Lääkärinvastaanoton arvot ohjaavat toimintaa ja ne ovat sopusoinnussa JYTAn arvojen kanssa ja henkilökunnan pitää tietää ne toiminnassaan. Lääkärinvastaanoton toiminnassa korostuu asiakaslähtöisyys: lääkärinvastaanotoilla lähtökohtana on potilaiden ja potilasryhmien tarve hoidossa, kaikessa palvelussa ja niiden suunnittelussa. Lisäksi potilaiden hoidon parhaaksi tehdään alueellisista yhteistyötä JYTAn lääkärinvastaanottojen henkilökunnan kanssa. Lääkärinvastaanotoilla tehdään paljon yhteistyötä myös muiden ammattiryhmien, yksiköiden ja sidosryhmien kanssa.



### 3.2.2 Kannuksen lääkärinvastaanoton huoneet käyttötarkoituksineen

- **Lääkärien tutkimushuoneet**

Lääkärit pitävät tutkimushuoneissa päivittäistä vastaanottoaan.

Tutkimuspöydät ovat sähköllä toimivia ja ne saa laitettua Trendelenburgin asentoon.

Huoneissa lääkärit pistävät injektioita, tehdään polvipunktioita ja esimerkiksi gynekologiset tutkimukset, kierukan- ja emätinrenkaanlaitot.



- **Korvahuone**

Korvahuoneessa hoidetaan nenäverenvuotopotilaita, joskus korvakipuisia potilaita, tehdään korvahuuhteluja ja max-punktioita.

- **Hoitajien tutkimushuoneissa**

Päivystävät sairaanhoitajat ja laajavastuiset sairaanhoitajat pitävät vastaanottoa tutkimushuoneissa.

- **Haavanhoitohuone**

Haavanhoitohuoneessa hoidetaan potilaiden haavoja esimerkiksi päivittäiset ja viikottain tapahtuvat haavanhoidot.

Haavanhoitohuoneessa on haavojen suihkutumahdollisuus.

- **Vastaanoton varasto** on lähivarasto, josta voit täydentää huoneita.

Ilmoita tai laita vihkoon heti huomaamasi tavaran puutos!

- **Kipsaushuone, peräruiskehuone**

Vieraileva jalkojenhoitaja työskentelee yleensä tässä huoneessa.

Kipsaushuoneessa voi myös kipsata.

- Nykyisin kipsataan enempi ensiavun toimenpidehuoneessa ja tätä huonetta pidetään väliaikoina eristyspotilaiden tutkimushuoneena.



- **Ensiapu ja toimenpidehuone**

Ensiavulla suturoidaan ja hoidetaan akuutteja haavoja, poistetaan ihomuutoksia, sekä hoidetaan kaikenlaisia akuutteja potilaita että elvytyksiä.



- **Hoituhuone 2**

Sydänhoitaja, hengityshoitaja tai päivystävä sairaanhoitaja pitävät vastaanottoaan.

- **Hoituhuone 1**

Sydänhoitaja, hengityshoitaja tai päivystävä sairaanhoitaja pitävät vastaanottoaan. Todistuspotilaiden haastatteluhuone.

Tässä huoneessa potilaalle voi antaa lääkettä spiiralla – tässä huoneessa on hapenantopiste.

Valmiusvarusteiden säilytys.

- **Osastonhoitajan huone**

Terveyskeskuksen avopuolen osastonhoitajan työhuone.

- **( Välinehuolto**

(Vuodeosaston alaista toimintaa.)

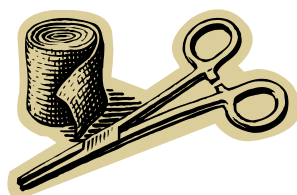
Terveyskeskuksen välineiden huolto tapahtuu välinehuollossa.

Tarvikejakelu. Katso myöhemmin tarvikejakelu- kohta.)

- **Steriilivarasto** on välinehuollon ohessa.

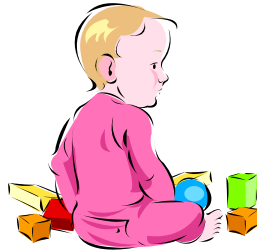
Vastaanoton omat hyllyt on merkattu ja niissä olevat tavarat ovat vastaanoton tavaroita, jotka on laskutettu. Ts. sieltä voi hakea muihin lääkärinvastaanoton huoneisiin steriilitarvikkeita.

- Laita potilastoimiston kaapissa olevaan vihkoon heti uusi tilaus, jos näet tavarantoimituksen puutosta tai vähenemistä!



- **Lasten leikkitila**

Lääkärinvastaanotolla käyvien lapsien tai potilaiden mukana olevien lapsien leikkitila leluineen ja kirjoineen.



- **Neuvotteluhuone**

Neuvotteluhuone on terveyskeskuksen avopuolen henkilökunnan yhteinen kahvitila.

- Hammashoitolan ja vuodeosaston henkilökunta haluavat yleensä juoda omassa kahvihuoneessa.

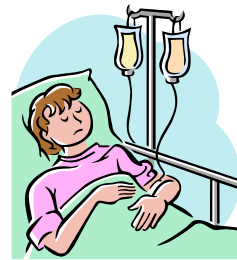
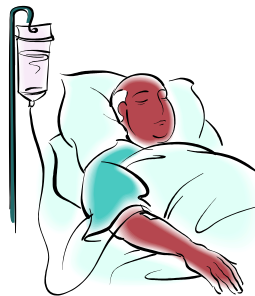
-Kaapin ovelta on toimipisteiden kahvinkeittovuorot ja tiskikoneen huolehtimisvuorot.

Neuvotteluhuoneessa on terveyskeskuksen videoneuvottelulaitteet, joiden paikallinen huolehtimisvastuu on pitkälle vastaanoton työntekijällä.

Videolaitteiden päävastuu on K-PKS:n atk-henkilöillä.

- **Tarkkailuhuone**

Potilastoimiston vieressä tarkkailuhuoneessa seurataan ja tarkkaillaan ensiavussa ja lääkärintervuotolla hoidettuja potilaita ennen kotiin, vuodeosastolle tai K-PKS:aan siirtämistä



- **Luovutus**, vainajien kylmiössä säilytys sekä vainajien vaatteiden säilytys (nimen kanssa). Arvoesineet luetellaan ja laitetaan pussiin, jossa on vainajan nimi.
  - Jos mahdollista niin todistajan allekirjoitus - ainakin arvokkaisiin arvoesineisiin.
 Vainajalle laitetaan nimiranneke, jossa lukee hänen nimi, henkilötunnus, kuolinpäivämäärä, kelloaika, terveyskeskus, paikkakunta. sekä vainajan jalkopäähän laitetaan nimilappu. Sairaalan ulkopuolella kuolleesta pitää ilmoittaa poliisille. Varmista ja kirjaa vainajan sairauskertomukseen, tietävätkö omaiset ellei ilmoittavatko poliisit vainajan omaisille. Vainajan omaiselle on potilastoimistossa ohje, joka suositellaan annettavaksi. Varmista, että lääkäri on todennut ja tehnyt kuolintodistuksen tai avauspyynnön. Jos vainajalle tehdään oikeuslääketieteellinen ruumiinavaus, silloin vainajalla annetaan olla omat vaatteet päällä. Luovutuksen ulko-ovi ja käytävän ovi on oltava lukossa. Yleensä hautatoimiston työntekijä käy laittamassa vainajan arkkuun ennen kuin omaiset tulevat ulosveisuuseen. – Hän voi tarvita nostoapua.



- **Arkisto**  
 Potilastoimiston arkistossa säilytetään potilaiden paperipotilasasiakirjat ja röntgenkuvat sekä vainajien potilasasiakirjat. – Arkistoinnista on oma ohje. Arkiston ovet pidetään lukittuina.  
  
 (Terveyskeskuksessa säilytetään nykyisten potilasasiakirjojen lisäksi
  - Kannuksen kaupungin terveyskeskuksen potilasasiakirjat 1.1.1989 - 31.12.2008
  - Lestijokilaakson kansanterveystyön kuntainliiton potilasasiakirjat 1.4.73 - 31.12.88
  - Kannuksen kunnansairaalan ajalta potilasasiakirjoja 31.3.73 saakka )

- **Keskusvarasto**

Keskusvarasto sijaitsee ns. terveyskeskuksen IV-siivessä henkilökunnan pukuhuoneiden läheisyydessä.

Lukitussa keskusvarastossa on eri vastuuyksiköillä lisätilaa ja siellä voi säilyttää harvemmin tarvittavia tavaroita.

Keskusvarastoon toimitetaan K-PKS:sta tuodut / tilatut tavarat.



- **Potilastoimisto:**

Potilastoimisto on pääovesta tultaessa suoraan käytävän toisella puolella oleva ikkuna-

huone, jossa terveyskeskusavustajat ja/tai sairaanhoitajat palvelevat asiakkaita kahdessa tai kolmessa asiakaspalvelu- pisteessä sekä ainakin yksi työntekijä auttaa avustustöissä ensiavulla ja tarkkailuhuoneessa.

”Ilmoittautuminen + muuta”, ”luokkujanvaraus + muuta”, ”reseptien uusinta + puhelinajanvaraus” ja ”avustus + muuta”.



**Tarkkaa työnjakoa potilastoimistossa ei ole.**

Työvuorolistalla on ”muodollinen” jako, missä kukin ko. päivänä työskentelee. Toimintaa on tulossa muutosta JYTAn yhteisen puhelinvarauksen myötä.

- **”Ilmoittautuminen, vaihde, potilasmaksut”**

Asiakaspalvelua. Työajan lyhennyksissä + muuten toisen työntekijän lomitus. Tällä hetkellä puhelinvaihteesta jaetaan lääkärinvastaanotolle tulevia puhelujä. Potilaiden ilmoittautumiset eri vastaanotoille ja samalla potilaille tulostetaan asiakasmaksut mukaan.

Erilaiset todistusmaksut ja/tai todistusten eteenpäin lähettämiset: kuolintodistukset, ajokorttitodistukset, T-todistukset A-, B1-, B2-, C-todistukset, E- ja V-lausunnot.

Vakuutuslaitoksille, Potilasvakuutukseen lausunnot

Sairauskertomuspyyntötulostuksista huolehtiminen.

Lääkärinvastaanoton tulevasta jäljestevästä postista huolehtiminen.

Terveystenhuollon ammattilainen arvio potilaan hoidon tarvetta oireiden perusteella ja ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan sekä kirjaa potilastietoihin.

Auttaa reseptien puhtaaksikirjoituksessa.



- **”Ajanvaraus”**

Asiakaspalvelua ja ajanvarauksen hoitoa. Terveystenhuollon ammattilainen arvio potilaan hoidon tarvetta oireiden perusteella ja ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan sekä kirjaa potilastietoihin.

Auttaa reseptien puhtaaksikirjoituksessa ja sijaistaa toista työntekijää.

Välillä ajanvarauksen yhteydessä laboratorio- ja muiden vastausten välittäminen, neuvonnan työntekijä on avustamassa.



- **”Toinen ajanvarausluukku”, ”neuvonta”**

Asiakaspalvelun ja (puhelin-) ajanvarauksen hoitoa.

Terveystieteiden ammattilainen arvio potilaan hoidon tarvetta oireiden perusteella ja ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan sekä kirjaa potilastietoihin.

Reseptien puhtaaksikirjoitusta, lääkärille ja apteekista hakevat uusitut reseptit.

Laboratorio- ja muiden tutkimusvastausten potilaalle välittäminen.

Tarvittaessa hän avustaa lääkäreitä.

Hoitaa apuna hoitajan listan potilaita.

Työajan lyhennyksissä + tarvittaessa toisen työntekijän auttaminen.



- **Avustaja**

Ensiavun- ja tarkkailun potilaiden hoitaminen.

Hoitaa hoitajan listan potilaita.

Jos kerkiää niin ohessa täydentää paikkoja.

Tarvittaessa hän sijaistaa toista työntekijää.

## Potilastoimiston reseptin uusinnasta

Asiakkaat tuovat reseptejä luukulle tai jättävät potilastoimiston edessä olevaan postilaatikkoon.

Ts. postilaatikko pitää välillä tarkastaa.

Kannuksen lääkärinvastaanotolla hoitohenkilökunta puhtaaksi kirjoittaa lääkärille uusittavat reseptit

laittaen ne pöydällä olevaan kansioon viimeksi kirjoitetun alimmaiseksi.

Lääkäri hyväksyy = uusii huoneessaan reseptit

Uusitut reseptit toimitetaan terveyskeskuksesta apteekkiin viimeistään viikon kuluttua siitä, kun asiakas on tuonut ne terveyskeskukseen uusittavaksi.

Apteekki hakee uusitut reseptit lääkärinvastaanotolta arkisin klo 12 jälkeen.

Asiakkaita pyydetään huolehtimaan, että reseptit tuodaan uusittavaksi hyvissä ajoin, vähintään 1 - 2 viikkoa ennen lääkkeen loppumista.

Huume-reseptit haetaan valmiiksi lääkärin kirjoitettavaksi. Laita tiedot vihkoon.



## Lääkelista

Asiakkaita pyydetään täyttämään kaikista käyttämistään lääkkeistä lääkelista ja ottamaan se aina mukaan lääkärin tai hoitajan vastaanotolla käydessä. Lääkelistalomakkeita saa terveyskeskuksesta esim. lääkärinvastaanoton odotustiloista, neuvonnasta ja vastaanotoilta. Jokainen voi ottaa lomakkeen täytettäväkseen terveyskeskuksessa asioidessaan, esim. käydessään vastaanotolla tai tuodessaan reseptejä uusittavaksi



### 3.3 Kannuksen lääkärinvastaanoton muita yksityiskohtia

- **Asiakkaiden omahoitoinen RR- mittauspiste**

Omahoitoinen RR- mittauspiste sijaitsee potilastoimiston oikealla puolella entisen sisäpihan tiloissa.

Mittauspisteessä on asiakkaille ohjeet. Tutustu ohjeisiin!

Henkilökunnan kuuluu opastaa potilas oikeaan mittaustekniikkaan ja tarvittaessa reagoida mittaustuloksiin.



- **Kahviautomaatti on entisen päivystyshuoneen vieressä.**

Automaatti toimii kolikoilla.

Vastaanoton henkilökunnan lisäksi avopuolen laitospulaiset seuraavat vesipisteessä toimivan automaatin toimintaa.



- **FAX on potilastoimistossa. Puh xx xxxxxx**

Potilastoimiston virka-aika on arkisin klo 8-16.

Toinen terveyskeskuksen fax on vuodeosastolla. Puh xx xxxxxx





- Vastaanotolla on **uuden jätelain mukaiset jätteiden käsittelyn laatikot. Tutustu!** Erillinen ohjekansio on avopuolen laitosapulaisilla. Siinä on mm. seuraavaa:

Tarkkailussa on SULO, silputtavan paperin keräyslaatikko.

- Huoneissa on silputtavien paperien keräilylaatikko, jonka sisällön voi silputa postitushuoneen silppurilla.
- Lasien keräilyyn on oma laatikko ensiavun eteisessä.
- Pahvilaatikat hajotetaan ja viedään henkilökunnan sisääntulo-oven vieressä olevaan häkkiin.
- Neulat, ruiskut yms. laitetaan pöydillä oleviin purkkeihin ja tällaiset täydet purkit pihalla olevaan ongelmajätteiden keräilykonttiin.
- Tartuntavaarallinen eritejäte, veri- ja märkälaput laitetaan huoneissa oleviin keltapussiin riskipak- pahvilaatikoihin ja täydet purkit pihalla olevaan ongelmajätteiden keräilykonttiin.



**Työntekijälle tarvitsemiensa laitteiden käyttökoulutus.**

Työntekijä itse pyytää toiselta opastusta, mistä kokee tarvitsevänsä.

Laitevastaava huolehtii yhdessä huoneen ”haltijan ” kanssa, että kaikilla laitteilla on vieressä käyttöohje.

**Kannuksen lääkärinvastaanotolla osattavia laitteita ovat mm. seuraavat:**

- Alcometer
- Automaattinen RR- mittari mansetteineen
- Lääkekaapit
- CRP-laite
- Diatermia
- Effica ja siihen liittyvät asiat salasanoista alkaen
- Ekg
- Happipullo, happipisteet
- Icare silmänpainemittari + tavallisiakin on
- Imut ( korvahuone, ensiapu)
- Kipsisaha
- Kopiontikone postitushuoneessa
- Laboratorion puolella : pika-troponiini/Dimer
- virtsan stixsaus-laite (opetus laitteen käyttöön)
- virtsanäytteen viljely
- nielunäytteen ottaminen
- Lääkekaapit
- Monitorit
- Oto- ja oftalmoskoopi
- Otsalamppu
- Ovet mm. töistä lähtiessä ovien varmistussulkeminen
- Rasitus-ekg
- Saturaatio - mittari
- Tipanlaskija, ruiskupumppu
- Verensokerimittari
- RR omahoitoinen RR-mittauspiste , verenpainemittarit, mansetit
- Puhelin käyttöopastus ja puhepostin päälle laitto
- Sinuscan
- Spiira ( osat, ohjeet lääkkeistä ja miten sillä annetaan
- Sprii-lämmitin
- Tympanometer
- Vaatteiden leikkausveitsi
- Ultraäänilaitte
- Virve

### 3.4 Kannuksen lääkärivastaanoton henkilökuntaa ammattiryhmittäin

Kannuksen lääkärivastaanotolla potilaiden hoitoon osallistuu moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat enimmäkseen:

5 lääkäriä,  
osastonhoitaja,  
1 päivystävää sairaanhoitajaa,  
½ sairaanhoitajaa,  
½ diabeteshoitajaa,  
½ sydänhoitajaa,  
¼ hengityshoitajaa,  
3½ terveyskeskusavustajaa  
2 +1 laitosapulaista.

Lääkäreistä osa työskentelee lääkärivastaanoton lisäksi myös vuodeosastolla, kotihoidossa, työterveyshuollossa, eri neuvoloissa, kouluterveydenhuollossa tai hallinnossa.

Osastonhoitaja tekee hallinnollisia töitä sekä osan ajasta pitää päivystävän sairaanhoitajan vastaanottoa.

Kannuksen diabeteshoitaja ja päivystävä sairaanhoitaja pitävät vastaanottoa.

Hengityshoitaja ja sydänhoitaja ovat Lestijokilaakson yhteisiä hoitajia ja pitävät vastaanottoa. Lestijokilaakso tarkoittaa aluetta: Lestijärvi, Toholampi ja Kannus)

Terveyskeskusavustajat ja sairaanhoitajat työskentelevät lähinnä aiemmin mainituissa potilastoimiston töissä, tarkkailussa ja ensiavulla.

Laitosapulaiset huolehtivat koko terveyskeskuksen avopuolen puhtaudesta ja hammashoitolan välineiden steriloinnin.

Koko vastaanotonhenkilöstö työskentelee päivävuorossa tehdessä yhteistyössä.



### 3.5 Kannuksen lääkärinvastaanoton laajavastuisia sairaanhoitajia ja mitä hoitavat

#### Päivystävä sairaanhoitaja

Päivystävän sairaanhoitajan vastaanotolle annetaan aikoja ajanvarauksessa ma-pe klo 8-16. Päivystysasioissa yhteyden ottaneita potilaita voidaan siis myös ohjata päivystävän sairaanhoitajan vastaanotolle. Päivystävä sairaanhoitaja kirjoittaa 1-5 päivän sairauslomatoistuksia, ohjaa tarvittaessa laboratoriotutkimuksiin tai tarvittaessa esim. lääkärin vastaanotolle.

*Päivystävä sairaanhoitaja hoitaa seuraavia ja tarvittaessa konsultoi lääkäreitä:*

- flunssapotilaiden arviointi ja lyhyet sairauslomat,
- vatsatautipotilaiden arviointi (oksentelu, ripulointi),
- pienien haavojen hoito (teippaus, ompelu, liimaus),
- venähdyks- ja murtumaepäilyjen arviointi, tarvittaessa ohjaus lääkärille tai röntgeniin
- sairaslomien jatkoon arviointi selkeissä tapauksissa hoitavaa lääkäreitä konsultoiden
- akuuttien selkäkipujen ensiarvio ja sairausloman kirjoitus, tarvittaessa ohjaus lääkärille,
- lääkityksestä lääkärin konsultointi,
- helposti diagnosoitavien ihosairauksien arviointi (urtikaria, vyöruusu, märkärupi,
- kynsivallintulehdukset yms.),
- virtsatieinfektiot Käypä hoito -ohjeiston mukaisesti,
- silmänpaineen mittaukset,
- allergia-oireisten arviointi ja itsehoitovalmisteiden opastus (antihistamiinit, käsikaupassa olevat silmätipat), tarvittaessa lääkärin konsultointi,
- Tetanus- rokotteen pistäminen,
- korvakipuiset ja korvakontrollit, jos ei ole perforaatiota todettu/puhkaistu,
- tympaanometri- tutkimukset ja niistä tulostus dokumentiksi.
- Ei alle 5-vuotiaita lapsi-potilaita. 5-7 –vuotiaiden lasten hoitamisesta kysytään hoitajalta.



## Diabeteshoitaja

Diabeteshoitajalle ajanvarausaikoja ja muita hoito-ohjeita voitte soittaa ajanvarauksen puhelinnumerosta ma-pe klo 12-16 tai

diabeteshoitajan puhelintunnin aikana arkisin klo 12-13

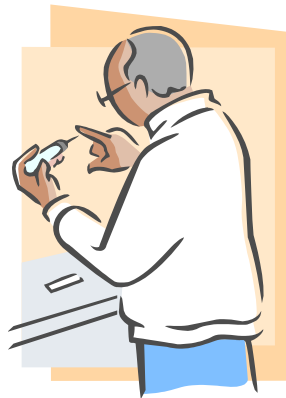
Huom. Joka päivä diabeteshoitajalla ei ole vastaanottoa.

Diabeteshoitajan vastaanotolla käyvät asiakkaat, joilla on diabetes ja jotka tarvitsevat tietoa, hoidon ohjausta tai seurantaa.

Diabeteshoitajan vastaanotolle voi varata ajan, jos edellisestä diabetes-kontrollista on kullunut ½- vuosi tai muuten on ongelmia diabeteksen omahoidossa.

Diabeteshoitaja toimii yhteistyössä terveyskeskuksen vastuulääkärin kanssa.

Huom. Diabetes-potilaiden vastaanottoaika on 60 min



## Jalkojenhoitaja

Diabeteshoitaja antaa ajan jalkojenhoitajalle

Huom. Jalkojenhoito-potilaiden vastaanottoaika on 75 min

Jalkojenhoitajalle ohjattavista potilaista on oma ohje.



## Hengityshoitaja

Hengityshoitajan vastaanotolle voitte varata ajan ajanvarausnumerosta ma-pe klo 12-16. Puhelinaika hengityshoitajalle on arkipäivisin klo 12- 13, kännykkä xxxx xxxx.

Hengityshoitajalle voitte varata ajan, jos tarvitsette ohjausta ja neuvontaa astma-, COPD- tai uniapnea- asioissa, lääkkeen ohjausta, PEF- seurantaa sekä edellä mainittujen sairauksien kontrollit. Hengityshoitaja toimii yhteistyössä terveyskeskuksen vastuulääkärin kanssa.

Huom. Hengityspotilaiden vastaanottoaika on 60 min.

Huom. Uniapnea-oireiset hakeutuvat edelleen lääkärinvastaanotolle



## Reumahoitaja

Reumahoitajan vastaanotolle voitte varata ajan ajanvarauksen numerosta ma - pe klo 12-16. Reumahoitajan vastaanotto on kuukauden viimeisenä maanantaina.

Vastaanotolla seurataan ja ohjataan reumaa sairastavia potilaita reumahoitoihin liittyvissä asioissa.

Laboratoriokokeiden jälkeen potilaiden tulee itse ottaa yhteyttä terveyskeskukseen (reumahoitajaan) kokeiden tarkistamista ja hoitokortin ylläpitoa varten.

Reumahoitaja toimii yhteistyössä terveyskeskuksen vastuulääkärin kanssa.

Huom. Reumapotilaiden vastaanottoaika on 60 min



## Sydänhoitaja

Ajanvaraus, hoito-ohjeet ja laboratoriovastausten tiedustelu puhelintunnin aikana sydänhoitajalta ma - pe klo 12-13 numerosta xxxx xxxxx.

Sydänhoitajan vastaanotolla hoidetaan erilaisia sydän- ja verisuonisairauksia sairastavia asiakkaita. Hoitajan vastaanotolla tehdään myös Holter - nauhoituksia. Hoidettavia asiakasryhmiä ovat mm. sairaalasta kotiin siirtyvät sydänpotilaat, verenpainepotilaat, sepelvaltimotautipotilaat, sydämenvajaatoimintapotilaat, rytmihäiriöpotilaat ja suuressa sairastumisriskissä olevat potilaat (mm. kohonnut kolesteroli- tai sokeriarvo, ylipaino). Sydänhoitaja toimii yhteistyössä terveyskeskuksen vastuulääkärin kanssa.

Huom. Sydänpotilaiden vastaanottoaika on 60 min



## Keliakiahoitaja

Keliakiahoitajan vastaanotolle voitte varata ajan ajanvarausnumerosta ma - pe klo 12-16.

## Muistihoitaja

Muistihoitajaa voi tiedustella Kannuksen kotisairaanhoidosta tai Kannuksen vuodeosastolta.

Huom. Muistipotilaiden vastaanottoaika on 75 min.

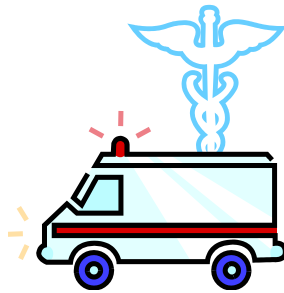
## Psykiatrinen sairaanhoitaja

Ajanvaraus arkisin numerosta xxxx xxxx.

On psykososiaalisten palvelujen alaista toimintaa.

### **3.6 Kannuksen lääkärinvastaanoton päivystys- ja ajanvaraus yhteystiedot**

**Välitöntä hoitoa vaativissa tapauksissa soittakaa kaikkina vuorokauden aikoina suoraan hätänumeroon 112.**



#### **Ajanvaraus- päivystys ja puhelinneuvonta.**

Terveystieteiden ammattilainen arvio potilaan hoidon tarvetta oireiden perusteella ja ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan sekä kirjaa potilastietoihin. Kannuksen lääkärinvastaanotto on auki virka-aikana arkisin maanantaista perjantaihin klo 8-16.

**Kannuksen lääkärinvastaanoton ajanvarauspuhelinnumero: xx xxxxx**

**Kannuksen lääkärinvastaanoton käyntiosoite: Lopotinkatu 2, 69100 Kannus**







### Päivystys

**Muina aikoina lääkäripäivystys on Keski-Pohjanmaan keskussairaalan yhteispäivystyksessä:**

Arkisin ma – to klo 16 alkaen seuraavaan arkiamuun klo 08

Viikonloppuisin pe klo 16 – ma klo 8

Juhlapyhien aattona klo 16 alkaen seuraavaan arkipäivään klo 08

Juhannus- ja jouluaattona.

**K-PKS:n päivystyspoliklinikka käyntiosoite:** Mariankatu 16 - 20, 67200 Kokkola

**K-PKS:n päivystyspoliklinikan puhelinnumero:** xxxxxxxx tai xxxxxxxx

### Ohjeita Keski-Pohjanmaan keskussairaalaan yhteispäivystykseen hakeutuille:

Ilman lähetettä keskussairaalan yhteispäivystykseen hakeutuvia pyydetään ennen yhteispäivystykseen lähtemistä soittamaan keskussairaalan päivystyksen puhelinneuvontaan xx xxxxxxxx tai xx xxxxxxxx.

Päivystyksen puhelinneuvonnassa terveydenhuollon ammattilainen arvio potilaan hoidon tarvetta oireiden perusteella ja ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan. K-PKS:n yhteispäivystyksessä hoidetaan useiden kuntien potilaita kiireellisyysjärjestyksessä, joten tarkkoja vastaanottoaikoja ei voida ennakkoon antaa. Käynneistä lähetetään asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuolto asiakasmaksulain- ja asetuksen mukainen käyntimaksu jälkikäteen.

### 3.7 Hoitohenkilökunnan työajat

#### 3.7.1 Työvuorolista

Kannuksen lääkärinvastaanotolla hoitohenkilökunta työskentelee **muodollisessa jakso-työssä**.

Osastonhoitaja suunnittelee työvuorot MD- Titania -työvuorosuunnittelu-ohjelmalla. Työvuorot tehdään yleensä 3 viikon ajanjaksolle. (Loma-aikoina voi olla poikkeuksia).

Työvuorotoivomuksia voi kirjoittaa toivomuslistaan ennen uuden työvuorolistan tekopäivää. Toivomuksia toteutetaan vastaanoton toiminnan mukaan.

Tulleet ylityötunnit pyritään tasaamaan heti seuraavassa työvuorossa.

Työvuorolistan vaihtuessa on poikkeus, jolloin ylityötunti-korvaus maksetaan tai otetaan aikana pois KVTES:n mukaan.

Jos listalla ”kerää” tunteja niin kerätyt tunnit otetaan tunti tunnilta seuraavillakin listoilla.

#### 3.7.2 Kannuksen lääkärinvastaanoton virka-aika on klo 8-16

##### **Aamulla klo 7**

Työntekijä kuuntelee puhelinviestit sekä avaa tietokoneet.

Aamulla hän ensin tarkistaa päivätilanteen ja huoneiden tilannekatsaus täydentäen huoneita puuttuvilla tavaroilla.

Yleensä keskiviikkoisin ja perjantaisin on Marevan- annosten kopiointi potilaan INR- kor-teilta potilaan sairauskertomukseen. –Tähän käytäntöön voi tulla muutosta.

##### **Aamulla klo 7.30**

Ambulanssityöntekijöistä toinen pitäisi tulla avustamaan lääkärinvastaanotolle klo 7.30 -13 ellei heillä ole samaan aikaan potilaskyytiä. Hän huolehtii myös sydänfilmiä ottamisesta.

**Kannuksen lääkärinvastaanotolla ajanvaraus alkaa klo 8**, jolloin mahdollisimman moni työntekijä vastaa potilaspuheluihin.

Kuitenkin hoitajista ainakin yksi tarpeen mukaan avustaa ja ainakin yksi hoitaa ajanvarausluukun asiakkaita.

Huom: – Lääkärinvastaanotolla ehdottoman tarkkoja sääntöjä ei ole.

- Koskaan ei ole samanlaista potilastapausta eikä samanlaista päivää.

**Lääkärinvastaanotolla pyritään, että kaksi olisi töissä ad. klo 16** – toinen mielellä klo 16.15 asti. Viimeinen hoitaja/ hoitajat laittaa puhelimiin puhepostisiirrot, sulkee atk-laitteet ja muut sulettavat laitteet, tarkistaa huoneiden ovet lukkoon, huolehtii avaimet sekä muutenkin tarkistaa yön ajaksi huoneita. Lopuksi hän vie vuodeosastolle Virve-puhelimen ja muut sinne vietävät asiat (katso edellä).

### 3.7.2 Henkilökunnan tauoista

KVTES:n mukaan jaksotyössä yli 6 tunnin työvuorossa on työn ohessa tilaisuus joutuisaan ateriointiin 15- 20 min:a edellyttäen ettei järjestelystä aiheudu häiriötä työn kululle.  
KVTES luku III 27 §

Virallisesti on yksi 10 min:n pituinen tauko (kahvitauko), joka luetaan työaikaan ja jonka aikana viranhaltija/työntekijä ei saa poistua työpaikalta. KVTES Luku III 28§.



#### **Terveyskeskus on savuton.**

Peruspalvelulautakunta on päättänyt § 46 14.6.2011, jonka mukaan JYTAn työpisteet ovat muuttuneet savuttomiksi. Työaikana on tupakointi kielletty.

JYTA työnantaja maksaa tarvittaessa 3kk:n maksuttoman tupakasta vieroituslääkityksen sen vakituisille työntekijöille sekä työntekijöille, joiden työsopimus on kestänyt vähintään 2 vuotta ja työsopimus jatkuu. Tupakanpolton lopettamisesta kiinnostuneet työntekijät voivat ottaa yhteyttä omaan työterveyshoitajaan.



### 3.7.3 Muita poissaoloja

#### • Sairasloma

- Ilmoita mahdollisesta poissaolostasi mahdollisimman pian sijaisjärjestelyjen takia. Esimies voi myöntää 1-3 päivän sairauspoissaolon. (Päivystävä) sairaanhoitaja, terveydenhoitaja voi kirjoittaa 1-5 pv: n sairauspoissaolon har- kintansa mukaan. Lääkäri kirjoittaa pidemmät sairauspoissaolot.
- Toimita saamasi todistus esimiehelle, joka lähettää sen allekirjoituksen jälkeen palkan- laskentaan.
- Täytä HR- työpöydällä anomus.

Esimiehen tehtävä on varhain puuttuminen ja puheeksi ottaminen (TYHY- keskustelu). Tästä ohjeet ja lomake löytyy HR- työpöydältä. Esimiehen pitää seurata henkilöstön työ- kykyä ja hyvinvointia, esim. poissaolot, jaksaminen, osaaminen, päihteet jne.

Esimies tehtävä on ohjata työntekijä työterveyshuoltoon:

- Pitkän (yli 2kk) sairauspoissaolon jälkeen
- Jos työntekijällä on toistuvia lyhyitä sairauspoissaoloja (15 työpäivää 3kk kuukauden aikana tai oimailoituksella > 3 poissaolokertaa 3kk aikana)
- Jos työntekijällä on työperäisiä oireita
- Jos työntekijän työkyky on alentunut tai on epäily alentuneesta työkyvystä tai päihteiden väärinkäytöstä

#### •Äkillisesti sairaan lapsen hoidon järjestämiseksi hoitoloma

- Toimita todistus esimiehelle, joka laittaa sen päätöksen liitteeksi
- Täytä HR- työpöydällä anomus

#### •Vuosiloma

- Esimiehen kanssa sovittuasi täytetään anomus HR- työpöydällä.

#### •Palkaton ja palkallinen työloma

- Esimiehen kanssa sovittua täytetään anomus HR- työpöydällä

#### •Koulutusanomukset

- Esimiehen kanssa sovittua täytetään anomus HR- työpöydällä
- Anomukseen kirjoitetaan, mikä koulutus ja kirjoitetaan esitteestä koulutuksen sisältöä. Jos koulutus on koulutuskalenterissa niin ilmoittautuminen koulutuskalenterin kautta. Jos koulutus ei ole koulutuskalenterissa niin koulutusohjelma pitää toimittaa esimiehelle paperiversiona päätöksen liitteeksi.

### 3.8 Työterveyspalvelut

JYTAn työterveyshuollon palvelut on tarkoitettu vakituudessa ja määräaikaisessa työsuhhteessa oleville JYTAn työntekijöille. (KOKO L- sopimus)

JYTAn työterveyshuolto sisältää seuraavia:

- 1) lakisääteisen eli työterveyshuollon ennaltaehkäisevän toiminnan
- 2) työterveyshuoltopainotteisen yleislääkäritasoisien sairaanhoidon sekä
- 3) JYTA- alueen tuottamat röntgen- ja laboratoriopalvelut.

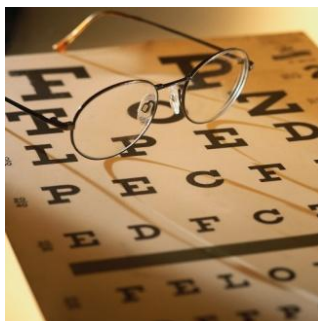
Työterveyshuolto sisältää myös työterveyslääkärin läheteellä lisätutkimuksia kuten ultraäänet, tähystykset, magneettitutkimukset sekä ENMG- tutkimukset. Lakisääteiseen työterveyshuoltoon kuuluvat työpaikkakäynnit ja terveystarkastukset.

JYTAn työterveyshuolto on tarkoitettu palkanmaksusuhteessa oleville henkilöille. Opintovapaan tai vuorotteluvapaan aikana näitä työterveyshuollon palveluita ei voi käyttää. Jos työntekijä on pitkällä sairauslomalla tai kuntoutustuella silloin hänet katsotaan vajaa-kuntoiseksi työntekijäksi, joka on oikeutettu em. työterveyshuollon palveluihin.

Työterveyshuollossa työhön sijoitustarkastus tehdään kaikille vakituiseen työsuhhteeseen tuleville uusille työntekijöille ja yli vuoden kestävään sijaisuuteen tuleville. Työhön sijoitustarkastus sisältää työterveyshoitajan ja tarpeen mukaan lääkärin tarkastuksen.

Vakituiseen toimeen/virkaan tulevalta vaaditaan lääkärin lausunto työkelpoisuudesta. Terveystarkastuksia pyritään toteuttamaan 3-5 vuoden välein. Työnantaja maksaa hoitohenkilökunnalle B- hepatiittirokotesarjan. Jos työntekijällä on vähäinenkään altistus veritartuntavaaraan niin silloin tätä rokotetta suositellaan

Esimiehen tehtävänä on varhainen asiaan puuttuminen ja puheeksi ottaminen (TYHY - keskustelu). Tähän ohjeet ja lomake löytyy HR- työpöydältä. Esimiehen pitää seurata henkilöstön työkykyä ja hyvinvointia esim. poissaolot, jaksaminen, osaaminen, päihteet jne.



### 3.9 Palkan maksaminen

Vakituisille työntekijöille palkka maksetaan kuukauden 15. arkipäivänä tai viikonvaihteelle sattuessaan edeltävänä arkipäivänä.

Pitkäaikaisille sijaisille palkka maksetaan kuukauden viimeinen päivä.

Lyhytaikaisille sijaisille voidaan maksaa aiemminkin.



### 3.10 Matkalasku

Työntekijän työmatkoista täytettävä matkalasku löytyy JYTAn www-sivulta: JYTAn henkilökunnalle / yhteiset lomakkeet / matkalasku.

Lomake täytetään ja lähetetään sisäisen postin mukana osoitteella

Tunkkarin terveystakeskus / laskutus.

Mäntöläntie 2

69730 Tunkkari

Sieltä lasku lähetetään esimiehelle sähköisessä muodossa hyväksyttäväksi.

### 3.11 Työvaatteet

JYTAN vastuuyksiköissä käytetään työpaikan/ harjoittelupaikan osoittamia työasuja, joita löytyy pukukopin tangolta ja hyllyiltä.

Käytetyt työvaatteet laitetaan taskujen tarkastamisen jälkeen pukuhuoneen pyykkisäkkiin, jonka pesula hakee. Pesula tuo takaisin puhtaat työvaatteet. Työnantaja huolehtii suojavaatteiden pesumaksun.

Työntekijällä ja opiskelijalla pitää olla omat sukat ja työkengät.

Hygieniasyiden takia työssä ollessa sormuksien ja korujen pitäminen ei ole suositeltavaa.



### 3.12 Parkkipaikka

Autosi voit jättää terveyskeskuksen läheisyydessä oleville parkkipaikoille pysäköintialueella annettujen ohjeiden mukaan.

Lämmityspistokkeita on rajallinen määrä henkilökunnan autoille.

Polkupyörät kannattaa lukita polkupyörätelineeseen



## 4 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON SIDOSRYHMIÄ

### 4.1 Kannuksen lääkärinvastaanoton JYTAn sidosryhmät terveyskeskuksessa

#### 4.1.1 Hammashoitola

Kannuksen terveyskeskuksen hammashuollon toiminnan painopiste on lasten ja nuorten hammashoidossa. Hammashoito on myös osa kouluterveydenhuoltoa ja siinä yhteistyö kodin ja koulun kanssa on tärkeää.

Suomessa koko väestö on oikeutettu järjestelmälliseen hammashoitoon terveyskeskuksessa. Hammaslääkäreistä on vajausta ja aikuisväestöllä arvio hoidon tarpeesta tehdään usein ajanvarauksen yhteydessä. Hammashoidon hoitotakuulain mukaan kiireettömään hammashoitoon tulee päästä kuuden kuukauden kuluessa yhteydenotosta.



#### 4.1.2 Kotisairaanhoido, kotihoito

Kannuksen terveyskeskuksen takapihan rakennuksessa on kotisairaanhoidajien ja kodinhoitajien kokoontumistila.

Työntekijät tekevät kotikäyntejä ja hoitavat kotona hyvinkin huonokuntoisia, apua tarvitsevia asiakkaita ja heidän tarpeita.

Kannuksessa viedään tarvittaessa asiakkaille ruoka kotiin.

#### 4.1.3 Kouluterveydenhuolto

Kannuksen koulukeskuksessa työskentelee kouluterveydenhoitaja, joka pitää vastaanottoaan eri kouluilla ja ammattikoululla.

Lääkärinvastaanotolta lääkäri käy pitämässä kouluilla koululaisten/opiskelijoiden tarkastuksia.

Kannuksessa opiskelevat ulkokuntalaiset koululaiset ja opiskelijat voivat käydä Kannuksen lääkärinvastaanotolla



#### 4.1.4 ”Kriisiryhmä”

Kannuksen Kriisiryhmän yhteyshenkilön tavoittaa terveyskeskuksen vuodeosaston kautta, puh. xxxx xxxx.

Kriisiryhmä kokoontuu pyynnöstä äkillisen, vakavan onnettomuuden kohdatessa useita ihmisiä.

Ryhmään voi kuulua eri sosiaali- ja terveystoimen, seurakunnan ja poliisin edustajia.

Kriisiryhmätoiminta on luottamuksellista ja ryhmän jäsenillä on ehdoton vaitiolovelvollisuus. Ryhmän kokoontumisista ei tehdä kirjallisia merkintöjä. Tämä toiminta on maksutonta

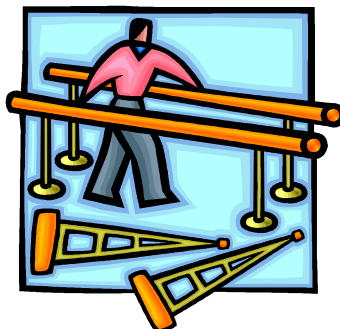
#### 4.1.5 Kuntoutus

Fysioterapiaa sekä apuvälinetarpeita koskeissa asioissa ottakaa suoraan yhteys Kannuksen kuntoutukseen.

Kuntoutuksen puhelin palvelee arkipäivisin klo 8-9.

Kuntoutuksen lainataan kotiin apuvälineitä esim. kyynärsauvat.

Lainauksista täytetään lainauslappu, johon tulee apuvälineen nimi ja tunnusnumero sekä lainaajan henkilötiedot.



#### 4.1.6 Neuvola

Kannuksen terveyskeskuksessa on **äitiys- ja lastenneuvola sekä ehkäisy-neuvola**, joissa terveydenhoitajat työskentelevät.

Heillä on aamuisin puhelintuntiaika.

Terveydenhoitajat kirjoittavat pienten sairaiden lapsien vanhemmille sairaanlapsen hoitamiseen todistuksen, jonka vanhemmat toimittavat työnantajan hyväksyttäväksi. työnantajalle.

Ehkäisy-reseptien uusijoita pyydetään ottamaan yhteyttä e-neuvolaan, jossa terveydenhoitaja samalla haastattelevat ja ohjelmoivat tarvittaessa laboratoriokokeita ehkäisyasiakkaille.

Sukupuolitautiepäily-asiakkaat voivat ottaa yhteyttä e-neuvolaan, jossa laboratoriotutkimukset ja tarvittaessa lääkitys ohjelmoidaan.

Lääkärinvastaanotolta lääkärit pitävät äitiys- ja lastenneuvoloita n. kerran viikossa

#### 4.1.7 Palvelutalot

Kannuksessa JYTAn palvelutaloja ovat mm. Palvelukeskus Kotiranta, Palvelukoti Jokiranta ja Palvelukoti Kotiranta, Puistola, Kenttäpolun asuntola.

#### 4.1.8 Toimistos sihteeri

Toimistos sihteeri työskentelee terveystieteiden II-siivessä.

Hän tekee terveystieteiden toimistotehtäviä ja johtoryhmän pöytäkirjat.

Huolehtii HRM - koulutusrekisterin ylläpidosta.

Hän laskuttaa Lestijokilaakson työtapaturmat (Täyskustannuslaskutus).

Huolehtii tiedotteiden tekemisestä esimerkiksi kaupunkitiedotteeseen, JYTAn www-sivujen ylläpidosta, Tyky - seteleistä.

Lajittelee terveystieteiden tulevan postin.

#### 4.1.9 Työterveys

Työterveyshuolto tuottaa työterveyspalveluja alueella niille, jotka ovat tehneet sopimuksen työterveyspalvelujen hankkimisesta JYTAlta. Työterveydessä sairaanhoitoon liittyvät käynnit edellyttävät laajempaa työterveyshuoltosopimusta, johon sisältyy myös sairaanhoito.

JYTAn työntekijöillä on myös sairaanhoito-sopimus ts. KOKO L-sopimus. Tämä tarkoittaa, että JYTAn työntekijät voivat käydä lääkärinvastaanotolla ilmaiseksi.

Lue edeltä kohta 2.8.

#### 4.1.10 Vuodeosasto

Kannuksen terveystieteiden keskuksessa on 37-paikkainen vuodeosasto.

Kannuksen terveystieteiden keskuksessa ei ole lääkäreitä iltaisin klo 16 jälkeen seuraavaan arkiamuun klo 8 saakka eikä viikonloppuisin eikä juhlapäivinä, joka pitää huomioida potilaan jatkohoitopaikkaa suunniteltaessa.

Kyseisenä aikana hoitajat tarpeen mukaan konsultoivat Keski-Pohjanmaan keskussairaalan päivystävää lääkäreitä.



Jos potilas otetaan jatkohoitoon vuodeosastolle tai hänet siirretään hoidettavaksi JYTAn toisen terveystieteiden keskuksen vuodeosastolle niin silloin siirrosta ilmoitetaan/raportoidaan kyseiselle osastolle suullisesti ja kirjallisesti. Lääkärin sanomissa tekstin kiireellisestä lähetystä pitää ilmoittaa erikseen konekirjoitukseen.

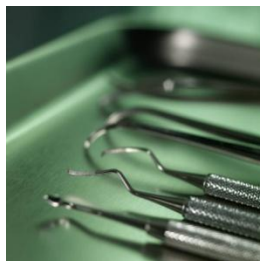
Tärkeää on, että omainen tietää potilaan siirrosta. Tarvittaessa ilmoita.

Potilaan mukana olevat tavarat myös siirretään.

#### 4.1.11 Välinehuolto

Kannuksen terveystieteiden keskuksessa on oma välinehuolto ja välinehuoltaja.

Välinehuolto ei ole joka päivä auki ja sen vuoksi käytön jälkeen instrumentit suihkutetaan ennen muovisankoon laittamista välinehuoltajan muovisankoon oheen laittamalla desinfiointiaineella.



**Välinehuollon steriilivarasto** on välinehuollon vieressä.

Lääkärinvastaanotolla on siellä omat tarvikeshyllyt, joista voi tarpeen mukaan hakea steriilejä taitoksia yms. tarvikkeita.

- Ilmoita heti puutos ja laita uusi tilaus potilastoimiston kaapissa olevaan tilausvihkoon!



**Tarvikejakelu:** Uniapnealaitteiden ja diabetesvälineiden tarvikejakelupaikka on Kannuksen terveystieteiden keskus, välinehuollossa välinehuoltaja xxxx xxxx  
Jakelupäivä on keskiviikko klo 13.00 - 16.00 (Huom! Ei muina päivinä )

Huom! Kannuksen välinehuollossa hoidetaan tarvikejakelu Kannuksen, Toholammin ja Lestijärven uniapneapotilaille.

Huom ! Uniapnealaitteiden käyttöön luovutus, maskin valinta ja käytön ohjaus tapahtuvat edelleen keskussairaалassa. Myös em. laitteen käyttöön liittyvissä ongelmissa yhteydenotot edelleen puhelimitse Keski-Pohjanmaan keskussairaalan kuntoutusohjaajaan, puh. xx xxxxxx ja huoltoa koskevissa asioissa puh. xx xxxxxx.

## 4.2 Kannuksen lääkärinvastaanoton JYTAn ulkoiset sidosryhmät ja KIURUN sidosryhmät

### 4.2.1 K-PKS

Keski-Pohjanmaan keskussairaala on alueen erikoissairaanhoidon yksikkö.

Kannuksesta on K-PKS:aan noin 42 km.

Terveyskeskuksesta voi lähettää erikoissairaanhoidon vaativat potilaat pääsääntöisesti sinne ilman ennakoilmoitusta.

Ennen lähettämistä psykiatrisista potilaista on aina konsultoitava päivystävää psykiatria.

Silmälääkäripäivystystä ei ole Kokkolassa vaan Oulussa

K-PKS:ssa samassa rakennuksessa sijaitsee lääkäripäivystys, yhteispäivystys

Arkisin ma – to klo 16 alkaen seuraavaan arkipäivään klo 08

Viikonloppuisin pe klo 16 – ma klo 8

Juhlapyhien aattoina klo 16 alkaen seuraavaan arkipäivään klo 08

Juhannus- ja jouluaattona yhteispäivystyksessä.

K-PKS:n päivystyspoliklinikka käyntiosoite: Mariankatu 16 -20, 67200 Kokkola

K-PKS:n päivystyspoliklinikan puhelinnumero: xx xxxxxx tai xx xxxxxx.

### 4.2.2 Konekirjoitus

Keski-Pohjanmaan keskussairaalan konekirjoitus kirjoittaa Kannuksen lääkärinvastaanoton lääkärin sanelut etätyönä Lestijärvellä.

Kiireellisestä läheteestä pitää ilmoittaa konekirjoitukseen lääkärin sanellessa tekstin.





### 4.2.3 Laboratorio

Laboratorio on Keski-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin alaista toimintaa. Toimipiste on Kannuksen terveystieteiden keskuksessa.

Laboratoriossa näytteiden otto arkisin ma – pe klo 7.15 -10.

- Sokerirasitus- ja laktoosirasitustestiin ajan voi varata laboratorion numerosta xxxx xxxxx

Laboratoriotutkimustulosten tiedustelet arkisin ma – pe klo 12 -14 potilastoimistosta. puhelinnumerosta xx xxxxxx.

- Kontrollikoetulosten tiedustelu vasta seuraavina päivinä (kun kaikki vastaukset ovat tulleet ja lääkäri on katsonut ja ohjelmoinut hoito-ohjeet)

Lääkärinvastaanotolla on potilaille annettavia uloste- ja virtsanäytepurkkeja. Tutustu. Käy tutustumassa laboratorion puolella laboratoriohoitajien opastuksella:

- pika-troponiini eli Dimer
- virtsan stix -laite ( laitteen käytön opetus)
- virtsanäytteen viljely
- nielunäytteen ottaminen

WEBLABin käyttö, salasana, lähetteet (tilaaminen, tulostus, ohjeet, vastausten antaminen)

#### **Lääkärinvastaanotolla puhelinneuvonnassa hoitaja**

voi määrätä harkintansa mukaan seuraavia laboratoriokokeita asiakkaalle: PVK, CRP, NTA, Gluc, nieluviiljely, PLV, Ekg

#### **Päivystävä sairaanhoitaja**

voi lisäksi määrätä : B-EOS, IgE, pölyryhmä, lakt-DNA testi

**Jos potilas on menossa diabetes-, verenpaine- tai sydänvuosikontrolliin niin otetaan perustaudin vuosikontrollipaketti (1x/vuosi):**

**Sydän- ja RR-potilaan vuosikontrolli:**

PVK, NTA, LDL, ALAT, fB-Gluc, CK, EKG, U-tutk.1

**Diabetes-potilaan vuosikontrolli:**

Edellä mainittujen lisäksi PLV, U- alb/krea, GHbA1c sekä harkinnan mukaan tarvittaessa CRP. Jos paastosokeri on koholla niin silloin sokerirasitus.

**Astmapotilaan vuosikontrolli:**

CRP, ECP, B-EOS, S-IgE, pölyryhmä tarpeen mukaan diagnostiikkavaiheessa

**Reumapotilaan kontrolli:**

Diagnoosi-vaiheessa nivelkipupotilaalla laboratorionkontrollina: LA, CRP, RF, CCPAb, uraatti

Turvakoheet otetaan K-PKS:n reumapoliklinikan ohjeen mukaisesti riippuen reumapotilaan lääkityksestä.

**Muistihoitajan laboratorionkoekteita:**

PVK, NTA, CRP, TSH, T4V, fB-gluc, LDL, ALAT, GT, 12-vit, fS-folaatti, S-Ca, E-folat, PLV

**Psykiatrinen sairaanhoitaja voi määrätä:**

PVK, NTA, CRP, TSH, T4V, fB-gluc, LDL, ALAT, GT, 12-vit, fS-folaatti, S-Ca, E-folat, PLV

**Hyperkolesterolemia potilaiden kontrollit:**

Ruokavaliohoitoisen potilaan kontrolli : LDL (6-) 12 kk:n välein

Statiinihoitoa saavan potilaan kontrollit:

Lääkityksen aloitus: 1 kk:n kuluttua ASAT, ALAT, CK, LDL (varoita lihaskipuoireesta)  
Ylläpito-hoidossa, jos edellisessä kontrollissa maksa-arvot, CK ja lipidiprofiili olivat normaalit niin riittää edellä mainitut laboratorionkontrollit 2 vuoden välein

**BPH + lääkitys**

PSA- kontrolli 2 vuoden välein, jos potilaan oireet ovat ennallaan.

**Thyroxin-lääkitys-potilaan kontrolli.**

Jos edellisellä kerralla arvot olivat normaalit niin seuraava kontrolli on 12 kk:n kuluttua .  
Hoitaja voi pyytää kontrollin, jos potilaalla on Thyroxin- lääke käytössä.

**Epilepsiapotilaiden lääkainepitoisuudet ja muut turvakoheet**

(Esim. valproaatti, karbamatsepiini, okskarbatsepiini- pit.) Kontrolli kerran vuodessa.

**Elintarviketyöntekijöiltä:**

Salmonella- viljely työhön tullessa ja ulkomaan matkojen jälkeen

**Huom!**

Kannuksen laboratorio tekee pyydettyäessä **päivystyksenä** laboratorionkoekteita esimerkiksi PVK, CRP, Ekg, pikanieluviljely, PLV.



#### 4.2.4 Röntgen

Röntgen on K-P:n sairaanhoitopiirin alaista toimintaa. Toimipiste on Kannuksen terveyskeskuksessa.

#### **Röntgen on auki arkisin ma – pe klo 8-14 puh xxxx xxxxx**

Lääkärinvastaanoton lääkäri kirjoittaa rtg- lähetteen -> röntgenissä otetaan natiivi-rtg- kuva.

- Soita päivystyskuvauksista tiedoksi rtg: iin.

- Ei- kiireellisiin kuvauksiin potilas varaa itse ajan rtg:n ajanvaruksesta

Röntgenissä kuvataan myös keskussairaalan määräämiä rtg - tutkimuksia.

Vastaanoton lääkärit voivat konsultoida rtg- kuvista röntgenissä 1-2 x/kk käyvää rtg- lääkäriä.

Röntgenlääkäri tekee ultraäänitutkimuksia ottaen samalla tutkimuksen niin vaatiessa ohutnäyte - biopsioita.

#### **Röntgentutkimuksia voi tiedustella arkisin ma - pe lääkärinvastaanotolta**

Röntgenlääkäriin konsultaatio-vastaukset konekirjoitus ensin kirjoittaa,

jonka jälkeen vastaanoton lääkäri antaa /kirjoittaa hoito-ohjeensa Effican YLE- lehdelle.

Sen jälkeen tieto voidaan välittää potilaalle.

#### 4.2.5 Sosiaali- ja potilasasiamies

JYTAn Sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Helinä Jokitalo

Hänelle puhelinajat ovat: ma - ti klo 09.00 - 12.00 ja to klo 12.00 - 15.0

puh. xxx xxxxx

Sähköposti: helina.jokitalo@cou.fi

Käyntiosoite: Terveystie 1, 67200 Kokkola

Henkilökohtaista käyntiä varten hänelle on varattava aika puhelimitse etukäteen.

#### 4.2.6 Toholammin vastaanotto

Kannuslaisille potilaille tilataan ja ostetaan ensisijaisesti gastroskopia- ja colonskopia-tähystyksiä Toholammin lääkärinvastaanotolta (puh. xx xxxxxx).

Osoite: Toholammin terveyskeskus  
Sairaalantie 2  
69300 Toholampi

Tutkimuksen tilaus:

Lääkäri lähettää Toholammin sovitulle sairaanhoitajalle Effican viestipiikkiin viestinä tiedon tarvittavasta tähystyksestä.

Lääkäri voi antaa Toholammin potilasohjeen tai

ohjata potilaan hakemaan Kannuksen lääkärinvastaanoton ajanvarausluukulta kyseisen tutkimuksen potilasohjeen

- Silloin lääkärin pitää kirjoittaa lapulle potilastoimiston ajanvarausluukulle ohjatulle potilaalle, mikä tutkimus on tulossa ja mihin:

Toholammin terveyskeskukseen vai Kokkolaan Suomen Terveystalolle

-> osataan antaa potilaalle oikean tutkimuspaikan potilasohje ja opastus.

Toholammin ”sovittu” hoitaja ilmoittaa tarkemmin tutkimusajan ja -paikan potilaalle sekä kertoo vielä tarkemmat potilasohjeet.

Tärkeitä ovat myös ohjeet Marevan- lääkkeen käytöstä ja diabetes-lääkkeiden käytöstä, tutkimuksiin liittyvistä esilääkkeistä...

Jos potilas tarvitsee vointinsa ja tyhjennysten takia osastohoitoa. -> Kesästä 2011 alkaen Kannuksen tähystyspotilaat on otettu suoraan Toholammin osastolle tyhjennykseen ja esilääkitystä varten. Tämä siksi, että huonokuntoiset potilaat välttyvät näin matkustamiselta ja kustannuksetkin huomioonottaen näin on parempi menetellä.

- Yhteydenottojen takia potilaan sairauskertomuksen perustiedot on oltava oikein.

Toholammin terveyskeskuksessa skopia- tutkimuksia tekevät

hoitajana Rannisto Matti ja lääkäreinä voivat olla Södervik Hannu, Vihreälä Ilkka tai Laitala Seppo.

Kannuksen lääkärinvastaanotolla kirjoitetaan vihkoon ylös potilaan nimi, syntymäaika, mikä tutkimus, määrääjä, mikä tutkimus ja tutkimusaika helpottamaan jäljestäpäin tulevaa laskun tarkastusta.

#### 4.2.7 Toholammin vuodeosasto

Potilas voidaan siirtää Kannuksen lääkärinvastaanotolta jatkohoitoon (ambulanssilla) Toholammin vuodeosastolle.

Soita (puh.xx xxxxxx) ja anna potilaasta raportti. Tiedot ja potilaan tavarat potilaan mukaan.



#### 4.2.8 Tunkkarin lääkärinvastaanotto

Tunkkarin lääkärinvastaanotolla käy potilaita Halsualta, Kaustiselta ja Vetelistä.  
Puhelinnumero xx xxxxxx

#### 4.2.9 Tunkkarin vuodeosasto

Potilas voidaan siirtää Kannuksen lääkärinvastaanotolta jatkohoitoon (ambulanssilla) Tunkkarin vuodeosastolle.  
Soita (puh. xx xxxxx) ja anna potilaasta raportti. Tiedot ja potilaan tavarat potilaan mukaan.

### 4.3 Kannuksen lääkärinvastaanoton muut ulkoiset sidosryhmät

#### 4.3.1 Ambulanssi

##### Hälytyskeskuksen numero on 112

Hätätilanteissa soitetään suoraan numeroon 112 ja tilataan ambulanssi.  
Jos ambulanssi tilataan, tilauksen vastaanottajalle ilmoitetaan seuraavaa:

- kuka soittaa ( ilmoita oma nimesi)
- minkälainen sairaustapaus esim. onnettomuus, montako loukkaantunut
- mihin osoitteeseen ambulanssi tilataan
- odota, kunnes 112 vastaa ja antaa luvan sulkea puhelimen

Kannuksen yksityisen sairaankuljettajien kanssa on tehty sopimus.

Jos heillä ei ole sairaankuljetusta niin he auttavat aamupäivisin noin klo 7.30- 13 Kannuksen terveyskeskuksessa. Yleensä toinen työntekijöistä on töissä vuodeosastolla ja toinen on töissä vastaanotolla.

Lääkärinvastaanotolla työntekijä ottaa aamuisin sydänfilmejä, täydentää ensiapua ja muita tiloja sekä avustaa potilaiden hoidossa.



### 4.3.2 Apteekki

Kannuksen lääkärinvastaanotolla uusitut reseptit toimitetaan terveyskeskuksesta uusittuina apteekkiin viimeistään viikon kuluttua siitä, kun asiakas on tuonut ne terveyskeskukseen uusittavaksi.

Reseptit haetaan apteekista arkisin.

Asiakkaita pyydetään huolehtimaan, että reseptit tuodaan uusittavaksi hyvissä ajoin, vähintään 1 - 2 viikkoa ennen lääkkeen loppumista.

Kannuksen apteekki on auki arkisin maanantai – perjantai klo 9-18

Lauantaisin klo 9-14

Sunnuntaisin ja pyhisin apteekki on suljettu.

Puh. xx xxxxxx



### 4.3.3 Kitinkannus

Kitinkannuksessa kuntoutetaan sotiemme invalideja.

Lisäksi Kitinkannus tarjoaa neurologisille potilaille ja muille asiakkaille nykyaikaista ja tasokasta laitos- ja avokuntoutusta.

### 4.3.4 Kuljetus

Maakunnallinen kuljetusjärjestelmä kulkee alueen terveyskeskuksista/vanhainkodeista keskussairaalaan ja sieltä takaisin. Alueelta on kaksi reittikuljetusta: reitit Lestijokilaakson ja Perhojokilaakson alueella.

Kannuksen terveyskeskuksesta kuljetus hakee menevän postin noin klo 11.30 ja jatkaa matkaa K-PKS:aan. Paluukyydissä voi tulla postia.

### 4.3.5 Unilabs, Kokkolan röntgen

Mammografiaan ja rintojen UÄ- tutkimukseen käy lähetteenä lääkärissäkäynnin kertomus YLE- lehdeltä.

Potilastoimistosta potilaalle tilataan ja annetaan aika Unilabsiin, Kokkolan röntgeniin.

Tähystyksistä kirjoitetaan vihkoon nimi, syntymäaika, määrääjä ja tutkimusaika helpottamaan jäljestäpäin tulevaa laskun tarkastusta

Osoite: Unilabs, Kokkolan röntgen, Kallentori ( II-kerros),  
Pitkänsillankatu 15,  
67100 Kokkola.  
puh. xx xxxxxx

#### 4.3.6 Suomen Terveystalo

Kannuksen lääkärinvastaanotto on vuosia ostanut gastroenterologi Heikki Mäkelän tekemiä mahalaukun- ja paksunsuolentähystyksiä.

Hänen vastaanotolle on päässyt nopeaa.

Lähettävä lääkäri harkitsee tutkimuspaikan.

Kannuksen potilastoimistosta hoitaja tilaa Kannuksen terveystalolääkärin määräyksestä tutkimusajan ja antaa/selostaa potilaalle tutkimusohjeet, joita on potilastoimiston kaapissa Suomen Terveystalon vihon välissä.

Tähystyksistä kirjoitetaan vihkoon nimi, syntymäaika, määrääjä, mikä tutkimus ja tutkimusaika helpottamaan jäljestäpäin tulevaa laskun tarkastusta.

Terveystalolääkärissä käynnin YLE-lehden teksti käy Terveystalolle lähetteenä ja se tulostetaan potilaalle mukaan.

Kannuksen terveystalo maksaa tutkimuksen ja mahdolliset PAD:t.

Potilas yleensä maksaa pienehköön toimistomaksun.

Potilaalle annetaan matkakorvauslomake mukaan, jossa mm. todetaan että tutkimus on Kannuksen terveystalolääkärin määräämä tutkimus.

Osoite: Suomen Terveystalo,  
Mannerheiminaukio 1,  
67100 Kokkola.  
puh xxxxxxxxx

#### 4.3.7 ENMG-tutkimukset

Potilaalle käy lähetteenä lääkärissäkäynnin kertomus YLE-lehdeltä.

Potilastoimistosta potilaalle tilataan ja annetaan aika puh 030 6000

Annetaan mukaan tai potilas hakee myöhemmin sanelusta tulleen lähetteen ja ohjeet.

Potilaalle maksaa toimistomaksun n. 30 euroa. ENMG-tutkimuksen maksaa terveystalo.

ENMG-tutkimuksesta kirjoitetaan vihkoon nimi ja tutkimusaika helpottamaan jäljestäpäin tulevaa laskun tarkastusta.

Osoite: Suomen Terveystalo  
Mannerheiminaukio 1,  
67100 Kokkola  
puh xxxxxxxxx

#### 4.3.8 OYS

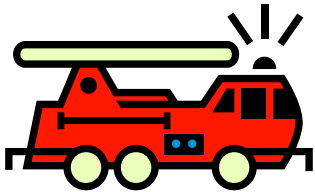
JYTA-alueen yliopistollinen sairaala sijaitsee Oulussa, jonne Kannuksesta on matkaa noin 185 km.

Huom. Silmälääkäripäivystystä ei ole K-PKS:ssa Kokkolassa vaan OYS:ssa Oulussa

#### 4.3.9 Palokunta

Palokunta hälytetään numerosta 112

Katso tarkemmat ohjeet Kannuksen terveyskeskuksen pelastussuunnitelmasta.



#### 4.3.10 Palvelutalot

Kannuksessa yksityisiä laitoksia ovat Riihikartano ja Auringonkukkakoti.

#### 4.3.11 Poliisi

Poliisi hälytetään tarvittaessa numerosta 112

Katso tarkemmin erilaisia ohjeita Kannuksen terveyskeskuksen turvallisuussuunnitelmasta.



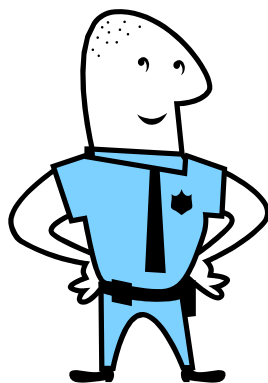
#### **4.3.12 Terveyskeskuksen keittiö**

Kannuksen terveyskeskuksen ruokahuollon työntekijät ovat Kannuksen kaupungin työntekijöitä. Muulla henkilökunnalla on mahdollisuus ruokailla maksua vastaan terveyskeskuksen ruokasalissa arkisin klo 10.30 -12.30. Ruokailusta lähetetään lasku kotiin yleensä kerran kuukaudessa.



#### **4.3.13 Yksityinen vartiointipalvelu**

JYTAn Kannuksen terveyskeskus ostaa yksityiseltä vartiointipalvelulta palveluja. Lue tarkemmin työpaikan ohjeesta.



## 5 MUITA LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLA TOTEUTETTAVIA OHJEITA

### 5.1 Kannuksen terveystieteiden tietoturvasuunnitelma

Ole hyvä ja lue tietoturvaohjeet ja luettuasi allekirjoita.

### 5.2 Lääkehoitosuunnitelma

Tutustu lääkärintervuston lääkehoitosuunnitelmaan.

### 5.3 Turvallisuussuunnitelma

Kannuksen terveystieteiden turvallisuussuunnitelmassa on eri tilanteisiin hyviä ohjeita!  
Ole hyvä ja lue turvallisuussuunnitelma ja allekirjoita, että olet lukenut.

### 5.4. Katastrofi- hälytys kaavio

### 5.5 Effica- kertomusohjelman ohjeet

Lue kirjalliset ohjeet. Potilastoimistossa, entisessä konekirjoitustilassa on Effica 4.1 harjoittelumahdollisuus. Pegasos-sairauksethallinnan hallinta on myös eduksi.

### 5.6 Toimintaa helpottavia oheispalveluja

Kannuksen lääkärintervustolla on saatavilla toimintaa ohjaavia erilaista www - oheispalveluja ja lisäksi erilaista kirjallisuutta.

Esimerkiksi www -linkkeinä:

- Terveystietä
- Käypähoito
- Sairaanhoidon käsikirja
- Pharmacia Fennica
- Google



## 6 KANNUKSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTOLLA OLISI HYVÄ OSATA

Tutustu kirjallisuuden, www- sivujen välityksellä (katso kohta 4.6) ja / tai kysy neuvoa perehdyttäjältä ja toisilta työntekijöiltä alla oleviin toimenpiteisiin ja potilaiden hoitamiin liittyen. Alla luetellut asiat Sinun olisi hyvä osata työskennellessäsi Kannuksen lääkärintervastuunotolla.

Kannuksen lääkärintervastuunotolla on Effica- navigaattorin alapuolella linkkiyhteys Terveystuorttiin, Käypähoito-ohjeisiin, Sairaanhoidajan käsikirjaan ja Pharmaca Fennicaan, joista saat luettua ja tulostettua **päivitettyä tietoa** alla olevista aiheista.

JYTAn laatutyön lääkärintervastuunottojen yhteinen työryhmä kirjoittaa kirjalliseen tuotoon ajanvarauksen ohjeita ja potilasohjeita huhtikuun 2012 mennessä. Niiden valmistuttua voit hyödyntää myös niitä.

- Ajanvaraus ja hoidon tarpeen arviointi
- Allergiapotilaan hoitaminen
- Ascites- punktiossa avustaminen
- Avustaminen erilaisissa toimenpiteissä
- Biopsian ottamisessa avustaminen + PAD: n lähettäminen
- Ekg:n ottaminen tai rasmus-ekg:ssa avustaminen
- Elvytyksen hoitaminen ja intuboinnissa avustaminen
- Gynekologisten näytteiden ottamisessa avustaminen sekä millaisiin näyteputkiin näytteet otetaan ...
- Gynekologisissa toimenpiteissä avustaminen
- Haavan liimaus tai haavan ompelu (suturaatio)
- Haavojen hoitaminen -pitkäaikaishaavat
- Hengitystieinfektio-potilaan hoitaminen
- Ilmoittautumiseen liittyvät asiat
- Infuusiokanyylin laittaminen ja nestehoitoon liittyviä asioita. ( yöpaikkakohtainen lääkelupa on oltava voimassa.)
- Injektoiden antaminen (sc., im., iv., vc.) työntekijän lääkelupien mukaan.
- Ironneen jäsenen pakkaaminen + kyseisen loukkaantuneen potilaan hoitaminen
- Jäykkäkouristusrokote
- Inhaloitavan lääkkeen antaminen spiirolla
- Katetrointi
- Kipsaaminen
- Kolaripotilaan hoitaminen
- Korvahuuhtelu
- Kynnen poisto tai kiila- excisio

- Laboratoriolähetteen tekeminen ja erilaisten laboratoriovastausten ja tutkimusten välittäminen asiakkaalle
- Lapsipotilaan hoitaminen
- Lääketilauksien tekeminen
- Lääkkeiden antamiseen liittyvät asiat
- Mahahuuhtelussa avustaminen
- Matkakorvauslomakkeen kirjoittaminen
- Max.punktiossa tai lavaatiossa avustaminen
- Nenäverenvuotopotilaan hoitaminen
- Neulanpistotapaturman toimintaohje
- Paleltuneen potilaan hoitaminen
- Palovammapotilaan hoitaminen
- Potilaan tarkkailu lääkityksen yms. jälkeen
- Potilaalle tilattavat tutkimukset Suomen Terveystalolta, Toholammilta, Unilabsista
- Puhelintekniikka
- Rectoskopiassa avustaminen
- Reseptien uusintaa liittyvät asiat
- Rintakipupotilaan hoitaminen
- Selkäkipupotilaan hoitaminen
- Silmäpotilaan hoitaminen, silmähuuhtelu
- Synnytyksessä avustaminen
- Syyvän jäädyttäminen tai syyvän polttaminen,
- Todistusten esittäytyö (Ajokorttitodistus, T-todistus...)
- Toimenpiteissä avustaminen esim. luomenpoisto, patinpoisto, paiseen puhkaiseminen (incisio )
- Tukisidosten laittaminen
- Vainajan laittaminen, omaisten huomiointi
- Vatsakipupotilaan hoitamiseen
- Ym.



**TOIVOMME SINULLE TYÖTOVERINAMME TYÖN ILOA!  
TOINEN TOISTAMME TUKIEN OLEMME ASIAKKAITA VARTEN !**



**KANNUKSEN TERVEYSKESKUSEN LÄÄKÄRINVASTAANOTON  
PEREHDYTYKSEN SEURANTAKAAVAKE**

Perehdytettävä työntekijä merkitsee päivämäärän viereiseen ruutuun, kun asia on opastettu tai käsitelty tai hän itse on perehtynyt asiaan. Lisäksi perehdyttäjä kuittaa perehdytyksen allekirjoituksella.

<b>Aihe/ sisältö</b>	<b>Perehdytetty; päivämäärä + allekirjoitus</b>
Perustietoa työpaikasta	
JYTAn maantieteellinen sijainti	
JYTAn toiminta-ajatus	
JYTAn organisaatio	
JYTAn toiminta-ajatus	
JYTA toimintaa ohjaavat arvot	
JYTAN lääkärinvastaanottojen arvot	
Kannuksen lääkärinvastaanoton ja tk:n pohjapiirros, Kannuksen lääkärinvastaanoton eri huoneisiin tutustuminen ja huoneissa oleviin laitteisiin ja välineisiin tutustuminen	
Kannuksen lääkärinvastaanoton muihin yksityiskohtiin tutustuminen	
Kannuksen lääkärinvastaanoton henkilökuntaan ja heidän työkuviin tutustuminen	
Kannuksen lääkärinvastaanoton ajanvaraus- ja päivystystoimintaan tutustuminen	
Työsopimus	
Mitä henkilöltä odotetaan	
Henkilökunnan työajat, vuoronvaihdot, ylityöt	
Henkilökunnan ruoka- ja kahvitauot	
Sairauspoissaolot, lomat, vapaat. Poissaoloista sopiminen ja anominen.	
Palkanmaksaminen	
Verokortin lähettäminen	
Matkalaskun tekeminen	
Työvaatteet, sukat, kengät, nimineula	
Parkkipaikka	
Työterveyspalvelut	
Avaimet	

ATK-tunnukset	
Effica, WebLab	
Ajanvaraus	
Reseptien uusiminen	
Tietosuojan lukeminen ja allekirjoitus	
Työpaikka on savuton	
Kannuksen lääkärinvastaanoton terveyskeskuksessa olevat JYTAn sidosryhmät	
Kannuksen lääkärinvastaanoton terveyskeskuksen ulkopuolella olevat JYTAn sidosryhmät ja Kiurun sidosryhmät	
Kannuksen lääkärinvastaanoton muut ulkoiset sidosryhmät	
Lääkehoitosuunnitelma Lääkkeiden tilaus ja luovutus yms.	
Turvallisuussuunnitelma ja allekirjoitus	
Katastrofi-hälytyskaavio	
Toimintaa ohjaaviin ohjeispalveluihin tutustuminen: Terveysportti, Käypä-hoito-suositukset, Pharma - Fennica, Sairaanhoitajan käsikirja...	
Ammattikirjallisuus, koulutus	
Kannuksen lääkärinvastaanoton jätteiden käsittely	
Tavaroiden tilaus	