

Heli Pihlajamäki

LAATUKÄSIKIRJA  
HELINÄ-KOTI OY

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipalvelujen ohjaus  
2011



## TIIVISTELMÄ

Pihlajamäki, Heli

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaalipalvelujen ohjaus

Helmikuu 2011

Ohjaaja: Alvajärvi, Ari

Sivumäärä: 41

Avainsanat: laatu, Helinä-koti Oy, laatukäsikirja, laatutyö, laadunhallinta

---

Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda laatukäsikirja ryhmäkoti Helinä-koti Oy:lle. Olen perustanut vuonna 2007 ystäväni kanssa Helinä-koti Oy:n, joka on 16-paikkainen ikäihmisten ryhmäkoti. Lääninhallitus vaatii laatukäsikirjan, jonka yhdessä työntekijöiden kanssa laadimme. Laadukkaista työtavoista ja laatukäsikirjasta hyötyvät kaikki. Uudet sijaiset voivat niiden avulla tutustua helposti työyhteisön toimintakäytäntöihin, työntekijät voivat tarkistaa yhdessä sovittuja toimintatapoja tai hallinnon työntekijät perustella päätöksiään. Yhtenäisesti sovitut laadukkaat työtavat vähentävät epäselvyyksistä johtuvaa kiirettä, virheiden määrää ja epävarmuutta. Laadukkaasta hoitotyöstä hyötyvät ennen kaikkea eniten potilaat ja heidän omaisensa.

Aineistoa laatukäsikirjaa varten kerättiin palavereissa, havainnoin ja kirjallisuuskatsauksen keinoin. Yhdessä henkilökunnan kanssa työstimme laatukäsikirjaa. Halusimme tuottaa sellaisen teoksen, joka on selkeä ja vastaa täysin meidän toiminta-ajatustamme, arvojamme jne. Laatukäsikirja on lyhyt kuvaus yrityksen laatutavoitteista henkilökunnalle, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille.

Opinnäytetyöprosessi alkoi toukokuussa 2008 koko henkilökunnan yhteisellä palaverilla. Ensimmäiseksi valitsimme laatutyöryhmän laatukäsikirjan suunnitteluun. Laatutyöryhmään lisäksi kuuluu johtaja

Hely Niemi ja vastaava sairaanhoitaja Tellervo Koskela. Koko henkilökunta on mukana työstämisessä yhteisten palaverien puitteissa. Tarkoitukseni on tehdä aihekohtaisesti henkilökunnalle kysymyksiä, esim. mitä arvoja sinun mielestäsi Helinä-kodissa tulisi olla jne. Kuukausipalaverissa jätän kysymyksen, johon jokainen vastaa ja jättää vastauksen minulle, jonka pohjalta jatkan laatukäsikirjan tuottamista. Toivon, että laatukäsikirjan 1.painos olisi valmis toukokuun loppuun 2009 mennessä. Väli raportointia ja tuotoksen lukemista henkilökunnan kanssa tehdään kerran kuukaudessa yhteisissä palaverissa. Henkilökunnan palautteiden perusteella voin tehdä sitten muutoksia. Laatutyöryhmä pyrkii kokoontumaan kerran kahdessa viikossa. Laatukäsikirjan hyväksyttäminen johdolla ja työntekijöillä toteutui joulukuussa 2009.

Laatukäsikirjan julkistaminen toteutui tammikuussa 2010. Tuloksena tästä opinnäytetyöstä on syntynyt – Helinä-koti Oy:n laatukäsikirja.

## Helinä-koti Oy; Quality Handbook

Pihlajamäki, Heli

Satakunta University of applied sciences

Degree program in social services guiding

February 2011

Supervisor: Ari Alvajärvi

Amount of pages: 41

Keywords: Quality, Helinä-koti Oy, Quality handbook, quality work, quality control

---

Meaning of this Bachelor's thesis was to create a quality handbook for group home Helinä-koti Oy. In year 2007 I created with my friend Helinä-koti Oy, which is a group home and it has 16 places for the elderly. Provincial government demands a quality handbook, so we made one with the employees. Quality work habits and quality hand book will benefit everybody. New substitutes can easily learn work community working habits and employees can check working habits they've decided together or employees of administration can justify their decisions. Together agreed quality work habits reduce the irregularities based hurries, amount of mistakes and insecurity. Quality treatments will benefit the most the patients and their families.

The material for quality hand nook was collected within meetings and observations and with literature. We worked the quality hand book together with the staff. We wanted to create a book which is clear and it agrees totally with our action plans, moral values etc. Quality handbook is a short description of our company's quality goals for the staff and our partners and for the clients.

The process for the Bachelor's thesis started in may 2008 with the staffs meeting. At first we chose quality workgroup who was supposed to design the quality hand book. In the quality workgroup belongs besides me the director Hely Niemi and the corresponding nurse Tellervo Koskela. The whole staffs were involved in designing at meetings. My intentions was to make subject based questions for the staff. For example "what

values you think Helinä-koti should have?” etc. In monthly meetings I leave a question and everyone will leave an answer for me and I keep producing the quality handbook based on those answers. I hope that the first editions of the quality handbook would be finished in the end of May 2009. I give a report and read the production to the staff every month in meetings. I can make changes based on the feedback the staffs give. Quality workgroup tries to meet monthly. The Acceptance of quality handbook with the management and staff was realized in December 2009. Announcement of the quality handbook was realized in January 2010. The result of this Bachelor’s thesis is Helinä-koti Oy quality handbook.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA .....	8
2.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	8
2.2	Helinä-koti Oy .....	9
2.3	Toiminta-ajatus, arvot ja keskeiset periaatteet.....	11
3	LAATU .....	12
3.1	Laadun määritelmä .....	12
3.2	Laatu sosiaali- ja terveysalalla.....	13
3.3	Laatutyö.....	15
3.4	Laadunhallinta .....	16
3.5	ITE2-itsearviointi- laadunhallinnan menetelmänä.....	17
3.6	Laatukäsikirjan määritelmä ja käsitteet .....	19
4	PROSESSIN KUVAUS, HELINÄ-KODIN LAATUKÄSIKIRJAN SYNTY.....	20
4.1	Suunnittelu.....	20
4.2	Toteutus... ..	21
4.3	Laatukäsikirjan arviointi .....	24
7.1	Oma arviointi .....	25
5	POHDINTA .....	27
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	

## 1. JOHDANTO

Elämme nykyään maailmassa, jossa painotetaan suoritusta, tehokkuutta ja laatua. Asioita ja ilmiöitä korostetaan ja markkinoidaan mainostamalla ja vertailemalla niitä laadukkuuden perusteella.

Hoitoalalla kehitetään jatkuvasti erilaisia toiminnan reunaehtoja ja säännöksiä, jotta voitaisiin turvata mahdollisimman hyvä palvelujen laatu. Useissa yrityksissä ja työyhteisöissä ei pysähdytä miettimään, mitä laatu todella on, mitkä tekijät siihen vaikuttavat ja mistä se koostuu. Mikäli palvelujen laatuun ei kiinnitetä yhtään tai vain vähän huomiota, niin ei laadun kehitystä voi tapahtua.

Teen opinnäytetyöni ikäihmisten tehostettua palveluasumista tarjoavaan ryhmäkoti Helinä-koti Oy:n, jossa suurin osa asukkaista on lievää muistihäiriötä sairastavia sekä myös dementoituvia. Opinnäytetyöni aiheena on luoda Helinä-koti Oy:lle laatukäsikirja.

Vanhustenhuolto Suomessa on ollut ja on edelleen suurten haasteiden edessä. Vallitsevan palvelujärjestelmän kehittämistarpeet ja väestön ikääntyminen ovat jo nyt ajankohtaisia. Ikääntyneiden määrä kasvaa maailmassa. Ennusteiden mukaan vuonna 2030 Suomessa on yli 65-vuotiaiden osuus n. 24 % väestöstä. Vanhusväestön jatkuva kasvu edellyttää panostusta vanhusten hyvään terveyteen ja sen ylläpitämiseen.

Vuonna 2002 10 prosenttia yli 75- vuotiaista oli pitkäaikaisessa laitoshoidossa. Tehostetussa palveluasumisessa oli kaksi prosenttia, vanhainkodeissa viisi ja terveystieteiden vuodeosastoilla kolme prosenttia yli 75- vuotiaista vanhuksista. ( Noro, Finne-Soveri, Björkgren, Vähäkangas 2005, 17.)

Vanhusten määrä kasvaa kun suuret ikäluokat vanhenevat. Tämä tuo haasteita niin hoito- ja sosiaalityölle kuin yhteiskunnallekin. Ikäihmisten lähiympäristön ja sen palvelujen tuottajien merkitys korostuu ikäihmisen selviytymisessä. Ikäihmisen laitoksessa tapahtuvassa hoitotyössä tarvitaan uudenlaisia työvälineitä, joilla heidän hyvää hoitoaan voidaan edis-

tää. Hoidon laadun arviointi, seuranta ja hoitokäytäntöjen kehittäminen ovat merkittäviä haasteita sekä hoitohenkilöstölle että johtajille. Kuntien ja laitosten päättäjät tarvitsevat puolestaan luotettavaa tietoa riittävän henkilöstömitoituksen ja – rakenteen varmistamiseen, toiminnan johtamiseen sekä voimavarojen kohdentamiseen.

Tässä työssä käsittelen laatua, laatua hoitotyössä ja miten se ikäihmisten hoidon kohdalla tulee ottaa huomioon. Aihe on vahvasti työelämälähtöinen minkä vuoksi se sopii hyvin opinnäytetyön aiheeksi.

## 2. OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Opinnäytetyössäni lähtökohtina olivat laatu, laatu hoitotyössä, laatukäsikirja. Pääteema on laatu. Laatu on pääasiassa toiminnan ja sen tulosten ominaisuus. Laatu on myös koko organisaation ja sen toimintajärjestelmän ominaisuus. Laatu ominaisuutena on mm. hyvyttä, arvoa, tarkoituksenmukaisuutta ja merkitystä. Laatua voidaan tarkastella johdonmukaisesti eri näkökulmista. Ne voidaan määritellä ja luetella hyvinkin tarkkaan. Valtakunnalliset laatusuositukset luovat palveluasumiselle raamit ja yrityksen laatukäsikirja ohjaa arjen käytännön toimintaa.

### 2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda yhteistyössä Helinä-koti Oy:n koko henkilökunnan kanssa laatukäsikirja Helinä-koti Oy:lle.

Opinnäytetyön tavoitteena oli olla osaltaan edistämässä hoitotyön laatua, toteutumista ja kehitystä. Tavoitteiden luomiseksi, niin laatukäsikirjalle kuin koko laatutyölle, otettiin käyttöön ITE2-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä. Jokaisella on oikeus laadukkaaseen hoitoon. Se toteutuu arjen työssä ja sille luodaan edellytykset käytännön johtamisella. Keskeistä on asettaa ikääntyneen hyvä elämänlaatu hoidon ja palvelun tavoitteeksi. Elämän laatu sisältää laajassa merkityksessä kaiken, mikä on tarpeen, jotta ihminen voi hyvin. Tiivistäen voidaan sanoa, että elämän laatu koostuu yleisestä elämään tyytyväisyydestä, mielihyvän tunteesta tai on-



nellisuudesta, tarpeiden tyydyttämisestä sekä edellisten yhdistelmistä. (Vaarama 2004, 11–12, 17.)

Laatukäsikirja palvelee yrityksen laadunkehitystä ja - seurantaan toimien samalla käyntikorttina palveluja tarjoavien yritysten välisessä kilpailussa. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös auttaa Helinä-koti Oy:tä kartoittamaan ja kehittämään tarjoamansa hoidon laatua.

## 2.2 Helinä-koti Oy

Helinä-kodin synty alkoi jo syyskuulla 2004. Hyvinvointi yrittäjäkoulutuksen myötä Kankaanpään Aikuiskoulutuskeskuksella 1.10.2004 - 29.3.2005, saimme alkupotkun tosissamme kehittämään liikeideaa. Tämän myötä yksityinen Helinä-koti Oy rekisteröitiin 29.9.2005, jonka omistavat Hely Niemi ja Heli Pihlajamäki.

Rakennusprojektin jälkeen Helinä-koti avautui asukkailleen 1.3.2007. Kilpailutuksen myötä talomme täyttyi kolmen kuukauden kuluessa ja kysyntää riittää ympäri Suomen. Helinä-koti sijaitsee luonnonkauniilla paikalla Kankaanpään kaupungissa lähellä kuntoutuskeskusta ja kirkkoa. Tarvittavat terveydenhuollon palvelut ovat lähellä. Torille on vain reilun kilometrin matka. Puistomaisen ympäristön kävelyteillä ja poluilla on mukava katsella luontoa niin kesällä kuin talvellakin. Rauhallinen piha-alue on liikuntamahdollisuuksineen viihtyisä ja turvallinen. Helinä-kodin toimintatilat sijaitsevat yhdessä tasossa, rakennuksen kerrosala 555m<sup>2</sup>.

Helinä-kodin tontin pinta-ala on 4274.0 m<sup>2</sup>. Rakennuksen kerrosala on 555 m<sup>2</sup> ja huoneistoala 503 m<sup>2</sup>. Tilavuus on 1800 m<sup>3</sup>.

Helinä-kodissa on paikkoja 16 asukkaalle. Yhden hengen huoneita on 10 ja kahden hengen huoneita kolme. Huoneet voi sisustaa kodikseen omilla huonekaluilla. Huoneiden koot ovat 12.0 m<sup>2</sup> ja 20,0 m<sup>2</sup>. Erikseen on keittiö 20 m<sup>2</sup>. sekä henkilökunnan sosiaalitulat. Noin 80 m<sup>2</sup>:n sali on ruokailua ja oleskelua varten. Tupa on 25,0 m<sup>2</sup> ja siellä omaiset ja ystävät voivat läheisensä kanssa viettää yhteistä aikaa lueskellen, keittäen kahvia, ruokaillen yhdessä tai muuten vain oleskellen. Sauna- ja peseytymis-tiloja on 28,5 m<sup>2</sup>.

Inva -wc:tä on kuusi, ja pesutiloissa kolme wc -mahdollisuutta, pesu- ja saniteetintiloissa liukuestelattiat. Käytävät ovat avaria ja valoisia. Käytäviiin, pesu- ja saniteettitilojen seiniin on kauttaaltaan asennettu tukikaiteet turvallisuuden luomiseksi ja liikkumisen helpottamiseksi.

Helinäkodissa on hyödynnetty alan uutta teknologiaa. Automaattinen palohälytysjärjestelmä, sprinklaus kaikissa tiloissa, kameravalvonta sekä hoitajakutsujärjestelmä, joka sisältää muistihäiriöhälytysjärjestelmän. Sallista on mahdollisuus mennä kahden leveän oven kautta kuistille (terassi), jossa voi nauttia auringosta ja lämmöstä aikaisin keväällä ja kesällä sekä myöhemmällä syksyllä. Pihassa on mahdollisuus lenkkeillä ja viettää aikaa. Oleskelupihassa voi esimerkiksi keinutella tai muuten vain istuskella.

Henkilökunnan määrä ja koulutustaso vastaavat läänin ja kunnan/kaupungin asettamat velvoitteet. Koulutettua henkilökuntaa tulee olla asukasta kohden 0,5. Helinä-kodilla on yksi vastaava sairaanhoitaja, kahdeksan lähihoitajaa, emäntä ja laitoshuoltaja. Ulkoistettuna palveluna on kiinteistöhuolto.



Kuva1. Helinä-koti Oy

### 2.3 Toiminta-ajatus, arvot ja keskeiset periaatteet

Helinä-koti on yksityinen Pohjois- Satakuntalainen palveluyritys, joka antaa vaihtoehdon julkisyhteisöjen hoivapalveluille. Helinä-koti tarjoaa palveluaan joko suoraan lähikuntien asukkaille tai kunnan palveluna kuntalaisille siten, että kunta varaa paikan maksusitoumuksella ikääntyviä asukkaitaan varten. Helinä-koti on suunniteltu ikääntyville, tehostettua ympärivuorokautista hoitoa vaativille ikäihmisille, jotka eivät selviä yksin omassa kodissaan.

Helinä-kodin toiminta perustuu kodinomaisen ympäristön takaamiseen, kuntouttavaan työotteeseen, asiakkaan yksilöllisen huomioivaan hoitoon sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Meillä on turvallista elää ammattitaitoisen ja ystävällisen henkilökunnan hoidossa ja hoivassa. Asumispalvelumme on tehostettua. Henkilökuntamme on paikalla ympäri vuorokauden. Elämme Helinä-kodissa tavallista arkipäivää iloineen ja suruineen, laulamme, leivomme, tanssimme, liikumme, pelaamme. Välillä vain olemme ja lepäämme.

Haluamme tarjota asiakkaillemme hyvää oloa, elämää lämpimässä yhteishengessä ja turvallisessa ilmapiirissä. Huomioimme iän ja sairauksien aiheuttamat toimintakyvyn muutokset. Myös sukulaiset ja läheiset ovat meille tärkeitä.

Helinä-kodissa yhdessä olemme pohtineet että asukas on ainutkertainen yksilö ja oman elämänsä asiantuntia. Tällä perusteella Helinäkotiin muodostuivat seuraavat arvot: ihmisarvo, kokonaisvaltainen ihminen, ihmisen kunnioitus, itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus / tasa-arvoisuus, yksilöllisyys, ammatillisuus, omatoimisuus, oikeudenmukaisuus, toiveikkaus, suuntautuminen tulevaan, inhimillisyys.

Tässä kiteytettynä Helinä-kodin arvot, joita toteutamme hoitotyössä: ikäihmisten jäljellä oleva toimintakyvyn ylläpitäminen, lämmin, kodinomaisen hoiva ja huolenpito, aito välittäminen ja vuorovaikutus, itsemääräämisoikeuden ja elämäkatsomuksen kunnioittaminen, turvallisuudentunteen välittäminen asukkaille.

Sosiaali- ja terveysalan ammattietiikan perustehtävä on tiedostaa, arvioida ja analysoida hoito- ja hoivatyön eettisiä ongelmia sekä etsiä niihin

ratkaisuja. Lähtökohtana kaikissa tilanteissa on ihmisen hyvän elämän ja oikeudenmukaisuuden kunnioittaminen. Tämä tarkoittaa, että ihmisen fyysinen, hengellinen, henkinen ja sosiaalinen olemus on koskematon ja loukkaamaton. Eettinen vastuu toteutuu kaikkien työntekijöiden yhteistyönä. Palvelujen eettisenä lähtökohtana on ikäihmisten arvostaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa vastaaminen. Ikääntyvien hyvä hoito ja palvelu ovat heidän yksilöllisten voimavarojensa ylläpitämistä ja tukemista. Kuntouttava työote otetaan käyttöön kaikessa ikääntyneiden hoito- ja palvelutoiminnassa. Palvelujen tavoitteena on tukea ikääntyvien hyvää elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista riippumatta heidän toimintakyvystään.

### 3. LAATU

Laatu on laaja käsite riippuen siitä, missä yhteydessä, mihin tarkoitukseen ja kenen näkökulmasta sitä tarkastellaan. Tässä opinnäytetyössä oli tärkeää määrittää laatu itsessään, laatu ikäihmisten palveluissa, laadunhallinta, hoitotyön laatu sekä nämä kaikki yhteen kokoava laatukäsikirja. Tämä päätös ei tietenkään poissulje sitä, etteivätkö muutkin laadun osat alueet olisi tärkeitä. Meillä Helinä-kodilla päädyimme silti tulokseen, että Helinä-koti Oy:n laatukäsikirjan kontekstissa nämä ovat oleellisemmat osatekijät laadulle.

#### 3.1 Laadun määritelmä

Laatu on ominaispiirre, joka liittyy toiminnan, palvelun tai hoidon kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Hyvä laatu vanhuspalveluissa tarkoittaa, että työyhteisöissä on tarkistettu ja myös otettu huomioon paitsi vanhusten odotukset ja palvelutarpeet myös muilta tahoilta tulevat odotukset ja vaatimukset. Muita tahoja ovat esimerkiksi omaiset ja lähipiiri, johto, päättäjät, lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset sekä tutkimuksen tuoma uusi tai täsmentynyt tieto. Laadunhallin-

nan kautta varmistetaan, että haluttu hyvä laatu todella toteutuu. Kyse on toiminnan johtamisesta ja ohjaamisesta kohti asetettuja tavoitteita sekä tavoitteiden toteutumisen seurannasta. Ohjaamisen apuväline on laatukäsikirja tai vastaava dokumentti, jossa kuvataan organisaation toiminta- ja toiminnan ohjausjärjestelmän ydinkohdat sekä osoitetaan, miten hyvä laatu varmistetaan.

Hyvä laatu ei synny itsestään vaan vaatii panostusta ja sitoutumista niin johdolta, työntekijöiltä kuin päättäjiltäkin. Laatu on pääasiassa toiminnan ja sen tulosten ominaisuus. Laatu on myös koko organisaation ja sen toimintajärjestelmän ominaisuus. Laatu ominaisuutena on mm. hyvyttä, arvoa, tarkoituksenmukaisuutta ja merkitystä. Laatua voidaan tarkastella johdonmukaisesti eri näkökulmista. Ne voidaan määritellä ja luetella hyvinkin tarkkaan. Valtakunnalliset laatusuosituksot luovat palveluasumiselle raamit ja yrityksen laatukäsikirja ohjaa arjen käytännön toimintaa. (Julkaissut: Heidi Heiskanen 21.2.2005/Kunnat.net.)

### 3.2 Laatu sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu voidaan määritellä ”kyvyksi täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lakien, asetusten ja määräysten mukaan”. Laatua voidaan tarkastella asiakkaan näkökulmasta (koettu laatu), henkilöstön näkökulmasta (ammattillinen laatu) ja johtamisen näkökulmasta (palvelujärjestelmän laatu). (Idänpää-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000.) Johtamisella on merkitystä henkilöstön hyvinvointiin ja sitä kautta terveydenhuollon asiakkaiden saamaan palvelun laatuun. (Firth-Cozenz & Mowbry 2001.) Palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa pitää ottaa huomioon palvelujen käyttäjien ja heidän omaistensa, rahoittajien ja maksajien vaatimukset sekä lainsäädännön ja tutkimustiedon vaatimukset (Holma 1999, 24.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä laatu syntyy siitä, että palvelun sisältö on hyvä ja se on oikein kohdennettu. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja asiakkaiden tarpeet selvitetään ja otetaan huomioon. Palvelu toteutetaan tehokkaasti ja oikea-aikaisesti, ja käytössä on riittävät resurs-

sit (tilat, laitteet, henkilökunta). Hyvän palvelun avulla saadaan myös hyviä tuloksia, josta seuraa se, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin ja työntekijät tyytyväisiä työhönsä. (Outinen ym. 1994,14.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan soveltaa Salmisen (1990,11) luokittelemia palvelun laadun osatekijöitä:

1. Luotettavuus: asiat tehdään kerralla oikein, organisaatio pitää lupaukset
2. Palveluhalukkuus: henkilöstön halu ja valmius palvella hyvin
3. Kyvykkyys: asiantunteva henkilöstö
4. Saavutettavuus: sopiva toiminta-aika, sijainti, helppo tavoitettavuus, lyhyet odotusajat
5. Ystävällisyys: palveluhalukkuus, ystävällisyys, kohteliaisuus, asiakasta palvellaan yksilönä
6. Viestintäkyky: kuuntelemisen taito, kyky puhua kieltä, jota asiakas ymmärtää, palvelun tarkoituksen selvittäminen
7. Uskottavuus: organisaation toiminta on rehellistä ja luotettavaa
8. Varmuus: organisaation palvelujen käyttäminen ei sisällä vaaraa eikä riskejä, fyysinen ja taloudellinen varmuus
9. Ymmärtämys: asiakastuntemus auttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja yksilöllisyyttä, vakinaisen asiakkaan tunnistaminen
10. Kosketeltavuus (palveluun vaikuttavat fyysiset tekijät, kuten asiakaspalvelutilat, työvälineet, kontaktihenkilöt, tarvittavat lomakkeet, muut asiakkaat)

Vanhustenhuoltoa koskee ”Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus”. Suositus on tarkoitettu kuntien päättäjille ja johdolle, kuntien tarkastuslautakunnille ja kuntalaisille. Suositusta voidaan käyttää kuntien talousarvion ja suunnitelmien laatimisessa ja sen avulla voidaan arvioida kuntien toiminnan asianmukaisuutta, tavoitteiden toteutumista ja budjettiläytöjen käyttöä. Kuntalaiset voivat suosituksen avulla kuntansa palvelutasoa ja toimintatapoja. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2001.)

Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan suosituksen mukaan joka kunnassa tulee olla ajantasainen vanhuspoliittinen strategia, jonka on hyväksynyt valtuusto ja johon tulee sisältyä palvelurakenteen kehittämisohjel-

ma. Palvelurakenteen kehittämisohjelmassa asetetaan mitattavat tavoitteet ikääntyneiden kuntalaisten palvelutasolle ja palvelutoiminnan voimavaraille sekä määritellään tarvittavat toimenpiteet. Palvelurakenteen kehittämisohjelman liittyvässä ohjeistuksessa annetaan suosituksia henkilöstön kelpoisuuteen, määrään ja toimitiloihin liittyen. Suosituksessa otetaan kantaa myös johtamiseen. (STM ym. 2001). Laatusuositusten toteutumista myös arvioidaan. Vuonna 2007 ilmestyi Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen arviointiraportti (Voutilainen 2007).

### 3.3 Laatutyö

Ikääntyneiden palveluissa laadusta puhuminen on vanha asia. Hoidon ja palvelun hyvä laatu on kaikkien palvelun tuottajien tavoite. Pyrkimyksenä on laadun kehittäminen ja arviointi, joka on uudempi asia. (Vaarama & Ylönen 2006,5.) Laadukas vanhusten hoito ja yleensä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa on laadun kehittämistyö sattumanvaraista ja kokeilevaa. Hoitolaitoksissa hoidon laatu on yksi osa elämänlaatua. Asukkaiden tyytyväisyyttä mitattaessa hoidon laatu on subjektiivinen mittari, ja se vaikuttaa yleiseen elämänlaatuun, sillä hoitokodit, hoidon laatu ja elämänlaatu liittyvät erottomasti toisiinsa. (Ejaz, Straker, Fox & Swami 2003, 447–458.)

Suomessa noin joka kymmenes yli 75-vuotias on pitkäaikaisessa laitoshoidossa, vanhainkodissa tai terveyskeskuksen vuodeosastolla. Heille hoitotyön ja hoidon laatu konkretisoituu mahdollisuuksiin saada yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa hoitoa ja toisaalta odotusten ja kokemusten suhteena. (Voutilainen 2004, 36.)

Laadun ja yleensä toiminnan kehittämisessä on tärkeintä, että kehittämistyö on osa jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä ja että tulokset myös näkyvät ryhmäkodin arjessa. Toiminnan kehittäminen on osa perustehtävän toteuttamista ja sitä tapahtuu koko ajan. Laatutyömme pohjana ovat yhteisesti sovitut ja kirjatut arvot, toiminnan tavoitteet sekä hyvän hoidon ja palvelun kriteerit. Hoitotyön lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset, joita selvitetään uuden asukkaan tullessa sekä vanhukselta itseltään että omaisilta haastatteluin. Kaikkien asukkaiden kanssa tulemme

täyttämään elämäkertatietolomakkeen, hyvän hoidon turvaamiseksi. Tässä apuna on omainen ja asukas. Taustatietojen pohjalta mietimme, miten asukas voisi viettää mahdollisimman hyvää elämää ryhmäkodissa ja miten me voimme tukea häntä siinä.

### 3.4 Laadunhallinta

Laadunhallintajärjestelmä on työkalu, jonka avulla toimintaa ohjataan siten, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun. Laadunhallintajärjestelmä tuottaa tietoa ja oikeaoppisessa laadunhallintajärjestelmässä tuo tieto analysoidaan ja analysoinnin perusteella päätetään millaisia toimenpiteitä tehdään, jos toimintaa on tarvetta parantaa. Laadunhallintajärjestelmä on koko ajan liikkeellä oleva prosessi, jonka tavoitteena on tyytyväinen asiakas. (Pesonen 2007, 50–51.) Pesosen mukaan laadunhallinnan periaatteita, jotka ovat maailmanlaajuisesti hyväksytyt, ovat asiakaskeisyys, johtajuus, henkilöiden huomioiminen, prosessimainen ajattelu-tapa, systeemiajattelu, jatkuva parantaminen, päätöksenteko, joka perustuu faktoihin sekä yhteistyösuhteet. (Pesonen 2007, 79–80).

Rousu ja Holma esittävät laadunhallinnan keskeisiksi periaatteiksi työn tekemisen näkyväksi itselle, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille tavoitteiden ja periaatteiden kirjaamisen kautta. Kirjattujen toimintaperiaatteiden ja arvojen tulisi näkyä myös arjen työssä ja toimintatavoissa, ei vain lauseina laatukäsikirjassa. Jotta työyhteisössä yhdessä sovitut periaatteet eivät jäisi ohjeiden tasolle, olisi löydettävä aikaa myös keskustelulle siitä, miten omassa työssä voi toteuttaa sovittuja asioita. Laadunhallinta tarkoittaa yksinkertaistettuna sitä, että tiedetään mitä palvelulta odotetaan ja vaaditaan ja millä keinoin näihin odotuksiin vastataan. Laadunhallintaan pääseminen vaatii aikaa ja järjestelmällistä toimintaa. Se edellyttää usein lisätyötä varsinaisen arkityön ohessa, eikä se ole helppoa. (Rousu & Holma 1999).

ITE – itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä päätettiin ottaa käyttöön Helinä-koti Oy:n laatutyöhön. ITE-menetelmän käyttöönotto tapahtui



kuitenkin vasta syyskuulla 2009, joten tuloksia en saanut mukaan tähän opinnäytetyöhön. Menetelmän avulla saatiin kuitenkin selkeä kuva siitä, mikä on Helinä-kodin lähtötaso ja mitkä ovat Helinä-kodin toiminnan kehityskohteita. Pystyimme yhdessä miettimään, mitä työmenetelmiä ja ryhmäkodin arvoja koimme tärkeäksi. Saimme aktivoitua työntekijät laatu-työskentelyyn. Parhaimmillaan itsearviointin tekeminen johti hedelmällisiin keskusteluihin työyhteisössä. Vaikka samoista asioista olisi puhuttu aikaisemminkin, antavat tulokset nyt jotain konkreettista mihin tarttua.

### 3.5 ITE2- itsearviointi laadunhallintamenetelmänä

ITE-menetelmä kehitettiin 1990-luvun alussa, toimivan ja konkreettisen työkalun luomiseksi terveydenhuollon organisaatioiden itsearviointin ja laadunhallinnan kehittämiseen. Menetelmää on sittemmin pitänyt kehittää ja muokata käyttäjien tarpeiden mukaan, käyttäjäkunnan laajentuessa terveydenhuoltopiirin ulkopuolelle. Menetelmän avulla työntekijöille ja johdolle muodostui yhtenevä työvälinen laadun tutkimukseen. ITE-menetelmien käyttö oli vapaaehtoista ja on edelleen. Se on perustunut organisaatioiden omaan kiinnostukseen ja halukkuuteen kehittää toimintansa laatua. ITE-menetelmään kuuluu arviointilomake, arviointiohje, yhteenvetolomake, Excel-laskentapohja tunnuslukujen laskemista sekä laatu-tilaprofiilin laatimista varten ja suunnittelulomake jatkotoimenpiteitä sekä seuranta varten. (ITE2- opas uudistuneen itsearviointi – ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 17.)

ITE-menetelmän päivitetty versio kantaa nimeä ITE2. Menetelmän tarkoitus on auttaa työyhteisöä järjestelmällisempään ja suunnitelmallisempaan laadunhallintaan. ITE-menetelmä on kätevä työväline silloin, kun halutaan ”kättä” pidempää laadun kehittämisen avuksi tai kun halutaan pysähtyä tekemään väliarvio siitä, missä meillä mennään. Se soveltuu erityisesti sellaisiin pieniin organisaatioihin, joilla ei ole taloudellisia tai henkilöstöresursseja laajempien laadunhallintajärjestelmien käyttöönot-

toon. Menetelmässä koko henkilöstö osallistuu niin arviointiin kuin kehittämiseenkin. Menetelmän etuna on mahdollisuus pehmeään laskuun laatumaailmaan. (ITE2- opas uudistuneen itsearviointi – ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 21.)

ITE-menetelmän arviointikriteerit kattavat työyhteisön koko toiminnan. Kriteerit edustavat yhdeksää toiminta-aluetta, jotka löytyvät mistä tahansa työyhteisöstä:

1. Toiminnan perusteet ja perusarvot
2. Toiminnan suunnittelu
3. Henkilöstön voimavarat ja niiden kehittäminen
4. Tilat, varusteet ja niiden käyttö
5. Palveluprosessit
6. Johtaminen
7. Tiedottaminen, markkinointi ja yhteistyö
8. Toiminnan seuranta
9. Toiminnan arviointi ja kehittäminen

(ITE2- opas uudistuneen itsearviointi – ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 23.)

ITE-menetelmässä kehitetään työyhteisöä laadunhallinnan näkökulmasta. Menetelmän periaatteita on asiakasnäkökulman huomioon ottaminen, järjestelmällisyyden ja suunnitelmallisuuden korostaminen, yhdessä sopiminen ja sovitun kirjaaminen, työkäytäntöjen näkyväksi tekeminen, työnlaadun osoittaminen sekä jatkuva arviointi ja kehittäminen. Menetelmän avulla arvioidaan, onko työyhteisöllä menettelyjä saada selville, miten onnistuttu vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. (ITE2- opas uudistuneen itsearviointi – ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 22.)

ITE-menetelmä on kehittynyt sen mukaan, mitä tarpeita ja toiveita työyhteisöllä on ollut. Se on saanut käyttäjiltään paljon sekä kehittämisideoita että positiivista palautetta. Positiivista palautetta menetelmä on saanut

esimerkiksi helppoudestaan ja nopeudestaan, se tarjoaa esimiehille konkreettisen johtamisen ja kehittämisen työvälineen eikä vaadi suuria investointeja. Kehittämisen kohtia menetelmässä on käyttäjien mukaan ollut eniten kysymyksissä. Yksi arviointikysymys, jonka vuoksi asioista voidaan olla eri mieltä. Kaikki kysymykset eivät myöskään toimi, jos kyseessä on pieni työryhmä. (ITE2- opas uudistuneen itsearviointi – ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 18.)

### 3.5 Laatukäsikirjan määritelmä ja käsitteet

Laatukäsikirja on organisaation laatupolitiikkaan nojautuvan laatujärjestelmän yleinen kirjallinen kuvaus. Siinä kuvataan organisaatio, sen vastuut ja valtuudet sekä resurssit samoin kuin laatujärjestelmämenettelyt eli ne menettelytavat, joilla organisaatio toteuttaa laatupolitiikkaa ja laatujärjestelmää. Laatukäsikirjan tulisi olla samalla tavalla ”oman näköinen” kuin koko laatujärjestelmänkin. Perusajatuksena on kuvata niin yksilölle/organisaatiolle tai ammattihenkilölle itselleen kuin ulkopuolisillekin, miten juuri meidän organisaatiossamme toimitaan ja laatu hallitaan. Kuvaus kertoo aina tämänhetkisen tilanteen ja sitä muutetaan, kun laadunhallinnan järjestelmä kehittyy ja toiminta muuttuu. Laatukäsikirjaan liittyy yhteisiä ja toimintakohtaisia toimintaohjeita (yleisiä kuvauksia menettelyistä), työohjeita (työpaikalla tarvittavia ohjeita) sekä laatutiedostoja (järjestelmään kuuluvat rekisterit, tilastot ja muut asiakirjat). Nämä erilliset ohjeet ja tiedostot voidaan kuvata joko laatukäsikirjassa tai erillisinä dokumentteina, joihin viitataan laatukäsikirjassa. (Outinen & al. 1999, 137–138.)

Laatukäsikirja on organisaation laatujärjestelmän kuvaus, joka voi olla erittäin monipuolinen ja kattaa kaikki laatuun liittyvät asiat ja käsitteet. Laatukäsikirja sisältää ohjeita yksikössä tehtävään työhön ja toimintaan ja lisäksi siitä halutaan saada mahdollisimman omannäköinen. Laatukäsikirjan rakenteeseen ei ole mitään tiettyä ohjetta, vaan sisällön voi jokainen organisaatio itse määrittellä. Laatukäsikirjan on kuitenkin jokaisen kohdan osalta oltava hyödyksi henkilökunnalle, joten sitä ei siis tehdä viranomaisia varten. Se on aina senhetkisen tilanteen kartoitus ja sitä muu-

tetaan sen mukaan, kun toiminta ja järjestelmä kehittyvät ja muuttuvat. (Outinen ym. 1999, 130–135, 137–138; Rousu & Holma 2004,58.)

Helinä-kodin laatukäsikirjan sisältö muotoutui vuoden aikana ja se koottiin yksiin kansiin. Hyvä laatukäsikirja on yksikön näköinen ja sen täytyy hyödyttää nimenomaan henkilökuntaa. Sen vuoksi oli tärkeää, että koko henkilökunta osallistui Helinä-kodin laatukäsikirjan laatimiseen. Yhteistyössä Helinä-kodin henkilökunnan kanssa suunniteltiin ja luotiin laatukäsikirjan rakenne sellaiseksi, että se vastaa todellisuutta. Valintaa ohjasi osaltaan yhteinen hoitotyön näkökulma.

#### 4. PROSESSIN KUVAUS, HELINÄ-KODIN LAATUKÄSIKIRJAN SYNTY

Seuraavassa osiossa esittelen opinnäytetyön prosessin kuvausta ja Helinä-koti Oy:n laatukäsikirjan rakenteen ja sisällön suunnittelua.

##### 4.1 Suunnittelu

Toukokuussa 2008 valitsimme laatutyöryhmän laatukäsikirjan suunnitteluun. Laatutyöryhmään lisäksi kuului johtaja Hely Niemi ja vastaava sairaanhoitaja Tellervo Koskela. Laatutyöryhmän tehtävänä on palveluasumisen laatutyön johtaminen, ohjaus ja koordinointi. Tavoitteiden luomiseksi, niin laatukäsikirjalle kuin koko laatutyölle, päätettiin ottaa ITE2 – itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä. ITE2- menetelmän vetäjäksi nimettiin laatuvasaava, koska hän oli halukas siihen. Laatuvasaava perehtyi itsenäisesti ITE2- menetelmään. Koko henkilökunta oli mukana työstämisessä yhteisten palaverien puitteissa. Laatukäsikirjan sisällön kirjoittaminen oli raskain, mutta samalla antoisin hankkeen vaiheista. Tärkeää on se, että yhdellä ihmisellä on hallussaan viimeisin käsikirjan luonnoksista.

## 4.2 Toteutus

Syyskuulla 2008 aloin työstämään laatukäsikirjaa. Laatutyöryhmä koontui kerran kuukaudessa tutkimaan kirjoittamaani tekstiä. Tavoitteiden luomisen jälkeen aloimme suunnitella teoriaa hyväksi käyttäen, miten ne saavuttaisimme, teimme aikatauluja ja työnjakoa. Otimme prosessista aina osion kerrallaan työstettäväksi ja päätimme yhdessä aikataulua, milloin kyseinen osio tulee olla valmiina. Tutustuin vastaavanlaisen yksikön laatukäsikirjoihin, joista sain konkreettisen kuvan siitä, mitä sisältöä laatukäsikirjassa voisi olla ja millaista visuaalista ilmettä siinä olisi mahdollista toteuttaa. Lähdettiin liikkeelle laatukäsikirjan sisältörungon luomisesta. Sisällysluetteloa tuli muokattua useaan otteeseen. Koko henkilökunta oli mukana työstämisessä yhteisten palaverien puitteissa. Henkilökunnan kanssa pohdittiin mitä laatu Helinä-kodilla merkitsee ja miten se ilmenee. Liite 1.

Tein aihekohtaisesti henkilökunnalle kysymyksiä, esim. mitä arvoja sinun mielestäsi Helinä-kodissa tulisi olla jne. Kuukausipalaverissa jätin kysymyksen/kysymyksiä, johon jokainen vastasi ja jätti vastauksen minulle, jonka pohjalta jatkoin aiheen työstämistä. Tietoa ja vastauksia kysymyksiini sain myös sähköpostitse.

Ensimmäisessä palaverissa henkilökunnan kanssa, esitin arvokysymyksen eli millaisia arvoja sinun mielestäsi Helinä-kodilla tulisi olla ja mitä ajattelet arvoista? Keskustelimme työn arvoista ja periaatteista, sitä mikä koetaan tärkeäksi ja mitä ajatuksia esimerkiksi arvot herättävät. Näiden arvojen merkityksen pohtiminen ja avaaminen Helinä-kodin kannalta sen kivijalan näkyväksi tekemistä ja vahvistamista, jolle Helinä-koti on rakennettu.

Tässä muutamia vastauksia:

*”Minusta arvot tulisi ajatella niin, että miten ne näkyvät heti asukkaan astuessa ovesta Helinä-kotiin?”*

*”Arvoista perustuu koko hoitotyö, haluaisin, että meillä olisi omat arvot, jotka me yhdessä sovimme Helinä-kodille.”*

*”Yksilöllisyys, ikäihmisen kunnioittaminen ja kokonaisvaltaisuus ovat mielestäni tärkeimpiä arvoja meillä, arvot ovat perustana työlleni”.*

Tässä oli muutama arvo-vastaus. Toimintaa ohjaavat arvot saatiin alustavasti määriteltyä arvokeskustelun aikana. Arvojen käsittely jatkuu avausprosessina, jolloin arvot tarkentuvat arkityöhön liittyviksi toiminnoiksi. Tämä arvojen avausprosessi tulee olemaan jatkosuunnitelman tärkeimpiä prosesseja, tulemme pitämään arvokeskusteluja vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Seuraava kysymys oli mitä toimintaa haluaisit Helinä-kodilla olevan ja miten kehittäisit jo olemassa olevaa toimintaa?

*”Meillä on toimiva toimintasuunnitelma, jossa toiminta on huomioitu päivä, viikko, kuukausi ja vuositasolla. Sitä voidaan aina muuttaa ja kehittää asukkaiden kunnan mukaan. Uusia ideoita on mukavaa toteuttaa.”*

*”Toimintaa on monipuolisesti, musiikkituokioita haluaisin niin, että olisi hengellinen ilta ja ei-hengellinen ilta. Kaikki ei pidä hengellisestä musiikista.”*

*”Meillä on toimintakykyä ylläpitävää toimintaa riittävästi, mutta olisi hyvä, jos asiakkaat saisivat hieman hemmottelua liikunnan lisäksi: esim. hierontaa, käsihoitoja jne. Voisimme tiedustella kouluista opiskelijoita harjoittelemaan tänne aina päiväksi kerrallaan.”*

*”Taas voitaisiin kysyä asiakkailta ja omaisilta, mitä toimintaa he haluaisivat?”*

Pohtiessamme vastauksia esittämiini kysymyksiin. Vastausten pohjalta suunnittelimme asiakaspalaute lomakkeen. Helinä-kodilla on tällä hetkellä aina käytössä oleva palautelaatikko, jonne kuka vaan voi laittaa mielipiteitään em. lomakkeen myötä.

Toisena tuotoksena tuli perehdytyskansio uusille työntekijöille, opiskelijoille sekä eri harjoittelijoille. Se helpottaa paljon uutta työntekijää tutustumaan Helinä-kotiin, kolmen päivän perehdytysohjelma antaa pohjan hoitotyön tekemiselle. Perehdytettävän tulee saada kuittaus vakituiselta työntekijältä, että on saanut perehdytyksen kaikkiin kansiossa oleviin osa-alueisiin.

Helinä-kodin asukkaiden toimintasuunnitelma tarkastettiin ja tehtiin pieniä muutoksia. Sitä muokataan viikoittain, jos tulee uusia ehdotuksia tai ideoita. Se elää Helinä-kodin arjen ohessa. Liite 2.

Seuraavaksi pyysin vastaamaan kysymykseen, että mitä oma työnkuvasi sisältää eli laita työnkuvasi työpäivänäsi ja eri vuoroissa myös? Tavoitteenani oli selventää henkilökunnan vastuualueita ja työnkuvaa. Näin voitaisiin turvata erilaisten hoitotoimenpiteiden ja hoitajan kanssa vietetyn ajan määrä sopivaksi jokaisen asiakkaan kohdalla.

*”Aamuvuorossa rapsa yököltä, sitten aamutoimet ja aamupala. Päivän lehden luku ja jutustelua niiden asiakkaiden kanssa, jotka sitä haluavat aamupalan jälkeen. Asiakkaiden auttaminen levolle ja vessaan. Lääkityksen laittaminen lounasruokailuun. Lounaalla avustaminen, sen jälkeen päivälevolle kuljettaminen”.*

*”Autetaan tarvittaessa vessaan ja sänkyyn. Pyykkihuoltoa ja muuta siivousta väliajoilla. Asiakkaiden kanssa keskusteleminen huoneissa. Ennen päiväkahvia jumppatuokion vetäminen. Aamuvuorosta annan raportin iltavuorolaisille.”*

*”Työnkuvaani kuuluu asiakkaan auttaminen kokonaisvaltaisesti: pesut, lääkitykset, avustaminen kulkemisessa, siisteydestä huolehtiminen, lähellä olo, turvallisuuden antaminen, ruokailuissa avustaminen, olla ihminen ihmiselle.”*

Henkilökunnan vastuualueet ja työnkuvat käytiin yhdessä läpi henkilökunnan kanssa ja niitä täsmennettiin niin, että ne saatiin vastaamaan todellisuutta. Työnkuvien selkeyttäminen oli todella hyödyllinen työyhteisölle, jossa kaikki tekee kaikkia. Selkeät kuvaukset eri vuoroista, antaa enemmän aikaa olla asiakasta lähellä, kun ei tarvitse alati miettiä, mitä tehtäviä kuuluu tiettyyn vuoroon. Sijaisilla ja opiskelijoillakin on helpompaa luoda kuva Helinä-kodin hoitajan työstä eri vuoroissa ja eri ammateissa. Liite 3.

Kysymysten jälkeen pidimme aina palaverin, jossa kävimme yhdessä läpi vastauksia. Vastausten perusteella sain edettyä eteenpäin.

Sitten aloinkin keskittymään hoitotyön ja toimintaohjeiden todelliseen kuvaamiseen. Tarkoituksena oli saavuttaa ”meidän kaikkien näköinen” laatukäsikirja, joka kuvaa mahdollisimman tarkasti hallintoa, käytännön hoitotyötä sekä moniammatillista yhteistyötä. Luonnoksia muokattiin aina yhteisissä kuukausipalavereissa, joita olimme käyneet laatutyöryhmän kanssa ennalta käsin. Niihin sain myös kommentit työntekijöiltä, jonka

pohjalta joskus vielä muutin tekstiä. Jatkotavoitteet luotiin aina yhdessä eteenpäin eli mitä seuraavassa palaverissa käymme läpi.

Sain laatukäsikirjan ensimmäisen version valmiiksi elokuussa 2009. Laatutyöryhmän kanssa tehty yhteistyö oli olennaista laatukäsikirjaa laaties-  
sa. Laatukäsikirjaa säilytetään sähköisessä muodossa, näin sitä on helppo tarvittaessa muokata. Tulostettuja versioita on neljä: Helinä-kodilla henkilökunnalle, asiakkaille ja omaisille sekä johtajille omansa. Tarkoitus on, että laatukäsikirja elää yhdistyksen mukana, sitä täydennetään ja muokataan tarvittaessa.

Laatukäsikirjan valmis painos hyväksyttiin joulukuussa 2009.

Laatukäsikirjan julkistaminen tapahtui tammikuulla 2010.

#### 4.3 Laatukäsikirjan arviointi

Helinä-koti Oy:n johtaja Hely Niemi, vastaava sairaanhoitaja ja henkilökunta arvioivat laatukäsikirjaa ja tekovaiheita seuraavanlaisesti:

**Asiasisältö:** Laatukäsikirja käsittelee tavoitteen mukaisesti Helinä-kodin laatutekijöitä ja toimintatapoja, joilla laatuun pyritään. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet tulevat hyvin esille ja selitetyiksi tekstissä.

*”Laatukäsikirjaa voidaan hyödyntää myös esitellessä yhdistystä yhteistyökumppaneille, uusille yhteistyötahoille, sekä palvelun arvioinnissa.”*

*”Laatukäsikirja yhtenäistää Helinä-kodin johdon ja henkilökunnan toimintatapoja.”*

**Loogisuus ja selkeys:** Sisällysluettelo antaa loogisen kuvan laatukäsikirjan sisällöstä.

*”Teksti on käsitettävää ja etenee järjestelmällisesti.”*

*”Laatukäsikirja avaa hyvin Helinä-kodin koko toiminnan.”*

**Yhteistyö ja aikataulutus:** Yhteistyö sujui hyvin laatutyöryhmän ja henkilökunnan kanssa. Aikataulu sovittiin yhdessä ja siinä joustettiin tarpeen vaatiessa.

*”Laatukäsikirjan syntyä on saatu lukea ja kommentoida riittävästi.”*



*”On hienoa, kun henkilökuntakin on saanut täysin osallistua laatukäsikirjan työstämiseen.”*

*”Laadun läpi käyminen henkilökunnan kanssa osoittautui haasteelliseksi, sillä jokaisen käsitys laadusta poikkeaa muista. Tämän vuoksi keskustelut/palaverit olivat tärkeitä ja niiden avulla saatiin aikaiseksi yhtenäinen kuva siitä, mitä on laadukas hoitotyö Helinä-kodilla. Tavoite laadun toteutumiselle syntyi yhtenäisen laatukäsityksen pohjalta.”*

#### 4.4 Oma arviointi

Laatukäsikirjan toteutuksen aloitin toukokuulla 2008. Olen tyytyväinen valmiiseen laatukäsikirjan versioon. Tein laatukäsikirjan yhdessä laatu-työryhmän ja koko muun henkilökunnan kanssa. Toteutusta helpotti suuresti se, että sain hyviä vinkkejä ja ohjeita vastaavalta sairaanhoitajalta ja henkilökunnalta. Materiaalia ja tietoa sain netistä, alan kirjoista ja suoraan Helinä-kodilta.

Mielestäni laatukäsikirja on nyt perusteellinen ja kattava, mutta ei liian laaja. Laatukäsikirja on selkeä, helppolukuinen ja sisältää keskeisen tiedon Helinä-koti Oy:stä. Minulla oli ajoittain haittaavia tekijöitä laatukäsikirjan tekemisessä, aikataulun kanssa oli välillä tiukkaa, koska kävin samaan aikaan töissä ja perhekin vaati aina välillä enemmän huomiota. Saattaa olla, että jossain määrin työyhteisö koki tapaamisemme ylimääräisenä taakkana, koska käynnistämävaiheessa eivät tulokset laadussa ole vielä näkyviä. Pohjatyo oli kuitenkin tehtävä, jos tuloksia aikoo saada ja kun on tarkoitus tehdä laatutyöstä jatkuva prosessi eikä vain pinnallista hanketta, joka alkaa ja loppuu vähin äänin. Jatkuvan oppimisen taipaleelle on nyt kuitenkin lähdetty.

Aikatauluun tuli odottamattomia muutoksia, jotka piti huomioida. Aikataulua päivitin joka viikko, koska tein omaa työtäni opinnäytetyön rinnalla. Tavoitteena oli saada laatukäsikirja valmiiksi viimeistään elokuulla 2009 ja se toteutui. Silloin oli valmiina raakavedos. Pieniä muutoksia tein tekstiin vielä loppusyksyn aikana, mutta laajempaa muokkausta ei ollut tarvetta tehdä.

Mielestäni laatukäsikirja vastaa sille asetetut tavoitteet ja tarkoituksen. Yhteistyökumppanit, rahoittajat, uudet työntekijät, opiskelijaharjoittelijat

saavat helposti tietoa Helinä-kodista tutustumalla laatukäsikirjaan. Kaikki keskeinen tieto on nyt samassa paikassa ja helposti muokattavissa. Helinä-koti Oy on valmistautunut määrittelemään, arvioimaan ja kehittämään toimintaa, joka nousee asiakkaiden, omaisten ja yhteistyötahojen tarpeista ja toiveista. Mikään organisaatio ei menesty ilman jatkuvaa toiminnan parantamista ja kehittämistä. Opinnäytetyö aukaisi silmäni ajattelemaan, millaisessa todellisuudessa ikääntyvät henkilöt tällä hetkellä elävät. Paljon tulisi tehdä toisin tai paremmin, jotta ikääntyvillä henkilöillä, olisi parempi elää täällä yhteiskunnassa. Yhteiskunnassamme vallitsee tällä hetkellä asenne, että jos et ole tehokas ja tuottava ihminen, et ole silloin arvokas.

Ikääntyvien henkilöiden avunpyyntöjä ei kukaan vie eteenpäin tai ei kuule. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tulee kuulla avunpyynnöt ja viedä asioita eteenpäin. Sosionomi voi työskennellä ikääntyvien asiakkaiden parissa monella eri palvelusektorilla moniammatillisessa tiimissä. Omalla työllään sosionomin tulee kehittää ja parantaa ikääntyvien asemaa ja arvostusta. Palvelut tulee saada laadukkaiksi ja asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Kuntien ja kaupunkien tulisi keskittyä hoidon/hoitopaikan laatutekijöihin eikä vain hintaan, jonka mukaan tällä hetkellä hoito/hoitopaikka valitaan.

## 5. POHDINTA

Laatukäsikirjan tekeminen oli pitkä ja haastava prosessi. Laadun käsitteistö on laaja. Uskon, että laatukäsikirjan tekemisestä on tulevaisuudessa hyötyä, koska laatu on ajankohtainen aihe sosiaalialallakin. Laatutyöryhmän ja henkilökunnan käsitys laadusta ja yhteinen kieli on lisääntynyt Helinä-kodilla selvästi. Henkilökunnan näkökulmasta hyvä laatu tarkoittaa arkisten toimenpiteiden jouhevaa toimivuutta ja sitä, että tiedetään, miten toimia tietyssä tilanteessa, mistä löytyy tarvittavat ohjeet ja mitkä ovat tavoitteet ja toimintaperiaatteet. Prosessi on kehittänyt jo ennestään hyvää työilmapiiriä vieläkin parempaan suuntaan ja toimenkuvat ovat selkiytyneet prosessin ansiosta. Arvojen avaaminen ja niistä keskustele-

minen ovat olleet laatutyön tärkeä osa, sillä ne luovat Helinä-kodin toiminnalle yhteisen eettisen pohjan.

Vision myötä tiedetään nyt, mikä on toiminnan tulevaisuuden suunta. Työyhteisöllä on tahto mennä eteenpäin ja kehittää omaa työtään, jotta työn tekeminen säilyisi mielekkäänä. Laatukäsikirjan kokoamisvaiheessa nostettiin esille puutteita, jotka tulisi korjata ja ne dokumentoitiin. Laatutyöstä vastaavaksi valittiin henkilö, joka jatkossa huolehtii laadunhallinnasta ja sen toteuttamisesta Helinä-kodilla.

Laatutyöryhmän mielestä on ollut hyvä, ettei laatutyöhön hypätty heti ryhmäkodin ensimmäisenä toimintavuotena, vaikka paineita sille koettiin jo tuolloinkin olevan. On tarvittu työntäyteinen vuosi, jotta käsitys ryhmäkodin hoitotyöstä ja hoidettavien asiakkaiden ongelmista on selkiytynyt. Laatutyölle kulutettu aika on ollut tekijöille merkityksellinen, mieli on reflektoinut asioita silloinkin, kun näennäisesti ei ole tapahtunut mitään tuottoisaa paperille. Laatua lieneekin suurimmalta osaltaan myös se, että kyseenalaistaa oman tapansa tehdä työtä ja pohtii motiivejaan ja tarpeitaan, joilla lähestyy asioita. Vaikka työn osatavoitteet tulikin täytettyä, voidaan vasta tulevaisuudessa nähdä millaiseksi laatutyö Helinä-kodissa muodostuu. Jatkuvan oppimisen taipaleelle on lähdetty. Voidaankin sanoa, että ammattitaito on matkalla kasvanut runsaasti ja käsitys siitä minikälaista ammattitaitoa ja osaamista Helinä-koti vaatii. Valmiista laatukäsikirjasta ja perehdytyskansiosta kaikki ovat ylpeitä. Lopuksi haluan kiittää ohjaavaa opettajaani Ari Alvajärveä kaikesta avusta ja kärsivällisyydestä tämän opinnäytetyön valmistumiseksi sekä Helinä-kodin mahtavaa henkilökuntaa antoisasta ja arvokkaasta yhteistyöstä.

## LÄHTEET

Ejaz, Straker, Fox & Swami 2003.

Firth-Cozen J. & Mowbry D. 2001. Leadership and the quality in Health Care 2001: 10, s. 3-7. (online). (Viitattu 3.5.2007). Saatavissa: gshc.bmj.com

Holma, T. 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit - laadun perusta. Teoksessa Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoitossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. s.23–34.

Idänpää-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille 20/2000. Helsinki: Stakes.

ITE2- opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003.

Noro, Finne-Soveri, Björkgren, Vähäkangas 2005.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Outinen, M., Lempinen K., Holma, T. % Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen kuntaliitto. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus, Helsinki. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Pesonen 2007.

Rousu & Holma 2004.

Rousu & Holma 1999.

Salminen, P. 1990. Tuotteiden ja toiminnan laadun kehittäminen, Helsinki: Metalliteollisuuden kustannus.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 2001. Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001.4. (on line). (Viitattu 5.5.2007). Saatavissa <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/ikaihminen/ikaihminen.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto. Oppaita 2008:3. Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus.

Vaarama. 2004.

Vaarama & Ylönen 2006.

Voutilainen, P. 2007. (toim.) Laatu laatusuosituksella. Ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskevan laatusuosituksen seuranta ja arviointi. Stakesin raportteja 2/2007. Helsinki: Stakes.

## Liite 1.

# Helinä-koti Oy laatukäsikirja

## Sisällysluettelo

1. Helinä-kodin historia
  2. Helinä-kodin toimintaympäristö
  3. Helinä-kodin toimitilat
  4. Helinä-kodin toimintaperiaatteet, arvot ja etiikka
    - 4.1 Toiminta
    - 4.2 Arvot
    - 4.3 Ammatti etiikka
    - 4.4 Helinä-kotia ohjaavat lait ja asetukset
  5. Helinä-kodin asukkaan hoidon kulku
    - 5.1 Omainen ottaa yhteyttä Helinä-kotiin
    - 5.2 Omainen ja asukkaaksi tuleva käyvät tutustumassa
    - 5.3 Asukas muuttaa Helinä-kotiin
    - 5.4 Asukkaan hoidon toteutuminen
    - 5.5 Asukkaan hoidon päättyminen
  6. Helinä-kodin asukkaat ja toimintakykyisyys
  7. Helinä-kodin henkilökunta
    - 7.1 Henkilökunnan työterveyshuolto
    - 7.2 Henkilökunnan koulutus
    - 7.3 Uuden työntekijän perehdytys
  8. Helinä-kodin strategia sisältö
    - 8.1 Toiminta-ajatus
    - 8.2 Keskeiset arvot
    - 8.3 Helinä-kodin visio
    - 8.4 Strategia
    - 8.5 Kriittiset menestystekijät, mittarit ja arviointi
  9. Johtaminen
  10. Helinä-kodin yhteistyökumppanit
- Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Liite 2.

## HELINÄ – KODIN HENKILÖSTÖ JA TYÖNKUVAT:

**Toimitusjohtaja / ph** \_\_\_\_\_ Vastuualueena hallinnon ja talouden hoito sekä hoitotyöhön osallistuminen.

- työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15

**Johtaja / ph** \_\_\_\_\_ Vastuualueena markkinointi ja henkilöstöhallinto sekä hoitotyöhön osallistuminen.

- työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15

1. **Vastaava sairaanhoitaja /** \_\_\_\_\_ Vastuualueena hoidon suunnittelu ja laadun valvonta, hoitotyöhön osallistuminen, raportointi tarvittaviin tahoihin, vastaa myös hallinnosta.
  - työaika ma-pe 7-15 / 38,15t/viik.
  - tarv. 13-21, 20,45-07,15
2. **Keittäjä / emäntä** \_\_\_\_\_ Vastuualueena ruokahuolto, keittiön, ruokasalin, terrassin siivous sekä osallistuminen virike ja hoitotehtäviin.
  - työaika ma-pe 8-16 / 38,15t/viik
3. **Hoitoapulainen /** \_\_\_\_\_ Vastuualueena ruokahuolto, pyykkihuolto, siivous sekä osallistuminen virike ja hoitotehtäviin.
  - työaika 7-15, 13-21
  - jaksotyö 115t / 3viik.
4. **Lähihoitaja** \_\_\_\_\_ Vastuualueena viriketoiminta, ja keittiö-, siivous-, pyykkihuolto ja hoitotyöhön osallistuminen.
  - työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 115t / 3viik.
5. **Lähihoitaja** \_\_\_\_\_ Vastuualueena siisteys ja pyykkipalvelut osallistuu keittiö- ja hoitotehtäviin ja ym. tehtäviin.
  - työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 115t / 3viik.
6. **Lähihoitaja** \_\_\_\_\_ Vastuualueena kuntoutus, keittiö-, siivous-, pyykkihuolto ja hoitotyöhön osallistuminen.
  - työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 115t / 3viik.
7. **Lähihoitaja / Yökkö** \_\_\_\_\_ Vastuualueena siisteys ja pyykkipalvelut osallistuu keittiö- ja hoitotehtäviin ja ym. tehtäviin.
  - työaika (7-15, 13-21), 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 115t/ 3viik.

8. **Lähihoitaja / Yökkö** [REDACTED]; Vastuualueena siisteys ja pyykkipalvelut osallistuu keittiö- ja hoitotehtäviin ja ym. tehtäviin.
  - työaika (7-15, 13-21) 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 115t / 3viik. /
  
9. **Lähihoitaja** [REDACTED]; Vastuualueena hoitotarvikkeet, osallistuu keittiö- ja hoitotehtäviin ja ym. tehtäviin.
  - työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 115t / 3viik.
  
10. **Lähihoitaja** [REDACTED]; Vastuualueena siivous- ja hygieniatarvikkeet, osallistuu keittiö- ja hoitotehtäviin ja ym. tehtäviin.
  - työaika 7-15, 13-21, 20,45-24-07,15
  - jaksotyö 92t / 3viik.
  
11. **Hoitoapulainen** [REDACTED]; Vastuualueena siisteys ja pyykkipalvelut, osallistuu keittiö- ja hoitotehtäviin ja ym. tehtäviin.
  - työaika 7-15, 13-21
  - jaksotyö 105t / 3viik.



## Helinä – kodin ruokailuajat

Aamupala    **7,30 - 9,00**

Lounas        **11,30 - 12,30**

Päiväkahvi   **14,00 ->**

Päivällinen   **16,00 - 16,30**

Iltapala       **19,00 - 20,00**

*Helinä – kodin***PÄIVÄJÄRJESTYS**

<b>7.00-&gt;</b>	Raportti, päivän ohjelma, aamutoimet, (partojen ajo) petaukset, haavahoidot yms. (asukkaiden auttaminen ja seuranta kuntouttavaa työtettä noudattaen.)
<b>7,30–9,00</b>	Aamupala, lääkkeet
<b>8,00</b>	Insuliinien pistämiset, verensokerien otot
<b>9,00–9,10</b>	Henkilökunnan kahvitauko
<b>9,15-&gt;</b>	Lukuhetki, voimistelua, tasapainokoulua ym. → pyykkihuoltoa → kaappien täyttöä, järjestämistä
<b>10,00-&gt;</b>	Ulkoilua
<b>11,30–12,30</b>	Lounas, lääkkeet → päivälepoaika
<b>12,40–13,00</b>	Henkilökunnan ruokailu
<b>13,00-&gt;</b>	Päivittäiset wc-siivoukset ja viikkosiivoukset
<b>14,00-&gt;</b>	Päiväkahvi, lääkkeet,
<b>14,10–14,20</b>	Henkilökunnan päiväkahvitauko
<b>14,15-&gt;</b>	Ulkoilua tai muuta aktiivista toimintaa asiakkaiden kanssa.
<b>17,00–18,00</b>	Päivällinen, lääkkeet
<b>18,00-&gt;</b>	Iltatoimia asiakaslähtöisesti
<b>19,00–21,00</b>	Iltapalat, lääkkeet → raportti yökölle
<b>21,00–22,00</b>	Iltakierto → nukkumaan ja hyväyöntoivotukset
<b>22,00–24,00-0-7,00</b>	Yövalvontaa → Aamupalan kattaus, → Aamupuuron valmistus → kahvin keitto

*Helinä – kodin***VIIKKO-OHJELMA****MAANANTAI:**

**Siivous;** Lukuhetki, ulkoilua  
Huoneiden imurointi  
Kaikki Wc:t

**TIISTAI:**

**Siivous;** Viriketoimintaa, ulkoilua ym.  
Kaikki Wc:t

**KESKIVIIKKO:**

**Siivous;** Joka toinen keskiviikko käy seurakunnasta pappi  
Kaikki Wc:t  
Jumppatuokio, ulkoilua

**TORSTAI:**

**Siivous;** Saunotus  
Laulutunti, ulkoilua  
Touhutiimi siivoaa koko talon

**PERJANTAI:**

**Siivous;** Viriketoimintaa, ulkoilua ym.  
Kaikki Wc:t

**LAUANTAI:**

**Siivous;** Normaalit aamutoimet ja hoidot, yhdessä oloa asukkaiden  
Kaikki Wc:t kanssa ulkona tai sisällä ilmojen mukaan

**SUNNUNTAI:**

**Siivous;** Normaalit aamutoimet ja hoidot, kirkossa käynti tai jumalanpalvelus tv:stä tai radiosta kuunnellen, asukkaiden kanssa vietetään aikaa, seurustellen.  
Ulkoilua  
Kaikki Wc:

Liite 3.

Helinä – koti Oy  
Kelankaari 11  
38700 Kankaanpää

Päivitys 4.12.2010/HP

### **Perushoitajan / lähihoitajan työnkuva**

Vastuualueena ovat viriketoiminta, kuntoutus, siivous, pyykkihuolto ja hoitotyöhön osallistuminen. Työntekijänä olet velvollinen suorittamaan myös muuta työnantajan sinulle osoittamaa työtä.

Asukkaiden puhtaudesta huolehtiminen

- Peseytyminen (suihkutus, lappupesut ym.)
- Parranajot (myös naisten "partojen" siistiminen), kulmakarvojen siistiminen tarvittaessa
- Huomioi hampaat ja proteesit
- Käsi- ja jalkahoidot (rasvaus)
- Kynsien leikkaus ja korvien puhdistus saunotuksen yhteydessä
- Saunotukset (saunapäivä on jokaisella kerran vko:ssa klo 12–15).  
Asukkaan halutessa jonain muuna päivänä, niin se on mahdollista, ei mielellään la ja su. )
- Vaipanvaihdot, Wc:ssä avustamiset

Pukeutumisessa avustaminen

Ruokailussa avustaminen

Liikkumisessa avustaminen

- kuntouttaminen
- ulkoiluttaminen
- liikunnan toteuttaminen päivittäin

Asentohoidot

- Asennon vaihdot ja kääntämiset päivällä ja yöllä

Lääkkeiden antaminen sekä:

- insuliinin antaminen ja mittaus
- astmalääkkeiden antaminen
- silmätipat ym.
- lääkkeiden jako tarvittaessa

Kontrollit / näytteiden ottaminen

- verensokerit
- verenpaine
- paino
- PLV

## Haavahoidot

Apuvälineiden ja niiden puhdistus (esim. rollaattorit yms.)

## Vaatehuolto

- Peseminen, kuivaus, mankelointi, silitys ja vaatteiden jako huoneisiin yms.
- Pienet korjailut ja merkkeämiset
- Ompelutaitoiset voivat tehdä isompiakin ompelutöitä
- Vaatekomeron siivous.
- Vaatteiden hankinnat

Hoitokaappien ja hoitokärryjen täyttö

- vaipat, käsineet, pesulaput yms.

## Viriketoiminta

- Ääneen lukeminen
- seurustelu
- laulu, leikit, tanssi, jumppa yms.
- Ikäihmisten viriketoimintaa tukien, ohjaten ja ottaen huomioon keittiösäkin, jos asiakkailta innokkuutta löytyisi.

## Raportointi ja tiedottaminen

Vuorollaan pidettävä osastotunti henkilökunnalle

Helinä – kodin siisteydestä ja kodikkuudesta huolehtiminen joka päivä.

Päivittäinen viikko- ja kk siivoukseen osallistuminen.

- kukkien hoito (ikäihmiset mukaan ottaen jos innokkuutta on)
- saunan pesu saunapäivänä, saunottaja

## Keittiö työt:

- ruuan laitto
- kattaus
- tiskaus
- ym. keittiössä avustus

**Yöhoitajan tehtäviä:**

Päivitys 4.12.2010/HP

**20:00 tai****20:45 >** Iltavuorolainen antaa raportin yöhoitajalle

- Ulko-ovien sulkeminen
- päiväyriä päivittäminen

**21:00 >** Iltalääkkeiden antaminen. ( tarkista että asukas ottaa lääkkeet aina)

- silmätipat
- konjakit
- jalkojenrasvaus (tarvittaessa)
- vagifem (emätinpuikot) kahdesti viikossa MA ja TO

Huonekierrot Sointulassa ja Sirkkulassa, käännöt, juottaminen, pissatus apu ym. hälytys tarkistukset

**24:00 <** Unilääkkeet tarvittaessa ennen klo 24.00.

Iltatiskien loppuun hoito

- astiakorit tyhjiksi, astiat kaappeihin
- tiskikoneen tyhjäys
- desinfiointi
- virran katkaisu
- tarkista myös huuvat pois päältä

Voileipien teko aamuksi

Keittiön pintojen ja salin pöytien pyyhintä

Kattaus aamupalaa varten salin pöytiin

Aamulääkkeiden ja laksatiivien jako koreihin (seuraa vatsantoimituslistaa)

Pyykkihuolto, jälkikäsitteily, silitys (suorat housut ja paremmat vaatteet), viikkaus, manke-  
lointi,

- omilla nimillä varustettuihin koreihin
- huomioi jos merkkaus puuttuu ja tunnistat vaatteet, muista merkata (py-  
syy järjestys)

Sirkkulan ja Sointulan sekä Salin lakaisu ja pyyhintä kostealla

- yleisen siisteyden ja järjestyksen tarkistus ja toteutus
- Wc-tilojen desinfiointi sekä tarvittaessa tarvikkeiden täyttö(vaipat, pesula-  
put ym.)
- roskat pois

Kierrot ja pissatukset

- Tarvittaessa lämmöt, virtsanäytteet, toilaxit
- kipulääkkeet tarvittaessa (tarkista koneelta, koska saanut viimeksi)
- NESTEYTYKSESTÄ HUOLEHTIMINEN
- Käynnit huoneessa asukkaan voinnin mukaan (esim. huonokuntoinen tai saattohoidossa oleva)

**4:00** > Puuron keitto aamuksi (lista keittiön seinällä mitä puuroa minäkin viikonpäivänä)

- Laita levy päälle klo 4, jossa on kerroskattila ja alaosassa vettä
- yläosaan 4litraa vettä kiehumaan
- kun vesi kiehuu laita ryynit ja hämmennä
- pienennä levyä ykköselle (puuro hautuu itseksensä)
- käy muutaman kerran sekoittamassa puuroa ja tarkista suola

Tuoremehut laseihin valmiiksi tarjottimille

Vesikannujen vaihto raikkaisiin vesiin pöydille

Keittiön pintojen desinfiointi

Astianpesukone käyttövalmiiksi

**5:00** > Vilman aamupesu ajoissa n. klo 5

- SK ja seutu heti kun postinkantaja tuo

**6:00** > Aamulääkkeet jotka annetaan tyhjään vatsaan

Aamuvirkkujen aamupesut valmiiksi

Tarkista WC:t, pyyhi ja desinfioi, roskat pois (Vilman wc joka aamu)

Kirjaaminen yön tapahtumat

**7:00** > Aamuraportin antaminen aamuvuorolaisille

Työt voi jaksottaa jokainen ja tehdä omassa järjestyksessään, aina kuitenkin ensin asiakkaan hyvinvointi ja sitten vasta muut asiat.!

**MUISTETAAN AINA EMPATIA JA ASUKKAAN YKSILÖLLISET TOIVEET JA ETTÄ HÄN TUNTEE OLONSA TURVALLISEKSI YÖN AIKANA!!!**

## HARJOITTELIJAN TYÖNKUVA

**TUTUSTU ENSIKSI ASUKKAISIIN JA HEIDÄN HOIDOLLISUUTEEN!**

**KULJE HOITAJAN RINNALLA JA OPETTELE TUNTEMAAN/ TIETÄMÄÄN**

**ASUKAS ENNEN KUIN TYÖSKENTELET YKSIN ASUKKAAN KANSSA!**

- + aamupalan jälkeen lehtien luku, päivän sana, jumppa/ kävelyttäminen, seurustelu
- + ulkoilua päivällä, jos sää sallii
- + kodinhoitohuoneen siisteys ja pyykkihuolto, asukkaille vaatteiden jako huoneisiin koreista
- + koko paikan yleisilme siisti, huolehdi osaltasi tästä!
- + keittiössä avustaminen, kysy tarvitaanko apuasi (keittiössä ei saa oleskella, jos ei siellä ole tarvetta apuun)**huom! HYGIENIA!**
- + **HUOM!** Kysy ensin hoitajilta, minkälaista apua kukakin vaatii, älä lähde auttamaan ennen kuin tiedät!
- + aterioilla avustaminen, tiskissä avustaminen tarvittaessa
- + **LÄÄKKEET SAA ANTAA VAIN KOULUTETTU HOITAJA!!**

**HUOMIOI AINA ASUKAS, JOS SINULLA EI MUUTA TEHTÄVÄÄ OLE**

**ANNA AIKASI ASUKKAALLE, OLE LÄSNÄ, KUUNTELE, KESKUSTELE, HIERO HÄNEN KIPEITÄ JÄSENIÄÄN TAI KYSY MITÄ ASUKAS HALUAA!!!!**