

PEREHDYTY SOPAS TIKKURILAN TERVEYSASEMALLE

Noora Tiilimaa ja Susanna Virta

Opinnäytetyö, kevät 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Hoitotyön koulutusohjelma

Terveydenhoitaja (AMK)

TIIVISTELMÄ

Tiilimaa, Noora & Virta, Susanna. Perehdytysopas Tikkurilan terveysasemalle. Helsinki, kevät 2010, 95 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä Helsinki. Hoitotyön koulutusohjelma, terveydenhoitaja (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa perehdytysopas ja perehdytyksen seurantalomake uusille työntekijöille, työhön palaajille, opiskelijoille ja nykyisille työntekijöille. Opinnäytetyön yhteistyötahona oli Tikkurilan terveysasema. Perehdytysoppaan ja perehdytyksen seurantalomakkeen tarkoituksena oli helpottaa työntekijän perehdytystä ja antaa perustiedot terveysaseman työskentelystä.

Perehdytysoppaan ja perehdytyksen seurantalomakkeen tieto pohjautui suurimmaksi osaksi terveysaseman omiin tietoihin sekä luotettavaan Internet lähteeseen koottuihin tietoihin. Opinnäytetyön raporttiosuudessa käsitellään perehdyttämistä sekä terveysaseman avoterveydenhuoltoa.

Perehdytysoppaassa kerrotaan Tikkurilan terveysasemasta, työsuhteasioista, tärkeimmistä yhteystiedoista ja puhelinnumeroista, solutoimistosta ja ajanvarauksesta, sairaan- ja terveydenhoitajien vastaanotoista, tarkkailu- ja toimenpide huoneista, toiminnasta hätä- ja ongelmatilanteista sekä käytännön ohjeita. Perehdytyksen seurantalomakkeessa on näiden lisäksi yksityiskohtaisemmin käytännön asioita, joiden avulla perehdytettävä voi seurata perehdytystä.

Osastonhoitaja antoi palautetta perehdytysoppaan kehittelyn aikana. Palautteen perusteella perehdytysopasta muokattiin. Perehdytyksen seurantalomaketta esiteltiin uudella työntekijällä, jonka antaman palautteen avulla seurantalomaketta paranneltiin. Yhteisessä tapaamisessa perehdytysoppaan kirjoittamisen aikana terveysaseman työntekijöiltä kysyttiin palautetta. Palautteen perusteella perehdytysoppaan sisältö muotoutui tavoitteita vastaavaksi. Terveysaseman työntekijät arvioivat perehdytysoppaan ja perehdytyksen seurantalomakkeen kirjallisesti sekä suullisesti esittelytilanteessa. Kirjallisesta arvioinnista saatujen tulosten mukaan perehdytysoppaassa oli hyödyllistä tietoa kattavasti ja seurantalomakkeen sisältö jäsentää perehdytyksen seurantaa.

Asiasanat: terveyskeskukset, perehdyttäminen, tuotteet, oppaat

ABSTRACT

Tiilimaa, Noora and Virta, Susanna
Orientation manual for Tikkurila health centre employees.
95 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Nursing, Option in Health Care: Public Health Nurse.

The purpose of this project was to produce a new orientation manual and follow-up form for health centre employees of Tikkurila. The idea of this project emerged from health center's head nurse and the project was carried out in co-ordination with them. The purpose was to create a new improved orientation manual to replace the previous one.

The information contained in the thesis, orientation manual and follow-up form was based on reliable scientific research, sources and knowledge of Tikkurila health centre employees.

The orientation manual provides multidimensional support and information for the employees. The content of follow-up form was intended to provide tools for work follow-up.

The collected evaluation feedback from the health centre employees assessing the production was used to improve the content. Evaluation showed that the content of orientation manual and follow-up form was accomplished and easy to approach after improvements.

Keywords: health centre, orientation, production, manual

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PEREHDYTTÄMINEN	7
2.1 Perehdyttäminen käsitteenä	7
2.2 Perehdyttämisen tavoitteet	8
2.3 Perehdyttämisen sisältö	9
2.4 Perehdyttämisen hyödyt	10
2.5 Perehdyttämisen seuranta	12
2.6 Ohjaajan osa perehdytyksessä	13
3 AVOTERVEYDENHUOLTO TERVEYSASEMALLA	14
3.1 Terveystenhuoltoa ohjaavat lait	14
3.2 Perusterveydenhuolto	15
3.3 Terveysasemalla työskentelevät ammattiryhmät	16
3.4 Avoterveydenhuollon asiakaskunta ja käynnit	17
3.5 Tulevaisuuden haasteet perusterveydenhuollossa	18
4 TIKKURILAN TERVEYSASEMA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	20
5 PRODUKTION TARKOITUS JA TAVOITTEET	21
6 PRODUKTION TOTEUTUS	22
6.1 Prosessin kuvaus	22
6.2 Oppaan ja seurantalomakkeen suunnittelu	23
6.3 Oppaan ja seurantalomakkeen työstäminen	25
6.4 Oppaan ja seurantalomakkeen sisältö	26
6.5 Arvioinnin suunnittelu ja toteutus	27
7 PRODUKTION ARVIOINTI	29
7.1 Kirjallinen arviointi oppaasta	29
7.1.1 Oppaan ulkonäkö, käytännöllisyys ja kokonaissisältö	29
7.1.2 Arviointi sisältöalueittain	30
7.2 Kirjallinen arviointi seurantalomakkeesta	32
7.3 Suullinen arviointi oppaasta ja seurantalomakkeesta	33

8 POHDINTA	34
8.1 Eettisyyden pohdinta	34
8.2 Luotettavuuden pohdinta	35
8.3 Palautteen pohdinta	36
8.4 Oma arvio produktiosta	36
8.5 Jatkokehitysideat.....	37
8.6 Opinnäytetyöprosessin ja ammatillisen kasvun pohdinta	38

LIITE 1: Tikkurilan terveysaseman perehdytysopas 2009

LIITE 2: Perehdytyksen seurantalomake

LIITE 3: Arviointilomake

1 JOHDANTO

Muuttuva hoitotyö on haaste ammatilliselle osaamiselle. Hoitotyö on muuttunut vastuullisemmaksi, itsenäisemmäksi, laaja-alaisemmaksi, haasteellisemmaksi ja monipuolisemmaksi. Potilas- ja asiakaslähtöisyys on lisääntynyt. Samalla on kasvanut suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin tarve sekä ohjauksen ja yhteistyön tarve. Laatutietoisuus, hoitotyöntekijöiden asiantuntijuuden merkitys sekä moniammatillinen yhteistyö on lisääntynyt ja hoitotyön tekijöiden arvostus on kasvanut. (Hildén 2002, 30.) Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten, tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen (Penttinen & Mäntynen 2009, 3). Perehdyttäminen uuteen työpaikkaan ja työhön on tärkeitä jatkuvasti muuttuvassa hoitotyössä.

Idea opinnäytetyöhöemme syntyi, kun Tikkurilan terveysaseman osastonhoitaja toivoi perehdytysopasta sekä perehdytyksen seurantalomaketta terveysaseman työyhteisöön. Terveysasemalla oli käytössä vanha perehdytysopas, joka toivottiin päivitettävän ja uudistettavan. Perehdytyksen seurantalomaketta toivottiin perehdytyksen tueksi. Työmme tavoitteena oli tehdä selkeä, monipuolinen ja työntekijöitä palveleva perehdytysopas ja perehdytyksen seurantalomake, jotka ovat työntekijöiden saatavilla sekä helposti päivitettävissä. Perehdytysoppaan ja perehdytyksen seurantalomakkeen tavoitteena oli myös tukea perehdyttämistä, olla työn tukena ja sisältää työssä tarvittavaa materiaalia. Perehdytysoppaan ja seurantalomakkeen avulla uusien työntekijöiden, työstä palaajien ja opiskelijoiden perehdyttäminen onnistuu paremmin.

Valmistuvina terveydenhoitajina tulemme tarvitsemaan perehdytystä työssämme. Toimimme myöhemmin perehdyttäjinä, jolloin ajankohtaista tietoa asiasta tarvitaan. Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsitellään perehdyttämisprosessiin sisältyviä vaiheita, joista hyvä perehdyttäminen muodostuu, sekä terveysaseman avovastaanottoa. Työn loppupuolella on kerrottu produktion toteutuksesta ja arvioinnista. Raportissa kutsumme perehdytysopasta oppaaksi ja perehdytyksen seurantalomaketta seurantalomakkeeksi.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Seuraavassa kerromme ihanteellisen perehdyttämisen teoriaa ja sen toteutumista.

2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Työturvallisuuslaissa (14§) työntekijälle tulee antaa riittävästi perehdyttämistä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. Perehdyttäminen pitää muistaa myös ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle annettua perehdytystä tulee täydentää tarvittaessa. Työntekijää perehdytetään työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja toiminta-ajatuksen, liikeidean tai palveluidean, työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat, oppii työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle. (Kangas 2003, 4–5.) Perehdyttäminen koskettaa kaikkia organisaatioita ja jokaista työntekijää, joka vaihtaa työpaikkaa, työtä tai yksikköä. Perehdyttämisellä autetaan uusia työntekijöitä tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9.)

Työhön perehdyttäminen eli työnopastus on suunniteltava ja toteutettava tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä sekä perehdyttämistilanteita on monenlaisia. Perehdyttämistä järjestetään uuden tulokkaan lisäksi työhön palaajalle, joka on ollut välillä esimerkiksi hoitovapaalla tällöin voi olla kyseessä perusteellinen perehdytys. Tilapäisille työntekijöille tai lyhytaikai-

sille sijaisille järjestetään perehdytystä, jolloin yleensä käydään läpi tärkeimmät asiat. Lisäksi perehdytystä järjestetään yrityksen työntekijöille, jos esimerkiksi työtehtävät, työmenetelmät, laitteet tai välineet muuttuvat. Työpaikassa oleville opiskelijoille perehdyttämisen periaatteet ovat samat kuin muidenkin työntekijöiden. (Kangas 2003, 4–5.)

Hyvä perehdyttäminen voi olla vähäeleistä ja normaalin työtoiminnan sisälle rakennettua. Laadukkaan perehdyttämisen asenne ilmenee siinä, miten erilaiset tilanteet osataan nähdä tulokkaan kannalta ja hyödyntää yhteisen oppimisen näkökulmasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 52–53.)

2.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Tavoitteena perehdyttämisessä on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten, tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Työhön perehdyttämisen tarkoituksena on perehdyttää henkilö tehtävänsä, tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, koko organisaatioon, oman työyhteisönsä tavoitteisiin ja toimintaan sekä niitä koskeviin muutoksiin. Perehdytyksen tavoitteina on antaa tulokkaalle perustiedot työpaikasta ja tehtäväkohtainen työnopastus, joka mahdollistaa tulokkaan myönteinen asennoitumisen työyhteisöön sekä luoda hyvä yhteistyö uuden henkilön ja hänen esimiehensä ja työtovereidensa välille. Perehdyttäminen lyhentää oppimisaikaa, poistaa epävarmuutta sekä vähentää virheitä, tapaturmia ja muista työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheutua työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta. (Lepistö 2000, 65.) Yksilön oppimisen lisäksi tavoitteena tulisi lisäksi olla organisaation osaamisen jakaminen ja työyhteisön kehittyminen (Frisk 2003, 42).

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 46–47) mukaan perehdyttämisellä tavoitellaan työn oppimisen nopeutumista sekä työsuorituksen ja tuottavuuden parantamista.

Perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa työssä viihtymiseen sekä vähentää vaihtuvuutta. Perehdyttämisellä ei tavoitella työn syvällistä hallintaa, vaan ammattilaiseksi kehitytään kokemuksen ja jatkokoulutuksen avulla.

2.3 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttäminen alkaa rekrytoinnista (Kjelin & Kuusisto 2003, 53). Työhön perehdyttämisen pääkohtiin kuuluu työhönotto. Työnantaja kertoo muun muassa työn sisällöstä, palvelusuhteen ehdoista ja työyhteisöstä. Silloin voidaan antaa tulokkaalle kirjallista esittely- ja muuta aineistoa. (Kangas 2003, 9.) Perehdyttämisprosessissa työhönoton jälkeen seuraavana on työntekijän vastaanottaminen sekä perehdytyksen käynnistäminen. Esimies varaa aikaa työntekijän vastaanottamiseen (Lepistö 2000, 67). Valmistautumiseen sisältyy tulokkaasta tiedottaminen etukäteen työyhteisölle. Esimies on sopinut työyhteisön kanssa työnjaosta. Valmistautumiseen käytetty aika säästää paljon aikaa myöhemmin perehdyttämisvaiheessa. (Kangas 2003, 9.) Tulokkaan esimies on aina vastuussa perehdyttämisen toteuttamisesta ja käytännön organisoinnista (Kjelin & Kuusisto 2003, 186). Jos työyhteisö ja uusi työ ovat tulijalle vieraita, kannattaa miettiä, miten paljon asiaa ensimmäiseen päivään kannattaa sisällyttää. Jos uusia asioita tulee kerralla kovin paljon, ne eivät jää mieleen. (Kangas 2003, 9.)

Esimiehen lisäksi alkukeskusteluun osallistuvat mahdollisesti perehdyttämisestä vastaavat henkilöt. Ennalta laadittu, yksilölliset tarpeet huomioon ottava henkilökohtainen perehdyttämisohjelma käydään läpi ja siitä keskustellaan uuden työntekijän kanssa. (Lepistö 2000, 67.) Perehdyttämisen lopulliseen sisältöön vaikuttavat organisaation arvot, strategia ja tavoitteet sekä tulokkaan tehtävä ja aikaisempi osaaminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198–199.) Jokainen työyksikkö on erilainen ja perehdytyksessä tulisi korostaa työyksikön ominaisia piirteitä, työn luonnetta ja työtehtäviä sekä kertoa mahdollisista työyksikön sisällä sovitusta arvoista, sopimuksista ja säännöistä (Lahti 2007, 58).

Alkukeskustelun jälkeen alkaa tehtäväkohtainen työnopastus, jonka suorittaa esimies tai työnopastaja. Perehdyttämistä jatketaan rinnan töiden kanssa niin

kauan, että talo ja työt ovat tulleet tutuiksi. Viimeisenä prosessina on työhön perehdyttämisen arviointi, jossa selvitetään mitä perehdyttämällä on saatu aikaan ja millaisia kehittämistoimia tarvitaan. Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää keskusteluja, kyselyjä, yhteistyötä ja käytännön toimia. (Lepistö 2000, 67–68.) Yleensä työn hallinnan saavuttaminen ja asettuminen uuteen organisaatioon kestää tietotyössä vähintään puoli vuotta. Perehdyttäminen loppuu, kun perehdyttämisen tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Lahden (2007, 54, 58) tutkimuksen mukaan perehdytettävä kaipaa nimettyä perehdyttäjää. Perehdytykseen tulisi siis nimetä yksi perehdyttäjä, kehittää yksilöllistä perehdytystä, arvioida tulotilannetta ja ottaa käyttöön urakehitysohjelma. Perehdytettävälle ja perehdyttäjälle pitäisi suunnitella yhteiset työvuorot ja välttyä tilanteilta, joissa perehtyjä joutuu työvuorovahvuuteen. Perehdyttäjällä on suuri merkitys perehdytettävälle hänen motivoinnissaan, työtapojen ja työyhteisön opastamisessa. Perehdyttäjällä tulee olla taitoa ja tietoa perehdyttämisestä, ja hän saattaa tarvita koulutusta perehdytystä varten. Kokenut perehdyttäjä siirtää niin sanottua hiljaista tietoa perehdytettävälle. Perehdytyksen tulee olla yksilöllistä, jolloin saadaan työntekijästä sitoutunut ja motivoitunut työntekijä pidemmäksi aikaa.

2.4 Perehdyttämisen hyödyt

Työhön perehdyttäminen on sekä perehdytettävän että koko työyhteisön etu. Perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään helpommin kiinni omaan työhönsä, näkemään itsensä osana työyhteisöä ja koko organisaation toimintaa sekä asettamaan oman työnsä ja itsensä paikalleen työyhteisössä ja koko yrityksessä. Lisäksi se antaa työntekijälle valmiuksia oman työnsä kehittämiseen ja lisää kykyä toimia epätavallisissa tai uusissa tilanteissa. (Elovainio 1992, 8–9.) Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista sekä lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Lisäksi tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Lepistön (2000, 63–64) mukaan perehdytyksellä tulokkaan epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät, sopeutuminen työyhteisöön helpottuu ja työ on alusta lähtien sujuvampaa, kun työt opitaan heti tekemään oikein. Perehdyttävän kyvyt ja osaaminen tulevat paremmin esille, mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat, ammattitaidon kehittyminen ja työssä eteneminen helpottuvat ja nopeutuvat, laatutavoitteet saavutaan nopeammin ja normaali ansiotaso nopeammin. Laadukkaalla perehdyttämällä tulokkaan aktiivisuutta hyödynnetään alusta alkaen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53). Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee monin verroin takaisin (Kangas 2003, 5).

Työpaikka hyötty tulokkaan perehdyttämisestä, sillä työn tulos ja laatu paranevat, tulokkaan asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteiseksi, virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu vähemmän, hävikin määrä on vähäisempi, poissaolot vähenevät, vaihtuvuus pienenee, työvälineiden ja kalustojen huolto helpottuu ja syntyy kustannussäästöjä, raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi sekä hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa (Lepistö 2000, 64). Uusien jäsenten tulo merkitsee organisaatiolle panostusta tulevaisuuteen sekä se luo mahdollisuuden vahvistaa organisaation muutos- ja kehittämissyönteiksi. Organisaation kannalta perehdyttämisessä on kyse kannattavuudesta ja organisaation strategian toteuttamisesta. Perehdyttäminen luo koko pohjan, jonka avulla tulokas suuntaa organisaatiossa, ja antaa myös sen tavoitteen ja vision, jota kohden hän pyrkii kulkemaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14, 16.)

Perehdytyksen hyötynä on lisäksi ammatillisen kasvun tukeminen. Ammatillisen kasvun käsitteellä tarkoitetaan kaikkia niitä kehittämistoimia, jotka kohdistuvat ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja lisäämiseen, ja se on nähtävä jatkuvana, koko elämänkaaren kattavana prosessina. Tavoitteena on parantaa suoritusta ja osaamista. Ammatillinen osaaminen on yksi keskeinen osa työkykyä ja henkistä työssä jaksamista. Työkykyä ylläpitävä toiminta kohdistuu henkilöstön terveyteen, toimintakykyyn, motivaatioon ja ammattitaitoon sekä työn, työympäristön ja työyhteisöjen kehittämiseen. (Hildén 2002, 33, 85.)

2.5 Perehdyttämisen seuranta

Tulokkaan perehdytyksen toteutumista on seurattava samalla kun sitä toteutetaan. Perehdyttämisen arvioinnissa tarkastellaan sekä organisaation vastuuhenkilöiden toimintaa että tulokkaan omaa toimintaa. Seurannan pitää olla yksinkertaista ja luottamuksellista. Seurannan on annettava sellaista tietoa, jonka avulla voidaan arvioida sekä perehdyttämisen toteutumista että siitä saatavaa hyötyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.) Arvioinnissa mietitään muun muassa tavoitteiden saavuttamista, suunnitelman toteutumista sekä perehdytyksen mahdollisia puutteita ja kehittämissuhteita. Perehdytystä kehitettäessä otetaan huomioon aikaisempien perehdytettävien mielipiteet ja kokemukset. Perehdytyksen arvioinnin tärkeys tulee sisäistää, jolloin pystytään kehittämään perehdytys paremmin tarpeita vastaavaksi. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)

Perehdytyksessä on hyvä käyttää apumateriaaleja, joita ovat muun muassa perehdyttämishjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, perehdytyskansio, Tervetuloa taloon -oppaat ja henkilöstölehdet. Näiden tarkoituksena on tukea mielenpainamista ja asioiden muistamista. Tulokas voi myös myöhemmin tarkistaa asioita, kun apumateriaalit ovat hänen käytettävissään. (Kangas 2003, 10.) Perehdyttämisen tarkistuslistat ovat hyvä seurannan apuväline, joka voidaan antaa tulokkaalle. Perehdytettävä voi itse seurata perehdytyksensä etenemistä esimerkiksi rastittamalla asiat sitä mukaa kuin ne on hänelle opastettu (Kangas 2003, 16). Perehdytysoppaat ja -ohjeet eivät ole hyvän perehdytyksen tae, vaan niiden käyttöä tulee opettaa ja perehtyjällä tulee olla aikaa niihin tutustumiseen (Lahti 2007, 58).

Perehdyttämisen kehittämishaasteina ovat perehdytysuunnitelman jatkuva päivittäminen, perehdyttävien henkilöiden jaksamisesta huolehtiminen sekä perehdytettävien erilaisuuden kääntäminen voimavaraksi (Liski, Horn & Villanen 2007, 21).

2.6 Ohjaajan osa perehdytyksessä

Ohjaus on työmenetelmä, jota käytetään ammatillisen keskustelun muotona. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Parhaimmillaan se on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua, kykyä edistää itseään ja toimintaansa. (Onnismaa 2007, 7.) Ohjaajan katsotaan olevan asiantuntija prosessissa, jossa ohjattava oppii käsittelemään kokemuksiaan, käyttämään resursseja, ratkaisemaan ongelmia ja suuntaamaan oppimistaan. Ohjauksessa ohjaaja osallistuu ohjattavan ajattelu- tai toimintaprosessiin ja pyrkii edistämään sen toteutumista erilaisin toimin. Ohjausta jäsentää ajatus ohjattavan prosessista, jota ohjaaja pyrkii edistämään ja jonka muokkaamiseen hän osallistuu. (Vehviläinen 2001, 13, 17–18.)

Ohjausvalmiuksia opetetaan sairaanhoitajakoulutuksen aikana. Sairaanhoitajan täytyy kyetä ohjaamaan potilaita, ja perehdyttämisen katsotaan kuuluvan samaan kategoriaan. Sairaanhoitajuuteen kuuluu opettaminen ja ohjaaminen. Sairaanhoitajista osa kokevat, ettei heillä ole lisäkoulutukseen tarvetta. Ohjausvalmiuksia heikentää muun muassa sairaanhoitajien koulutuksen eriaikaisuus. Pitkään työelämässä olleet sairaanhoitajat kokevat herkästi teoriatietonsa puutteelliseksi, elleivät he ole saaneet lisäkoulutusta. (Jääskeläinen 2009, 44, 45.)

Sairaanhoitajat kokevat valmiuden ohjaukseen pitkään ja monipuoliseen työkokemukseen perustuvaksi, mikä takaa muun muassa hoitotyön taidot, ammatillisuuden sekä kokonaisnäkemysten sairaanhoitajan työstä ja sen sijoittamisesta hoitojärjestelmään. Yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat sairaanhoitajien kokemuksiin omista valmiuksistaan ohjaamiseen. Valmiuksiin kuuluvat muun muassa oman persoonan käyttö, vuorovaikutustaidot, sitoutuminen ja oma motivaatio, jotka helpottavat ohjaustyötä. Sairaanhoitajien tiedot ohjauksen sisällöstä vaihtelevat. (Jääskeläinen 2009, 39, 43, 45.)

3 AVOTERVEYDENHUOLTO TERVEYSASEMALLA

Kerromme seuraavassa avoterveydenhuollon toiminnasta, terveysasematyökentelystä ja asiakasryhmistä terveysasemalla. Terveysasemalla tarjottavia palveluita määräävät lait, muun muassa kansanterveyslaki.

3.1 Terveysasemaa ohjaavat lait

Kunnan on huolehdittava asukkaiden sairaanhoidosta, johon luetaan lääkärin suorittama tutkimus ja hänen antamansa tai valvomansa hoito ja lääkinällinen kuntoutus sekä mielenterveystyötä järjestämällä kunnan asukkaille ehkäisevää mielenterveystyötä ja mielenterveyspalveluita, joita voidaan antaa terveysasemalla. (Kansanterveyslaki 28.1.1972/66.)

Laissa (14 §) määritetään, että kansanterveystyöhön kuuluvina tehtävinä kunnan tulee huolehtia asukkaiden terveysneuvonnasta ja terveystarkastuksista, sisältäen muun muassa ehkäisyneuvonnan, raskaana olevien naisten ja lasta odottavien perheiden ja alle kouluikäisten lasten sekä heidän perheidensä neuvolapalvelut. Kunnan tehtävänä on myös seurata kunnan asukkaiden terveydentilan ja siihen vaikuttavien tekijöiden kehitystä, huolehtia terveysnäkökohtien huomioon ottamisesta kunnan kaikissa toiminnoissa sekä tehdä yhteistyötä terveyden edistämiseksi muiden kunnassa toimivien julkisten ja yksityisten tahojen kanssa. (Kansanterveyslaki 28.1.1972/66.)

Kansanterveyslain (15 §) mukaan terveysaseman tulee järjestää toimintansa siten, että potilas saa arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveysasemalle. Terveysasemalla ammattihenkilön tulee tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas on ottanut yhteyden terveysasemaan, jollei arviointia ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Kiireelliseen hoitoon on kuitenkin päästävä välittömästi. (Kansanterveyslaki 28.1.1972/66.)

Terveydenhuoltoa ohjaa muun muassa laki potilaan asemasta ja oikeuksista (2 §) tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä, jonka oikeuksia on määritelty oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Potilaan äidinkieli ja hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.)

3.2 Perusterveydenhuolto

Vuodesta 1986 osa terveysasemista on toiminut väestövastuullisella toimintatavalla. Järjestelmällä on ollut tarkoitus korjata epäkohtia, joita ovat esimerkiksi kaupungeissa palvelujen saatavuus, hoidon jatkuvuus ja potilastyytyväisyys. Vuoden 2003 lopussa kaksi kolmasosaa väestöstä oli väestövastuun piirissä. Väestövastuuta kannattavista tutkimustuloksista huolimatta joissain kunnissa vastustetaan voimakkaasti omalääkäritoimintaa ja väestövastuuseen siirtymistä. (Mattila 2005.)

Terveysasemissa tarjotaan perusterveydenhuollon palveluita, jotka ovat yleisesti kaikkien saatavilla. Lääkärin vastaanotolle saapuvista potilaista noin 95 % hoidetaan perusterveydenhuollossa ja 5 % ohjataan erikoissairaanhoidon. Terveydenhuollon toimivuuden kannalta yhteistyö perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä on hyvin tärkeää. Yhteistyötä on pyritty kohentamaan rakentamalla juostavia, organisaatioiden rajoja ylittäviä hoitoketjuja sekä parantamalla tiedonkulkua. (Mattila 2005.)

Terveysaseman vastaanottotoiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaille yhteydensaanti, palveluiden saatavuus ja toimivuus sekä potilaiden hoidon jatkuvuus.

Terveysaseman henkilökunta yhdessä johtajan kanssa määrittelee tavoitteet, toimintaprosessin, toimintamallit ja -käytännöt. Hoitajien ja lääkäreiden tehtävänä on asiakkaiden hoito, asiakastyö ja oman ammattitaidon ylläpitäminen. (Peltonen 2009, 160.)

Tutkimuksen mukaan vuonna 2002 potilastyytyväisyys Helsingin avovastaanotolla oli arvioitu arvosanalla 4,1 asteikolla yhdestä viiteen (Turtiainen 2002, 6). Vuonna 2004 asiakkaat olivat tyytyväisempiä hoidon laatuun kuin edellisillä mittauskerroilla 1999 ja 2002. Vuonna 2004 keskiarvo oli 4,29 asteikolla yhdestä viiteen. (Helsingin terveyskeskus 2005, 39.)

3.3 Terveysasemalla työskentelevät ammattiryhmät

Terveydenhuollon ammattihenkilölaissa (559/1994) ja -asetuksessa (559/94) määritellään ne henkilöt, jotka ovat oikeutettuja toimimaan kyseisessä ammatissa ja käyttämään kyseistä ammattinimikettä. Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta ja sekä terveydenhuollon palveluiden laatua. (Uotila 2004, 25.)

Terveyskeskuslääkäreitä vuonna 2005 oli 3 400 ja heistä kolmasosa on erikoistunut yleislääketieteeseen. Suurimmat ammattiryhmät terveysasemalla ovat eriasteiset sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ja lähihoitajat avohoidossa ja vuodeosastoilla. Terveydenhoitajien työ ehkäisevässä ja terveyttä edistävässä työssä on turvannut toiminnan ja hyvän laadun kohtuullisin kustannuksin perusterveydenhuollossa. (Mattila 2005.)

Perusterveydenhuollossa sairaanhoitajan ja terveydenhoitajan vastaanottotoiminnan työnkuvaan kuuluu äkillisten terveysongelmien hoidon tarpeen arviointi, hoito ja hoidon ohjaaminen, potilaan ohjaus lääkärin vastaanotolle tarpeen mukaan, lievien terveysongelmien hoito ja pitkäaikaisesti sairaiden potilaiden seuranta sekä hoitajien puhelinpäivystys ja -neuvonta (Hukkanen & Vallimies-Patomäki 2005, 31–32; Ammattinetti 2008a.)

Terveydenhoitajan työ terveysasemalla on väestövastuullista. Työnkuvaan voivat kuulua äitiyshuolto, lasten ja koululaisten terveydenhuolto ja aikuisten vastaanottotoiminta. Työhön voi kuulua lisäksi erikoisvastaanottotoimintaa kuten esimerkiksi diabetes- tai astmapotilaiden hoidon ohjaus ja seuranta. Terveydenhoitaja voi myös tehdä kotikäyntejä. (Ammattinetti 2008b.)

Lähihoitajan työhön kuuluvat terveydenhuollon asiakaspalvelussa ja tietohallinnassa ajanvarauksista huolehtiminen, potilaiden ja omaisten vastaanottaminen, neuvominen ja opastaminen, hoidon tarpeen arvioiminen, lääkäreiden avustaminen pienissä toimenpiteissä, puhelinneuvonta ja erilaiset toimistotehtävät (Ammattinetti 2008c).

3.4 Avoterveydenhuollon asiakaskunta ja käynnit

Asukkaiden sairaanhoito on näkyvin osa terveysaseman toimintaa. Siihen sisältyvät lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotto ja päivystys, kuntoutus, kotisairaanhoito sekä hoito terveysaseman sairaalassa. Sairaanhoito on suurimmassa osassa terveysasemista yleislääkärijohtoista. (Mattila 2005.) Jaatinen, Vanhatalo ja Tasanko (2002, 2797–2798) kirjoittavat, että asiointisyistä terveysasemalle yleisimmät olivat laboratoriokokeisiin liittyvät asiat, verenpaine ja reseptiasiat. Diagnoosiperusteisista syistä verenpaineen lisäksi olivat tuki- ja liikuntaelinvaihdat, hengitystieinfektio, virtsatieinfektio ja diabetes. Sairauslomatodistuksen tarve ja diabetekseen ja verenpaineeseen liittyvät asiat olivat yleisimpiä asiointisyitä hoitajan käyntiä varten.

Vuonna 2008 oli noin 25,5 miljoonaa terveysasemakäyntiä. Kaikista käynneistä lääkärikäyntien osuus oli 34,1 % ja muun ammattihenkilökunnan 65,9 %. Asukasta kohden avohoitokäyntejä tehtiin 4,8 %. Avohoidon käynnit lisääntyivät 1,8 % vuoteen 2007 verrattuna. Käynneiksi laskettiin asiakkaiden käynnit vastaanotolla sekä terveydenhuollon ammattilaisten käynnit asiakkaan luona. Vastavasti käynnit muun ammattihenkilökunnan luona ovat lisääntyneet. Asukasta kohden lääkärikäyntejä oli 1,6 ja muun ammattihenkilökunnan käyntejä 3,2. Muun kuin lääkärin luokse tehtiin vuonna 2008 asukasta kohden 3,2 ja vuonna

2000, jolloin vastaava luku oli 2,9. (Vuorio & Saukkonen 2009, 1–2.)

Terveys 2000 -tutkimuksen mukaan vuonna 2006 terveyden- tai sairaanhoitajan vastaanotolla käynneistä noin kolmasosa tapahtui työterveyshuollossa ja kaksi kolmasosaa muualla, pääosin terveysasemilla. Hoitajakäyntejä oli eniten 55–84-vuotiailla naisilla. Työterveyshoitajalla naiset ja miehet kävivät tutkimuksen mukaan yhtä usein, mutta alle 45-vuotiaat naiset kävivät muiden hoitajien luona selvästi useammin kuin samanikäiset miehet. 75 vuotta täyttäneet, naimattomat, eronneet tai lesket, alimpaan koulutusasteeseen ja alimpaan tuloluokkaan kuuluvat tapasivat useimmiten hoitajaa kotona. Vastaajat olivat olleet puhelimitse yhteydessä hoitajaan 0,4 kertaa. (Häkkinen & Alha 2006, 37–38.)

Terveys 2000 -tutkimuksen mukaan runsas kolmannes eli noin 35 % vastanneista ilmoitti, että heillä on tietty hoitaja, johon he ottavat yhteyttä tarvitessaan apua ja neuvoja. Sama vastaajajoukko käytti myös työterveyshoitajan palveluja. Terveysaseman hoitajan vastaanotolla käyvät yleisimmin yli 65-vuotiaat ja pienissä kunnissa asuvat. Terveysaseman hoitajalle hakeutui vastaajista 9,5 %, työterveyshoitajalle 19,5 % ja muulle hoitajalle 5 %. (Häkkinen & Alha 2006, 32–33.)

3.5 Tulevaisuuden haasteet perusterveydenhuollossa

Ammatilliselle osaamiselle on haasteena nykypäivänä muuttuva hoitotyö. Hoitotyössä potilas- ja asiakaslähtöisyys on lisääntynyt. Hoitotyö on muuttunut vastuullisemmaksi, itsenäisemmäksi, laaja-alaisemmaksi sekä haasteellisemmaksi ja monipuolisemmaksi. Suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin tarve sekä ohjauksen ja yhteistyön tarve on kasvanut. Laatutietoisuus, hoitotyöntekijöiden asiantuntijuuden merkitys sekä moniammatillinen yhteistyö on lisääntynyt. Hoitotyön tekijöiden arvostus on kasvanut. (Hildén 2002, 30.)

Perusterveydenhuollossa tulevaisuuden suurimpia haasteita on mielenterveys-työn liittäminen osaksi terveysasemien toimintaa. Haasteena on myös lisätä nuorten terveystietoa ja edistää myönteistä terveystietäytymistä. Tähän liitty-

vät henkilöstön kouluttaminen sekä tarkoin mietitty yhteistyö psykiatrisen erikoissairaanhoidon kanssa. Terveystenhoitoa voidaan osittain kehittää toimintatapoja muuttamalla, mutta merkittävien osin voidaan hallita lisäämällä voimavaroja ja resursseja perusterveydenhuoltoon. Väestövastuullinen toimintatapa antaa mahdollisuuden kehittää työtä sisällöllisesti. (Mattila 2005.)

Kaikille väestöryhmille on turvattava mahdollisuus terveytensä edistämiseen ja osallisuus yhteiskunnan toimintaan. Tämä tuo haasteita hoitotyöhön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 13.) Vanhusikäluokkien kasvu asettaa perusterveydenhuollolle sekä määrällisiä että laadullisia vaatimuksia. Kotona asumisen turvaamiseen ja kotihoidon saatavuuteen sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon saumattomaan yhteistyöhön liittyvä kehitystyö vaatii erityistä panostusta. (Mattila 2005.)

Tutkimuksen mukaan sairaanhoitajan kvalifikaatiovaatimukset, työssä tarvittavat tai edellytettävät suoriutumistaatimukset, korostuvat asiakastyössä. Näitä ovat vuorovaikutusvalmiudet, empaattisuus, ystävällisyys, vastuullisuus, huolenpito, ihmisten ongelmien kokonaisvaltainen kohtaaminen ja kyky toimia asiakkaan parhaaksi. (Pelttari 1997, 234.) Haasteena hoitajien itsenäisessä työssä hallinnon jäsenet kokivat rekrytointin sekä vähäisen kokemuksen omaavien sijaisten käytön. Itsenäinen vastaanotto vaatii hoitajalta hyvät, monipuoliset tiedot ja taidot. Hoitajien mielestä tehtäväalueiden muuttuessa vastuuseen, työnjakoon ja osaamiseen liittyvät vaatimukset ovat nousseet. (Peltonen 2009, 156–158.)

Sairaanhoitajien työssä tapahtuneet muutokset edellyttävät sairaanhoitajalta uudenlaista tai nykyistä parempaa osaamista, muun muassa vastuunotossa ja itsenäisessä työskentelyssä. Ohjaus-, yhteistyö-, auttamis- ja muutoksenhallintataidot ovat nousseet tärkeiksi. Sairaanhoitaja tarvitsee aikaisempaa enemmän paineen sietokykyä ja teknisiä taitoja. (Hildén 1999, 174.)

4 TIKKURILAN TERVEYSASEMA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Vantaan kaupunki on jaettu terveydenhuoltoalueisiin, jotka ovat Länsi-, Pohjois- ja Keski-Vantaa. Vantaalla on yhteensä kahdeksan terveysasemaa, joista Keski-Vantaan alueeseen kuuluvat Tikkurila, Hakunila ja Länsimäki. Terveysasemien asiakkaat ovat jaettu asuinosa-alueen mukaan pienempiin soluihin. Tikkurilan terveysasemalla on käytössä väestövastuullinen järjestelmä. (Vantaa 2009, 25.) Tikkurilan terveysasema sijaitsee keskeisellä paikalla keskellä Tikkurilaa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Samassa rakennuksessa toimivat Tikkurilan sosiaaliliasema, fysioterapia, kotihoito, hammashoito, työterveyshuolto, puheterapeutit ja HUS:n röntgen. Vantaan kaupunki tarjoaa myös äitiys- ja lastenneuvola ja ravitsemusterapeutin palvelut sekä maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston. (Lindqvist, 2009.)

Tikkurilan terveysaseman piiriin kuuluu yhteensä yli 50 000 asiakasta ja heidät on jaettu neljään soluun A, B, C ja D. Terveysasema tarjoaa asiakkaille perusterveydenhuollon. Jokaisessa solussa työskentelee eri ammattiryhmiä: terveyden- ja sairaanhoitajia, perus- ja lähihoitajia sekä lääkäreitä. Terveysasemalla on neljä solutoimistoa, joissa toimii ajanvaraus. Solutoimistossa on usein kaksi perus- tai lähihoitajaa sekä yksi sairaanhoitaja. Yhteensä lääkäreitä terveysasemalla on noin 24 ja hoitajia 35. (Lindqvist, 2009.)

Tavallisen vastaanotto toiminnan lisäksi Tikkurilassa on reumalääkärin vastaanotto, lastenlääkärin ja -hoitajan vastaanotto, perhesuunnitteluneuvola sekä depressiohoitajan, astmahoitajan, päihdehoitajan ja diabeteshoitajan vastaanotto. Lisäksi terveysasemalla on tarkkailu- ja toimenpidehuoneet. Terveysasemalla on myös tartuntatautiyksikkö, jossa hoidetaan matkailijoiden rokotukset sekä tautiepidemiat. (Vantaan kaupunki 2009, 30.) Tartuntatautiyksikössä työskentelevät myös Vantaan hygieniahoitajat (Lindqvist, 2009).

5 PRODUKTION TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa produktiona päivitetty perehdytysopas sekä perehdytyksen seurantalomake Tikkurilan terveysasemalle. Aihe nousi Tikkurilan terveysaseman osastonhoitajan toivomuksesta parantaa uusien työntekijöiden perehdytystä. Produktion kohderyhmänä ovat Tikkurilan terveysaseman nykyiset ja tulevat hoitohenkilökunnan jäsenet, joita ovat perus- ja lähihoitajat, sairaanhoitajat sekä terveydenhoitajat. Oppaasta hyötyvät myös opiskelijat.

Oppaan ja seurantalomakkeen tavoitteet

- helpottaa uuden työntekijän, työhön palaajan ja opiskelijan perehdytystä
- tuottaa selkeä, monipuolinen ja työntekijöitä palveleva perehdytysopas
- tuottaa selkeä ja kattava seurantalomake, jota käytetään perehdytyksen aikana
- tuottaa apuväline, joka on helposti työntekijöiden saatavissa, tukee työkentelyä ja sisältää työssä tarvittavaa materiaalia
- helposti päivitettävä perehdytysopas ja perehdytyksen seurantalomake

6 PRODUKTION TOTEUTUS

6.1 Prosessin kuvaus

Työelämästä saatu opinnäytetyöaihe tukee opiskelijan ammatillista kasvua. Opinnäytetyötä tehdessä opiskelija pääsee peilaamaan tietoja ja taitoja työelämään ja työelämän tarpeisiin (Vilkkä & Airaksinen 2003, 17). Opinnäytetyön työskentelyprosessi lähti liikkeelle aiheen etsimisestä keväällä 2009. Olimme kiinnostuneita toiminnallisesta opinnäytetyöstä, etenkin produktin tekemisestä. Otimme yhteyttä Tikkurilan terveysaseman osastonhoitajaan kysyäksemme aiheetta opinnäytetyöhömmä. Osastohoitaja välitti toiveen perehdytysoppaan päivittämisestä sekä perehdytyksen seurantalomakkeen tekemisestä. Aihe kiinnosti meitä tulevina terveysalan työntekijöinä ja päätimme tarttua siihen.

Työnjaosta ja vastuusta tulee useamman opiskelijan opinnäytetyössä täsmällisesti sopia. Opinnäytetyöprojektin kulmakiviä ovat realistinen aikataulutusta, määritelty työskentelytapa ja yhteiset pelisäännöt. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 48.) Päätimme jakaa vastuun ja aikataulutusta työskentelymme. Sovimme tekevämme työtä sekä erikseen että yhdessä. Tiesimme kiireellisen aikataulun tuottavan ongelmia, joten teimme toimintasuunnitelman työmme etenemiseksi.

Tapasimme osastonhoitajan Tikkurilan terveysasemalla huhtikuussa 2009. Tapaamisessa keskustelimme oppaan ja perehdytysprosessiin sisältyvän seurantalomakkeen sisällöstä ja alustavasta aikataulutuksesta. Osastonhoitaja lupautui avustamaan oppaan ja seurantalomakkeen teossa. Yhteydenpitoa käytiin osastonhoitajan kanssa produktin tekemisen aikana tapaamisten lisäksi sähköpostitse ja puhelimitse. Tapaamisissa, sähköpostilla ja puhelimitse käydyt keskustelut olivat vapaamuotoisia. Keskustelujen pohjalla ei käytetty mitään ennalta suunniteltua runkoa eikä lomakkeita.

Toiminnallisen opinnäytetyön lopullinen tuotos on konkreettinen tuotos, kuten ohjeistus, tietopaketti, portfolio, kirja tai tapahtuma. Toteutustapaa valittaessa pitää miettiä, mikä muoto palvelee parhaiten kohderyhmää. Toiminnallinen

opinnäytetyö tehdään käyttöön, koska tavoitteena on ihmisten osallistuminen toimintaan tai toiminnan selkeyttäminen oppaan avulla. (Vilkka & Airaksinen 2003, 38, 51.) Päätimme tehdä oppaan sekä paperi- sekä sähköisenä versiona. Sähköisessä muodossa oleva opas on helpommin löydettävissä ja sitä pystytään päivittämään.

6.2 Oppaan ja seurantalomakkeen suunnittelu

Produktion ensisijaisia kriteereitä ovat tuotteen uusi muoto, käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus (Vilkka & Airaksinen 2003, 53). Opas (LIITE 1) ja seurantalomake (LIITE 2) tehtiin sisällöllisesti kohderyhmälle sopivaksi. Opasta kirjoittaessa pyrimme selkeään ja johdonmukaiseen sekä lukijaa houkuttelevaan tekstiin.

Produktion tekstissä tulee käyttää kohderyhmää puhuttelevaa ja sisällön kannalta tarkoituksenmukaista kirjoitustyyliä. Tekstissä huomioidaan lisäksi kohderyhmän tietämys aiheesta, oppaan käyttötarkoitus sekä erityisluonne. On hyvä pyytää palautetta kirjoitusprosessin eri vaiheissa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 129.) Työssä huomioitiin alusta lähtien yhteistyökumppanin ideat ja mielipiteet töiden sisällöstä. Saadun materiaalin, mielipiteiden ja ideoiden pohjalta syntyivät perehdytysopas ja perehdytyksen seurantalomake.

Lähdekritiikki on tärkeässä asemassa oppaan tietojen hankinnassa. Tekijän on pohdittava mistä tiedot oppaaseen hankitaan ja miten käytettyjen tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53.) Osastonhoitaja tarkisti oppaan sisällön oikeellisuuden useassa vaiheessa. Lähteinä oppaassa ja seurantalomakkeessa käytimme valtakunnallisia sekä terveysaseman omia hoito-ohjeita ja hoitokäytäntöjä. Päätimme, ettei oppaaseen laiteta lähdeluetteloa, koska oppaassa olevat asiat ovat terveysaseman omia hoitokäytänteitä, joihin ei ole merkitty lähteitä. Lisäksi nämä päivittyvät useamman kerran vuodessa, jolloin ne myös päivitetään oppaaseen. Kerroimme perustelustamme viimeisessä terveysaseman tapaamisessa ja saimme hoitajilta vahvistuksen

siitä, että oppaaseen ei tarvita lähdeluettelo.

Opasta lukiessa, on tultava ilmi alusta saakka, että se on tarkoitettu lukijalle. Oppaassa on hyvä ottaa huomioon, että tärkeä asia tulee oppaan alkuun, jolloin lukija pystyy sisäistämään oleellisimman asian jo alusta alkaen. Hyvä kappale alkaa otsikolla, joka kertoo kappaleen aiheen. Alaotsikon tehtävänä on myös kertoa kappaleen sisällöstä sekä auttaa lukijaa hahmottamaan teksti loppuun saakka. Alaotsikon olisi hyvä olla sana tai lyhyt lause. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 36, 39.) Oppaassa ja seurantalomakkeessa on huomioitu kohde-ryhmä. Oppaan sisältö on tehty sillä periaatteella, että tärkein tieto löytyy ensimmäisenä. Otsikointi suunniteltiin sisältöä vastaavaksi ja selkeäksi, jotta tiedonhaku oppaasta sujuisi helposti.

Oppaan viimeistely ulkoasu ja sisältö houkuttelevat lukemaan ja parantavat ymmärtävyyttä. Lukevuutta lisäävät kirjainkoko, -malli ja riviväli. Hyvä ja ymmärrettävä kieli helpottavat oppaassa olevien asioiden sisäistämistä. Kielellisesti lyhyet lauseet ovat myös helpommin ymmärrettävissä. (Torkkola ym. 2002, 42, 53, 58). Päädyimme laittamaan oppaaseen kirjainmalli Arialin, kirjainkoon 12 ja rivivälin 1,5. Mielestämme käytetty kirjoitustyyli oli selkein ja helppolukuisin. Tervetuloa Tikkurilan terveysasemalle töihin -teoriaosuuden jälkeen kappaleet sisennettiin ilmavuuden ja luettavuuden takaamiseksi. Tekstin kieli pyrittiin pitämään helppolukuisena ja lauseet lyhyinä. Ymmärrettävyyden takeeksi tekstissä olevat lääketieteelliset termit kirjoitettiin selkokielellä.

Seurantalomake tehtiin perehdytysoppaan rinnalle perehdytyksen etenemisen seuraamiseksi. Lomakkeen ja oppaan asiasisällöt ovat samassa järjestyksessä. Seurantalomakkeeseen kerätyt asiat ovat luettelomaisesti taulukkona yksittäisinä sanoina tai lyhyinä lauseina. Pääotsikot johdattelevat aiheeseen ja alaotsikot erottelevat kappaleita toisistaan. Kappaleet jaottelimme asiayhteyden mukaan.

Oppaasta tulisi selvittää milloin se on viimeksi päivitetty ja kuka päivityksen on suorittanut (Torkkola ym. 2002, 45). Oppaan kanteen laitoimme vuosiluvun, joka päivitetään kerran vuodessa päivitysten ohessa. Terveysaseman nimettyjen työntekijöiden työtehtäviin kuuluu päivittää ja ylläpitää opasta ja seurantaloma-

ketta. Jokaisen työntekijän tulee vastualueiden puitteissa huolehtia näiden tietojen paikkansapitävyydestä.

6.3 Oppaan ja seurantalomakkeen työstäminen

Aloitimme oppaan työstämisen tutkimalla perehdytysoppaita ja etsimällä kirjallisuutta oppaan tekemisestä. Oppaaseen keräsimme tietoa kevään ja kesän 2009 aikana. Saimme käyttöömmme Tikkurilan terveysaseman vanhan perehdytysoppaan ja käytimme sitä mallina hahmotellessamme uutta perehdytysopasta. Varmistimme asioiden paikkansapitävyyden osastonhoitajalta. Muuta tietoa ja materiaalia oppaaseen saimme osastonhoitajalta, terveysaseman verkosta sekä terveystieteilijältä.

Aloimme suunnitella alustavaa seurantalomaketta keväällä 2009. Kesäkuussa terveysasemalla aloitti kesätyöntekijä, joka esitesti seurantalomakkeen. Esitestaajalta saimme suullista ja kirjallista palautetta, jonka mukaan muokkasimme seurantalomaketta. Esitestaaja koki seurantalomakkeen pitkäksi, mutta tarpeelliseksi perehdytyksessään. Työmme näkökulmasta hyödyllisempää olisi ollut testata opasta. Emme kuitenkaan olisi ehtineet saamaan opasta esitestaukseen kesäksi, koska saimme opinnäytetyön aiheen vasta huhtikuussa 2009.

Seurantalomakkeen ohessa teimme opasta laajentaen osan seurantalomakkeen sisällöstä oppaaseen. Kesän 2009 aikana kokosimme tietoa oppaaseen. Syyskuussa lähetimme sovitusti alustavan oppaan sekä muokatun seurantalomakkeen osastonhoitajalle. Hän jakoi työmme työntekijöille tutustuttavaksi ennen osastokokousta. Lokakuussa 2009 esittelimme Tikkurilan terveysaseman osastokokouksessa alustavan oppaan sekä seurantalomakkeen työntekijöille. Osastokokouksen tarkoituksena oli saada työntekijöiltä palautetta töihimme. Työntekijöiden palaute koski seurantalomakkeen pituutta ja asiajärjestystä. Työntekijät antoivat myös vinkkejä oppaan asiasisällöistä. Palautteen myötä muokkasimme opasta ja seurantalomaketta.

Joulukuussa 2009 lähetimme osastonhoitajalle sähköpostitse oppaan, seurantalomakkeen ja arviointilomakkeen. Arviointilomakkeen (LIITE 3) tarkoitus oli kerätä työntekijöiden mielipiteitä muun muassa oppaan ja seurantalomakkeen ulkonäöstä ja sisällöstä. Osastonhoitaja lähetti työmme kaikille työntekijöille arviointia varten. Joulukuun puolessa välissä tulostimme kymmenen opasta ja seurantalomaketta sekä 40 arviointilomaketta terveysaseman soluihin. Arviointilomakkeet pyydettiin tuomaan A-solun toimiston lokerikkoon joulukuun 2009 loppuun mennessä.

Tammikuun 2010 alussa esittelimme valmiin oppaan ja seurantalomakkeen Tikkurilan terveysaseman osastokokouksessa. Kerroimme lisäksi kirjallisen arvioinnin tuloksista. Osastokokouksen lopussa pyysimme työntekijöiltä suullista palautetta oppaasta sekä seurantalomakkeesta. Työntekijät osallistuivat palauttekeskusteluun aktiivisesti. Osastokokouksen jälkeen luovutimme valmiin oppaan ja seurantalomakkeen terveysaseman käyttöön.

6.4 Oppaan ja seurantalomakkeen sisältö

Alussa rajasimme paljon oppaan sisältöä, jotta oppaasta ei tulisi liian pitkä. Sisältö muodostui niistä palveluista, joita terveysasema tarjoaa. Oppaan pääotsikot muodostuivat seurantalomakkeen otsikoiden mukaan. Kaikkien seurantalomakkeessa mainittujen asioiden laittaminen oppaaseen ei olisi ollut tarkoituksenmukaista ja oppaan pituus olisi huomattavasti laajentunut. Teimme rajauksen ottaen huomioon perehdyttävän tarpeet.

Seurantalomakkeeseen kirjoitimme osa-alueita, joita perehdyttämisen aikana käydään läpi. Seurantalomakkeen yksityiskohtaisuus auttaa perehdyttäjää kertomaan oleellisista asioista perehdyttävälle. Perehdytyksen aikana perehdyttäjä kuittaa osa-alueen sen läpikäytyään. Näin sekä perehdyttäjä että perehdyttävä näkevät mitä asioita on jo käsitelty.

Oppaan ja seurantalomakkeen sisällöiksi muodostuivat lopullisessa työssä seuraavat aihealueet: *Tervetuloa Tikkurilan terveysasemalle töihin, Työsuhdeasiat,*

Yhteystietoja ja puhelinnumeroita, Solutoimisto ja ajanvaraus, Sairaan- ja terveydenhoitajien vastaanotto, Tarkkailu ja toimenpide, Ohjeet hätä- ja ongelmatilanteissa ja Käytännön ohjeet.

Tervetuloa Tikkurilan terveysasemalle töihin -osiossa kerrotaan muun muassa missä terveysasema sijaitsee ja mitä palveluita terveysasema tarjoaa. Työsuhteasioissa on lueteltu tärkeimpiä asioita, kuten palkkaus ja sairauspoissaolot. Keräsimme oppaaseen tärkeimpiä Yhteystietoja ja puhelinnumeroita terveysaseman yhteistyötahoista. Kerroimme Solutoimiston ja ajanvarauksen liittyvistä ohjeistuksista sekä Sairaan- ja terveydenhoitajien vastaanottotyön asiakaskäynneistä. Tarkkailu ja toimenpide –osiossa kerrotaan niihin kuuluvista päivärhythmeistä ja välineistä. Luettelimme yleisimmät Ohjeet hätä- ja ongelmatilanteista. Laadimme vanhan perehdytysoppaan ja terveystieteen mukaiset tavallisimpien sairauksien Hoito-ohjeita sekä Toimintaohjeita käytännön asioissa. Seurantalomakkeen sisällössä on näiden lisäksi yksityiskohtaisemmin listattu käytännön asioita, jonka avulla perehdyttävä voi seurata perehdytystä.

6.5 Arvioinnin suunnittelu ja toteutus

Suunnitteluvaiheessa on hyvä miettiä kysymykset sen mukaan mitä halutaan arvioinnilla selvittää. Palautetta kannattaa pyytää esimerkiksi oppaan onnistumisesta ja toimivuudesta sekä työn ulkoasusta ja luettavuudesta. (Vilkka & Airaksinen 2003, 157; Robson 2001, 72–73). Arvioinnilla halusimme saada palautetta töidemme asiasisällöstä, käytettävyydestä ja ulkonäöstä.

Annettava informaatio tutkimuksesta on tärkeä, koska se saattaa ratkaista sen osallistuvatko ihmiset kyselyyn (Kuula 2006, 101). Kerroimme Tikkurilan terveysaseman työntekijöille tapaamisessa syksyllä 2009, että tulemme keräämään arviointia kirjallisesti. Mainitsimme myös kertovamme palautteesta opinnäytetyössämme. Arviointilomakkeesta on kerrottu työntekijöille osastonhoitajan sähköpostissa arviointilomakkeen lähettämisen yhteydessä. Arviointilomake sisälsi saatekirjeen, jossa kerroimme tekijöistä ja selvensimme mihin arvioita tarvitsemme.

Arvioinnin toteutumiseksi teimme kyselyn, jonka avulla kerättiin arviointia oppaasta sekä seurantalomakkeesta. Arvioinnilla halusimme kerätä työntekijöiden mielipiteitä käytännöllisyydestä ja kokonaissisällöstä sekä arviota perehdytysoppaan osioista. Vastaajien työn hektisyyttä ajatellen annoimme arviointilomakkeet sähköisessä ja paperisessa muodossa. Vastausaikaa työntekijöillä oli kolme viikkoa.

Kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle ja siksi niiden tekemisessä ja muotoilussa tulee olla huolellinen. Kysymysten tulisi olla yksiselitteisiä, eivätkä ne saa olla johdattelevia. (Valli 2007, 102.) Kysely oli strukturoitu. Arviointilomakkeesta laadittiin selkeä ja helposti vastattava. Tällä pyrittiin siihen että vastaajia olisi mahdollisimman paljon. Kysymykset päätettiin tehdä oppaan eri osa-alueista. Näin tulosten perusteella pystytään tarkastelemaan vastauksia osa-alueittain.

Lomakkeessa käytetty kieli on merkityksellinen asia kyselyn onnistumisen kannalta, miellyttävää kieltä on mukava lukea. Kysymykset kannattaa kielellisesti pyrkiä muotoilemaan oikein, kuitenkin muistaen kohderyhmä. (Valli 2007, 105.) On hyvä käyttää peruskysymyksiä ja tyyliä, jonka vastaaja tuntee. (Vilkka & Airaksinen 2003, 61). Pyrimme käyttämään lomakkeessa selkeää kieltä. Kysymykset sijoitettiin oppaan ja seurantalomakkeen mukaisesti, joten vastaajan oli helppo arvioida tuotokset järjestyksessä.

Arviointilomakkeessa vastausvaihtoehdot olivat numeeriset. Arvosana 1 oli välttävä ja arvosana 5 erinomainen. Lomakkeeseen pyydettiin kirjoittamaan perustelut arvosanalle. Lomakkeen loppuun jätettiin tilaa vastauksen täydentämiseksi. Kyselyihin pyydettiin vastamaan nimettömänä, kuitenkin niin että työssäoloaika Tikkurilan terveysasemalla selviää.

7 PRODUKTION ARVIOINTI

Saimme palautetta kahdeksalta työntekijältä. Palaute oli kokonaisuudessaan hyvää. Opasta kehitettiin siistiksi, yhtenäiseksi paketiksi ja laajaksi kokonaisuudeksi. Palautteen olemme kirjanneet niin, että ensin kerrotaan kirjallisesta palautteesta ja lopuksi suullisesta palautteesta.

7.1 Kirjallinen arviointi oppaasta

Arviointilomakkeessa vastaajat arvioivat opasta ja seurantalomaketta numeerisesti yhdestä viiteen. Seuraavassa avaamme vastaajien antaman palautteen käyttämällä sanallista kuvausta numeroista. Numero yksi oli välttävä, numero kaksi tyydyttävä, numero kolme hyvä, numero neljä kiitettävä ja numero viisi erinomainen.

7.1.1 Oppaan ulkonäkö, käytännöllisyys ja kokonaissisältö

Suurin osa vastaajista (n=5) arvioi oppaan ulkonäköä kiitettäväksi. Yksi vastaaja arvioi osion hyväksi. Vastaajat täydensivät vastauksiaan kirjoittaen avoimeen kohtaan oppaan olevan siisti, selkeä ja helppolukuinen sekä hyvä. Yhden vastaajan mukaan opas on täynnä tietoa.

”siisti”, ”selkeä ja helppolukuinen”

Vastaajien (n=8) arvio perehdytysoppaan käytännöllisyydestä jakautui puoliksi kiitettävän ja erinomaisen välillä. Vastaajat olivat avoimen palautteen mukaan tyytyväisiä oppaaseen ja sieltä helposti löytyvään tietoon. Vastausten mukaan oppaasta on apua myös vanhempien työntekijöiden työhön.

”sisältää hyvää ja tärkeää tietoa tiiviisti”

”vanhempikin työntekijä saa apua oppaasta”

Osiosta perehdytysoppaan kokonaissisältö vastaajien arvio oli kiitettävää (n=5) ja erinomaista (n=3). He täydensivät vastauksiaan avoimessa kohdassa kuvaten opasta laajaksi, paljon tietoa sisältäväksi, kattavaksi ja selkeäksi. Vastaajat kehuivat käytännön ohjeita. Vastaajista yksi arvioi oppaan sisältävän paljon tietoa, jota pitää päivittää ja ylläpitää.

Arvio oppaan ulkonäöstä, käytännöllisyydestä ja kokonaissisällöstä oli erittäin hyvää. Vastaajien mielestä opas oli siisti, selkeä, laaja kokonaisuus, josta löytyy kaikki tarvittava tieto.

7.1.2 Arviointi sisältöalueittain

Vastaajien arvio osiosta Tervetuloa Tikkurilan terveysasemalle töihin jakautui erinomaiseen (n=5) ja kiitettävään (n=3). Yksi vastaaja arvioi osion hyväksi. Avoimessa osiossa vastaajat täydensivät vastauksiaan kommentoimalla osiota hyväksi alustukseksi.

Työsuhteasiat-osion avoimessa vastauksessa vastaajat kirjoittivat kommentiksi erittäin hyvä ja tärkeää, sisällöltään riittävää sekä kaiken tarpeellisen kattavaa tietoa. Osio arvioitiin erinomaiseksi(n=3), kiitettäväksi (n=4) ja hyväksi (n=1).

"erittäin hyvä ja tärkeä"

"sisällöltä riittävä, kaikki tarpeellinen löytyy"

"tärkeää asiaa paketissa"

Osion Yhteystietoja ja puhelinnumeroita vastaajat arvioivat erinomaiseksi (n=5) ja kiitettäväksi (n=2), yksi vastaaja arvioi sen hyväksi. Avoimessa vastauksessa vastaajat kommentoivat osiota tarpeelliseksi. Yksi vastaajista kritisoi osiota, koska yhteystiedot voivat muuttua eivätkä pidä paikkaansa.

Solutoimisto ja ajanvaraus -osiossa vastaajien arvostelut jakautuivat erinomaisen (n=5) ja kiitettävän (n=3) välille. Avoimessa vastauksessa vastaajat täydensivät vastauksiaan kommentoiden osiota hyvin kirjoitetuksi, kattavaksi ja selke-

äksi kokonaisuudeksi. Yksi vastaaja kritisoi osiota, koska väliotsikot puuttuivat.

"hyvin kirjoitettu, selkeä kokonaisuus"

Osion Saira- ja terveydenhoitajan vastaanotto vastaajat arvioivat erinomaiseksi (n=2) ja kiitettäväksi (n=5). Avoimessa kysymyksessä vastaajat tarkensivat kommenttejaan ja kirjoittivat osion olevan hyvin listattu, mutta että osio sisälsi muuttuvaa ja sovellettavaa tietoa. Vastaajien mielestä osiossa oli hyvin selitetty mitä tehdään ja miksi. Yksi vastaaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

"hyvin listattu mitä tehdään ja miksi"

Tarkkailu ja toimenpide -osion kuusi vastaajaa arvioi kiitettäväksi, ja kaksi vastaajaa erinomaiseksi. Vastaajista kukaan ei ollut täydentänyt vastaustaan avoimeen kohtaan.

Toiminta hätä- ja ongelmatilanteissa -vastaajien arviot jakautuivat kiitettävän (n=5) ja erinomaisen (n=2) välille. Yksi vastaaja arvioi osion hyväksi. Vastaajat kommentoivat osiota monipuoliseksi ja hyväksi sekä hyväksi peruspaketiksi. Yksi vastaaja kritisoi osion laajuutta.

"monipuolinen ja hyvä osio"

Käytännön ohjeet -osiosta vastaajien (n=8) arvio jakautui puoliksi kiitettävän ja erinomaisen välille. Vastaajat kommentoivat, että osio oli huippuhyvä, näitä ohjeita tarvitaan aina. Yksi vastaaja kirjoitti, että osio voisi olla oma liite. Yhden vastaajan mielestä osio oli puutteellinen. Yksi vastaaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Sisältöalueittain saadun palautteen mukaan osiot olivat liian laajoja tai puutteellisia. Kokonaisarvioksi sisältöalue arvioitiin kiitettäväksi ja erinomaiseksi. Kehittämisen kohteena arvioijien mielestä oli alueen laajuus ja käytännön ohjeet olisivat vastaajien mukaan voineet olla erillinen liite.

7.2 Kirjallinen arviointi seurantalomakkeesta

Seurantalomakkeen ulkonäön suurin osa vastaajista (n=5) arvioi osion erinomaiseksi ja kaksi vastaajaa kiitettäväksi. Yksi vastaaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastaajat täydensivät vastauksiaan kommentoiden osiota selkeäksi ja hyväksi. Yksi vastaaja arvioi seurantalomakkeen pitkäksi.

Seurantalomakkeen käytännöllisyys -osuuden suurin osa vastaajista (n=5) arvioi erinomaiseksi. Vastaajista yksi arvioi osion hyväksi. Vastaajat täydensivät vastauksiaan ja kommentoivat osiota pitkäksi ja ehdottivat, että osion asioita voisi yhdistellä. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Seurantalomakkeen kokonaissisältöä arvioi suurin osa vastaajista (n=5) erinomaiseksi. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Arviointilomakkeessa viimeisenä vastaajat saivat kommentoida vapaasti opasta ja seurantalomaketta. Arvioijien mielestä opas ja seurantalomakkeet olivat hyvät työt, joista on apua jokaiselle. Vastaajat kokivat, että opas on tervetullut työnapu terveysasemalle. Yksi vastaaja kritisoi lähdeluettelon puuttumista.

Vastaajilta saatu arviointi seurantalomakkeesta oli erinomaista. Arvioijat kokivat sen tarpeelliseksi. Kriittisenä palautteena arvioijat katsoivat seurantalomakkeen olevan liian pitkä.

Arviointilomakkeessa kysyimme työntekijän työssäoloaikaan Tikkurilan terveysasemalla. Arvioiden vastauksilla ja työssäoloajalla ei vastauksien mukaan ollut yhteyttä toisiinsa. Pidempään työskennelleet kykenivät vastausten mukaan kuitenkin antamaan kriittistä palautetta oppaasta ja seurantalomakkeesta. Lyhyemmän aikaa työskennelleet työntekijät kokivat oppaan apuna työssään.

7.3 Suullinen arviointi oppaasta ja seurantalomakkeesta

Pyysimme suullista palautetta töihimme kaikilta oppaan ja seurantalomakkeen esittelytilaisuudessa olleilta terveysaseman työntekijöiltä.

Työntekijät olivat sitä mieltä, että perehdytysoppaan sisällysluettelosta on helppo tarkastaa oppaan sisältöä, ja ne toimivat hyvänä perusrunkona perehdyttämiselle. Terveysaseman yhteisen tiedostopohjan verkon kautta tieto löytyy nopeasti ja sitä on helppo päivittää. Ongelmana työntekijät kokivat perehdytysoppaan päivittämisen, sillä tiedotteet ja yhteystiedot saattavat muuttua usein. Palautekeskustelussa työntekijät sopivat, että kukin on vastuussa vastualueestaan ja velvollinen ilmoittamaan muutoksista sovitulle henkilölle, jotka päivittävät opasta.

Työntekijät kokivat, että he voivat perehdytettävän kanssa käydä läpi lomakkeen avulla perehdytykseen kuuluvia asioita. Perehdytettyihin asioihin on helppo palata ja sekä perehdyttäjä että perehtyjä pystyvät hahmottamaan missä vaiheessa perehdyttäminen on. Lomakkeesta saa monipuolisen kuvan terveysaseman toiminnasta.

Työyhteisö oli tyytyväinen pystyessään hyödyntämään opasta ja seurantalomaketta myös opiskelijoiden kanssa. Tältä pohjalta on ohjaajan ja opiskelijan helppo hahmottaa mitä opiskelija on jo oppinut ja missä hän tarvitsee lisää ohjausta.

Työyhteisö ja osastonhoitaja kertoivat palautekeskustelussa, että opas ja seurantalomake otetaan käyttöön heti seuraavan uuden työntekijän tullessa taloon.

8 POHDINTA

8.1 Eettisyyden pohdinta

Eettisyyden tulisi näkyä kaikissa produktion toteutuksen vaiheissa. Produktio-
prosessissa tulee rehellisesti, huolellisesti ja tarkkuudella kertoa kaikista työn
vaiheista tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.
(Kuula 2006, 43; Tutkimuseettinen lautakunta 2004.) Olemme pyrkineet kerto-
maan työmme kaikista vaiheista tarkasti ja luotettavasti.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että on noudatettu kriteereiden mukai-
sia eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Tutki-
museettinen lautakunta 2004; Leino-Kilpi 2009, 287.) Opinnäytetyössä on huo-
mioitu muiden tutkijoiden tulokset. Perehdytysoppaan, perehdytyksen seuranta-
lomakkeen ja arviointilomakkeen suunnittelu ja toteutus pyrittiin tarkasti sekä
huolellisesti kirjaamaan raporttiin. Työssämme olemme merkinneet asianmu-
kaisesti lähdeviitteet.

Tutkimusaineistoa analysoitaessa on tärkeää huomioida eettinen näkökulma ja
käyttää kerättyä aineistoa luotettavasti sekä huomioida kaikki vastaukset (Lei-
no-Kilpi 2009, 292). Eettisestä näkökulmastamme tutkimusaineistoa kerätessä
ja vastauksia analysoitaessa kertoo se, ettei tiedossamme ollut vastaajan nimi
vaan työssäoloaika. Kaikki vastaukset otettiin analyysissä huomioon. Vastauk-
sia käsiteltiin myös luottamuksellisesti eikä niitä näytetty ulkopuolisille. Arviointia
pyydetessä kerroimme työntekijöille mihin heidän arviotaan käytetään. Kirjalli-
seen arviointiin osallistuminen oli vapaaehtoista.

Olemme noudattaneet hyviä tieteellisiä käytäntöjä muun muassa tiedottamalla
työn alkuvaiheessa osastonhoitajalle opinnäytetyön julkaisemisesta opinnäyte-
työtietokannassa. Osastonhoitajalta kysyttiin suullista lupaa terveysaseman ja
hänen nimensä julkaisemiseen opinnäytetyössä. Olemme myös puhuneet osas-
tonhoitajan kanssa siitä, että oppaassa olevat salaiset puhelinnumerot sekä
työntekijöiden nimet poistetaan opinnäytetyöstämme ennen julkaisua. Näin tie-

dot eivät pääse ulkopuolisten katsottaviksi. Yhteistyö on ollut avointa ja rehellistä koko työn ajan.

8.2 Luotettavuuden pohdinta

Produktion luotettavuuden ja uskottavuuden takaa parhaiten tieteellisten menettelytapojen noudattaminen (Kuula 2006, 43). Opinnäytetyön luotettavuutta parantaa tarkka selostus opinnäytetyön kaikista eri vaiheista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227). Olemme pyrkineet noudattamaan hyviä menettelytapoja sekä käyttämään mahdollisimman paljon luotettavia lähteitä.

Luottamuksellisuus koskee henkilöön liittyviä tietoja sekä yhteisymmärrystä siitä, miten näitä tietoja käytetään henkilön yksityisyyttä kunnioittaen. Nimettömyydellä tarkoitetaan sitä, ettei henkilön nimeä tai muuta yksilötunnistetta liitetä häntä koskevan tiedon yhteyteen. (Robson 2001, 55; Leino-Kilpi 2009, 290.) Kerroimme työmme alkuvaiheessa työyhteisölle keräävämme palautetta, jonka antaminen oli vapaaehtoista. Palautteet pyydettiin täyttämään nimettömänä.

Luotettavuutta lisää myös se, että osastonhoitaja on tarkistanut monessa otteessa töidemme oikeellisuuden. Lisäksi työntekijät ovat lukeneet työtämme, jonka perusteella opasta ja lomaketta muokattiin. Seurantalomake oli myös kesän ajan yhdellä työntekijällä esitestauksessa.

Arvioinnissa saimme palautetta kahdeksalta työntekijältä kolmestakymmenestä viidestä. Arvioinnin luotettavuutta olisi lisännyt suurempi vastauksien määrä. Oppaan ja seurantalomakkeen esityksen yhteydessä pyydettyssä suullisessa palautteessa oli paikalla noin 25 hoitajaa. Suulliseen palautteeseen osallistui suurin osa paikalla olleista hoitajista. Suullinen palaute oli samankaltaista kuin kirjallinen. Tämä toi kokonaispalautteeseen luotettavuutta.

8.3 Palautteen pohdinta

Opinnäytetyömme lopputuloksena oli perehdytysopas sekä perehdytyksen seurantalomake. Työt valmistuivat nopeassa aikataulussa, ja olemme tyytyväisiä töidemme palautteesta joka oli pääasiassa erinomaista. Kirjallisen ja suullisen arvioinnin perusteella saimme tehtyä toimivan perehdytystä jäsentävän kokonaisuuden.

Oli mukavaa huomata, että työmme otettiin vastaan kiittäen. Työmme oli kaivattu työyhteisöön, joka otetaankin käyttöön heti uuden työntekijän aloittaessa. Opas laitetaan terveysaseman verkkoon helmikuun aikana.

Kritiikkiä tuli perehdytysmateriaalien pituudesta. Mielestämme töitä ei kuitenkaan voinut enempää tiivistää huomioon ottaen terveysaseman laajan toiminnan. Töissämme on kattava sisältö terveysaseman toiminnasta, ja palautteen perusteella onnistuimme tässä. Vaikka seurantalomakkeessa on pituutta, ei ole tarkoitus että kaikkia asioita pitäisi käydä läpi perehdytyksessä. On tarkoitus, että yksilöllisesti katsotaan perehdytyksen tarve. Olisimme kaivanneet kirjallista palautetta suuremmalta vastaajajoukolta selvittääksemme koko työyhteisön mielipiteen töistämme.

8.4 Oma arvio produktiosta

Tavoitteiksi työllemme asetimme perehdytyksen helpottamisen, saatavilla olevan, työskentelyä tukevan selkeän perehdytysoppaan ja seurantalomakkeen. Tavoitteita olivat myös saatavuus, sisällön tarpeellisuus ja päivitettävyyys. Mielestämme onnistuimme saavuttamaan asettamamme tavoitteet muun muassa kuuntelemalla yhteistyötahon mielipiteitä ja kartoittamalla töiden asiasisällöt terveysaseman toimintaa vastaavaksi. Yhteistyö Tikkurilan terveysaseman työntekijöiden kanssa oli luontevaa ja mahdollisti opinnäytetyön sujuvan tekemisen. Palautekeskustelu antoi meille uusia ideoita ja korjausehdotuksia töihimme. Näin saimme tehtyä yhteistyökumppania palvelevat materiaalit.

Opas suunniteltiin jaettavaksi terveysaseman verkkoon, jossa se on saatavilla ja helposti päivitettävissä. Perehdytysmateriaali sisältää kattavasti tietoa työskentelystä terveysasemalla ja avovastaanottoiminnasta. Materiaali tukee työskentelyä kattavan ja ajantasaisen tiedon takia. Tukea työskentelyyn tarjoavat etenkin oppaan käytännön ohjeet ja yhteystiedot. Materiaalit ovat tarkoitettu uusien työntekijöiden lisäksi nykyisille työntekijöille. Pidimme tärkeänä sitä, että työemme palvelevat koko työyhteisöä.

Työmme aikataulutuksen vuoksi päädyimme tekemään kirjallisen arvioinnin. Mikäli aikaa olisi ollut enemmän, olisimme keränneet tietoa ja arvioineet oppaan ja seurantalomakkeen esimerkiksi teemahaastattelun avulla työntekijöiltä. Tällöin olisimme saaneet enemmän työntekijöiden mielipiteitä esille oppaan sisältöä koskevista asioista. Teemahaastattelulla arvioinnin suorittaminen olisi tuottanut suuremman vastaajamäärän ja paremman otoksen. Tämä olisi lisännyt tulosten luotettavuutta.

8.5 Jatkokehitysideat

Jatkokehittelyideana opinnäytetyötä tehdessä nousi perehdyttäjän opas, jossa olisi neuvoja perehdyttäjälle. Perehdyttäjän oppaassa olisi tietoa perehdyttämisestä ja ohjaustyöstä perehdytyksen aikana. Opas toimisi perehdyttäjän viitekehystenä perehdyttämisen aikana.

Opasta ja seurantalomaketta voisi myös muokata opiskelijalle sopivaksi. Opiskelija saisi oppaan henkilökohtaiseen käyttöön muistiinpanoja varten. Opiskelijan oppaassa olisi tietoa terveysasemasta, työskentelystä ja asiakasryhmistä. Oppaan voisi laittaa terveysaseman Intraan tai verkkoasemalle kaikkien työntekijöiden saataville.

Olisi myös mielenkiintoista tietää, miten opas ja seurantalomake on otettu käyttöön terveysaseman työyhteisössä. Mielekästä olisi tietää miten perehdytettävä on kokenut perehdytyksen Tikkurilan terveysasemalla materiaalien avulla.

8.6 Opinnäytetyöprosessin ja ammatillisen kasvun pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haastavaa mutta mielenkiintoisaa. Selkeä aikataulutusta on auttanut työn etenemistä, vaikka aikataulua on välillä joutunutkin muuttamaan. Opinnäytetyön tekemisessä on pidetty kiireellistä tahtia, jotta työ ehtii valmistumaan. Haasteellisuutta opinnäytetyöhön ovat tuoneet aikataulujen sovittaminen yhteistyökumppanin kanssa sekä rinnalla kulkevat opintokokonaisuudet. Opinnäytetyön tekeminen on kehittänyt suunnitelmallisuutta.

Tiedonhankintavaiheessa tutustuimme moniin aiheeseemme liittyviin opinnäytetöihin, kirjallisuuteen ja tutkittuun tietoon. Aiheemme muuttumisen ja rajauksen vuoksi teorian tiedon etsiminen tehtiin nopeassa aikataulussa. Opinnäytetyötä työstettäessä opittiin kriittiseen ja perusteelliseen tiedonhakuun ajankohtaisen ja asiamukaisen lähdemateriaalin saamiseksi. Nykyään on saatavilla monenlaista tietoa, joten kriittistä tiedonhakutaitoa tarvitaan. Terveystieteiden ammatti edellyttää jatkuvaa itsensä kehittämistä ja ajan tasalla olemista. Pystyäksemme kehittämään itseämme pitää meidän osata hankkia luotettavaa tutkittua tietoa.

Opasta ja seurantalomaketta tehdessämme huomasimme kuinka laaja kenttä avoterveydenhuolto on ja kuinka paljon työntekijöiden tulee osata. Tämä meitä tulevana terveydenhoitajina jossakin vaiheessa työtämme hieman pelotti. Kuumimme työyhteisöltä, ettei kukaan heistä osannut kaikkea taloon tullessaan. Hyvän perehdytyksen tavoitteena onkin siirtää tietoa ja osaamista uudelle työntekijälle. Tieto helpotti ajatustamme olla ammattilainen, jonka tulee hallita kaikki tiedot.

Prosessin eteneminen sujui hyvin suurelta osin opinnäytetyön aiheen mielenkiintoisuuden vuoksi. Keskinäinen yhteistyömme sujui hyvin. Yhteistyö terveysaseman osastonhoitajan ja henkilökunnan kanssa kehitti ammatillista kasvua. Tämä edisti ammatillista osaamistamme ja antoi kuvaa siitä kuinka itse kohtaamme uudet työntekijät tulevaisuuden työyhteisössä.

LÄHTEET

- Ammattinetti 2008a. Sairaanhoidaja. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 15.01.2010. <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit>
- Ammattinetti 2008b. Terveystenhoitaja. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 15.01.2010. <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit>
- Ammattinetti 2008c. Lähihoitaja, asiakaspalvelu ja tietohallinta. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 15.01.2010. <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit>
- Elovainio, Marko 1992. Pehdyttäminen ja tiimityö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämismahdollisuuksia. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus: VAPK-kustannus.
- Frisk, Tarja 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Educa.
- Helsingin terveystakeskus 2005. Toiminnan laatu Helsingin terveystakeskuksessa vuonna 2004. Helsingin kaupungin terveystakeskuksen raportteja 2005:3. Helsinki: Helsingin kaupungin terveystakeskus.
- Hildén, Raija 1999. Sairaanhoidajan ammatillinen pätevyys ja ammatilliseen pätevyteen vaikuttavat tekijät. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hildén, Raija 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hukkanen, Eija & Vallimies-Patomäki, Marjukka 2005. Yhteistyö ja työnjako hoitoon pääsyn turvaamisessa. Selvitys kansallisen terveystakeskeen työnjakopiloteista. Sosiaali- ja terveystakesministeriön selvityksiä 2005:21. Helsinki: Sosiaali- ja terveystakesministeriö.
- Häkkinen, Unto & Alha, Pirkko 2006. Terveystakespalveluiden käyttö ja sen väestöryhmittäiset erot. Terveystakes 2000 –tutkimus. Kansanterveystakeslaitoksen julkaisuja B 10/ 2006. Helsinki: Kansanterveystakeslaitos. Viitattu 20.01.2010. http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2006/2006b10.pdf
- Jaatinen, Pekka; Vanhatalo, Riitta & Tasanko, Anne 2002. Miten terveystakes-

man hoitaja toimii, jos terveysasemalle ei ole saatu lääkäriä? Kuvaus Luoteis-Satakunnan terveyskeskuksen ”lääkärihoitaja” –projektin alkuvaiheista hoitajan tekemän työn näkökulmasta. Suomen lääkärilehti 25–26/2002 vsk 57, 2795–2799.

Jääskeläinen, Liisa 2009. Sairaanhoidon opiskelijan käytännön harjoittelun ohjaajana. Tampere: yliopisto. Hoitotieteenlaitos. Pro gradu - tutkielma.

Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualueilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kansanterveyslaki 28.1.1972/66.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lahti, Tuula 2007. Sairaanhoidon työhön perehdyttäminen. Tampere: yliopisto. Hoitotieteenlaitos. Pro gradu –tutkielma.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Leino-Kilpi, Helena 2009. Hoitotyöntekijä ja tutkimusetiikka. Teoksessa Helena Leino-Kilpi & Maritta Välimäki (toim.) Etiikka hoitotyössä. Helsinki: WSOY.

Lepistö, Irma 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lindqvist, Päivi 2009. Osastonhoitaja. Tikkurilan terveysasema. Vantaa. Henkilökohtainen tiedonanto 15.5.2009.

Liski, Minna; Horn, Sari & Villanen, Marjut 2007. Hyvä perehdytys –opas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Oppimateriaaleja. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Mattila, Kari 2005. Perusterveydenhuolto. Suomalaisten terveys. Viitattu 20.01.2010.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00052

Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Peltonen, Eija 2009. Lääkäreiden ja hoitajien työpari- ja tiimityö vastaanottojen

- toimintamalleina perusterveydenhuollossa. Vertaileva tutkimus. Kuopio: yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.
- Pelttari, Paula 1997. Sairaanhoidajan työn nykyiset ja tulevaisuuden kvalifikaatiovaatimukset. Tutkimuksia 80. Helsinki: STAKES.
- Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Viitattu 20.12.2009.
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
- Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Valtioneuvoston periaatepäätös Terveys 2015 –kansanterveysohjelmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Torkkola, Sinikka; Heikkinen, Helena & Tiainen, Sirkka 2002. Potilasohjeet ymmärrettäväksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, Ann-Marie 2002. Helsingin terveysviraston avosairaanhoidon vastaanottojen laatu vuonna 2002: potilaan näkökulma. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja. Helsinki: Helsingin kaupungin terveysvirasto.
- Tutkimuseettinen lautakunta 2004. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Viitattu 23.01.2010.
<http://www.tenk.fi/HTK/index.htm>
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Uotila, Eila 2004. Terveyskeskuksessa työskentelevien työn järjestäminen, toiminnan ohjaaminen ja kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:3. Helsinki: Edita.
- Valli, Raine 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 102–125.
- Vantaan kaupunki 2009. Vantaa: Ikäihmisten palveluopas 2008–2009. Vantaa: Sosiaali- ja terveystoimi.
- Vehviläinen, Sanna 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.
- Vilka, Tiina & Airaksinen, Hanna 2003. Toiminnallinen oppinäytetyö. Helsinki:

Tammi.

Vuorio, Satu & Saukkonen, Sanna-Mari 2009. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.
Perusterveydenhuollon avohoitokäynnit terveyskeskuksissa 2000–
2008. Tilastoraportti. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.

LIITE 1: Tikkurilan terveysaseman perehdytysopas 2009

TIKKURILAN TERVEYSASEMAN
PEREHDYTYSOPAS
2009

SISÄLLYS

TERVETULOA TIKKURILAN TERVEYSASEMALLE TÖIHIN	6
TYÖSUHDEASIAT	8
Työaika.....	8
Koeaika	8
Palkkaus.....	8
Palkanmaksu.....	8
Vuosiloma	8
Salassapitovelvollisuus	9
Sairastapauksessa	9
Lapsen sairaus.....	9
Työterveyshuolto.....	10
Työsuojelu.....	10
YHTEYSTIETOJA JA PUHELINNUMEROITA.....	12
Apuvälineet	13
Depressiohoitaja.....	13
Diabeteshoitajat.....	13
Diabetesvälineet.....	13
Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvola.....	13
Fysioterapia.....	14
Haavahoitaja	14
Hammashuolto	14
Hoitotarvikejakelu	14
H-klinikka.....	14
Kuulontutkija.....	15

Lastenlääkärin ja lastenterveydenhoitajan vastaanotto	15
Matkailijoiden rokotukset	15
Peijaksen päivystyspoliklinikka	16
Sairaankuljetus.....	16
Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystys	16
SOLUTOIMISTO JA AJANVARAUS.....	17
Hoidon tarpeen arviointi	17
Kiireellinen hoito	17
Kiireetön hoito	17
FINSTAR:n vastaanottojen käyntityypit	18
Ohjeita ajanvaraukseen.....	20
SAIRAA- JA TERVEYDENHOITAJIEN VASTAANOTOT.....	23
Akuuttivastaanotto.....	23
Ajanvarausvastaanotto.....	23
Puhelintunti	24
Graafinen Finstar.....	24
TARKKAILU JA TOIMENPIDE	25
Tarkkailuhuone.....	25
Kipsihuone	26
Toimenpidehuone.....	26
TOIMINTA HÄTÄ- JA ONGELMATILANTEISSA	27
Toiminta työtapaturmassa	27
Vakuutusyhtiö.....	28
Pistostapaturma	28
Toiminta tulipalon sattuessa.....	29

Toiminta tapaturman tai sairauskohtauksen sattuessa.....	30
Toiminta uhkaavan henkilön kohtaamistilanteessa	31
KÄYTÄNNÖN OHJEITA	32
Ajokorttitodistus.....	32
Allerginen reaktio.....	32
Asevelvollisuustarkastukset	33
Diabetes	33
Elintarviketodistukset.....	33
Flunssa.....	34
Gynekologiset vaivat	35
Haavahoito	36
Huimaus	36
H-klinikka.....	37
Infektioiden ehkäisy.....	37
Isyytutkimukset.....	37
Korvasärky	38
Kurkkukipu	38
Kuume lapsella.....	38
Laboratoriot	38
Lastenterveydenhoitajan ja – lääkärin vastaanotto	39
Lääkehoitosuunnitelma	39
Mielenterveyspalvelut.....	39
Pahoinpitelyt.....	40
Päihdepotilaat	40
Rasitus-EKG	40
Reseptien uusinta.....	40

Rintakipu	40
Röntgen.....	41
Terveysneuvontapuhelin	41
Tulkkipalvelut	41
Vatsakipu	41

TERVETULOA TIKKURILAN TERVEYSASEMALLE TÖIHIN

Vantaan kaupunginvaltuusto on määritellyt kunnan tehtävän, mission, arvot sekä vision. Missio on turvata hyvinvointiyhteiskunnan palvelut, parantaa asukkaiden ja yritysten elin- ja toimintaympäristöä sekä turvata toimiva yhteiskuntarakenne. Toiminnan lähtökohtiin kuuluu ihmisistä välittäminen, yrittäjyyden arvostaminen sekä kestävän kehityksen ja yhteisöllisyyden arvostaminen. Vantaan kaupungin määrittämät arvot ovat avoimuus, luovuus, oikeudenmukaisuus ja tuloksellisuus. Visioon on määritelty, että Vantaalla on erikäisien ihmisten hyvä elää sekä kaupunki on toiminnan ja logistiikan sekä osaamisen keskus.

Vantaan kaupunki on jaettu terveydenhuoltoalueisiin, jotka ovat Länsi-, Pohjois- ja Keski-Vantaa. Vantaalla on yhteensä kahdeksan terveysasemaa, joista Keski-Vantaan alueeseen kuuluvat Tikkurila, Hakunila ja Länsimäki. Tikkurilan terveysasema sijaitsee keskeisellä paikalla keskellä Tikkurilaa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Samassa rakennuksessa toimii Tikkurilan sosiaaliasema, fysioterapia, kotihoito, hammashoito, työterveyshuolto, puheterapeutit ja HUS:n röntgen. Vantaan kaupunki tarjoaa myös kaupunkilaisille äitiys- ja lastenneuvola ja ravitsemusterapeutin palvelut sekä maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston.

Tikkurilan terveysaseman piiriin kuuluu yhteensä yli 50 000 asiakasta ja heidät on jaettu neljään soluun, A, B, C ja D. Jokaisessa solussa työskentelee eri ammattiryhmiä: terveyden- ja sairaanhoitajat, lääkäreitä sekä perus- ja lähihoitajat. Terveysasemalla on neljä solutoimistoa, jossa toimii ajanvaraus. Solutoimistossa on usein kaksi perus- tai lähihoitajaa sekä yksi sairaanhoitaja. Yhteensä lääkäreitä terveysasemalla on noin 24 ja hoitajia 35.

Tavallisen vastaanottotoiminnan lisäksi Tikkurilassa on reumalääkärin vastaanotto, lastenlääkärin- ja hoitajanvastaanotto, perhesuunnitteluneuvola, depressiohoitajan, astmahoitajan, päihdehoitajan ja diabeteshoitajan vastaanotto. Lisäksi terveysasemalla on tarkkailu- ja toimenpidehuoneet. Terveysasemalla on myös tartuntatautiyksikkö, jossa hoidetaan matkailijoiden rokotukset koko Vantaan asukkaille sekä tautiepidemiat. Tartuntatautiyksikössä työskentelevät myös Vantaan hygieniahoitajat.

Toiminta-ajatus

Tikkurilan terveyskeskus tuottaa tai järjestää alueensa väestölle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä toimii asukkaiden sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi, sosiaalisten epäkohtien ja sairauksien ehkäisemiseksi ja parantamiseksi ottaen toiminnassaan huomioon yksilöiden ja väestöryhmien erilaiset tarpeet. Sosiaali- ja terveyskeskuksen tulee ylläpitää kaupungin eri toimintayksiköiden ja väestön sellaista yhteistyötä, jota asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen annettaviin palveluihin edellyttää.

Hoitotyötä ohjaavat arvot

Tikkurilassa henkilöstön toiminta perustuu korkeatasoiseen ammattitaitoon, moniammatillisuuteen, laaja-alaisuuteen ja verkostoitumiseen sekä yhteistoimintaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaaviksi arvoiksi on määritelty yhdenvertaisuus eri ihmisryhmien kesken ja alueellisesti, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, ennaltaehkäisy, yhteisvastuullisuus eli yhteinen vastuu ihmisistä, jotka eivät kykene huolehtimaan itsestään, asiakaslähtöisyys sisältäen valinnanvapauden ja itsemääräämisoikeuden sekä luottamuksellisuuden ja omatoimisuuden.

Hoitotyön periaatteet

Tikkurilan terveysasemalla aikuisten terveydenhuollossa ovat yksilöllisyyden periaate, hoidon jatkuvuuden periaate, omatoimisuuden periaate, läheisyyden ja tukemisen periaate, terveyskeskeisyyden periaate ja ammatillisuuden periaate. Nämä periaatteet ovat jokapäiväisessä hoitotyössä näkyvillä ja kosketeltavissa.

TYÖSUHDEASIA

Työaika

Työaika määräytyy virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti ja siitä on maininta työsuhteessa tai virkamääräyksessä. Työaika määräytyy tehtävän mukaan ja sen vuoksi se voi vaihtua palvelussuhteen aikana.

Koeaika

Palvelussuhteen alkaessa sovitaan koeajasta. Koeaika on työsuhteissa neljä kuukautta ja viranhaltijalla kuusi kuukautta palvelussuhteen alkamisesta. Poikkeuksena lyhyet määräaikaosuudet, joissa koeaika on enintään puolet palvelussuhteen pituudesta.

Palkkaus

Palkkaus määräytyy palvelussuhteeseen sovellettavan virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti. Palkka muodostuu tehtäväkohtaisen palkan lisäksi vuosisidonnaisen lisän tai ammattialanlisän oikeuttavasta määrästä. Lisäksi erinomaisista työtuloksista, osaamisesta ja kehittymiskyvystä on mahdollista saada henkilökohtaista lisää.

Palkanmaksu

Palkka maksetaan vakinaiselle kuukausipalkkalaiselle kuukauden 14. päivä ja määräaikaikaiselle työntekijälle kuukauden viimeinen päivä. Verokortti on toimitettava hyvissä ajoin palkanlaskentaan.

Vuosiloma

Vuosiloma määräytyy virka- ja työehtosopimuksen mukaan. Loman määräytymisvuosi on 1.4 alkava ja 31.3 päättyvä jakso. Kesälomakausi on 2.5 alkava ja 30.9 päättyvä jakso.

Lomista tulee sopia esimiehen kanssa ja ne pidetään ajankohtana jolloin työtehtävät sen parhaiten sallivat. Suosituksena kuitenkin on että 65 %

lomamääräytymisvuodelta ansaittua lomaa sijoitetaan kesälomakauteen, ellei toisin sovita.

Salassapitovelvollisuus

Terveystieteiden ammattihenkilö ei saa sivulliselle luvatta ilmaista yksityisen tai perheen salaisuutta, josta hän asemansa tai tehtävänsä perusteella on saanut tiedon. Salassapitovelvollisuus säilyy ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen.

Vaitiovelvollisuus on yksi salassapitovelvollisuuksista. Vaitiovelvollisuus merkitsee kieltoa ilmaista asiakirjan salassa pidettävä sisältöä. Vaitiovelvollisuus koskee myös harjoittelijoita ja muita viranomaisessa tosiasiallisesti toimivia. Vaitiovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun henkilö ei enää ole siinä asemassa, jossa hän on saanut tiedon luottamuksellisista seikoista.

Sairastapauksessa

Sairastumisesta on ilmoitettava mahdollisimman pian lähiesimiehellesi Oh Päivi Lindqvistille p. 040 7013918. Omalla ilmoituksella voi olla poissa töistä kolme peräkkäistä päivää, jonka jälkeen tarvittaessa hoitajan kirjoittamalla todistuksella kolmanteen kuudenteen päivään ja sen jälkeen lääkärin kirjoittamalla todistuksella. Töihin palattua poissaolosta omalla ilmoituksella tulee täyttää sairauspoissaolokaavake, joka löytyy intrasta. Esimiehellä on oikeus vaatia työterveyshuollon antama lausunto jokaiselta poissaolopäivältä.

Lapsen sairaus

Tilapäistä hoitovapaata voi saada äkillisesti sairastuneen alle 10-vuotiaan lapsen hoidon järjestämiseksi. Lapsen sairastumisesta on ilmoitettava välittömästi omalle esimiehelle. Lapsen sairauden takia voi olla poissa töistä korkeintaan neljä peräkkäistä kalenteripäivää, kuitenkin niin, että neljäs päivä on palkaton. Lapsen sairaudesta on aina täytettävä intrasta löytyvä ilmoitus lapsen sairastumisesta.

Työterveyshuolto

Työterveyshuollossa toimii työterveyshoitaja, lääkäri, työfysioterapeutti ja työterveyspsykologi. Sairaanhoidopalvelut ovat käytössä neljän kuukauden työskentelyn jälkeen ja työhöntulotarkastukset tehdään kaikille yli kuuden kuukauden sijaisuuksiin tuleville työntekijöille.

Vantaan työterveys liikelaitos sijaitsee osoitteessa Kielotie 11 A, 01300 Vantaa, 4 krs.

Avoinna maanantaista torstaihin klo 08.00 – 16.00 ja perjantaina klo 08.00 – 14.00.

Kiireellisissä tapauksissa ajanvaraus päivystäville hoitajille ja lääkäreille klo 08.00–10.00 ja kiireettömät ajanvaraukset klo 10.00 – 12.00 p. xxxx xxxx.

Sairaanhoidon päivystystutkimusten tiedustelu maanantaista perjantaihin klo 13.00 – 14.00 p. xxxx xxxx.

Työhöntulotarkastusten ajanvaraus sekä vastaanottoaikojen peruutukset maanantaista torstaihin klo 08.00 – 16.00 sekä perjantaina klo 08.00 – 14.00 p. xxxx xxxx.

Työterveyshoitajien ja -lääkärien puhelin aika maanantaista perjantaihin klo 12.00 – 12.40.

Työsuojelu

Työsuojelu on työnantajan ja henkilöstön yhteistoimintaa. Sen avulla vaikutetaan työyhteisöjen toimintaan ja työympäristöön. Työsuojelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää työntekijöiden terveyttä, turvallisuutta ja työkykyä sekä ehkäistä työtapaturmia ja ammattitauteja.

Työntekijöiden työturvallisuutta, hyvinvointia, terveyttä sekä toiminnan tuloksia parannetaan yhteistyössä toimialojen kanssa. Työsuojeluun liittyvissä asioissa voit olla yhteydessä toimialasi työsuojeluvastaavaan tai työsuojeluvaltuutettuun. Tikkurilan terveysasemalla työsuojeluyhteyshenkilö on xxxx xxxx.

YHTEYSTIETOJA JA PUHELINNUMEROITA

Tikkurilan terveysasema, Kielotie 11, 01300 Vantaa. Fax. 839 22551

Ajanvaraus lääkärien vastaanotolle ma–pe

Klo 08.00 – 11.00 ja 12.00 – 15.00

A-solu: p. 8392 3349

B-solu: p. 8392 3359

C-solu: p. 8392 3369

D-solu: p. 8392 3339

Klo 11.00 – 12.00 ja 15.00 – 16.00 vain kiireelliset asiat

A-solu: p. 8392 3728

B-solu: p. 8392 6145

C-solu: p. 8392 3715

D-solu: p. 8392 3959

Ajanvarauksen voi perua klo 07.30 – 16.00 p. 8392 3763

Numerot VAIN henkilökunnan käyttöön

A-solu: p. xxxx xxxx

B-solu: p. xxxx xxxx

C-solu: p. xxxx xxxx

D-solu: p. xxxx xxxx

Osastonhoitaja Päivi Lindqvist p. 040 xxxx xxxx

Ehkäisyneuvolan terveydenhoitaja p. xxxx xxxx

Diabeteshoitaja p. xxxx xxxx

Diabeteshoitaja p. xxxx xxxx

Depressiohoitaja p. xxxx xxxx

Päihdehoitaja p. xxxx xxxx

Haavahoitaja p. xxxx xxxx

Apuvälineet

Liikkumisen ja asumisen apuvälineet Itä-Vantaa (Tikkurila, Korso, Koivukylä, Hakunila, Länsimäki) asukkaille:

Koivukylän sosiaali- ja terveystasema

Karsikkokuja 15, 01360 Vantaa

Avoimma ma, ti, ke ja pe klo 12.00 – 13.30 sekä to klo 14.00 – 15.30.

Tiedustelut ma–pe klo 10.00 – 11.00 p. 8392 5449.

Depressiohoitaja

Terveystasemalla toimii depressiohoitaja, jonka vastaanotolle pääsee lääkärin läheteellä. Käyntikertoja asiakkaalla on yhdestä kuuteen. Depressiohoitaja Aulikki Ansamaa pitää puhelintuntia ja ajanvarausta asiakkaille klo 12.00 – 13.00 välisenä aikana p. 8392 9716.

Diabeteshoitajat

Ajanvaraus ja puhelintunti ma–pe klo 12.00 – 13.00

A ja B-solu Anita Malm p. 8392 3991

C- ja D- solu Elli Rautamo p. 8392 3703

Diabetesvälineet

Tikkurilan alueen diabetespotilaiden hoitoon tarkoitettuja välineitä haetaan osoitteesta Kielotie 11 D, 2.kerros. Diabeteshoitotarvikejakelua hoitavat Anita Kyllönen ja Pirkko Satukangas.

Ilman ajanvarausta diabetespotilaat voivat hakea hoitovälineitä maanantaisin klo 07.30 – 09.00 ja keskiviikkoisin klo 12.00 – 15.00 välisinä aikoina.

Puhelinaika välineiden tilaamiseen maanantaisin klo 12.00 – 15.00 ja keskiviikkoisin klo 08.00 – 10.00 p. 839 22451.

Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvola

Vantaalla toimivat perhesuunnitteluneuvolat ovat raskauden ehkäisytoiminnan ja seksuaali- ja lisääntymisterveyden edistämisen erityisneuvontapisteitä.

Tikkurilan perhesuunnitteluneuvola

Kielotie 11 A 2 krs, 01300 Vantaa

Ajanvaraus ma–to klo 12.00 – 14.00, pe 12.00 – 13.00, p. 8392 3569

Terveystenhoitaja Maarit Vesterisen puhelintunti ma–pe klo 12.00 – 13.00, p. 8392 3574

Fysioterapia

Fysioterapia sijaitsee Tikkurilan terveysaseman ensimmäisessä kerroksessa, sisäänkäynti ala-aulasta.

Ajanvaraus fysioterapiaan arkisin klo 09.00 – 11.00, p. 8392 3735.

Haavahoitaja

Haavahoitaja puhelinnumero on xxxx xxxx.

Hammashuolto

Koko Vantaan väestön hammaslääkäripäivystys on arkipäivisin klo 08.00 – 14.00 Tikkurilan ja Myyrmäen terveysasemilla. Ajanvaraus palvelee klo 07.30 alkaen Itä-Vantaalla p. 8392 3805.

Hammashoidon ilta- ja viikonloppupäivystys on Haartmanin sairaalassa Haartmaninkatu 4. Se on auki arkisin klo 16.00 – 21.00 ja viikonloppuisin sekä arkipäivisin klo 09.00 – 21.00. Potilaita ohjataan ottamaan puhelimitse yhteyttä ennen päivystykseen tuloa p. 310 49999, jotta hoidon tarpeen kiireellisyys voidaan arvioida. Päivystyksen numerossa palvellaan arkisin klo 14.00 – 21.00 ja viikonloppuisin sekä arkipäivisin klo 08.00 – 21.00.

Hoitotarvikejakelu

Karsikkokuja 15, 4. krs, 01360 Vantaa

Palveluajat ma–to klo 09.00 – 12.00 (Tikkurila, Hakunila), p. 8392 3913

Hoitotarvikkeiden jakelun piiriin pääsemiseksi asiakkaat tarvitsevat aina lääkärin tai sairaanhoitajan lähetteen.

H-klinikka

H-klinikka

Liesikuja 7 B (2. krs), 01600 Vantaa

p. 839 21064, fax. 09-454 4074

Puhelinpäivystys ja -neuvonta palvelevat päivittäin klo 10.00 – 11.00 ja 14.00 – 15.00 p. 839 21067. Sitä kautta voi varata ajan hoidon tarpeen arviointiin ja saada tietoa klinikan palveluista ja päihdepalveluista yleensä.

Päivystysvastaanotto on maanantaisin ja torstaisin klo 12.00 – 14.00

Vastaanotolle ilmoittautuminen alkaa klo 12.00.

H-klinikka / terveysneuvonta Tikkurila (ent. Vinkki)

Kielotie 11 (terveysaseman talo), 01300 Vantaa

p. 839 20229, fax 09-839 20085

Avoinna maanantaisin klo 15.00 – 19.00 (näytteiden otto klo 15.30 – 18.30)

Kuulontutkija

Kuulontutkija Marketta Aallon vastaanotto sijaitsee Koivukylän

terveysasemalla. Ajan varaa asiakas itse, ma ja pe klo 10.00 – 11.00, ti-to klo 10.30 – 11.00, p. 8392 3920.

Lastenlääkärin ja lastenterveydenhoitajan vastaanotto

Lastenlääkärinä ovat Aija Lampinen-Helle ja lastenterveydenhoitajana B solun terveydenhoitajat Sanna Jekunen ja Tiina Nietula. Lastenterveydenhoitajan puhelintunti on ma–pe klo 12.00 – 13.00 p.83923941.

Matkailijoiden rokotukset

Terveydenhoitaja tarjoaa puhelinneuvontaa matkailurokotuksiin ja –hygieniaan liittyvissä kysymyksissä puhelinaikoina ma, ke, ja pe klo 12.00 – 14.00, p. 8392 3120.

Matkailurokotusvastaanotot ovat:

- Tikkurilan terveysasema ti klo 14.00 – 15.00 ja to klo 8.00 – 9.00

Matkailijoiden rokotusvastaanotot toimivat ilman ajanvarausta.

Matkailijoiden rokotusvastaanotolla:

- laaditaan matkailijalle tarvittaessa rokotussuunnitelma
- arvioidaan erityisrokotusten tarve ja annetaan tarvittavat reseptit (A+B - hepatiitti- eli keltatautirokotusta varten järjestyy yleensä omalta terveysasemalta)
- pistetään keltakuumerokotukset ja annetaan kansainväliset rokotustodistukset
- arvioidaan malarian estolääkityksen tarve ja annetaan tarvittavat reseptit

Peijaksen päivystyspoliklinikka

Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikka hoitaa ympäri vuorokauden äkillisesti ja vakavasti sairastuneet potilaat välittömästi.

Peijaksen yhteispäivystyksessä toimii vuoden jokaisena päivänä sekä terveyskeskuspäivystys että sairaalan sisätauti- ja kirurginen päivystys. Osoite on Sairaalakatu 1, 01450 Vantaa ja puhelin HUS:n keskuksen kautta p. 4711.

Sairaankuljetus

- Kiireellinen sairaankuljetus p. 112
- Kiireetön sairaankuljetus p. 394 600

Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Peltolantie 2 B, 01300 Vantaa, p. xxxx xxxx.

SOLUTOIMISTO JA AJANVARAUS

Hoidon tarpeen arviointi

Terveyskeskukseen tulee saada arkisin aukioloajan puitteissa yhteys puhelimitse tai käymällä. Jos hoidon tarpeen arviointi vaatii lääkärissä käyntiä, on aika saatava kolmen arkipäivän tai viimeistään kolmen kuukauden kuluttua yhteydenotosta.

Hoidon tarpeen arviointi sisältää

- Potilaan esittämän yhteydenoton syyn/oireen/ongelman
- Oireen vakavuuden ja kiireellisyyden määrittelyyn
- Hoito-ohjeet ja toimenpiteet

Jos potilaalle ei anneta vastaanottoaikaa, kirjataan koneelle hoidon tarve ja syy, miksi aikaa ei ole annettu sekä hoito-ohjeet, jos niitä on annettu. Vastaanottokäynnin yhteydessä hoidon tarpeen arviointi kirjataan aina.

Jos potilas saa ajan, ei hoidon tarpeen arviointia tarvitse kirjata.

Kiireellinen hoito

Potilas tarvitsee hoitoa välittömästi tai ainakin vuorokauden kuluessa. Akuuteissa tapauksissa hoito on annettava aina.

Kiireetön hoito

Kiireetön hoito määräytyy terveydenhuollon ammattihenkilön suorittaman hoidon tarpeen arvion mukaisesti. Pitkäaikaissairauksien hoito-ohjelmat määrittävät normaalisti vastaanottokäyntien toistuvuuden.

FINSTAR:n vastaanottojen käyntityypit

tyyppi/varattava aika	selitys	saatavuus
LVO 20-30min	Kartoitetaan potilaan ongelma ja huomioidaan vastaanottoajan pituus ja tulosyy, kontrollikäynnit	30 pvää
LKO 15-30min	Ajan antaa lääkäri itse tai hoitaja lääkärin luvalla	3kk
LAV 15-20min	Puolikiireellinen lääkärin aika Tulosyy kommenttiin	4 pvää
LSS 10-15min	Samana päivänä annettava päivystysaika Tulosyy kommenttiin	samana päivänä
LPU 5-10min	Lääkärin puhelinaika Laita kommenttiin soiton aihe / tarkista puhelinnumero! (esim. lab, rtg..)	30 päivää
LTP 30min	Lääkärin toimenpideaika. Toimenpiteitä varten.	30 pvä
LVY	Lääkärin vastaanotto potilaille, joilla ei ole omaa lääkäriä digitoituna	
LAK 15-20min	Päivystysaika potilaille, joilla ei omaa lääkäriä	samana päivänä
AKU 30min	Akupunktiohoitoaika lääkärille Ainoastaan suorittavan lääkärin luvalla	3kk
REU 30min	Reumapotilaiden erikoisvastaanottoaika lääkärille Suositus lääkäriltä. Lääkäri Azezian TTAC	3kk
LAS 30-60min	Lastenlääkärin aika Lääkärin lähete pakollinen, ajan antaa lastenlääkärin th.	3kk

TER 20min	Th -aika Huomioi aika (esim. ohjaukset 40min) Cerad-testi: terveydenhoitajat tekevät, anna 14.20-15.00 aika tai n.60min	
SVO 20min	Sh -aika	~6vkoa
HOL 60min	Verenpaineen pitkäaikaisrekisteröinti RR-Holter 1vrk TTAB:n alla	kk
EPR 30min	Pitkäaikaissydänfilmin rekisteröinti EKG-Holter 1vrk.TTA. L-salin hoit.tekevät	30pvää
THR	Th:n kolesteroliryhmäkäynti, kaikki pyyd. tulemaan samaa aikaan, TTA:n alla	

DIA 30min	Diabeteshoitajan aika Diabeteshoitaja antaa ajat itse	kk
SPS 30min	Silmänpohjankuvaus. Toimipiste REKSPS, vastaanottaja VALOK Solutoimistot varaavat ja antavat ohjeet	pitäisi olla aina saatavilla

LVE 15min	Perhesuunnitteluneuvolan lääkärin aika Perhesuunnitteluneuvolassa oma ajanvaraus	30pvää
LTP 15min	Perhesuunnitteluneuvolan toimenpideaika Perhesuunnitteluneuvolassa oma ajanvaraus	kk
TVE 30min	Perhesuunnitteluneuvolan th:n aika Perhesuunnitteluneuvolassa oma ajanvaraus	30 pvää

Ohjeita ajanvaraukseen

- Aikaa varattaessa tarkistetaan potilaan henkilötiedot asiakkaan itse kertomana, erityisesti puhelinnumerot ja lapsen huoltajat.
- Ajanvarauskommenttiin merkitään tulosyy, todistus tai ei halua kertoa.
- Aamu- ja ilta-ajat annetaan ensisijaisesti työssäkäyville.

- Kaikki seuranta, laboratorio- tai röntgen- tutkimuksia tarvitsevat (esim. sydänoireiset, murtumaepäilyt, max-punktiot) pyydetään mahdollisuuksien mukaan vastaanotolle hyvissä ajoin ennen em. paikkojen sulkemista.
- Tarvittaessa varataan normaalia pidempi vastaanotto aika esimerkiksi mielenterveyspotilaille, tulkin kanssa asioiville, monisairaille tai huonokuntoisille vanhuksille. Mielialapotilaille varataan tupla-aika ja pyydetään hakemaan solutoimistosta lomakkeet (BAI, BDI, Audit).
- Ulkopuolisiin tutkimuksiin lähetettäviltä avataan aina Navitas-luvat valmiiksi.
- Mikäli potilas on tulossa erikoissairaanhoidosta kontrollikäynnille omalääkärille, pyydetään potilaalta epikriisit ja röntgenkuvat vastaanotolle. Mikäli näitä ei potilaalle ole, pyydetään potilaan lupa tilata paperit edellisestä hoitopaikasta.

- Virkasaattajan, esimerkiksi poliisin, koulun tai päiväkodin työntekijän, ollessa saattajana pyritään potilas ottamaan vastaanotolle mahdollisimman nopeasti.
- Väkivaltaisesta potilaasta on vastaanottajaa varoitettava etukäteen ja pyydettyävä tarvittaessa vahtimestari paikalle vastaanoton ajaksi.

- Vastaanotolla otetut papat viedään neuvontaan nimilistan kanssa, yksittäin pakattuna ja lasissa hetu.
- Pef-mittareiden lainaus ja ohjaus sh/th vastaanotolla, ohjausaika 40 min. Palautus hoitajalle, jotka katsovat, onko oikein suoritettu ja piirtävät käyrän.
- Spirometriat tehdään laboratoriossa, Heikki Hietanen lausuu ne ja vastaukset ovat valmiina 3-4 viikon kuluttua

- Äitiysneuvola ajan saaneiden kommenttiin merkitään: maksuton neuvola, jos kyseessä lakisääteinen käynti. Pyydetään ottamaan äitiyskortti mukaan.
- Hiv- todistusta tarvittaessa kirjoitetaan lisätietojen kohtaan: todistus ja millä kielellä. Laboratorio toimittaa todistuksen pyytäneeseen yksikköön, josta potilas voi sen hakea noin viikon kuluttua sh/th:lta.
- Omaishoidon tukea varten tarvitaan nykyisin potilaalta Minimental State Examination eli MMSE-testi, jos asiakas ei ole kotisairaanhoidon asiakas, annetaan aika hoitajien vastaanotolle n. 20–30 min.
- Kun joudutaan tilaamaan röntgenvertailukuvia, viedään allekirjoitettu tietosuojalomake röntgenin toimistoon ja faksataan se sieltä ko. yksikköön.
- Kaikki röntgenkuvat, myös MRI- ja ultrakuvat ovat kuvarekisterissä.
- Samassa hyllyssä arkistossa, jossa on MRI-kuvat/CD:t löytyvät sähköiset suostumuslomakkeet. Lomake lähetetään aina kuvien kanssa.
- Röntgenin filmitulosteista "omaan käyttöön": Mikäli potilaasta otetut röntgenkuvat on otettu kuukauden sisällä, niin asiakas saa ne Tikkurilan röntgenistä.
- Yli kuukausi sitten otetuista röntgenkuvista tulee soittaa Peijakseen/kuvaliikenne p. xxxx xxxx Erillistä tulostuspyyntöä ei tällöin tarvita, kysyvät puhelimesta "maksajan tiedot".
- Terveysasemalla on vainajia varten kylmiö Jos omaiset soittavat, pyydetään heitä ottamaan yhteys vahtimestariin.
- INR-maksusitoumus: Suomessa pysyvän osoitteen omaavat voivat käydä muissa laboratorioissa maksusitoumuksella. Tarvittaessa potilas saa

maksusitoumuksen laboratoriotarkastuksia varten (INR ja turvakokeet). Potilas voi anoa ylilääkäriltä maksusitoumusta lomapaikkakunnalleen lab. kokeita varten. Ylilääkäri Savolaiselle maksusitoumuspyyntö hyväksytty ajoissa ennen kesää. Kopio maksusitoumuksesta Leena Nikalle.

- Atk:lla olevat kuulokäyrät eivät ole lukukelpoisia lähetettäessä Hyksiin, vakuutusyhtiölle tms., joten sinne pitää faksata alkuperäinen tai lähettää kopio alkuperäisestä.
- Jos halutaan sairaskertomustietoja Peijaksesta ennen vuotta 2000, ne pitää kirjallisesti pyytää Peijaksen omalla suostumuslomakkeella. Navitaksessa pitäisi näkyä tuoreemmat tiedot.
- Aselupia ei kirjoiteta terveysasemalla.

SAIRAAAN- JA TERVEYDENHOITAJIEN VASTAANOTOT

Akuuttivastaanotto

Potilaat ilman ajanvarausta klo 08.15 – 10.30

- Sairauslomatodistukset (1-3 pv)
- Todistukset lapsen sairauden takia (1-3 pv)
- Injektiot
- Rokotukset: Tetanus-d, polio, MPR, hepatiittirokotteet (riskiryhmille ilmainen rokote, ohje intrassa tartuntataudeista), muille itse ostetut rokotteet
- Päihdepotilaat, jotka haluavat katkaisuhuoltoon pyydetään heti aamusta vo:lle
- Lähetteet laboratorioon (esim. sukupuolitautilähteisiin)

Ajanvarausvastaanotto

- Pef-ohjaus
- Astman omahoidon ohjaus
- Verenpainepotilaan ohjaus ja kontrollit
- Ompeleiden poistot
- Korvahuuhtelut
 - o vaikun poistoon yli kaksivuotiaat (alle kaksivuotiaat vain lääkärin läheteellä)
 - o korvakäytävän tulehdukseen lääkärin ohjeen mukaan NaCl tai fifty-fifty huuhtelu

Sairaanhoitajan vastaanotto

- Toimenpiteet, haavanhoidot, liimasiteen laito, ompeleiden poistot, rokotukset

Terveydenhoitajan vastaanotto

- Laihdutus-, ruokavalio-, elämäntapa- ja verenpaineneuvonta
- Rokotukset
- Kutsuntatarkastukset
- Sydänpotilaan ja ruokavaliohoitoisen diabetespotilaan omahoidon ohjaus
- Muistitestit
- 40 -vuotistarkastukset

Puhelintunti

Sairaanhoidon ja terveydenhoitajilla on arkipäivisin puhelintunti klo 12.00 – 13.00

A-solu terveydenhoitaja p. 8392 3807, sairaanhoitaja p. 8392 3716

B-solu terveydenhoitaja p. 8392 3918, sairaanhoitaja p. 8392 3787

C-solu terveydenhoitaja p. 8392 3732, sairaanhoitaja p. 8392 3713

D-solu terveydenhoitaja p. 8392 5040, sairaanhoitaja p. 8392 6029

Graafinen Finstar

Hoitajan käynnin kirjaus pääpiirtein

TS Tulosityy: Kirjataan lyhyesti.

ANA Anamneesi; esitiedot, nykytila, havainnot ja ongelmat, taudinmääritys, milloin sairastunut, oireet/ mitä tapahtunut.

PK Puhelinkontakti

NIMIKE Fysiologisten mittausten otsikot; esim. korva, suu ja nielu sekä tutkimusten tulokset.

HOSU Hoitotyön suunnitelma; taudinmääritys/terveysriski. Johtopäätökset, hoidon suunnittelu.

HOTO Hoitotyön toteutus; hoidolliset toiminnot, joihin ei erillistä nimikettä; hoidon toteutus ja seuranta, sairauden kulku.

KIRJA Kirjalliset ohjeet; kirjataan mitä materiaalia annettu.

JS Jatkosuunnitelma

TARKKAILU JA TOIMENPIDE

Tarkkailuhuone

Avaimet ja kännykkä C -solun toimistossa

- Lääkekaapin hälytys pois
- Pinnat pyyhitään Easydes:llä, metallipöydät A12T:llä
- Tarkista defibrillaattori, elvytysvälineet (kaikkien laryngoskooppien lamput) ja elvytyslääkkeet
- Tarkista laitteet, EKG, sikiödopplerin lataus (torstaisin)
- Tarkista jääkaappien lämpötilat ja kirjaa ovesa olevaan kaavakkeeseen
- Täytä puuttuvat välineet (instrumentit, korvapöytä, hyllyköt)
- Tarkista happipullojen tilanne

Tarvittaessa tilaa lisää AGA:sta ennen klo 13.

Numerosta xxxx xxxx.

Asiakasnumero xxxx xxxx.

Tilaa 10 litran turvapulloja.

AGA toimittaa uudet pulloet seuraavana päivänä ja vie tyhjät pois

- Noudata pöytäalmanakan siivouslistaa
- Lääketilausten vastaanotto
 - Tilauksen tarkistus ja tuotteiden paikalleen laitto
 - Tilauslistan lähettäminen lääkekeskukseen (huom. tarvittavat allekirjoitukset)
 - Tyhjien lääkelaatikoiden, täysien "vanhentuneet lääkkeet" ja sytostaattijätteet laatikoiden toimittaminen kellariin
- Höyryn vesisäiliön tyhjennys ja kuivaus päivän päätteeksi
 - Suodattimen vaihto kerran kuukaudessa
- Päivän lopussa sulje ikkunat ja laitteet, kytke lääkekaappiin hälytykset ja sammuta valot

Tarkkailussa on

- neljä vuodepaikkaa
- EKG

- monitori
- defibrillaattori
- happi
- elvytysvälineet
- hätätrakeostomiavälineet
- sikiödoppler
- alkometri

Kipsihuone

- kipsaus
- haavan ompelu/liimaus
- korva-kurkku-nenä toimenpiteet

Toimenpidehuone

- paikallispuudutuksessa tehtäviä pienkirurgisia toimenpiteitä mm. luomen poistoa

TOIMINTA HÄTÄ- JA ONGELMATILANTEISSA

Toiminta työtapaturmassa

Tärkeää tietoa työtapaturman sattuessa:

Työtapaturma on tapaturma, joka aiheuttaa työntekijälle vamman tai sairauden ja tapahtuu

1. työssä tai
2. työstä johtuvissa olosuhteissa
 - a) työpaikalla tai
 - b) työmatkalla tai
 - c) työnantajan asialla.

Suomessa työtapaturmien korvausjärjestelmä perustuu tapaturmavakuutuslakiin. Lakisääteinen tapaturmavakuutus korvaa tarpeelliset sairaanhoitokulut annetusta sairaanhoidosta tarpeettomia kustannuksia välttämällä. Vantaan kaupunki on vakuuttanut kaikki työntekijänsä työtapaturmien varalta. Kaupungin virka- ja työsuhteessa olevat palkansaajat ovat ensimmäisestä työpäivästään lähtien tapaturmavakuutuksen piirissä.

Työtapaturman sattuessa toimi seuraavasti:

1. Ilmoita työtapaturmasta välittömästi lähimmälle esimiehellesi. Esimiehelle ilmoitetaan myös sellaiset työtapaturmat, joista ei heti tunnu olevan mitään terveydellistä seuraamusta. Näin mahdollistat sen, että jos vaiva alkaakin haitata työntekoasi myöhemmin, voit saada siihen hoitoa työtapaturman käytännön mukaisesti.
2. Esimieheltä saat vakuutustodistuksen, jolla saat vammaasi hoitoa maksutta.
3. Esimiehen tulee tehdä työtapaturmasta kirjallinen ilmoitus vakuutusyhtiölle. Tapaturmailmoitus täytetään ja toimitetaan henkilöstöassistentin kautta

palkanlaskentaan. Ilmoitus tulee tehdä aina, ei pelkästään niissä tapauksissa, kun on jouduttu turvautumaan sairaanhoitoon.

Työtapaturman korvaus

Tapaturmavakuutus korvaa työtapaturman vuoksi työntekijälle annetusta sairaanhoidosta aiheutuvat kustannukset. Sairaanhoitoa ovat mm. lääkärin vastaanotto, lääkkeet, tekojäsenet ja muut apuvälineet.

Vakuutusyhtiö

IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ OY p. xxxx xxxx

Kaupungin, Vantaan veden ja Työterveyden henkilökunnan osalta vakuutusnumero on p. xxxx xxxx.

Lisätietoja työtapaturmiin liittyvistä asioista saat lähimmältä esimieheltäsi, työterveyshuollosta sekä palkanlaskennasta.

Pistostapaturma

Toimenpiteet verialtistuksen jälkeen:

1. Altistuneen alueen puhdistus välittömästi. Neulanpistossa pistokohdan annetaan vuotaa. Mahdolliset vierasesineet poistetaan.

Ihohaava ja roiskeet iholle, nenän ja suun limakalvoille tai silmiin huuhdotaan runsaalla vedellä pitkään (n. 5 min.). Ihon vauriokohtaa voidaan haluttaessa desinfioida, esim. desinfiovalla käsihuhuhteella. Veren puristamista haavasta ei suositella. Jokaisesta veritapaturmatilanteesta on aina neuvoteltava lääkärin kanssa veritartuntariskin arvioimiseksi.

2. Yhteydenotto heti virka-aikana lähimmälle terveysasemalle, jossa varataan päivystysaika lääkärille. Muuna aikana Peijaksen sairaalan ensiapupoliklinikalle, p. xxxx xxxx (Vantaan sisäinen nro) sekä aina työterveyshuoltoon: Tikkurila p. xxxx xxxx

3. Välittömät laboratorionäytteet työntekijästä (= tartunnalle altistunut) O-näytteet: S-HBsAg, S-HBcAb, S-HBsAb, S-HCVAb ja S-HIVAb, P-Alat. Näytteet tutkitaan virka-aikana. Tartunnanlähteestä otettavat näytteet: S-HBsAg, S-HBcAb, S-HCVAb ja S-HIV-Ab sekä P-Alat. (Tarvitaan asianomaisen lupa).
4. Työtapaturmien rekisteröinti ja työtapaturma ilmoitus. Jokainen tapaturma ilmoitetaan aina työterveyshuoltoon. Jos tapaturma aiheuttaa toimenpiteitä (verinäytteet, rokotukset) tekee esimies IF- yhtiön vakuutustodistuksen. Siitä menee yksi osa palkkatoimistoon/Vuori-Maaranen. Mikäli ilmoitusta ei tehdä, mahdollisten työtapaturmakomplikaatioiden alkuperän osoittaminen myöhemmin on vaikeaa. Jos tiedetään varmuudella, että tartuttajalla on veriteitse tarttuva tauti, tekee hoidosta vastaava lääkäri työntekijästä myös E-lausunnon. Mikäli työntekijä tapaturman seurauksena myöhemmin sairastuu, tekee työntekijä tapaturma/ammattitauti-ilmoituksen lomake 130-752. 1. 94 (46).

Toiminta tulipalon sattuessa

Jos palokello soi, tulee tiloista poistua ulos kokoontumispaikalle. Palokellon soimesta palokunta saa automaattihälytyksen.

Jos havaitset palon:

1. Yritä sammuttaa palo
 - tilassa olevalla alkusammuttimella, sammutuspeitteellä tai vedellä
2. Hälytä pelastushenkilöstö
 - paina paloilmoituspainiketta
 - varmista soittamalla yleiseen hätänumeroon 112
3. Varoita vaarassa olevia ja varmista, ettei paloalueelle ole jäänyt ihmisiä
4. Sulje ovet ja ikkunat palokohteen läheisyydessä

5. Poistu rakennuksesta
 - seuraa poistumisopasteita
 - älä käytä hissiä

6. Opasta pelastushenkilöstöä
 - noudata annettuja ohjeita

Kokoontumispaikkana on pysäköintialue pihalla.

Älä poistu paikalta ilman lupaa.

Jokaisessa solussa on vastuualueiden mukaan yksi lääkäri ja yksi hoitaja, joiden tehtävänä on evakuoida solu, jonka jälkeen he poistuvat terveysaseman tiloista.

Yleinen hätänumero:	112
Kiinteistöhuolto päivystys:	xxxx xxxx

Toiminta tapaturman tai sairauskohtauksen sattuessa

- Tee nopeasti tilannearvio:
 - selvitä mitä tapahtunut
 - onko potilas hereillä
 - hengittääkö, toimiiko sydän ja verenkierto
- Käynnistä potilaan ensiapu

Elottoman ensiapu:

- Tarkista onko potilas heräteltävissä (puhutellaan ja ravistellaan)
- Tarkista hengitys; kohota potilaan leuan kärkeä toisella kädellä taivuttamalla toisella kädellä potilaan päätä taaksepäin otsasta painaen
- Seuraa nouseeko rintakehä, tarkista virtaako ilmaa suusta tai nenästä

- Jos potilas hengittää, siirrä kylkiasentoon
- Jos potilas ei hengitä, hälytä lisääpua
- Tarkista verenkierto, tunnustele kaulavaltimon sykettä 10 sekuntia tai arvio muuten potilaan verenkierto, liikuttaako potilas itseään, yrittääkö vetää henkeä tai räpytteleekö silmiä
- Jos ei merkkejä verenkierrosta aloitetaan peruspaineluevitys
- Painellaan keskeltä rintalastaa miekkalisäkkeestä kaksi sormenleveyttä ylöspäin, kämmenellä, kädet päällekkäin ja kyynärpäät suoraksi lukittuina
- Lapsen elvytys paineluiden ja ventilaation suhde on 15:2. Aikuisten vastaava suhde on 30:2.

Toiminta uhkaavan henkilön kohtaamistilanteessa

- Jätä uhkaavalle henkilölle tilaa ja säilytä hänen reviirinsä
- Puhu selkeästi, lyhyesti ja myötäile
- Pidä kädet näkyvissä
- Pysy rauhallisena
- Vältä tuijottamista
- Älä vähättele uhkaajaa tai tilannetta
- Ole mieluummin joustava kuin jyrkkä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä
- Älä oikaise huumaantuneen tai muuten sekaisen henkilön harhoja
- Voita aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Pyri hälyttämään apua niin, että uhkaaja ei huomaa

Toimipaikan turvallisuusohje-oppaasta löytyy lisää tietoa turvallisuushenkilöstöstä sekä toimintaohjeista eri tilanteissa. Turvallisuusohje-opas löytyy G-asemalta.

KÄYTÄNNÖN OHJEITA

Ajokorttitodistus

- Mukaan vanha ajokortti tai henkilöllisyystodistus
- Silmälasit (ei piilolinsejä)
- Ennen vastaanottoa solutoimistosta ajokorttitodistuslomake, Audit
- Todistukseksi näkökyvystä (kun on täyttänyt 45 vuotta) kelpaa lääkärin tai optikon lausunto Kun varataan aika ajokorttitodistusta varten, pyydetään asiakasta täyttämään ajoneuvorekisteristä saamansa kaavakkeet omasta terveydentilastaan ja alkoholin käytöstä ja tuomaan mukanaan lääkärille.

Kehotetaan tulemaan 15 min aikaisemmin ja ilmoittautumaan solutoimistoon varsinaisen ajokorttikaavakkeen täyttämistä varten. Nuorison terveystodistuksen allekirjoittavat vain koululääkärit. Diabetesta sairastavat saavat todistuksen diabeteslääkäriltä. Piilolinssit eivät saa olla asiakkaalla päällä ajokorttitarkastuksessa. Terveitä ensikortin hankkijoita ohjataan yksityiselle terveysasemalle.

Allerginen reaktio

Äkillinen voimakas yliherkkyysreaktio, vaatii nopeita toimenpiteitä ja mahdollisuutta seurantaan. Allerginen reaktio on yleensä jonkun lääkkeen, hyönteisen piston, ruoka-aineen, luonnonkumituotteen tai hormonien aiheuttama.

Äkillinen allerginen reaktio alkaa tavallisesti käsien ja huulien voimakkaalla kihelmöinnillä ja kutinalla. Kihelmöinti ja kutina leviävät muutamassa minuutissa ympäri kehoa. Ihoon nousee nokkosihottuma, jota on tavallisesti ympäri kehoa Anafylaktisessa reaktiossa huuliin ja silmäluomiin, sekä usein muuallekin, nousee selvää turvotusta. Potilaan kurkkua kuristaa ja henki saattaa vinkua. Vatsaa kouristaa ja potilas saattaa oksentaa tai ripuloida. Vaikeimmissa tapauksissa verenpaine laskee ja sydämeen tulee rytmihäiriöitä. Anafylaktinen reaktio kehittyy huippuunsa 10–30 minuutissa.

- Lievissä allergia tapauksissa voidaan hoitaa kotona antihistamiinilla.
- Vakavissa reaktioissa (anafylaktinen reaktio) on hakeuduttava välittömästi hoitoon. Anafylaksiaa hoidetaan adrenaliinilla ja kortisonilla.

Asevelvollisuustarkastukset

- Mukaan täytetty ja allekirjoitettu anamneesilomake, sekä mahdolliset silmälasit.
- Hoitajan vastaanotto (varataan 40min) ennen lääkärin vastaanottoa

Diabetes

Tuore diabetes-epäily:

Oireina: janon tunne, väsymys, virtsamäärän lisääntyminen, painon lasku ja verensokerien nousu.

Hoitajan aamuvastaanotolle voi ohjata mittauttamaan pika-gluk ja tarvittaessa varataan päivystysaika lääkärille samalle päivälle.

Insuliinidiabeetikot:

- Diabeteshoitajat varaavat omat aikansa, potilaat soittavat heille puhelintunnilla
- DM hoitajalle kuuluvat uudet DM potilaat, vaikeahoitoiset diabeetikot tai epätasapainossa olevat DM potilaat
- Ongelmatilanteissa pyydetään ottamaan diabeteshoitajaan yhteyttä
- Lääkärille varataan riittävästi aikaa

Tablettihoitoiset diabeetikot:

- Ohjataan oman solun terveydenhoitajalle

Elintarviketodistukset

Salmonellanäyte otetaan, jos asiakas on palannut pohjoismaiden ulkopuoliselta yli 4 vrk:n pituiselta matkalta.

Jos asiakkaalla on oireita, asiakas ohjataan sairaan- tai terveydenhoitajan vastaanotolle, joka voi määrätä ulostenäytetutkimuksia. Ulostepurkkeja saa laboratorion kautta.

Mikäli asiakas ei ole ollut pohjoismaiden ulkopuolella viimeisen kolmen kk:n aikana, eikä potilaalla tai perheenjäsenillä ole suolisto-oireita, ei näytettä tarvita. Tällöin voidaan kirjoittaa todistus ilman näytettä.

Flunssa

Flunssa alkaa tyypillisesti kurkkukivulla ja lievällä kuumeella, myöhemmin tulee nuha ja yskä. Suurin osa flunssapotilaista jatkaa päivittäisiä toimintojaan, vaikka yleiskunto onkin heikentynyt. Jos taudin määrittäminen ei ole varma, tarvittaessa voidaan tehdä laboratoriotutkimuksia kuten nielun bakteeriviljely.

Sairaan- ja terveydenhoitajille potilas ohjataan tarvittaessa saamaan hoito-ohjeita tai sairauslomaa.

Kotihoito-ohjeita:

- Vuodelepo, runsaasti lämpimiä nesteitä
- Tarvittaessa särkyä tai kuumetta alentavaa lääkettä sekä yskänlääkettä
- Jos oireet eivät lievene kolmessa päivässä tai jos tulee lisäoireita, ohjataan potilasta ottamaan uudelleen yhteyttä

Lääkärille:

- Pitkittyneet flunssat tai jos yleiskunto on selvästi alentunut
- Kylkipuiset, lapsipotilaat, vanhukset ja monisaira
- Jos yskä on jatkunut yli kaksi viikkoa, yskään liittyy hengenahdistusta, vinkuvaa hengitystä, kipua hengittäessä, jos yskökset ovat veriset tai kellanvihreät sekä jos yskään on liittynyt kuume yli 3-4 päivää

Gynekologiset vaivat

Virtsatieinfektio

Oireina kirvelyä virtsatessa, tiheävirtsaisuutta, alavatsakipua. Ks. VTI kyselylomake. Jos kaavakkeen kriteerit täyttyvät, laitetaan potilaspostia lääkärille antibioottikuurin tarpeesta. Jos potilaalla on kuumetta tai kylki/selkäkipua PLV lähete koneelle. Kysy onko potilas raskaana, imettääkö sekä varmista aina lääkeaineallergiat. Miespotilailta otetaan aina näyte.

Hiiva

Oireena kokkareinen valkovuoto, kutina, haju. Hoitona käsikauppalääkkeet tai tarvittaessa lääkärin vastaanotto.

Sukupuolitaudit

Oireena kirvelyä virtsatessa (klamydia, tippuri), iho- tai limakalvomuutokset (kondylooma, herpes). Käynti hoitajan vastaanotolla, josta laboratoriolähetteet (lähetteet klamydia + tippuri ja HIV). Muista kysyä antibioottiallergiat sekä partnerit, joille tarvittaessa tulee potilaan ilmoittaa mahdollisesta tartunnasta. Ohjaa vastausten kuulemisesta, suojatun sukupuoliyhteyden merkityksestä sekä tarvittaessa lääkityksen saamisesta.

Jälkiehkäisy

Tarvitaan, jos ollut sukupuoliyhteydessä, eikä käytössä pillereitä, kierukkaa tai kapselia, eikä yhdynnässä ollut kondomia tai se on rikkoutunut. Yli 15-vuotias ohjataan hakemaan apteekista jälkiehkäisytabletit, jotka saa apteekista ilman reseptiä. Tabletit tulisi ottaa mahdollisimman nopeasti yhdynnän jälkeen, mielellään 12 tunnin ja viimeistään 72 tunnin kuluttua yhdynnästä. Mikäli taloudellinen tilanne ei tätä salli, ohjataan soittamaan ehkäisyneuvolaan.

Raskauden ajan ongelmat

Alle 20rv voi ilmetä vuotohäiriöitä, mikäli vuodot runsaammat kuin

kuukautisvuodot on lääkärin vastaanotto aiheellinen ja keskenmenoriski olemassa. Päivystysaikana yhteys Peijaksen sairaalaan.

Yli 20rv ja sen jälkeen ilmaantuvat vuotohäiriöt, veristä vuodot tai supistukset: heti yhteys synnytyssairaalaan.

Raskauden keskeytys

Raskaustesti, kun kuukautiset 14pv myöhässä, kysy milloin viimeiset kuukautiset ja laboraatiokokeina PVK, S-HCG, U-klam, papa, HIV ja E-ABO-RH (veriryhmä). Lääkärin vastaanotolle lähipäivinä (keskeytys tehtävä ennen 12rv). Raskaudenkeskeytyksen tai keskenmenojen jälkitarkastukset tekee ehkäisyneuvolan terveydenhoitaja Maarit Vesterinen tai terveydenhoitaja Tuija Haapalainen.

Hedelmättömyyshoidot

- Raskautta on yhtäjaksoisesti yritettävä 6kk-1vuosi ilman ehkäisyä.
- Molemmat osapuolet vastaanotolle.

Trombiöpäily

Oireina punottava, turvonnut, kuumottava ja kipeä alue. Kysy onko lähisuvussa verisuonitukoksia, aikaisempia laskimotukoksia, voiko olla esimerkiksi itikan purema? Akuuttiaika pikaisesti.

Haavahoito

Pitkäkestoisempaa haavahoitoa sekä kroonisia haavoja varten terveysasemalla on haavahoitaja, joka suunnittelee ja toteuttaa haavan hoidon. Tarvittaessa haavahoitajaa voi myös konsultoida haava-asioissa tai - tuotteista.

Huimaus

Huimauksen syy on yleensä elimellinen häiriö, kuten anemia, jännitysniska,

poskiontelo- tai korvatulehdukset, matala verenpaine, liian korkea tai matala verensokeri tai hyvänlaatuinen asentohuimaus.

Sairaan- tai terveydenhoitajan vastaanotolle hoidon tarpeen arvioon.

Lääkärin vastaanotolle tarvittaessa oireiden voimakkuuden mukaan.

H-klinikka

Varsinaiseen H-klinikkaan Myyrmäen Liesikujalla on keskitetty täysi-ikäisten vantaalaisten huumeiden käyttäjien ja heidän läheistensä hoidon tarpeen arviointi sekä avohoito- ja kuntoutuspalvelut. Terveysneuvontapisteissä Tikkurilassa ja Myyrmäessä voi vaihtaa käyttövälineet uusiin, ottaa testejä ja rokotuksia sekä saada palveluohjausta ja hoidon tarpeen arviointia matalalla kynnyksellä.

Infektioiden ehkäisy

- Pese kädet, kun ne ovat näkyvästi likaiset
- Käytä desinfektiohuuhdetta
- Muistisääntö; puhtaasta likaisempaan
- Aseptiikka

Isyystutkimukset

Isyystutkimuksissa varataan aika laillistetulle lääkärille laboratorion näytteenottoaikaan, lääkärin on oltava paikalla näytettä otettaessa.

Lastenvalvojan allekirjoittama lähete ja henkilöllisyyspaperit on oltava mukana (lastenvalvoja kirjoittaa myös yksityisiä lähetteitä, jolloin allekirjoituksen kohdalla on potilaan allekirjoitus ja nämä ohjataan yksityisille lääkäriasemille, jolloin kustannuksista vastaa potilas).

Isän on mahdollista tulla näytteenottoon eri aikaan, mutta lääkärin tulee olla paikalla joka tapauksessa.

Lastenvalvojat ohjaavat näytteenottoon yli 3 kk:n ikäisiä lapsia.

Mikäli näytteenotto ei onnistu, on oltava yhteydessä lastenvalvojaan, koska hän odottaa vastausta.

Korvasärky

Ilmaantuu usein ylähengitystieinfektion yhteydessä 3-4 päivän sairastamisen jälkeen. Kipu alkaa usein yöllä.

- Oireina kuulon heikkeneminen, sekä lapsella yleensä ärtyisyyttä, itkuisuutta, ruokahaluttomuutta. Joskus saattaa esiintyä oksentelua ja ripulia. Varataan aika lääkärin vastaanotolle.

Kurkkukipu

Sairaanhoitajalle angiinaepäilyt, tarvittaessa otetaan nielunäyte ja annetaan kotihoito-ohjeet.

Nielupaise-epäilyt lääkärille. Nielupaiseen oireet ovat epäsymmetrinen nielun turpoaminen, kivulias suun avaaminen; ”leukalukko”, usein kuume, nielemisvaikeudet ja epäselvä puhe.

Kuume lapsella

Kuumeen kotihoito-ohjeet: kuumeen alentaminen (viileä huone, kevyt vaatetus, kylmä juoma) ja kuumelääke. Kuumekouristusohje tarvittaessa vanhemmille. Alle kolme kk vanha lapsi lääkäriin tai jos lapsella on voimakasta päänsärkyä, lapsi ei juo tai oksentaa ilman vatsatautia tai jos lapsi ei virtsaa.

Laboratoriot

Uusi laboratorio sijaitsee Vernissakatu 3, 6.krs, 01300 Vantaa

Laboratoriotutkimuksia varten tarvitaan lähete joko omalta terveyskeskuslääkäriltä, sairaan- tai terveydenhoitajalta tai sairaalasta (HUS/Peijas/Jorvi). Yksityislääkärin lähete ei kelpaa.

Näytteenotto pääsääntöisesti ilman ajanvarausta. Tutkimuksista ja niihin liittyvistä esivalmisteluista saa lisätietoja laboratorioista.

Näytteenotto ilman ajanvarausta ma - to klo 7.15 - 14.30 ja pe 7.15 - 13.30.

INR-kontrollit mielellään klo 11.00–14.00, vastaukset saa 2 vrk:n kuluttua.

<http://www.hus.fi/default.asp?path=1,28,824,2049,2281>

Lastenterveydenhoitajan ja – lääkärin vastaanotto

Lastenlääkärin vastaanotolla työskentelee terveydenhoitaja yhteistyössä lastentautien erikoislääkärin kanssa. Lastenlääkärin vastaanotolle hakeudutaan pääsääntöisesti lastensuojelun, etappiryhmien ja lasten kuntoutustyöryhmän kautta sekä tarvittaessa myös omalääkärin tai lastenneuvolan lääkärin läheteellä. Lastenlääkäri hoitaa myös lastensuojelun sijoittamien asiakkaiden lakisääteiset alkutarkastukset sekä näistä mahdollisesti seuraavat jatkokontrollit. Terveydenhoitaja sopii ensikäynnistä perheen tai lastensuojelun työntekijän kanssa yleensä puhelimitse lääkärin ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa tilataan tulkki. Terveydenhoitaja huolehtii myös, että lapset tulevat kutsutuiksi kontrollikäynneille lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma

Vantaan kaupungilla on terveysasemille tehty lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena on selkeyttää terveysasemien lääkehoidon toteutumista ja luoda Vantaan terveysasemille yhtenäiset käytännöt sekä selkeyttää eri ammattinimikkeillä työskentelevien työntekijöiden valmiuksien ja lisäkoulutustarpeiden arviointia. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa myös hallitusti toteutettavaan lääkehoitoon, jolloin voidaan saada aikaan kustannussäästöjä.

Perehdytyksessä tulee uudelle työntekijälle kertoa terveysaseman omat lääkehoidon ohjeet, turvallinen lääkehoito, lääkehoitosuunnitelma, lääkekeskuksen ohjeet ja terveysasemien peruslääkevalikoima.

Lääkehoitosuunnitelma löytyy G asemalta.

Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalveluita saa Vantaalla psykiatrisilta päiväosastoilta, psykiatrian poliklinikoilta. Näihin hakeudutaan terveyskeskuslääkärin läheteellä.

Päivätoimintakeskuksiin voi mennä ilman ajanvarausta ja lähetettä.

Sosiaali- ja kriisipäivystys on avoinna ympäri vuorokauden. Päivystyksen

työntekijät auttavat asiakkaitaan puhelimitse ja vastaanotoillaan sekä tekevät tarvittaessa kotikäyntejä.

Pahoinpitelyt

Täytetään PAKE- kaavake. Varataan aika lääkärin vastaanotolle, koska viranomaiset voivat jälkikäteen pyytää todistusta tapahtuneesta.

Päihdepotilaat

Katkaisuhoitoon haluavalle potilaalle hoitaja voi tehdä lähetteen katkaisuhoitoon. Potilas ohjataan hoitajan vastaanotolle heti aamusta. Haastatteluun kuuluu alkoholianamneesi, muiden päihteiden kulutus sekä puhallutus. Hoitaja soittaa katkoille ja kysyy paikkaa. Alle viikon kestänyt alkoputki ohjataan lääkärille ja avokatkaisu-arvioon.

Päihdehoitajan puhelintunti ma ja to klo 12.30 – 13.00, p. 8392 9703.

Ensikerran rattijuopumuksen vuoksi ajokortin menettänyt ohjataan päihdehoitajan vastaanotolle. Toisen kerran jälkeen ohjataan Mehiläiseen päihdelääkäri Jarmo Kantoselle.

Rasitus-EKG

Erikoislääkäri käy tekemässä rasitus-EKG:ta muutamia kertoja viikossa.

Reseptien uusinta

Kestää 7 vuorokautta ja reseptit haetaan 2.krs:n neuvonnasta.

Rintakipu

Äkillisesti tai pikkuhiljaa alkanut, makuuasennossa paheneva rintakehän kipu, saattaa säteillä vasemmalle puolelle tai vasempaan käteen, kaulalle, käsivarsiin tai hartioille. Mahdollisista nitroista on ollut apua. Useamman päivän epämääräistä rintatuntemusta, joka helpottaa levossa.

Jos tuntemuksia soittohetkellä, varataan aika lääkärille samalle päivälle ja pyydetään potilas saman tien tarkkailuun kyydityksellä.

Annetaan raportti tarkkailun hoitajalle saapuvasta potilaasta.

Potilaan saapuessa tarkkailuun otetaan rutiinisti EKG, RR ja SpO2.

Epäselvissä rintatuntemuksissa selvitetään mahdolliset aiemmat sydänsairaudet, verenpaine- ja kolesterolitaustat, diabetes, sydämen vajaatoiminta, rytmihäiriöt, milloin oireet alkaneet ja mahdolliset provosoivat tekijät. Kysytään onko ollut edeltävästi flunssaa, painontunnetta rinnalla, ahdistaaako hengittäessä sekä onko tunteet jatkuvia, vihlovia tai pistäviä. Lääkärin vastaanotolle 1-3vrk:n kuluessa ja ohjataan ottamaan uudestaan yhteyttä tai hakeutumaan päivystykseen, jos tila pahenee.

Röntgen

Kuvantamistutkimuksia varten tarvitaan lääkärin lähete. Tavallisimpiin tutkimuksiin (luusto, keuhkot) ei pääsääntöisesti tarvitse varata aikaa ja asiakas voi itse valita kuvauspaikan kotikuntansa alueella. Kaikki Vantaalla sijaitsevat röntgenin toimipisteet kuuluvat hallinnollisesti HUS-Röntgen Peijaksen sairaalan alaisuuteen. Keuhkokuvauksiin ja luuston kuvauksiin ilman ajanvarausta ma-to klo 08.00 – 15.30 ja pe klo 08.00 – 14.00.

MRI, TT- ja mammografiakuvaukset tehdään pääsääntöisesti Peijaksen sairaalan röntgenissä.

Luuntiheysmittaukset tehdään Tikkurilan röntgenissä ajanvarauksella, p. 4716 7090 tai röntgen toimistosta.

Terveysneuvontapuhelin

Terveysneuvontapuhelin (09) 10 023 vastaa ympäri vuorokauden terveyden ja sairauden hoitoon liittyviin kysymyksiin, arvioi hoidon tarvetta sekä opastaa terveyspalveluihin hakeutumisessa.

Tulkkipalvelut

Asiakkaalla on oikeus terveydenhuoltoon omalla äidinkielellään. Tarvittaessa tulkkeja voi tilata numerosta 20040.

Vatsakipu

Akuutisti lääkäriin jos

- Äkillinen kova kipu ylävatsalla
- Verioksentelu
- Kipu oikeassa kylkikaareissa, kuumetta
- Vyömainen kipu ylävatsalla (alkoholiamneesi => pankreatiitti)
- Umpilisäkkeen tulehdus (kipu keskivatsalla, josta siirtyy oikealle alavatsalle, yskäisy- ja tärinäkipu)
- Verenvuoto peräsuolesta

Lapsilla

- Voimakas, useita tunteja kestävä vatsakipu
- Kipuun liittyy kuumetta, oksentelua, paikallista aritusta

Toistuvissa vatsakivuissa ei akuuttiajoilla lääkärin arvioon.

PEREHDYTYKSEN SEURANTALOMAKE

Vantaan kaupunki	Perehtyjän nimi
Tikkurilan terveysasema	Työyksikön vastuuperehdyttäjä
Perehdyttäminen aloitettu	Perehdyttämisen arviointipvä

TYÖNTEKIJÄN VASTAANOTTAMINEN	Perehdyttäjä	Pvä
Työsopimus		
Palkkaus		
Verokortti		
Työaika ja työvuorolistat		
Avaimet ja kulunvalvonta		
GFS, sähköposti, Navitastunnukset, Helpnet		
Tietosuojahojeet ja sopimus, tietoturvaturvahojeet		
Vaitiolovelvollisuus		
Työvaatteet ja pukukaappi		
Sairastuminen		
Työtapaturma		
Lomat		
Parkkikortit		
Työtilojen esittely		
Kulkureitit		
Sosiaalitulat		
Ruokatauko ja ruokailu		
Kaupunkikortti		
Työterveyshuolto		
Virkistys- ja vapaa-ajantoiminta		
Työsuojelu ja tyhy-toiminta		
Työsuojelukansio		
Paloturvallisuus, alkusammutus välineet		
Väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen, läheltä piti-tilanteet, kirjaaminen		
Tyky-toiminta		
Henkilöstökokous		
Osastotunti		
Henkilöstökoulutus		
Koulutusohjelmiin tutustuminen ja niihin hakeutuminen		
Asiakaspalautejärjestelmä		
Palautteen kirjaaminen ja käsittely		

Yksikön toiminnan ja organisaation esittely		
Osallistuminen yhteiseen perehdytystilaisuuteen		
Oman talon ja yksikön toiminnat (Ehkäisyneuvola, siedätyshoidot ja lastenlääkäri)		

AJANVARAUS / SOLUTOIMISTO	Perehdyttäjä	Pvä
Yleistä		
Päiväohjelma		
Solutoimiston esittely		
Laitteiden esittely		
Lääkärin huoneet, tavarat, järjestys, siivous (Paperit, atk)		
Ajanvaraus		
GFS		
Hoidon tarpeen arviointi		
Ajanvaraus, koodit, alueet ja lääkärittömät alueet		
Ajanvaraus, yhteistyötahot (UÄ, RR-Holter, EPR, Rasitus EKG, haava-, päihde-, depressio- ja reumahoitaja)		
Potilaan ohjaaminen Peijakseen		
Ajan peruminen ja sakkomaksut		
Tulkin tilaaminen		
Esitetäytetyt kaavakkeet (audit, bdi, bai)		
Toimenpideajat ja -ohjeet		
G-aseman esittely		
GFS ja kirjaaminen		
Käyntitietojen kirjaaminen		
Käyntitietojen katsominen		
Sairaskertomustietojen tulostaminen		
Salmonellatodistukset		
Posti/potilasposti		
Laboratorio		
Laboratorion aukiolo ja toiminta		
Näytteet ja niiden vienti		
Isyystutkimukset		
Laboratoriolähetteen teko		
INR ja vastaukset		
INR ja maksusitoumukset		
Röntgen		
Ajanvarauksen ohjaus		
Röntgen		
Ultraääni		
Mammografia		
Tyhjennyspakkaukset (Gastragrafia)		
Reseptit		
Uusiminen, huom. rauhoittavat lääkkeet		

Apteekki reseptit		
Hoitokotien reseptit		
Kotihoidon reseptit		
Faxireseptit		
Toimenpiteet		
Injektioissa, gyn. näytteissä, punktioissa avustaminen		
Setit ja laitteet		
Elvytys ja ensiaputilanteet		
Välineet ja niiden sijainti, defibrillaattori, ensiapupakki, yms.		
Anafylaktisen shokin hoito ja välineet		
Toiminta ja avun hälyttäminen		
Lääkkeet		
Peruslääkevalikoima		
Huumausainereseptit		
Seurattavat lääkkeet		
Rokotuslupa		
I.v - lupa ja koulutus		
Lääketilaus ja -palautus		
Sytostaattijäte		
Lääkepoikkeamailmoitus		
Varasto		
Hoitotarvikevarasto		
Lomakkeet ja toimistotarvikkeet		
Suojavaatevarasto		
Potilaan oikeudet		
Potilasasiamiehet		
Tietojen luovuttaminen ja lupalaput		
Omalääkärin vaihdot		
Lokitiedot		
Sairaskertomustietojen korjaaminen		
Välinehuolto ja huuhteluhuone		
Instrumenttien käsittely		
Instrumenttivarasto		
Välinehuoltaja		
Jätteiden lajittelu		
Arkistointi		
Kopiointi		
Papereiden tilaus ja lähetys (lupa!)		
Faksaus		
Lähtevä ja tuleva posti		
Tekstinkäsittelijät		

AKUUTTIVASTAANOTTO	Perehdyttäjä	Pvä
KIRJAAMINEN		
GFS		
Kirjaaminen		
Sairasloman kirjoittaminen		
Sairasloman kirjoittaminen sairaan lapsen vanhemmille		
Rokotusten kirjaaminen		
ICPC		
Hoidon kiireellisyyden arviointi		
Rokotukset		
Perusrokotukset		
Matkailijoiden rokotukset		
Tartuntatautiin terveydenhoitaja		
Tartuntatautiyksikköön tutustuminen		
Pistostaturmat		
Infektiot sekä tulehdukset		
Äkilliset infektiot		
Nielutulehdukset		
Virtsatieinfektiot		
Hiivatulehdukset		
Erityiskäytännöt		
Pandemiaohjeet		
Haavanhoito		
Aseptiikka		
Haavapotilaan hoito		
Ompeloiden sekä hakasten poisto		
Haavan liimaaminen		
Haavahoitajan työhön tutustuminen		
Palovammapotilaan hoito		
Leikkaushaavan infektioilmoitus		
Toimenpiteet		
Korvahuuhtelu		
Injektiot		
Katetrointi		
Punkin poisto (Milloin antibiootti?)		
Silmähuuhtelu		
Pientaturmien hoito		
Sukupuolitaudit		
Haastattelu/ohjeet/käytäntö		
Laboratoriolähetteet		
Vastausten anto		
Lääkehoito		
Iho-ongelmat ja ihottumat		
Ihon perushoidon ohjaus		

Rokkotaudit		
Syyliät, molluskat, märkärupi		
Päihdeongelman hoitoon ohjaus		
Keskustelu		
Mini-interventio		
Audit		
Katkaisuhoitoon lähettäminen		
Avokatko		
Päihdehoitaja		
Päihdehoitajan työhön tutustuminen		

AJANVARAUSVASTAANOTTO SH/TH	Perehdyttäjä	Pvä
Reumapotilaan hoito		
Turvakokeet		
Hoidon aloitus		
Sytostaattien anto		
Reumahoitajan konsultointi		
Mielenterveyspotilaan hoito		
Injektiot ja lääkitys		
Hoitoon ohjaus		
Depressiosairaanhoitaja / tutustuminen		
Verenpainepotilaan hoito		
Verenpaineen seuranta		
Elämäntapaneuvonta		
Lääkityksen ohjaus ja neuvonta		
Verenpaineen mittauksen kotiseurannan ohjaus		
Verenpainemittarin lainaus		
Diabetespotilaan hoito		
Elämäntapaneuvonta		
Lääkityksen ohjaus ja neuvonta		
Välineineiden käytön ohjaus		
Välinejakelu		
Diabeteshoitaja/terveydenhoitajan työnjako		
Astmapotilaan hoito		
Pef- seurannan aloitus (Diagnostinen / Hoidon seuranta)		
Pef- mittareiden lainaus		
Astmalääkkeiden aloituksen ohjaus		
Astman omahoidon ohjaus		
Astmayhdyshenkilö		

TARKKAILU/TOIMENPIDE	Perehdyttäjä	Pvä
Päivittäiset aamutoimet tarkkailussa		
Laitteisiin tutustuminen		
Kaappeihin tutustuminen		

Kipsaus/sidokset		
Toimenpidehuone		

TERVEYDENHOITAJA	Perehdyttäjä	Pvä
Ruokavalio-ohjaus		
Painonhallinta		
Kolesteroliryhmät		
Asevelvollisuustarkastukset		
Muistitestit - CERAD		

Tikkurilan terveysaseman perehdytysoppaan sekä seurantalomakkeen arviointilomake

Ympyröi arvosana joka vastaa parhaiten mielipidettäsi. Arvostelussa arvosanat ovat 1 – välttävä, 2 – tyydyttävä, 3 – hyvä, 4 – kiitettävä ja 5 – erinomainen. Arvostaisimme myös antamaasi kirjallista palautetta perusteluksi miksi valitsit kyseisen vaihtoehdon. Vastausta voi tarvittaessa jatkaa paperin kääntöpuolelle. Kaikki vastaukset luetaan ja huomioidaan.

Arviointilomake täytetään nimettömänä. Kuitenkin siten, että saisimme tietää työssäoloikasi Tikkurilan terveysasemalla. Kiitämme palautteestanne.

Ystävällisin terveisin,

Noora Tiilimaa, Terveystenhoitaja-opiskelija, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Susanna Virta, Terveystenhoitaja-opiskelija, Diakonia-ammattikorkeakoulu

1. Työssäoloikasi: _____ vuotta _____ kuukautta

2. Minkä arvosanan antaisit perehdytysoppaan ulkonäöstä?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

3. Minkä arvosanan antaisit perehdytysoppaan käytännöllisyydestä?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

4. Minkä arvosanan antaisit perehdytysoppaan kokonaissisällöstä?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

5. Minkä arvosanan antaisit osiosta Tervetuloa Tikkurilan terveysasemalle töihin?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

6. Minkä arvosanan antaisit osiosta Työsuhdeasiat?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

7. Minkä arvosanan antaisit osiosta Yhteystietoja ja puhelinnumeroita?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

8. Minkä arvosanan antaisit osiosta Solutoimisto ja ajanvaraus?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

9. Minkä arvosanan antaisit osiosta Sairaan- ja terveydenhoitajien vastaanotto?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

10. Minkä arvosanan antaisit osiosta Tarkkailu ja toimenpide?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

11. Minkä arvosanan antaisit osiosta Toiminta hätä- ja ongelmatilanteissa?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

12. Minkä arvosanan antaisit osiosta Käytännön ohjeita?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

13. Minkä arvosanan antaisit seurantalomakkeen ulkonäöstä?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

14. Minkä arvosanan antaisit seurantalomakkeen käytännöllisyydestä?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

15. Minkä arvosanan antaisit seurantalomakkeen kokonaissisällöstä?

1 2 3 4 5

Perustele arvosanaasi

Muuta kerrottavaa?

Kiitos vastauksestasi!